



Newsletter n. 9

Scuola, deficit di apprendimento e studenti con disabilità: che fare?

Care/i cittadine/i,

In questi giorni sono state riaperte le scuole.

Il Difensore civico si è più volte occupato di questioni riferite alla scuola nei rapporti con gli studenti e le famiglie.

Tutto ciò obbedisce alla funzione dell'Istituzione di garanzia, intesa a tutelare, in particolare, le fasce più deboli e svantaggiate della popolazione, nell'ottica dell'inclusione e della trasparenza.

Quest'anno si ripropone il problema degli studenti con disabilità e del sostegno scolastico, su cui il Difensore civico nel corso del tempo ha effettuato diversi interventi finalizzati a garantirne la concreta attuazione, che richiede la presa in carico ad opera di personale qualificato, in coordinamento con personale scolastico.

Ma il problema riguarda anche persone svantaggiate che non rientrano nella legge 104/1992, che si riferisce a persone con disabilità riconosciuta, per cui appunto è previsto il sostegno scolastico.

Il problema legato al "deficit di attenzione" va inquadrato nell'ambito dei Bisogni educativi specifici (Bes), che sono stati fatti oggetto di interventi normativi ad hoc da parte del Ministero dell'Istruzione (Direttiva MIUR del 27 dicembre 2012 "Strumenti d'intervento per alunni con bisogni educativi speciali" e organizzazione territoriale per l'inclusione scolastica" e circolare n.8 del 6 marzo 2013).

Ogni alunno può manifestare bisogni educativi speciali: per motivi fisici, biologici, fisiologici o anche per motivi psicologici, sociali, rispetto ai quali è necessario che le scuole offrano adeguata e personalizzata risposta.

L'area dello svantaggio scolastico è molto più ampia di quella riferibile esplicitamente alla presenza di deficit (legge 104/1992, che concerne le persone con disabilità riconosciute).

Diverse ragioni motivano la necessità del sistema scolastico di farsi carico attento degli studenti in questione. Vengono così in evidenza:

- svantaggio economico-sociale e culturale e asimmetrie relative;
- disturbi specifici di apprendimento e/o disturbi evolutivi specifici;
- difficoltà derivanti dalla non conoscenza della cultura e della lingua italiana perché riferite a studenti appartenenti a culture diverse.

Queste problematiche non vengono e non possono venire certificate ai sensi della legge 104/1992, non dando conseguentemente diritto alle misure previste dalla stessa normativa e, tra queste, all'insegnante per il sostegno; sostegno che, peraltro, molto spesso trova difficoltà nella sua concreta attuazione, da rapportare ai bisogni degli studenti interessati, richiedendosi appropriate professionalità.

Un punto di svolta è rappresentato dalla legge n.170/2010, sui disturbi specifici di apprendimento (Dsa) che apre uno specifico canale di cura educativa, concretizzando i principi di personalizzazione dei percorsi di studio già enunciativi nella legge n.53/2003, nella prospettiva della "presa in carico" dell'alunno con bisogni educativi specifici da parte di ciascun docente curricolare e di tutto il team di docenti coinvolto, non solo dall'insegnante per il sostegno.

La normativa prevede, pertanto, la necessità di elaborare un percorso individualizzato e personalizzato per alunni e studenti con bisogni educativi speciali, anche attraverso la redazione di un Piano didattico personalizzato, che possa servire sia come strumento di lavoro per gli insegnanti, che per documentare alle famiglie le strategie di intervento programmate.

Per attivare tali strategie "inclusive", la famiglia deve anzitutto fornire alla scuola una adeguata e dettagliata documentazione clinica.

Spetta poi ai Consigli di classe, sulla base delle certificazioni mediche e di considerazioni di carattere psicopedagogico e didattico, decidere se avvalersi per gli alunni con bisogni educativi speciali degli strumenti compensativi e delle misure dispensative previste dalle disposizioni attuative della legge n.170/2010 (Dm 12 luglio 2011).

Gli strumenti compensativi sono strumenti didattici e tecnologici che sostituiscono o facilitano la prestazione richiesta nell'abilità deficitaria (tra questi, ad esempio, rientra la scrittura al computer con correttore automatico).

Le misure dispensative sono invece interventi che consentono all'alunno di non svolgere alcune prestazioni che, a causa del disturbo, risultano particolarmente difficili e che non migliorano l'apprendimento.

Da ultimo, la circolare n.8 del 2013 del MIUR, Ministero dell'Istruzione, ha precisato che le misure sopra

Indicare sono da adottare in caso di gravi difficoltà di apprendimento, mentre nel caso di difficoltà non meglio specificate, soltanto qualora nell'ambito del Consiglio di classe si concordi di valutare l'efficacia di strumenti specifici, questo potrà comportare l'adozione e quindi la compilazione di un Piano didattico personalizzato, con eventuali strumenti compensativi e/o misure dispensative.

Resta poi, ed è la dolente nota finale, il percorso di vita dello studente, in particolare della persone con disabilità, successivamente al compimento del ciclo di studi.

