

Cari cittadini, lettori curiosi o addetti ai lavori,

come ogni anno vi invito con piacere a dedicare una piccola parte del vostro tempo alla lettura della relazione del Difensore regionale del 2015.

Una breve introduzione propone una panoramica sui temi generali che hanno impegnato l'ufficio nel corso dello scorso anno, corredata da tabelle e grafici e statistiche che riassumono, in forma numerica, l'attività svolta settore per settore.

Nelle pagine successive come di consueto, segue una trattazione più approfondita dei singoli ambiti di intervento.

Compito del difensore regionale è valutare l'adeguatezza degli atti delle amministrazioni coinvolte ed intervenire per cercare, attraverso la mediazione, di rimuovere i malfunzionamenti, le inefficienze i ritardi e gli eventuali abusi. L'intervento del Difensore regionale, nel momento in cui tratta le singole istanze, comporta la verifica della rispondenza dei procedimenti amministrativi adottati dalle amministrazioni coinvolte alla normativa vigente. Pertanto alcune tematiche possano risultare piuttosto tecniche sotto l'aspetto giuridico e non potrebbe essere diversamente.

Ritengo però un errore saffermarsi unicamente sugli aspetti giuridici delle questioni sottoposte al Difensore regionale e invito il lettore a non tralasciare il valore di ogni singolo caso espasto, a cui si aggiungono le centinaia di singoli casi non narrati in relazione, per quanto poco significativi possano sembrare rispetto alla quantità e qualità delle procedure adottate dalle pubbliche amministrazioni lombarde le quali in gran parte si adoperano per dare un buon servizio ai cittadini.

Per cui le numerose istanze relative alle pensioni, ai rapporti con la sanità pubblica, all'assistenza sociale, alla casa, temi che incidono particolarmente sulla qualità della vita delle persone, possono essere valutate anche come "sentinelle" del benessere o dell'allarme sociale, a torto o a ragione percepito dai cittadini.

Ringrazio tutti i collaboratori del Difensore regionale per l'attenzione e la cura che dedicano al loro lavoro e auguro a tutti una buona lettura.

Donato Giordano

L'ATTIVITA' DELL'UFFICIO

L'Ufficio per il Difensore regionale, attuando un progetto di miglioramento organizzativo, ha promosso una campagna informativa sulle proprie attività rivolta sia all'esterno che all'interno dell'Ente e proseguito così nelle iniziative volte a far conoscere il più possibile sul territorio regionale i propri compiti istituzionali, al fine di raggiungere un sempre maggior numero di cittadini lombardi.

Per quanto riguarda l'apertura dei Centri di raccolta delle istanze, che consentono anche a persone prive di strumentazione informatica di potere accedere ai servizi *on line* del Difensore regionale, non vi sono state nuove adesioni rispetto all'anno scorso. Nonostante varie Associazioni avessero dichiarato il proprio interesse, si è riscontrata una certa difficoltà da parte loro ad aprire il Centro per motivi pratici o logistici.

I Centri di raccolta finora aperti sono quelli riportati nella tabella sottostante; una mappa con la localizzazione dei centri è disponibile sul sito web.

COMUNE	ENTE - ASSOCIAZIONE
BERGAMO	Asl di Bergamo
BERGAMO	Regione Lombardia
BRESCIA	Regione Lombardia
BUSTO ARSIZIO	URP Comune Busto Arsizio
CASTELLANZA	Auser Sportello disabili
CISLAGO	LE CARBONELLE COLORATE - Servizio Educativo 0-6
CREMONA	Regione Lombardia
LECCO	Regione Lombardia
LEGNANO	Regione Lombardia
MANTOVA	Regione Lombardia
MARTINENGO	COMUNE DI MARTINENGO
MILANO	Associazione INCONTRO E PRESENZA
MILANO	Casa di Reclusione Milano Opera
MILANO	Consiglio regionale della Lombardia
MILANO	IL CERCAPADRONE ONLUS
MILANO	Seconda Casa di Reclusione - Milano
MILANO	Sportello Difensore regionale Lombardia
MILANO	Ufficio del Garante dei Diritti delle persone private della libertà del Comune di Milano
MONZA	Regione Lombardia
PAVIA	LEGAMBIENTE PROVINCIALE DI PAVIA
PAVIA	Regione Lombardia
SERGNANO	ASSOCIAZIONE SORDI CREMASCHI


