

contenuti della programmazione radiofonica e televisiva regionale e locale, al fine di evidenziarne eventuali caratteri discriminatori e segnalarli al Consiglio e alla Giunta regionale, **nonché al Difensore civico**”

(.....)

- ART. 7 COMMA 5 LETT. D): “la collaborazione della Regione con le istituzioni di parità regionali, nazionali ed internazionali **e con il Difensore civico....**”

**II) Osservazioni a disegno di legge su “Interventi di prevenzione e contrasto della violenza di genere e per il sostegno alle donne vittime di violenza e ai loro figli”**

(.....)

- Art. 3 COMMA 1 **LETT. N)**. “**Segnala al Difensore civico ogni fatto ascrivibile ai reati previsti dall’art. 36 della L. 5.02.1992, n. 104 ai fini della costituzione di parte civile nel processo penale**

(.....)

- Art. 4 “Nell’ambito delle funzioni fondamentali di cui all’art. 1 comma 85 lett l) della legge 7 aprile 2014, n. 56, la città metropolitana e le amministrazioni provinciali, quali enti con funzioni di area vasta, promuovono azioni volte ad assicurare le pari opportunità sul territorio di competenza, anche attraverso forme di collaborazione con i Centri Antiviolenza, le case rifugio e gli enti, servizi ed organizzazioni operanti nel settore a livello territoriale **ed il Difensore civico regionale**

(.....)

- **Art. 11 COMMA 1** “ La Regione, con il coinvolgimento di organismi istituzionali, delle reti territoriali dei Centri antiviolenza, dell’Ufficio scolastico regionale **e del Difensore civico regionale** che operano per finalità della presente legge, nonché dei mezzi di informazione.....”

(.....)

- Art. 12 “La Regione, con il coinvolgimento di organismi istituzionali, dei Centri antiviolenza e **del Difensore civico regionale** e di altri soggetti che operano per le finalità della presente legge, nonché dei mezzi di informazione:antiviolenza

(.....)

- ART. 15 COMMA 5 “Gli operatori dei Consultori, i medici dell’assistenza di base e specialistica ed i servizi di emergenza territoriale 118, in presenza di elementi che inducano il sospetto di una situazione di violenza, possono rivolgersi per una consulenza al Centro Antiviolenza o all’Equipe multidisciplinare di cui all’art.17, **nonché al Difensore civico regionale**”

(.....)

- ART. 20 COMMA 4. La Regione stipula una apposita Convenzione con gli Ordini degli avvocati dei Fori del Piemonte al fine di predisporre e rendere accessibile un elenco di avvocati patrocinanti per il Fondo con esperienza e formazione continua specifiche nel settore, **nel rispetto della normativa sul patrocinio a spese dello Stato (Legge 29 marzo 2001 n. 134)**

## 8. COME SI VALUTA LA FONDATEZZA DEL RECLAMO ?

### 8.1 Premessa: la necessità di individuare criteri di ricevibilità e fondatezza dei reclami

L'art. 4 comma 1 della l.r. 1981 n. 50 dispone che " *il Difensore civico, alla richiesta di iniziativa proposta da un cittadino, valuta se siano state esperite le ordinarie vie di rapporto con l'Amministrazione e, qualora questo sia avvenuto, valuta la fondatezza del reclamo. Al sussistere di entrambe le condizioni, apre una procedura rivolta ad accertare la situazione cui la richiesta si riferisce.*"

La valutazione della fondatezza del reclamo assume un'importanza fondamentale in quanto consente al Difensore civico, che è tenuto comunque a dare un riscontro al cittadino, di analizzare in termini ragionevoli le richieste di intervento che necessitano di un esame sul merito.

In particolare, si da ultimo valutato che l'individuazione di criteri di ricevibilità e fondatezza del reclamo può consentire, da un lato, di limitare per quanto possibile l'afflusso di reclami che non hanno alcuna possibilità di dare luogo ad un intervento del Difensore civico e, dall'altra, di esaminare ed affrontare con maggiore celerità le richieste meritevoli di essere esaminate.