Il sistema sembrerebbe appagarsi della presa in carico dello studente, che tuttavia deve trovare concreta e non generica attuazione in senso sistematico; ciò che significa, già con il raggiungimento della maggiore età, molto spesso abbandonare a se stessa la persona e i suoi familiari, in una sorta di percorso oggettivamente, potenzialmente e anche concretamente autodistruttivo, che avvilisce l'individuo, producendo emarginazione.

Il Difensore civico cerca di garantire i diritti di queste persone e delle loro famiglie e, in tal senso, ha scritto Direzione generale regionale del Piemonte del MIUR, indirizzando alla medesima una raccomandazione a monitorare la situazione e farsi carico dei conseguenti problemi, sollecitando gli Istituti scolastici che operano in ambito regionale.

Naturalmente, il Difensore civico è a disposizione, come sempre, delle persone interessate e dei loro familiari per aiutarli a risolvere momenti di criticità anche a livello di comunicazione, posto che, in molti casi, gli stessi familiari sono in difficoltà nell'individuazione di strumenti che, semmai, nemmeno conoscono, anche perché, troppo spesso, nessuno li mette nella condizione di conoscerli.

Tutto ciò, obbedisce al fine di creare condizioni che consentano a ciascuna persona di perseguire l'obiettivo di una sempre maggiore e compiuta autosufficienza, in un'aspettativa di inclusione.

Alla prossima newsletter.

Vi saluto cordialmente

Avv. Antonio Caputo



Newsletter n. 10

Luce, gas, servizi idrici e diversi: come reclamare?

Guida per il Cittadino del Difensore Civico della Regione Piemonte

Care e Cari Cittadine e Cittadini,

desidero parlarVi di una recente iniziativa del mio Ufficio che potrebbe (per quanto concerne luce, gas, acqua e servizi in genere, servizi tutti di pubblica utilità), aiutarci a migliorare i nostri rapporti con i Gestori.

L'esperienza ci dice che le contestazioni, più o meno fondate, quando si riceve una bolletta, sono tante e molto spesso il cittadino non sa a chi rivolgersi per tutelarsi, quanto meno onde ottenere trasparenza. Si va dal caso dei ritardi nell'emissione di bollette, quando si cambia gestore, al caso di addebiti scorretti o sproporzionati o ritenuti tali, o ancora al caso di chi non riesce ad ottenere la fornitura ovvero quando la fornitura si interrompe per i motivi più diversi.

Il sistema ha generato diverse Autorità di regolamentazione, come quella per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, che tuttavia non sempre sono conosciute dai cittadini, troppo spesso costretti ad improduttive telefonate con ignoti addetti di lontani call center o a scrivere lettere per lo più non riscontrate.

In buona sostanza sembra difficile affermare che al cittadino, utente e consumatore, sia garantito effettivamente il "diritto al reclamo": ciò significa non già avere sempre ragione, ma per lo meno sentirsi ascoltato, caso mai prima di subire prelievi di danaro in banca su conti collegati con il gestore di turno.

Tutto questo allmenta un clima di sfiducia e può anche generare pratiche scorrette, come nel caso denunciato dal Difensore Civico alle Authorities di contratti telefonici a distanza, la cui esistenza è contestata dagli interessati.

Con la Guida vengono fornite informazioni circa le procedure di reclamo nei riguardi dei gestori che praticano strumenti di conciliazione paritetica con allegazione di riferimenti e modulistica, ivi compreso modulo di segnalazione al Difensore Civico regionale, il quale potrà intervenire a seguito dell'esaurimento delle procedure di reclamo, quale garante dei principi di trasparenza e buona amministrazione anche coinvolgendo in ipotesi le Autorità garanti, per invocarne l'intervento, in attesa che il sistema consenta al Difensore Civico interventi più stringenti ed efficaci, valorizzandone la funzione terza di mediazione finalizzata alla conciliazione, ovvero alla risoluzione stragiudiziale delle relative controversie: com'è in altri Paesi.

La Guida è stata presentata a Roma il 2 ottobre 2014 in occasione di un incontro pubblico che i Difensori Civici Italiani hanno avuto in Parlamento, Camera dei Deputati, Sala Aldo Moro.

In occasione dell'incontro, presieduto dall'On. Tabacchi, Presidente della Commissione per la semplificazione della Camera, con la presenza del Mediatore Europeo, della cui rete il Difensore Civico piemontese fa parte, e la partecipazione dell'ex Ministro della salute pubblica Balduzzi, è stata auspicata e sollecitata l'introduzione in Italia di una legislazione, coerente con i principi internazionali di tutela delle persone, che rafforzi funzioni e attività dell'ombudsman nel senso di rendere capillare la sua opera di persuasione, sollecitazione e mediazione per il miglioramento dell'azione amministrativa e la tutela dei cittadini anche riferita all'erogazione di servizi pubblici, come luce, gas, trasporti, ecc.