DIFENSORE REGIONALE DELLA LOMBARDIA
 UNO CON NOI

CENTRI DI RACCOLTA

AREA RISERVATA

nome utente
password

>> Autenticato la password? >


 Chiedi l'intervento
 
 Registrati
 
 Accedi alla tua pratica

Che cos'è e cosa fa

Materie

Garante del contribuente

Garante dei detenuti

Gli altri Difensori

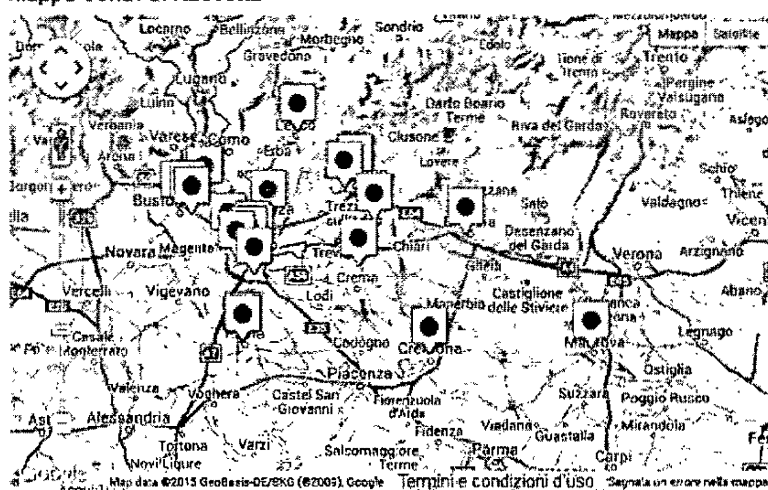
News

Per saperne di più

Esprimi la tua Opinione

Altri organismi di tutela

Mappa Centri di Raccolta



L'apertura di Centri di raccolta presso alcune le Case di reclusione ha facilitato l'invio di istanze al Garante dei detenuti, i quali ovviamente hanno maggiori difficoltà a comunicare con l'esterno. Si auspica quindi che anche altre carceri decidano di aprire un Centro di raccolta.

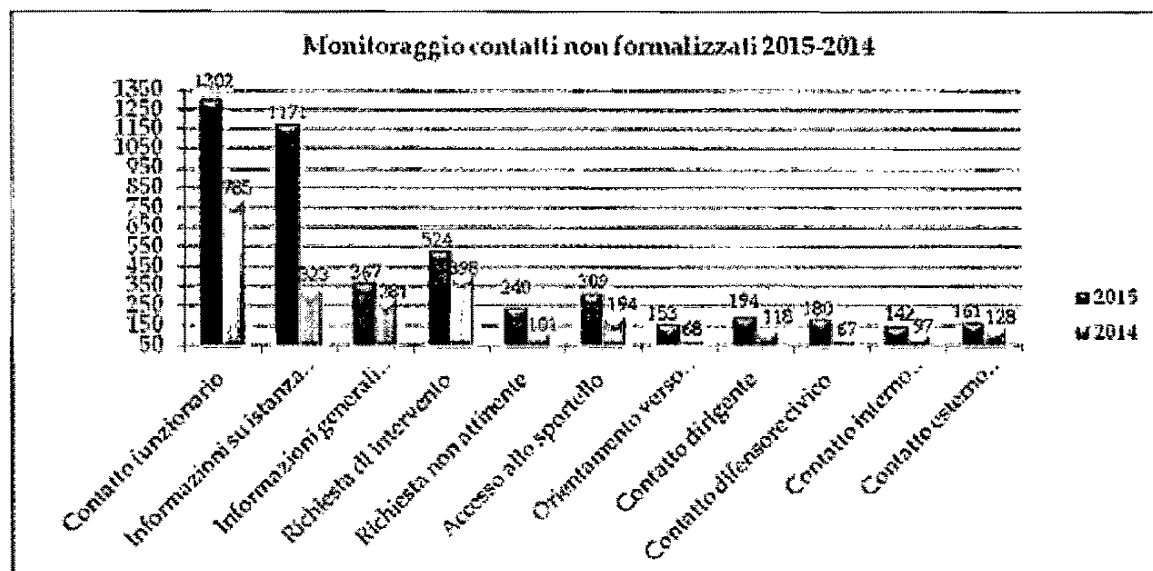
La pagina Facebook dedicata alle attività del Difensore regionale, grazie alla campagna informativa, ha raggiunto più di 1350 contatti e si è rivelata uno strumento utile anche ad indirizzare gli utenti al sito web, da cui possono, previa iscrizione, inviare direttamente le istanze e seguire l'iter della propria pratica.