Poiché, la legge 50/1981 non definisce i criteri in base ai quali il Difensore civico decide la ricevibilità e la fondatezza del reclamo e, considerato che il Difensore civico opera spesso in contesti che vertono sulla tutela di diritti fondamentali dell'individuo, nell'individuazione di tali criteri si è tenuto conto degli orientamenti della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo

### 8.2 Irricevibilità basate su motivi di procedura

#### 8.2.1 Mancato esperimento delle ordinarie vie di rapporto con l'Amministrazione

L'art. 4 comma 1 della legge regionale 1981 n. 50 sancisce che " *Il Difensore civico, alla richiesta di iniziativa proposta da un cittadino, valuta se siano state esperite le ordinarie vie di rapporto con l'Amministrazione.*", disponendo che il cittadino

interessato debba preventivamente indirizzare un reclamo al responsabile dell'ufficio o del procedimento cui la pratica si riferisce per rivolgersi successivamente al Difensore civico nel caso non faccia seguito alcuna risposta da parte dell'ufficio o pervenga una risposta giudicata insufficiente.

#### *Finalità della regola*

La logica che ispira tale regola è in primo luogo riservare all'Amministrazione pubblica interessata l'occasione di prevenire e/o riparare le eventuali violazioni dedotte nella richiesta di intervento e, inoltre, mettere il Difensore civico nelle condizioni di effettuare la valutazione della fondatezza del reclamo presentato, avendo un riscontro del comportamento tenuto dall'Amministrazione, che potrà restare in silenzio e non rispondere al reclamo, oppure esplicitare le motivazioni per cui non ritiene di aderire alle richieste di dati e informazioni formulate dal cittadino.

#### *Limiti all'applicazione della regola*

Un'applicazione rigorosa di tale regola potrebbe risultare penalizzante per quei cittadini, che per svariate ragioni possono avere difficoltà nel predisporre reclamo all'Amministrazione, per cui tale requisito di ricevibilità va applicato con una certa elasticità e senza eccessivi formalismi, avuto anche presente la funzione di tutela di diritti fondamentali della persona affidata al Difensore civico che non consente di condizionare oltremodo la garanzia di buona amministrazione rispetto a tali situazioni soggettive: il sussistere di circostanze particolari, quindi, opportunamente circostanziate, può dispensare il cittadino dall'obbligo del preventivo reclamo nei confronti della pubblica amministrazione interessata.

In tali ipotesi è fondamentale l'utilizzo dell'apposita modulistica che è stata predisposta dall'ufficio del Difensore civico anche per guidare i cittadini nella compilazione dei ricorsi e disponibile anche on line.

Inoltre la regola, consistente nella valutazione circa l'avvenuto esperimento delle ordinarie vie di rapporto con l'Amministrazione per la ricevibilità del reclamo, non si applica quando è dimostrata una pratica amministrativa che consiste nella reiterazione di atti o condotte non conformi ai principi di buona amministrazione, che rende qualsiasi reclamo sarebbe vano o inefficace, per cui, secondo l'art. 3 della l.r.

1981 n. 50, "il Difensore civico può intervenire anche di propria iniziativa, a fronte di casi di particolare rilievo che in ogni modo siano a sua conoscenza"

### **8.2.2. Reclamo anonimo**

Il Difensore civico non può accogliere richieste di intervento anonime, che non contengono elementi per identificare il richiedente.

A tale proposito, la Corte Europea dei Diritti dell'Uomo ha ritenuto anonimo un ricorso presentato da un'associazione a nome di persone che non erano identificate, lamentano violazione di diritti nei confronti di quest'ultime.

### **8.2.3 Reclamo abusivo**

L'abuso del diritto di reclamo va ricondotto alla nozione comune di "abuso" contemplata dalla teoria generale del diritto, ossia l'uso anormale del diritto, che conduce il comportamento del titolare fuori della sfera del diritto soggettivo esercitato, per il fatto di porsi in contrasto con gli scopi etici e sociali per cui il diritto stesso viene riconosciuto e protetto dall'ordinamento giuridico.

Le ipotesi in cui si può ravvisare il carattere abusivo di un reclamo all'Ufficio possono ricondursi alle seguenti categorie: disinformazione, uso di un linguaggio abusivo, reclamo manifestamente cavilloso.