E' desiderabile che i cittadini siano informati delle potenzialità dello strumento della Difesa civica, capace di ridurre drasticamente il contenzioso e le inefficienze di sistema, promuovendo un confronto trasparente con gestori e pubbliche Amministrazioni.

Auspichiamo che la Guida possa essere utile ai cittadini, semplificando la vita quotidiana di utenti e consumatori, nel contempo contribuendo a migliorare la trasparenza, efficienza ed economicità dei servizi. Affinché ciò accada, è senz'altro necessario garantire l'effettività del diritto al reclamo dei cittadini - utenti - consumatori.

Effettività che comporta l'obbligo di rispondere e di provvedere in tempi certi, attraverso una comunicazione semplice che consenta in primo luogo al cittadino di conoscere quali sono i suoi diritti e, ulteriormente, gli obblighi e i doveri del gestore.

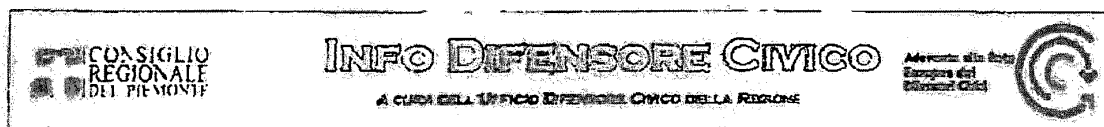
Anche questa è una strada per la modernizzazione del Paese.

La Guida ed il relativo modulo di segnalazione verranno resi disponibili sul sito del Consiglio Regionale del Piemonte, nella sezione istituzionale del Difensore Civico regionale.

Resto come sempre a Vostra disposizione per ricevere suggerimenti, e anche Vostre segnalazioni.

Alla prossima newsletter.

Il Difensore Civico Avv. Antonio Caputo



Ma lo Stato è "avaro" con i non autosufficienti ?
La denuncia -appello del Difensore Civico

Care e Cari Cittadine e Cittadini,
la categoria della non autosufficienza, che trova nel bisogno di continuità terapeutica e assistenziale largamente
Insoddisfatto, un elemento unificante, è molto vasta ricomprendendo a titolo certamente non esaustivo, persone:
anziane affette da patologie croniche degenerative invalidanti, come l'alcolismo cronico, ovvero da demenza senile;
con disabilità, in genere, riconosciuta,
pazienti affetti da malattie mentali croniche,
affetti da morbo di Alzheimer,
affetti dalla malattia di Parkinson,
affetti da cecità,
tossicodipendenti,
pazienti portatori di malattie degenerative progressive (come sclerosi multipla, SLA),
persone affette da disturbi pervasivi dello sviluppo, sia nella minore che nella maggiore età, che in specie ricomprendono, oltre ai disturbi dello Spettro Autistico, la Sindrome di Rett, la Sindrome di Down e il Disturbo Disintegrativo dell'infanzia e, sotto taluni aspetti, nei casi più gravi, anche quei minori che manifestano Bisogni Educativi Speciali, o per motivi fisici, biologici, fisiologici o anche per motivi psicologici, sociali

Quali risorse, che cosa e come?

L'Italia spende poco e male per le persone non autosufficienti e Invalide. E si affida prevalentemente a trasferimenti monetari peraltro modesti e insufficienti a garantire dignità e autonomia, mentre i servizi alla persona e gli interventi inclusivi sono scarsi o insufficienti e spesso inesistenti. Tutto questo aumenta emarginazione e anche dipendenza dal nucleo familiare e compromette in radice la possibilità di uscire da situazioni di esclusione, con pregiudizio in tanti casi, anche, della salute. oltre che per la stessa possibilità di un' equilibrata convivenza civile ed etico-sociale.

RISORSE BALLERINE DAL 2006 AD OGGI sotto l'onda dell'"emergenza"

Il fondo per le non autosufficienze è stato istituito nel 2006: ogni anno la Legge finanziaria fissa l'importo trasferito dallo Stato alle regioni per "garantire l'attuazione dei livelli essenziali delle prestazioni assistenziali su tutto il territorio nazionale con riguardo alle persone non autosufficienti", in assenza di un criterio uniforme e sistemico per l'esecuzione di prestazioni adeguate e proporzionate al bisogno. Dagli Iniziali 100 milioni nel 2007 si è rapidamente saliti a 300 nel 2008 e a 400 sia nel 2009 che nel 2010, per poi crollare, tra austerità e disinteresse, a 100 milioni nel 2011 e a zero nel 2012. Negli ultimi anni il fondo ha ripreso consistenza: 275 milioni nel 2013 e 350 nel 2014. La bozza della legge di Stabilità 2014 stanziava sino a qualche giorno fa solo 250 milioni per il 2015, 100 in meno dell'anno in corso, stabilendo che questa sarà la base anche per gli anni successivi.