E' in notevole aumento (circa **78% in più** rispetto all'anno scorso) infatti il numero di cittadini lombardi che si rivolgono al Difensore regionale anche solo per chiedere informazioni e consigli, come dimostra la tabella comparativa che segue:

Contatti con l'ufficio 2015 (raffronto 2015/2014)					
Mostra in particolare l'oggetto dei contatti					
	2015	%	2014	%	
Contatto funzionario	130	22,28	785	22,28	
Informazioni su istanza già inoltrata	117	9,17	323	9,17	
Informazioni generali sul Difensore civico	367	7,97	281	7,97	
Richiesta di intervento	524	11,29	398	11,29	

Richiesta non attinente	240	2,87	101	2,87
Accesso allo sportello	309	5,51	194	5,51
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	153	1,93	68	1,93
Contatto dirigente	194	3,35	118	3,35
Contatto difensore civico	180	1,90	67	1,90
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	142	2,75	97	2,75
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/D.C.)	161	3,63	128	3,63
Totali	474	100,0	352	100,0
	3	0	4	0

Rispetto a tali contatti, il grafico ne illustra invece la tipologia; come si può notare, sono aumentati moltissimo i cittadini che chiedono di parlare direttamente con un funzionario o che chiedono informazioni circa la propria istanza:



Per promuovere le attività della difesa regionale e sensibilizzare anche i più giovani e gli insegnanti, si è inoltre partecipato alle visite scolastiche che già avvengono presso il Consiglio regionale con una breve presentazione dell'Authority, diffondendo stampati e invitando a visitare il sito web.