#### *Disinformazione*

Un reclamo è abusivo se si fonda deliberatamente su fatti inventati ai fini di trarre in inganno il Difensore civico. Gli esempi più gravi ed evidenti sono la presentazione del reclamo sotto falsa identità o la falsificazione dei documenti presentati, tuttavia questo tipo di abuso può realizzarsi anche quando il richiedente omette di informare il Difensore civico di elementi fondamentali per l'esame del reclamo o di nuovi importanti sviluppi che sopraggiungono nel corso del procedimento.

#### *Linguaggio abusivo*

L'abuso in tal caso si ravvisa quando il reclamante utilizza, nella sua comunicazione con il Difensore civico, espressioni vessatorie, oltraggiose, minacciose o provocatorie.

Seguendo le indicazioni della Corte Europea dei Diritti dell'Uomo, non basta che il linguaggio del reclamante sia semplicemente vivace, polemico o sarcastico, esso deve eccedere i limiti di una critica normale, civile e legittima.

Inoltre, se nel corso del procedimento, il reclamante cessa di utilizzare le espressioni in questione dopo un ammonimento espresso da parte dell'Ufficio, le ritira espressamente o, meglio ancora, presenta le proprie scuse, il reclamo non è più considerato abusivo.

#### *Reclamo manifestamente cavilloso*

E' abusivo il fatto, per un reclamante, di presentare ripetutamente, dinanzi al Difensore civico, reclami cavillosi e manifestamente infondati, analoghi ad un suo reclamo già dichiarato irricevibile in precedenza.

### **8.3 IRRICEVIBILITA' BASATE SU MOTIVI DI INCOMPETENZA**

#### **8.3.1 Controversie in materia privatistica**

Il Difensore civico non ha competenza ad intervenire in controversie di natura privatistica, quali ad esempio azioni di risoluzione del contratto e relative restituzioni e risarcimento di danni, in quanto la funzione che la legge attribuisce alla Difesa civica è di esaminare la vicenda che viene sottoposta dai cittadini, nei suoi riflessi con i Pubblici Uffici interessati, per realizzare fini di trasparenza, imparzialità e sollecitare il buon andamento a beneficio della generalità degli utenti e dei cittadini.

Parimenti, è sottratta alla competenza del Difensore civico l'attività di diritto privato della Pubblica Amministrazione, ovvero quando essa ricorre allo strumento negoziale, sia nella fase di svolgimento ed esecuzione del rapporto contrattuale sia di eventuale risoluzione.

#### **8.3.2 Difesa, Sicurezza Pubblica e Giustizia**

Ai sensi dell'art. 16 della Legge 15.5.1997 n. 127, esercita le funzioni attribuite dalla legislazione regionale nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato "*con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.*"

#### *Giustizia*

L'ordinamento, in ossequio al principio di separazione dei poteri, attribuisce esclusivamente al giudice il compito di accertare in concreto se, a fronte di posizioni conflittuali, sussista o meno la violazione di un diritto e, eventualmente, condannare al risarcimento del danno e/o ripristino della posizione iniziale.

In virtù di tale principio, il Difensore civico quando sia consolidata una posizione tutelabile di fronte all'autorità giudiziaria, deve astenersi da ogni intervento per non sovrapporre la propria attività ed interferire con l'esercizio della funzione giurisdizionale, ovvero nel caso di intervento già avviato, *“può sospendere il procedimento di fronte a se, in attesa della pronuncia sui ricorsi”* ai sensi dell'art. 5 secondo comma della l. r. 50/1981.

D'altro canto, la relazione intercorrente tra il Difensore civico e il cittadino che si rivolge alla Difesa civica non può neppure essere assimilata al rapporto, di natura professionale, che intercorre tra avvocato e/o consulente fiduciario e cliente, atteso che il Difensore civico si pone in posizione di terzietà, essendo il suo intervento caratterizzato da finalità di interesse pubblico (la buona amministrazione e la trasparenza amministrativa).

Coerentemente a tali principi, la norma contenuta nell'art. 16 della L. 127/1997, esclude la competenza del Difensore civico ad intervenire anche rispetto alle Amministrazioni che esercitano funzioni in materia di giustizia quali le Cancellerie dei tribunali, Uffici giudiziari, Ufficio del gratuito patrocinio, Ufficio tutelare.