La cosa ha suscitato qualche clamore poco e disorganicamente ascoltato; in particolare, per la grave condizione di abbandono sofferta dai malati di SLA, e non solo, mentre pare che i 100 milioni siano stati in questi giorni trovati, quasi che bastasse la spettacolarizzazione della sofferenza di uomini e donne per occuparsi in qualche modo del problema, pure a fronte di bisogni molto più ingenti, documentati da quanti si occupano e professionalmente (come medici, assistenti sociali, Associazioni di tutela, eccetera) ovvero perché impegnati nel c.d. "volontariato privato-sociale" di povertà, emarginazione, esclusione, malati cronici non autosufficienti, disabili.

Senza contare quanti vivono sulla propria pelle, diretti interessati, parenti, amici, il dramma dei poveri, degli esclusi, gli umiliati e offesi dei nostri giorni.

In un documento di principio largamente ignorato, la Commissione europea, a seguito della approvazione della Piattaforma europea contro la povertà e l'esclusione sociale- Strategia Europa 2020, notiziò Parlamento europeo, Consiglio d'Europa, Comitato economico e sociale europeo, Comitato delle Regioni, sin dal 16.12.2010, per rendere concreta la lotta a povertà ed esclusione sociale sulla base di specifiche "linee d'azione" indicate dalla stessa Commissione, ovvero mediante :

- realizzazione di azioni che interessino l'insieme delle politiche;
- promozione di un'innovazione sociale basata sull'esperienza;
- lavoro in partenariato e sfruttamento del potenziale dell'economia sociale;
- coordinamento delle politiche tra gli Stati membri;
- accesso all'occupazione;
- protezione sociale e accesso ai servizi essenziali;
- politiche in materia di istruzione e gioventù;

- migrazione e integrazione degli immigrati;
- inclusione sociale e lotta contro la discriminazione;
- fare in modo che i finanziamenti UE contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi di inclusione e coesione sociale".

C'è più di un rischio che tutto questo continui a rimanere sulla carta e qualcuno deve pur rendere conto dello stato di attuazione di quelle buone intenzioni che secondo il filosofo "lastricano le vie che conducono all'inferno"...

COME CONTRASTARE I PROCESSI DI EMARGINAZIONE?

È un problema sempre più grave, sotto l'incalzare della crisi economica, che interroga le coscienze oltre al diritto antidiscriminatorio, di cui le Carte Internazionali e la Costituzione affermano con molta enfasi la non derogabilità, a tutela di diritti qualificati come "fondamentali".

L'Italia spende poco per Invalidi e non autosufficienti: circa 26 miliardi nel 2011, 7,5 in meno della media europea tenendo conto della popolazione. A livelli tedeschi, la spesa italiana sarebbe di 18 miliardi superiore (Istat, Rapporto Annuale 2014). La spesa si concentra peraltro su trasferimenti monetari, in particolare modeste indennità di accompagnamento e pensioni di invalidità, mentre i servizi sono scarsi e talora inesistenti, come in specie per le persone con disabilità psichica, e sono stati per di più tagliati dagli enti locali, rendendo più difficile uscire da situazioni di esclusione, di povertà, di disperazione.

Come constata il Difensore Civico nell'esercizio delle sue pubbliche funzioni di persuasore e sollecitatore di buone pratiche nel rispetto dei diritti fondamentali delle persone, si allungano le liste d'attesa dei malati cronici non autosufficienti (e qualcuno vi rinuncia anche per disperazione o perché sopraggiunge sorella morte), vera eutanasia di massa di cui occorre prendere consapevolezza; i disabili non vengono accompagnati in concreto verso un progetto di "vita autonoma e indipendente" pur magnificato da una normativa di cui solo a sprazzi si intravede l'attuazione largamente incompiuta, a cominciare dal lavoro che viene negato in forza di un sistema normativo e burocratico sul collocamento mirato bocciato in blocco da un'ignorata sentenza della Corte di Giustizia dell'UE del 4.7.2013.

Alle persone con disabilità psichica, a cui si nega un qualunque razionale e sistemico percorso di continuità assistenziale preceduto da una reale "presa in carico", viene rubata la vita e la possibilità di inserimento troppo spesso barattati con una misera pensione di poco più di 200 euro al mese, mentre cresce la disperazione delle famiglie e i clochards, nell'indifferenza generale bivaccano sui marciapiedi delle nostre città spesso per morirvi, con i troppi senza casa.

È davvero, troppo poco quel che si fa, in modo disorganico; occorre ripensare e organizzare su basi nuove il sistema dell'assistenza, cominciando a rispettare le leggi fondamentali, anche dell'etica, quell'imperativo categorico che impone di non fare agli altri quel che non vorresti fosse fatto a te.

Il Difensore Civico ce la mette tutta per stimolare le Amministrazioni mettendole a confronto con i bisogni, drammatici, delle persone e non bisogna smettere di interrogarle e sollecitarle a farsi carico pieno e incondizionato della tutela di diritti fondamentali, con un'opera nel contempo di denuncia, ma anche di verifica di ciò che non è stato fatto, perché si faccia.