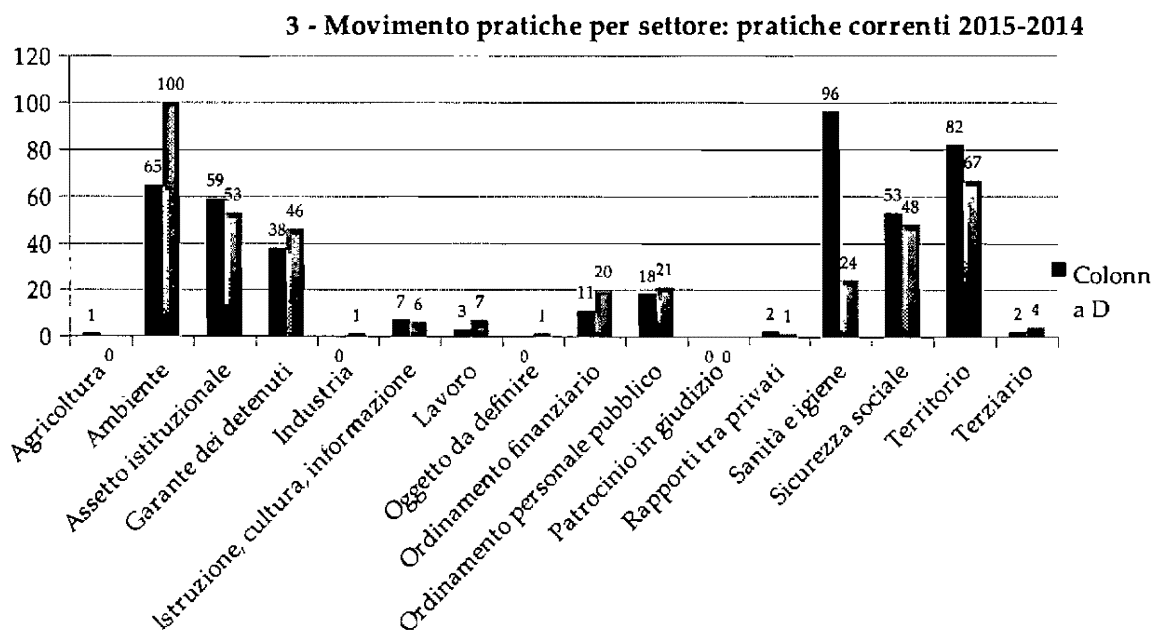
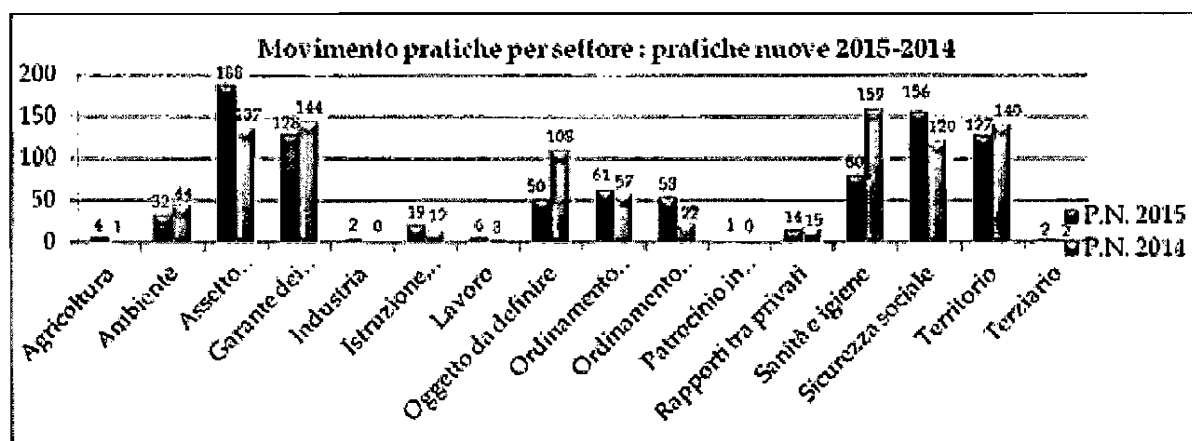
Grazie al software di trattamento delle istanze interamente progettato e realizzato dall'Ufficio in collaborazione con un'impresa informatica e con programmi *open source* (Di.As.Pro), nonostante vi siano ancora cittadini che non avendo accesso ai mezzi informatici o non avendone dimestichezza continuano a rivolgersi all'Ufficio inviando, per posta o fax, una lettera scritta a mano, le comunicazioni tra l'Ufficio e i vari enti interlocutori avvengono ormai quasi totalmente per posta elettronica (3199 su 4743) e che le istanze presentate *on line* nel 2015 hanno raggiunto il **43,8%** a fronte del 38,8% del 2014.