## **8.4 IRRICEVIBILITA' BASATE SU MOTIVI DI MERITO: LA MANIFESTA INFONDATEZZA**

### **8.4.1 Assenza evidente di violazione**

Si è già osservato che il Difensore civico effettua una valutazione preliminare della fondatezza del reclamo presentato, verificando, in particolare, sia i casi di mancata risposta sia le motivazioni che le amministrazioni sono tenute ad esplicitare nel caso in cui non ritengano di aderire alle richieste di dati e informazioni formulate dal cittadino.

Se, a seguito di tale esame preliminare, la richiesta di intervento presentata dal cittadino non lasci ravvisare alcuna parvenza di violazione dei principi di legalità e buona amministrazione, il reclamo può dirsi manifestamente infondato.

**8.4.2 Motivi del reclamo confusi o fantasiosi**

Sono da ritenersi manifestamente infondati anche quei motivi di reclamo che siano confusi al punto da rendere oggettivamente impossibile al Difensore civico la comprensione dei fatti denunciati dal cittadino e delle doglianze che il medesimo intende esporre. Lo stesso avviene per i motivi di reclamo fantasiosi, vale a dire a fatti oggettivamente impossibili, manifestatamente inventati o contrari al buon senso.

## 9. COME SI INTERVIENE SULL'AMMINISTRAZIONE

### 9.1 Il limite della competenza del Difensore Civico in materia di accertamenti tecnici

Il Difensore civico, sia nella valutazione preliminare della fondatezza del reclamo presentato, sia quando, valutato il fondamento dell'istanza o a seguito della sua decisione di intervenire d'ufficio, richiede agli uffici competenti delle amministrazioni o dei soggetti interessati tutte le informazioni e i chiarimenti ritenuti necessari non dispone del potere e della competenza tecnica per effettuare gli accertamenti di natura tecnica che si rendano necessari con riguardo alle problematiche sollevate.

Tali considerazioni valgono in primo in materie costituzionalmente rilevanti, quali la salute e l'ambiente dove, a fronte di numerose richieste di intervento proposte dai cittadini, il Difensore civico non ha il potere né gli strumenti per svolgere accertamenti di natura tecnica al fine di valutare preliminarmente la fondatezza e la rilevanza del reclamo.

Vengono altresì in rilievo questioni legate alla materia previdenziale e ai gestori di pubblici servizi ( energia elettrica e gas), in cui spesso i cittadini chiedono alle Amministrazioni competenti e/o ai gestori chiarimenti in merito a conteggi relativi rispettivamente alla pensione percepita od alla bolletta da adempiere, e in mancanza di una risposta scritta che li aiutasse a fare chiarezza in merito ai conteggi si sono rivolti al Difensore civico.

Anche in tali ipotesi il Difensore civico può limitarsi a richiedere chiarimenti ed informazioni alle autorità amministrative coinvolte, ma non ha alcuna legittimazione a verificare operazioni tecniche, quali conteggi e calcoli tecnici, effettuate dalle Amministrazioni competenti.

## **9.2 Accertamenti tecnici in materia ambientale e rapporti con ARPA Piemonte**

### **9.2.1 Ambiti di intervento del difensore civico in materia ambientale**

#### *Inquinamento acustico*

Problematiche attinenti ad attività di cantiere avviate per l'ampliamento di una piscina comunale, contigua alle abitazioni dei richiedenti intervento del Difensore civico, nonché all'impatto e ai risultati delle attività che si svolgono in quegli edifici, oggetto dell'ampliamento realizzato.

Al riguardo, pur tenendo conto delle informazioni già acquisite dall'Ufficio, in specie da parte delle competenti strutture dell'Amministrazione comunale, il Difensore civico, con una nota indirizzata altresì ad Arpa Piemonte, è intervenuto per essere informato sugli ulteriori sviluppi della vicenda, con particolare riferimento alle eventuali determinazioni e misure assunte o assumende da parte delle Amministrazioni coinvolte, nell'ambito delle rispettive competenze.

A seguito intervento della Difesa civica, Arpa Piemonte, in relazione ai profili ambientali di propria competenza, relativi nel caso specifico a problematiche di tipo acustico, riferiva di non avere ricevuto alcuna richiesta di supporto tecnico da parte del Comune, soggetto competente alle funzioni di vigilanza e controllo, sia nella fase preliminare alla realizzazione della piscina che durante la fase di cantiere.