Care e Cari Cittadini e Cittadini, Vi lascio con un po' di mestizia, ma con la convinzione che occorre continuare a denunciare e pretendere il rispetto dei diritti, monitorando le politiche pubbliche in materia di lotta contro povertà, esclusione, emarginazione, per far sentire la voce dei cittadini, evitando pastoie burocratiche e chiedendo alle Amministrazioni di rendere conto di ciò che si è fatto, a fronte di ciò che è doveroso fare.

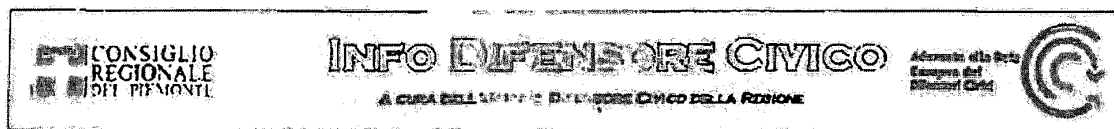
La razionalizzazione dei percorsi e degli interventi è un'esigenza ineludibile, per l'affermazione concreta dei livelli essenziali delle prestazioni (LEA), nel rispetto dei vincoli di bilancio, che in nessun modo possono costituire un comodo alibi.

Il Difensore Civico, il mio Ufficio, quale Autorità indipendente, nasce come figura pubblica per garantire il rispetto di quei diritti, in un pubblico e trasparente confronto che esige risposte coerenti e tempestive, appropriate ai bisogni concreti di persone in carne e ossa.

Sono a Vostra disposizione per ricevere segnalazioni, denunce, proposte e suggerimenti che mi diano la possibilità di sostenere questa "nostra" battaglia per l'affermazione di principi di civiltà giuridica, etica e civile.

Alla prossima.

Il Difensore Civico (Avv. Antonio Caputo)



Violenza domestica e femminicidio: il ruolo del Difensore civico.

Care/i cittadine/i

Desidero parlarvi dei rapporti tra Difesa civica istituzionale e del grave problema della violenza intra-familiare, contro le donne ed il femminicidio.

La Convenzione di Istanbul, ratificata dallo Stato Italiano con Legge 27 giugno 2013, n. 77 ed entrata in vigore il 9 agosto 2014, si pone come il primo strumento internazionale e vincolante sul piano giuridico per prevenire e contrastare la violenza contro le donne e la violenza domestica.

Il testo della Convenzione si fonda su tre principi: prevenzione, protezione e punizione, ponendo al centro della questione lo sviluppo, la promozione e l'attuazione della parità di genere, riconoscendo: "che il raggiungimento dell'uguaglianza di genere, de jure e de facto è un elemento chiave per prevenire la violenza contro le donne" e "che la violenza contro le donne è una manifestazione dei rapporti di forza storicamente diseguali fra i sessi, che hanno portato alla determinazione nei loro confronti da parte degli uomini e impedito la loro piena emancipazione".

"Violenza nei confronti delle donne", secondo la Convenzione, costituisce una violazione di diritti umani ed una forma di discriminazione contro le donne e comprende "tutti gli atti di violenza fondati sul genere che provocano o sono suscettibili di provocare danni o sofferenze di natura fisica, sessuale, psicologica o economica, comprese le minacce di compiere tali atti, la coercizione o la privazione arbitraria della libertà, sia nella vita pubblica, che nella vita privata", nonché la "violenza domestica" che riguarda tutti quegli atti compiuti all'interno del nucleo familiare o affettivo, il "genere" e la "violenza contro le donne basata sul genere", diretta cioè "contro una donna in quanto tale, o che colpisce le donne in modo sproporzionato". La vera novità è quella di rappresentare questo tipo di violenza come una violazione dei diritti umani e una forma di discriminazione, posizioni che attribuiscono responsabilità precise alle Istituzioni e, in particolare, l'adozione di "misure legislative e di altro tipo necessarie" che "devono coinvolgere, ove necessario, tutti i soggetti pertinenti, quali le agenzie governative, i parlamenti le autorità nazionali, regionali e locali, le Istituzioni nazionali deputate alla tutela dei diritti umani e le organizzazioni della società civile".

Alla donna vittima di violenza, quale "persona in stato di particolare vulnerabilità", devono essere garantiti accesso ai servizi destinati a facilitare il loro recupero tra cui servizi di consulenza legale, sostegno psicologico, assistenza finanziaria, offerta di alloggio, istruzione, formazione e assistenza nella ricerca del lavoro da coordinare con la messa a disposizione di case rifugio, linee telefoniche gratuite, centri di prima assistenza medica e consulenze per il superamento del trauma.