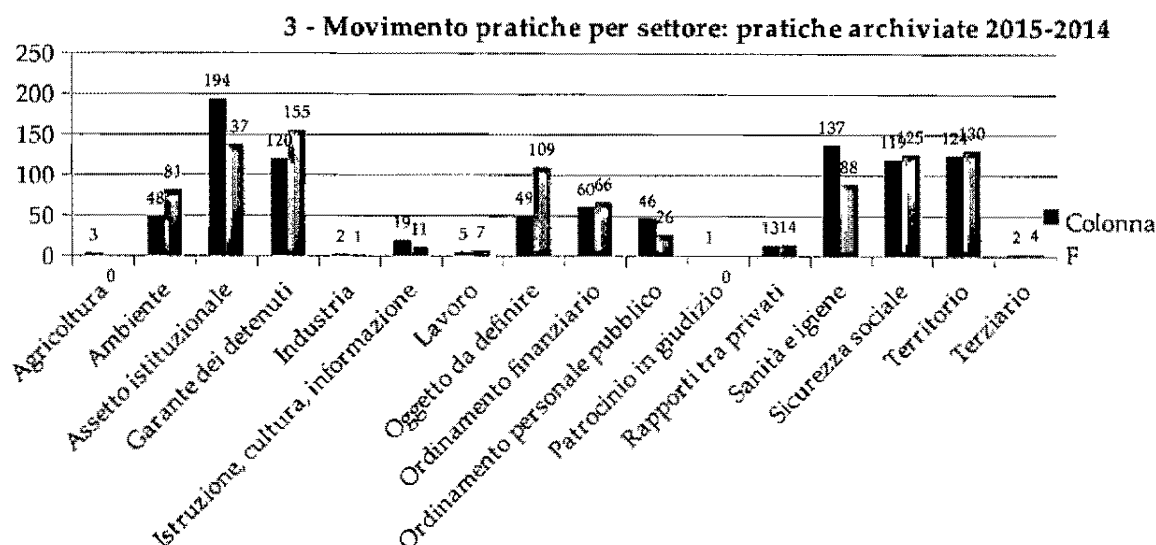
Ricordiamo che DiAsPro è in uso presso Difensori civici di altre Regioni che hanno firmato una convenzione per il suo riutilizzo e che presto sarà attivo anche per il CORECOM Lombardia. Ogni Authority contribuisce all'implementazione del programma secondo le proprie esigenze e rende disponibili agli altri le modifiche apportate, in attuazione del Codice dell'amministrazione digitale e nel pieno rispetto dei principi di leale

collaborazione tra enti.

Per quanto riguarda le istanze pervenute, qui di seguito si intende mettere a raffronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2015 con l'anno precedente, al fine di verificare in termini prevalentemente quantitativi e, dove è possibile, qualitativi, quali siano gli ambiti nei quali il presidio debba essere rafforzato, quali gli ambiti nei quali esso abbia raggiunto o consolidato risultati, quali gli ambiti nei quali all'azione del Difensore regionale possa essere affiancata un'azione politico-amministrativa. Nelle tavole allegate in appendice è presente altresì un raffronto con i dati del quinquennio 2010-2014.

Successivamente verranno presi in esame i singoli settori nei quali la difesa civica regionale opera al fine di trarne considerazioni prevalentemente qualitative.





Una breve analisi dei dati settore per settore:

Assetto istituzionale: il settore **vigilanza e controllo sugli enti locali** nel corso del 2015 ha mantenuto gli standard degli anni passati. Spesso i cittadini si rivolgono all'Ufficio individuandolo come gerarchicamente superiore rispetto alla figura del difensore civico comunale che è stato soppresso, con la Finanziaria del 2010. Per quanto riguarda invece gli **atti, documenti e registri pubblici** non vi sono state novità sotto il profilo numerico. Nel merito particolare interesse hanno destato i casi in cui i cittadini hanno chiesto al Difensore regionale di accertare la legittimità delle modalità con cui le amministrazioni comunali hanno preteso che venisse dimostrata, all'atto della iscrizione anagrafica, la non occupazione abusiva dell'alloggio. Nel settore dei **servizi pubblici** le richieste pervenute sono aumentate sensibilmente e riguardano soprattutto la fornitura di energia elettrica e gas, il servizio idrico integrato e il servizio postale. Infine in materia di **accesso agli atti** le istanze pervenute sono state 103, contro le 82 del 2014. Anche quest'anno l'Ufficio ha preferito, tra le "mancate risposte", distinguere tra quelle generiche, "trattate" quindi come pratiche inerenti alla "trasparenza e partecipazione" ex art. 1 l. 241/90 e quelle invece inquadrabili in un preciso settore e come tali classificate. Quindi, a parte qualche eccezione, anche quest'anno le pratiche esaminate sono state di "accesso agli atti" in senso stretto. L'aumento delle richieste può denotare una maggiore consapevolezza dei cittadini rispetto al diritto alla trasparenza da parte delle pubbliche amministrazioni.

Ordinamento del personale pubblico: Il settore in esame ha registrato un considerevole incremento delle pratiche. Sotto il profilo sostanziale non vi sono state invece, significative variazioni rispetto all'anno precedente; tra i casi esaminati due sono quelli che meritano particolare attenzione e verranno esposti nel capitolo dedicato.

Ordinamento finanziario: ricordiamo che nel 2003 il testo unico dei tributi regionali ha istituito il Garante del contribuente regionale, le cui funzioni sono assolve dal Difensore regionale in piena autonomia, ma limitatamente ai tributi regionali propri. Spesso però i contribuenti si rivolgono al Difensore regionale segnalando vicende che coinvolgono l'Agenzia delle Entrate ed hanno per oggetto tributi che non rientrano in quelli di sua competenza. Ma la maggior parte delle istanze anche quest'anno hanno riguardato i **tributi e canoni locali:** ICI, IMU, TARSU, TARES, TARI e TASI sono infatti le tasse più soggette ai ricorsi dei cittadini.

Territorio Nel 2015, nell'ambito di questo Settore, il numero di istanze pervenute non ha subito variazioni rilevanti rispetto allo scorso anno. Per quanto attiene alla distribuzione per categoria, le pratiche hanno riguardato soprattutto i lavori pubblici, l'edilizia privata e la viabilità e circolazione, ma non sono mancate richieste attinenti agli strumenti urbanistici, alla tutela del territorio, alle acque pubbliche e ai trasporti. L'attività svolta relativamente all'**edilizia residenziale pubblica** ha riguardato prevalentemente questioni riconducibili a tre tematiche: l'assegnazione degli alloggi, la loro gestione amministrativa e la manutenzione. In particolare sono pervenute molte istanze attinenti ai procedimenti di assegnazione degli alloggi e richieste di intervento relative ai procedimenti di mobilità abitativa.

Ambiente è in lieve aumento, ma la tipologia delle istanze conferma il trend degli anni precedenti: emissioni acustiche e disturbi causati dall'attività di pubblici esercizi, inconvenienti igienici derivanti dalle modalità di raccolta dei rifiuti urbani, disagi derivanti da attività produttive e controlli amministrativi effettuati dai Comuni.

Sicurezza sociale: vi è stato un incremento del numero delle richieste di intervento pervenute in questo settore, in cui la casistica delle fattispecie sottoposte all'Ufficio è sempre di natura molto eterogenea e varia, per cui si rimanda alla sezione dedicata della relazione. Per quanto concerne la **previdenza** le considerazioni sono quelle già esposte negli anni precedenti circa la varietà delle problematiche: recupero di somme indebitamente riscosse (un terzo delle pratiche); riscatto di periodi assicurativi; varie indennità collegate al sistema degli ammortizzatori sociali; domande di ASpl e MiniASpl.