Fermo restando ciò, a seguito del ricevimento, tramite l'intervento del Difensore civico, della segnalazione dei cittadini, l'Agenzia comunicava di aver inviato una nota al Comune, nella quale si invitava a svolgere gli accertamenti preliminari su quanto lamentato dagli esponenti e mantenendosi disponibile per un successivo controllo strumentale;

Intollerabilità dei rumori procurati dall'attività praticata presso centro tennistico sul terreno confinante con la propria abitazione, con particolare riferimento al rumore procurato dal pallone pressostatico di copertura del campo e dalle palline.

La vicenda in esame ha evidenziato innanzitutto il ritardo, apparso ingiustificato, nell'eliminazione del disturbo causato dal funzionamento del campo da tennis e nel dare attuazione a quanto affermato da Arpa e pertanto si è reso necessario

l'intervento del Difensore civico anche al fine di evitare e prevenire ipotesi di responsabilità a carico dell'Amministrazione in relazione al ritardo e ai conseguenti pregiudizi subiti dai cittadini.

Il Difensore civico ha quindi richiesto al Comune di fornire chiarimenti in ordine alle misure attivate e/o attivabili in punto di "iniziative logistiche/gestionali sull'impianto", secondo quanto riferito da Arpa, tenutosi adeguato conto della normativa di riferimento, ivi compresa quella richiamata negli atti formati da codesto Comune, con particolare riferimento alle valutazioni definitive compiute sulla relazione di collaudo acustico e anche alla luce delle valutazioni definitive compiute alla luce della relazione tecnica di Arpa.

Problema concernente il rumore intollerabile provocato dal funzionamento di frigoriferi utilizzati nell'ambito di un'attività commerciale di macelleria presente al piano sottostante la propria abitazione.

In particolare gli esponenti hanno affermato di avere richiesto intervento del Comune che aveva eseguito un sopralluogo riscontrando che il rumore segnalato risultava quasi impercettibile, ma che il suddetto sopralluogo sarebbe stato effettuato con i frigoriferi spenti e che gli interventi approntati dai titolari della macelleria (riposizionamento delle ventole e montaggio di antivibranti dei compressori dei frigoriferi) si sarebbero rivelati inefficaci rispetto alla riduzione del rumore.

Il Difensore civico, con nota indirizzata altresì ad Arpa Piemonte, ha quindi invitato il Comune a fornire adeguato riscontro e opportune soluzioni in merito al disagio in ambiente abitativo lamentato.

Arpa Piemonte, a seguito di tale richiesta, ha effettuato rilievi fonometrici da cui risultava che il rumore prodotto dall'impianto di ventilazione della cella frigorifera in dotazione alla macelleria superava effettivamente il limite differenziale di immissione per il periodo notturno, invitando quindi il Comune all'adozione degli opportuni provvedimenti finalizzati ad assicurare, presso l'abitazione dell'esponente, il rispetto dei limiti di legge;

Persistenza di rumori molesti provenienti da aree contigue alla abitazione, collocate in zona residenziale, e riconducibili alle seguenti attività:

- utilizzo di motofalciatrici, trattori e imballatrici per la realizzazione del fieno;
- utilizzo di motoseghe elettriche per il taglio di carichi di tronchi.

Il cittadino riferiva altresì di avere informato il Comune, ma di non avere ottenuto alcun riscontro.

Al fine di accertare la eventuale fondatezza della richiesta avanzata dal cittadino, il Difensore civico ha richiesto informazioni in merito alla situazione esposta.

A seguito intervento del Difensore civico, il Comune ha fornito positivo riscontro, comunicando di avere dato adeguata informazione all'Arpa Piemonte ma che la natura saltuaria dell'attività individuata come fonte di rumore, rendeva non risolutivo il sopralluogo dei tecnici per la misurazione del rumore.

Tuttavia il Comune, nell'ambito delle proprie funzioni in materia di tutela della quiete pubblica, ha confermato il proprio impegno ad intensificare le attività di controllo;

*Deposito e stazionamento di materiali inquinanti presso appezzamenti di terreno contigui alla propria abitazione*

In particolare, il cittadino ha segnalato a Arpa Piemonte il deposito su tali terreni di *pallets*, materiali ferrosi, scarti di lavorazioni edili e loro occasionale abbruciamento, nonché l'emissione di effluvi maleodoranti in corrispondenza di una fossa settica, e richiedendo altresì l'effettuazione di un sopralluogo.