Il Difensore civico regionale, al quale competono funzioni di garanzia della regolarità e correttezza, del buon andamento e dell'imparzialità delle Amministrazioni, in ossequio al principio fissato dall'art. 97 della Costituzione, in tale ambito assolve anche al compito di tutelare diritti fondamentali delle persone; in particolare il Difensore civico potendo intervenire per stimolare e sollecitare, da parte delle Amministrazioni, condotte rivolte ad una "buona amministrazione" e comportamenti atti a rimuovere situazioni che possano costituire ostacoli o limiti al pieno ed incondizionato esercizio dei diritti di cui sono titolari le persone, maxime di diritti fondamentali come quello al lavoro e all'esistenza dignitosa delle donne tutelati in via generale e dalla Carta costituzionale e dalla Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo (CEDU).

Per cogliere il ruolo che il Difensore civico può esercitare contro la discriminazione e per l'affermazione dei diritti umani delle donne si possono richiamare plurimi Atti, Risoluzioni, Raccomandazioni con valore prescrittivo dell'Assemblea generale ONU, del Consiglio d'Europa e del Congresso dei Poteri Locali d'Europa che hanno indiscutibilmente riconosciuto nell'Ombudsman un'Istituzione di difesa dei diritti dell'Uomo.

Pertanto, il Difensore civico, considerata la ratifica della Convenzione di Istanbul, osserva che la tematica dovrebbe trovare coordinamento con ogni Istituto di garanzia, evitando dispersioni, duplicazioni, sovrapposizioni, mantenendo ferma la centralità dell'Ombudsman come nei Paesi dell'America latina e in molti paesi d'Europa, facendosi salvo ogni intervento di operatori specializzati; nel segno di un'azione sinergica, e dunque anche economica e trasparente e terza per la tutela dei diritti delle donne vittime di violenza.

In quest'ottica, sono state attivate da parte dell'Ufficio del Difensore civico del Piemonte le seguenti iniziative:

1. Protocollo di intesa con la Consigliera regionale di parità della Regione Piemonte
2. Costituzione del Comitato tecnico scientifico a supporto del centro regionale anti discriminazioni: le linee guida Linee guida operative per la pianificazione delle attività del Comitato tecnico-scientifico a supporto dell'azione del Centro Regionale anti-discriminazione in Piemonte.
3. Adesione alla Proposta progettuale denominata "S.P.A.C.E.S. BETWEEN Servizi per l'accoglienza clinica, educativa e sociale rivolti alle famiglie immigrate vulnerabili" presentata dal Centro Frantz Fanon di Torino
4. Proposta di legge al Parlamento del Consiglio regionale del Piemonte n. 670 nell'ottava legislatura

"Modifica alla legge 15 febbraio 1996, n. 66 (Norme contro la violenza sessuale)" che prevede la costituzione di parte civile del Difensore civico nei procedimenti penali commessi nei confronti delle donne, vittime di violenza.

5. Rapporto di collaborazione con la Presidenza del Tribunale di Torino al fine di individuare e realizzare spazi di intervento del Difensore civico nell'ambito della tutela, interdizione e amministrazione di sostegno, nonché in ambito di rapporti familiari che interessino strutture pubbliche.

6. Protocollo di intesa con il Tribunale dei minori di Torino in corso di redazione

La funzione della Difesa civica è ad un tempo di sollecitazione/interdizione (nel senso di valorizzare e tutelare i diritti fondamentali della persona quale limite per le Amministrazioni e traguardo da raggiungere) e per altro verso di mediazione istituzionale nel senso di Alternative Dispute Resolution. Mediazione diretta a pianificare offerte alternative alla giurisdizione favorendo culture della pacificazione e dell'inclusione con il metodo del dialogo proattivo.

In questo senso, il Difensore civico può essere coinvolto in plurimi percorsi di ascolto proattivo che interessino ad ogni livello le Amministrazioni ovvero gestori e/o concessionari di pubblici servizi con riguardo alla condizione e alla vita di minorenni, donne e loro famiglie.

In tale prospettiva "artistica" può inserirsi utilmente l'azione del Difensore civico attraverso ogni più opportuna determinazione e innovazione anche normativa, anche in Europa, quale strumento di vera e propria "giustizia non giurisdizionale", ma di prossimità, occhio dei cittadini sull'Amministrazione e Difensore dei cittadini.

Resto a disposizione per ricevere Vostri suggerimenti e anche segnalazioni per disservizi e disfunzioni. Vi dò appuntamento alla prossima Newsletter

Vi saluto cordialmente

Avv. Antonio Caputo



Newsletter n.13

Energia elettrica, gas e comunicazioni elettroniche: la questione dei contratti a distanza e l'intervento del Difensore civico.

Care/i cittadine/i,

Intendo oggi parlarVi dei tanti interventi svolti dal mio Ufficio per tutelare cittadini/utenti/consumatori dei servizi di fornitura di energia elettrica, gas, telefonia, nei casi di contratti conclusi per telefono.

In molti casi, l'utente contesta la stessa esistenza del contratto, il cambio del gestore, il difetto di informazioni ed altro, come ci insegna l'esperienza quotidiana.

Recentemente, il 13 giugno 2014, il Governo Italiano ha recepito una lontana Direttiva europea del 2011, modificando il Codice del consumo.