Sanità e igiene: anche per il 2015 le segnalazioni sono state numerose e di varia natura. Parecchie riguardavano, in particolare, le iniziative assunte da familiari di assistiti ricoverati in strutture ospedaliere o riabilitative per opporsi ad una presunta dimissione non protetta. Accade ancora di frequente, infatti, che la direzione delle strutture ospedaliere solleciti la famiglia dei ricoverati ad assumere iniziative personali per la presa in carico e la gestione del paziente, nonostante l'amministrazione regionale abbia adottato negli ultimi anni numerosi provvedimenti in materia.

Istruzione, cultura e informazione: per quanto concerne questo Settore, nel 2015 si è registrato un lieve incremento delle istanze pervenute, che hanno riguardato soprattutto attività e manifestazioni artistiche e culturali e istruzione e assistenza scolastica, mentre numericamente inferiori sono state quelle attinenti all'edilizia scolastica e a biblioteche, musei, beni culturali.

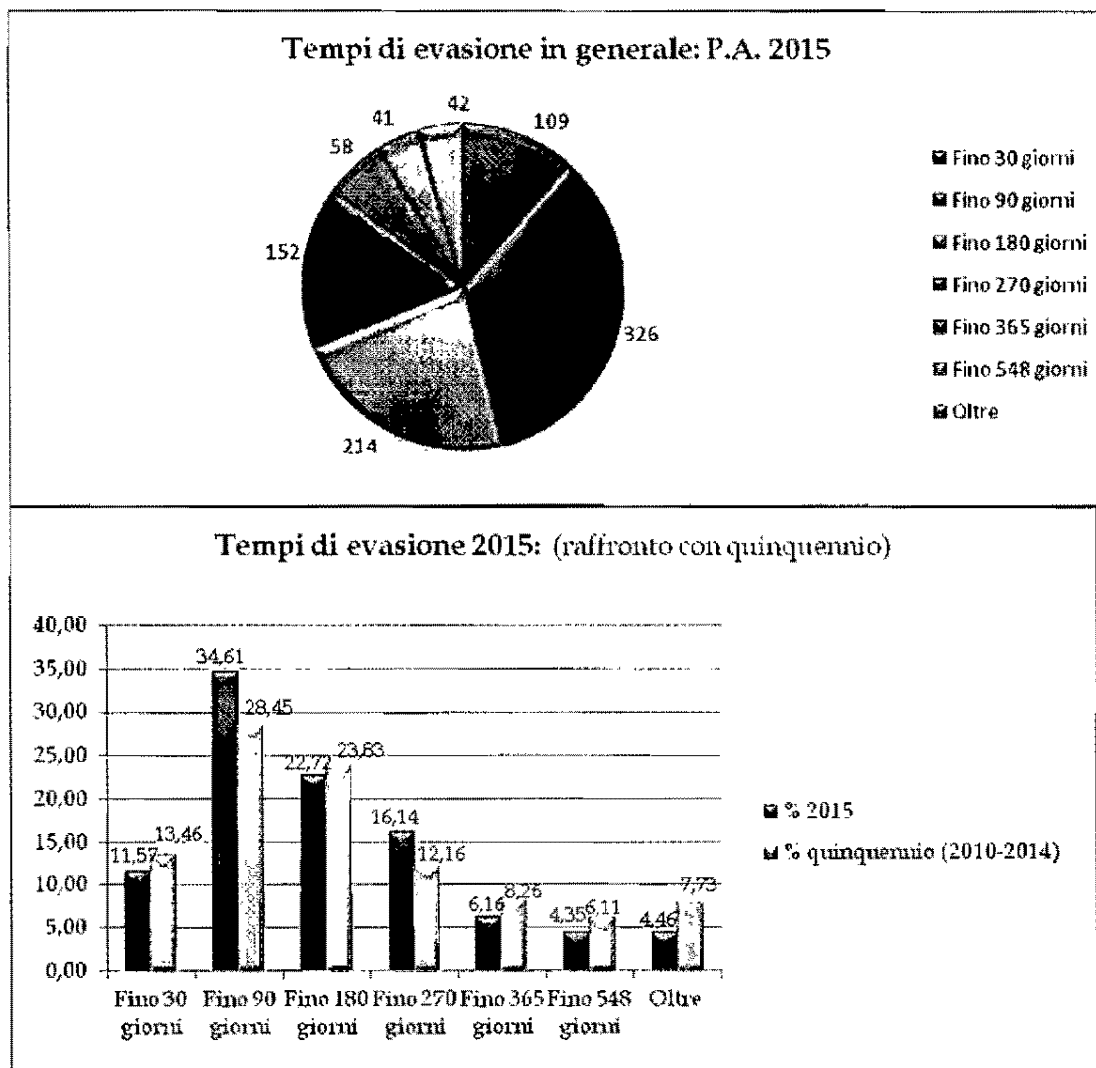
Agricoltura, Industria, Terziario e Lavoro costituiscono circa il 4% dell'attività dell'Ufficio, per cui l'esiguità dei numeri non consente di rilevare tendenze.