Arpa Piemonte ha quindi trasmesso per competenza il suddetto esposto al Comune per la verifica giuridica di quanto allocato sui terreni oggetto di segnalazione ed una verifica autorizzativa relativamente al presunto mancato allacciamento in fognatura, rimanendo a disposizione qualora necessitasse al Comune un supporto tecnico specialistico;

*Potenziale inquinamento elettromagnetico generato da un impianto di trasmissione via satellite in banda larga, installato nelle immediate vicinanze delle zone residenziali.*

Il Difensore civico aveva già espletato nel corso degli ultimi anni diversi interventi a tutela dei cittadini residenti nelle aree limitrofe all'impianto e in particolare aveva chiesto alle amministrazioni coinvolte le determinazioni assunte e le misure attivate e/o attivabili, in osservanza dei principi di precauzione e prevenzione

Arpa Piemonte ha fatto pervenire un ulteriore aggiornamento della situazione complessiva informando che il Comune competente, allegando una comunicazione della società che gestisce l'impianto, ha fornito evidenza dell'adozione di interventi di mitigazione da parte del gestore degli impianti, consistenti nell'adozione di provvedimenti atti sia ad informare correttamente la popolazione residente sia a schermare opportunamente la visibilità degli impianti, nonché a tutelare la stessa popolazione da esposizioni accidentali provenienti da impianti di trasmissione e dovuti a eventi imprevedibili.

Arpa Piemonte ha poi proposto un approfondimento degli studi epidemiologici con l'esecuzione di uno studio analitico, che ha trovato concorde l'Azienda Sanitaria Locale competente territorialmente.

*Immissioni di fumo* - pregiudizio derivante dal camino del vicino, non realizzato in conformità con la normativa vigente, riconducibile alla emissione di fumo in quantità enorme e maleodorante che, soprattutto sospinto dal vento o quando le condizioni climatiche sono avverse, si propaga sul suo cortile e la sua abitazione, rendendo così impossibile la permanenza all'aperto.

In assenza di riscontro iniziale del Comune alle richieste del cittadino, a seguito intervento del Difensore civico e della conseguente disponibilità della Struttura di Arpa Piemonte –Rischio industriale ed energia, sulla base di una possibile fondatezza dell'esposto, ad effettuare un intervento congiunto con il Comune per esaminare la documentazione dell'impianto termico e valutare la posizione del camino di scarico fumi, l'Ente locale si è poi attivato adottando le iniziative di propria competenza.

### **9.2.2 Criticità riscontrate nei rapporti con gli enti locali e tavolo di confronto con ARPA Piemonte**

A quanto risulta, la normativa di riferimento, nell'ottica del rispetto del principio delle autonomie locali, demanda al Comune il compito di decidere se attivare, o meno, le procedure di controllo in materia ambientale e quindi di richiedere, o meno, l'intervento delle Amministrazioni competenti: così il cittadino, per segnalare un inquinamento ambientale, è tenuto a scrivere e spedire un esposto al Sindaco del comune dove il problema sussiste e sarà poi cura del Sindaco, in seconda battuta, fare intervenire Arpa Piemonte.

Occorre dire che in questi, e in altri casi, le richieste di intervento sottoposte al nostro Ufficio nei confronti degli Enti locali in materia di salute ed ambiente, hanno normalmente trovato riscontro nei Comuni, nell'ottica del principio di leale collaborazione, mentre le criticità riscontrate hanno riguardato essenzialmente due ordini di casistiche:

*1. Il Comune non fa intervenire Arpa Piemonte, nonostante l'esposto del cittadino.*

In tali casi il Difensore civico non ha il potere né gli strumenti per svolgere accertamenti di natura tecnica al fine di valutare preliminarmente la fondatezza e la rilevanza del reclamo.

*2. Arpa Piemonte formula un parere "favorevole" circa la fondatezza dell'esposto del cittadino, ma il Comune non ottempera il parere rimanendo inerte.*

Con particolare riferimento alle richieste di intervento che interessano gli Enti locali, la normativa vigente, allo stato attuale, non prevede una potestà di intervento e controllo diretto del Difensore civico nei confronti dei Comuni, i quali dunque non hanno un obbligo giuridicamente vincolante di fornire riscontro alle richieste formulate dalla Difesa civica.