In questi giorni, il 18 dicembre 2014, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (telefonia, Internet), ha adottato una Delibera per regolamentare i contratti, tenendo conto del Decreto emanato dal Governo.

A fronte di numerosi casi problematici trattati dal mio Ufficio, ho ritenuto di scrivere alle Authority (Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, Autorità Garante per la protezione dei dati personali).

In proposito trascrivo di seguito la lettera che attende riscontri e resto a disposizione per ricevere Vostre segnalazioni, auspicando che tutto ciò possa contribuire a migliorare qualità, efficienza, trasparenza dei servizi e, perché no, anche una corretta concorrenza, capace di diminuire i costi per l'utente finale.

La lettera:

"

All'attenzione del
Presidente dell'Autorità
per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico
piazza Cavour, 5
20121 MILANO

All'attenzione del
Presidente dell'Autorità
Garante della
Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma

All'attenzione del
Presidente dell'Autorità
Garante per la protezione dei dati personali
Piazza di Montecitorio, 121 00186 ROMA

OGGETTO : Delibera n.645/14/CONS Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - AGCOM - in materia di "contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche" - Intervento del Difensore civico per l'urgente adozione di idonei provvedimenti a tutela degli utenti .

Illustri Signori,

nello svolgimento dell'attività istituzionale propria del mio Ufficio di Difensore civico , ho più volte affrontato la problematica che affligge tuttora molti cittadini - utenti, riferita alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica ovvero anche ai servizi correlati a fornitura di gas, energia elettrica, acqua, mediante "contratti a distanza", di cui il gestore ha assunto l'esistenza, viceversa contestata dagli interessati.

In particolare, sin dal 2010, con interventi realizzati nei confronti di Autorità In Indirizzo, segnalavo la necessità di tutelare gli utenti, formalizzando nei modi più corretti il rapporto, che sempre presuppone idonea e completa informativa, anche ai fini del rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, c.d. privacy.

E' ben vero che il sopravvenuto D.Lgs. 21 febbraio 2014, n.21, recante modifiche al Codice del consumo, recependo la Direttiva 2011/83/UE, ha previsto specifici obblighi di informazione, anche precontrattuali, a

carico dei gestori (anche per la fornitura di acqua, gas, energia elettrica o tele-riscaldamento), affermando che l'adempimento degli obblighi impone la presentazione delle relative istruzioni "al consumatore, debitamente compilate", costituendo le informazioni "parte integrante del contratto a distanza", e Incombendo unicamente sul gestore, che deve fornire al consumatore "una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo, o, consentendovi il consumatore, su un altro mezzo durevole", l'onere della prova relativo all'adempimento degli obblighi, sempre utilizzando "un linguaggio semplice e comprensibile".

Lo stesso Decreto prevede ulteriormente e rafforza, i diritti di ripensamento e recesso che lo stesso "consumatore" può esercitare entro 14 giorni, senza fornire alcuna motivazione e senza doverne sostenere i costi, con qualunque mezzo, prevedendo ulteriormente che, in caso di inadempimento degli obblighi di informazione in ordine al diritto di recesso, il periodo di recesso termini 12 mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale.

Pur essendo abbondantemente decorso il termine del 13 giugno 2014 per l'entrata in vigore delle modifiche, come previsto dall'articolo 2 del menzionato Decreto, la casistica di presunti contratti disconosciuti da cittadini/ utenti/ consumatori permane e, in troppe occasioni, il Difensore civico ha potuto riscontrare che l'utente, "per stanchezza", ha finito per accettare passivamente lo status quo, anche per le grandi difficoltà nel contattare i così detti "call center" e comunque per non affrontare situazioni conflittuali.

Poiché risulta che la sola Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni si è risolta a dare più specifica attuazione alle modifiche normative, con riguardo ai soli servizi di comunicazione elettronica, in forza di Delibera n.645/14/CONS, che ha avviato "procedimento di consultazione pubblica in ordine all'approvazione del "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza"" per un verso si ritiene necessario sollecitare la conclusione della procedura e l'adozione del relativo regolamento, che potrà, in ipotesi, ampliare ulteriormente i diritti dell'utenza, comunque recependo i contenuti del D.Lgs. 21 febbraio 2014 n.21.

E, per altro verso, a fronte di numerose segnalazioni che riguardano, in particolare, i servizi di fornitura di energia elettrica e gas, si intende richiedere all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico di intervenire senz'altro indugio, onde regolamentare la questione, che attiene non già ad aspetti interpretativi, bensì al doveroso recepimento, in via di regolamentazione dei servizi, di normative cogenti, aventi natura ed effetti precettivi.

Vogliate cortesemente informarne al più presto lo scrivente, che, grato per l'attenzione, porge cordiali saluti.

IL DIFENSORE CIVICO
Avv. Antonio CAPUTO "

Alla prossima newsletter.