In tale caso, ci siamo domandati quali possano essere le procedure e azioni da adottare per evitare che azioni private e/o amministrative svolte in violazione di interessi così rilevanti per la collettività, come l'ambiente e la salute pubblica, siano vanificate dall'inerzia dell'Amministrazione comunale e possano andare esenti da

forme effettive di controllo giurisdizionale e/o amministrativo: a discapito di certezza e determinatezza dell'azione del Difensore civico.

### **9.2.3 Coordinamento con ARPA Piemonte**

Proprio al fine di superare le suddette criticità ed i limiti di intervento della Difesa civica, l'Ufficio del Difensore civico ha promosso azioni di coordinamento con Arpa Piemonte che, quale organismo di consulenza tecnico-scientifica, istituito e riconosciuto dalla normativa nazionale e regionale, si è reso disponibile a mettere a disposizione la propria competenza specialistica a supporto dell'*iter* del procedimento di intervento del Difensore civico, e in particolare al fine di:

- accertare e valutare preliminarmente la fondatezza e la rilevanza della denuncia fatta valere dinanzi al Difensore civico e del relativo pregiudizio al bene salute, ambiente;
- individuare, in caso di fondatezza, le eventuali procedure e azioni da adottare per evitare la circostanza che azioni amministrative svolte in violazione di interessi così rilevanti per la collettività, come l'ambiente e la salute pubblica, possano andare esenti da forme effettive di controllo giurisdizionale e/o amministrativo.

## **9.3 Accertamenti tecnici in materia previdenziale e rapporti con INPS Piemonte**

### **9.3.1 Ambiti di intervento del Difensore Civico in materia previdenziale e criticità riscontrate**

Le segnalazioni presentate negli ultimi tempi all'Ufficio in riferimento a problematiche previdenziali presentano, a prescindere dalla specificità di ciascuna posizione, un tratto comune: si tratta di richieste di chiarimenti su prestazioni economiche rispetto alle quali l'Ufficio non può esercitare alcuna verifica preliminare circa la fondatezza dell'atto che il cittadino esponente afferma "dovuto" da parte dell'Istituto previdenziale: ad esempio ricalcolo di pensioni e/o di trattenute effettuate, conteggio relativo agli anni di contribuzione, erogazione di indennità, errori materiali nella compilazione *on line* di istanze.

L'Ufficio viene quindi a trovarsi nella difficile situazione di dovere scegliere tra il diniego di competenza, per la difficoltà di accertare la fondatezza dell'istanza, oppure svolgere un intervento a garanzia della buona amministrazione mediante richiesta, pur generica e poco circostanziata, all'INPS di fornire una risposta; in entrambi i casi mettendo in ombra la funzione di intervento del Difensore civico per la tutela dei diritti dei cittadini a garanzia per la buona amministrazione.

E non solo, perché essendo i tempi di risposta da parte dell' Istituto previdenziale molto dilatati il più delle volte il cittadino resta in una certa misura "immobilizzato" nella ricerca di ulteriori vie per ottenere i chiarimenti necessari e, nell'attesa del riscontro da parte dell'INPS, nutre sempre maggiori aspettative di soddisfazione dall'intervento del Difensore civico che non potrà avere altro risultato se non quello di comunicare le risultanze fornite dall'INPS.

### **9.3.2 Tavolo di confronto con INPS Piemonte**

Già in passato l'Ufficio del Difensore civico ha avuto una positiva esperienza di buona pratica attraverso contatti diretti (telefono, *mail*) con i responsabili degli Uffici INPS competenti sul territorio, raccogliendo in tutti i casi riscontri soddisfacenti che hanno permesso ai cittadini di accedere alle relative prestazioni e, nel contempo, all'INPS di mitigare i disagi derivanti dalla messa a regime del sistema informatico.

Si è quindi convenuto con i responsabili di INPS Piemonte di allargare tale esperienza di buona pratica ai succitati ambiti di intervento, al fine di superare le suddette criticità legate al limite che il Difensore civico non può esercitare alcuna verifica tecnica sulle richieste di chiarimenti su prestazioni economiche inerenti la materia previdenziale.