Vi saluto cordialmente

Avv. Antonio Caputo

SEMINARI, CONVEGNI, INCONTRI CON I CITTADINI, PROGETTI:

Il Difensore civico ha partecipato a **convegni e seminari**, tra i quali si evidenziano i seguenti:

- ❑ 10 marzo 2014: Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino, , Corso di Diritto amministrativo comparato; Lezione del Difensore Civico agli studenti con la partecipazione del Prof. Filippo Gallo ;
- ❑ 11 marzo 2014: Istituto comprensivo Sidoli di Torino: incontro con gli studenti e docenti, coordinato dall'UNITRE Piemonte – Università della terza età – nell'ambito del progetto "Educazione alla cittadinanza";
- ❑ Partecipazione quale relatore al Convegno "La salute é un diritto per tutti. Le cure socio-sanitarie per gli anziani malati non autosufficienti e le persone con demenza senile" – Ospedale Le Molinette-Torino, 27 giugno 2014;
- ❑ 20 settembre 2014: Partecipazione quale relatore al Convegno regionale Le Università della terza età in Piemonte, il valore dell'esperienza, Salone San Giorgio di Cavallermaggiore (CN) : il progetto "Legalità e impegno civico";
- ❑ il Difensore civico in Parlamento: Montecitorio, conferenza stampa per presentazione del primo rapporto annuale della Difesa civica in Italia il 2 ottobre 2014;
- ❑ Aula Magna Rosmini, Torino 13 ottobre 2014 : Relatore al Convegno "Organizzazione, competenze e cultura della continuità" organizzato dall'Azienda Ospedaliero - Universitaria "Città della Salute e della Scienza di Torino" e da Federsanità Piemonte
- ❑ 21 ottobre 2014: Incontro del difensore civico con il Gruppo Lions – Crocetta di Torino sul tema "Il Difensore civico, questo semi-sconosciuto";
- ❑ 4 dicembre 2014: Partecipazione quale relatore al corso di formazione decentrata anno 2014 organizzato dalla Prefettura di Torino presso la Biblioteca Italo Calvino su "Qualità del rapporto Cittadino/Amministrazione" si veda al riguardo la news del.....),
- ❑ Quale Relatore, al I° Congresso nazionale sui servizi ADR (risoluzione alternativa delle controversie) organizzato dalla Fondazione di diritto pubblico "Osservatorio sull'uso dei sistemi di ADR" a Roma presso la Camera dei Deputati in data 17 dicembre 2014 sul punto vedasi infra);

- 10 dicembre 2014 Partecipazione al convegno organizzato dalla Camera minorile di Torino e dall'Istituto Logos " Psicologia minorile, dalla violenza intrafamiliare al femminicidio" quale relatore sul tema: "Il ruolo della Difesa civica istituzionale: tra mediazione e garanzia del diritto ad una buona amministrazione"
- 18 dicembre 2014 : Partecipazione quale Coordinatore del dibattito al Seminario organizzato dalla Città di Roma in Campidoglio, dall'Università di Roma e dal Consiglio Nazionale delle Ricerche Unità Giorgio La Pira "Tradizione repubblicana romana, Giuramento della Plebe sul Monte Sacro", Imperium Populi romani - Bimillenario della morte di Augusto, sul tema della "Tribunicia potestas in età imperiale", con la partecipazione di Massimo Cacciari; Paolo Maddalena ; Massimo Lucani, Pierangelo Catalano 8 si veda al riguardo la news letter n--- del....pubblicata nella Relazione);
- Collaborazione del Difensore Civico al progetto "Il Rovescio della migrazione. Famiglie, generazioni e legami sociali. Un'analisi comparativa" predisposto dal Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino e finanziato nell'ambito del Fondo europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi.

PUBBLICAZIONI

- In aggiunta al materiale per i Seminari, il Difensore Civico ha pubblicato, in collaborazione con il Consiglio Regionale, la "Guida per il cittadino - energia elettrica, gas e servizi idrici - strumenti di reclamo e risoluzione extragiudiziale delle controversie". edito a luglio 2014 per i Tascabili di Palazzo Lascaris e riportato nella Relazione.
- Ancora, all'interno della pregevole pubblicazione "Non è sufficiente", edizioni Altra Economia autori Maria Grazia Breda e Andrea Ciattaglia, contributo dal titolo: " Il diritto ai diritti: risorsa e forza di chi non è in grado di difendersi"; il contributo viene pubblicato nella Relazione.

CONVENZIONI E PROTOCOLLI

- 27 gennaio 2014: Dichiarazione d'Intenti sottoscritta dal Difensore Civico e dal Presidente del CO:RE:COM: Piemonte, per l'attivazione di cooperazione

e sinergie riferite alle utenze tutte , in specie telefoniche, e alla comunicazione verso il pubblico (infra pubblicata nella Rrelazione);

- 5 dicembre 2014: Protocollo d'intesa sottoscritto dal Difensore Civico e dal Presidente del Tribunale per i Minorenni del Piemonte e della Valle d'Aosta per la tutela di minorenni e loro familiari nei rapporti con pubblici Uffici (infra pubblicata nella Relazione).