Rapporti tra privati è in costante diminuzione: ciò induce a ritenere che la figura e le funzioni del Difensore regionale stiano assumendo tra i cittadini contorni più definiti.

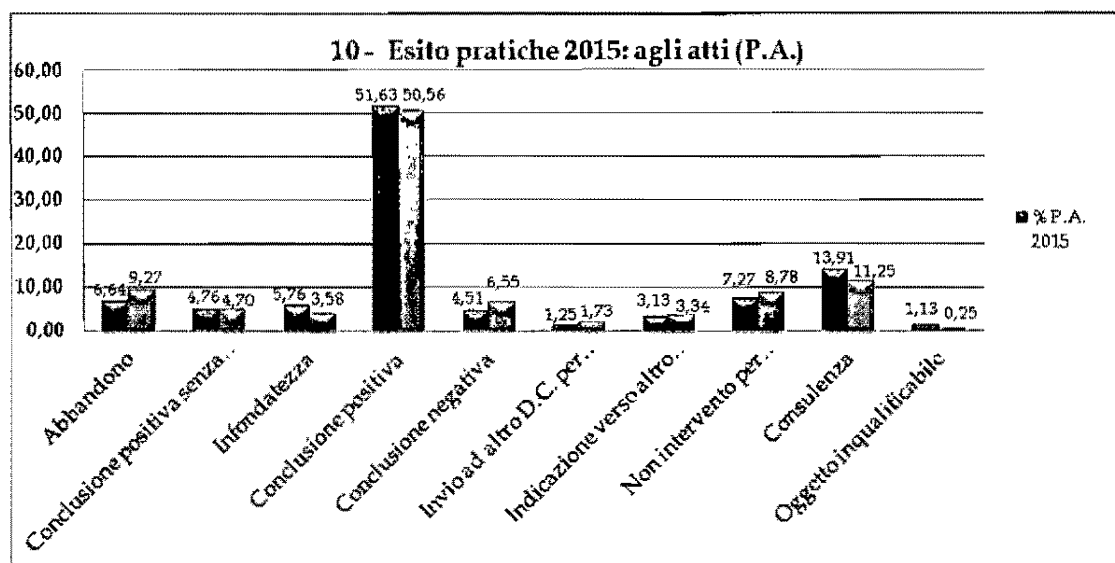
Tutela dei detenuti Il trend delle richieste nel corso del 2015 è rimasto sostanzialmente stabile dal punto di vista quantitativo: sono infatti pervenute all'Ufficio del Garante dei detenuti 128 istanze, delle quali ben sessantotto hanno riguardato i rapporti con i soggetti gestori, ventiquattro problematiche concernenti l'assistenza sanitaria dei reclusi, diciassette il reinserimento lavorativo e diciannove i rapporti con i familiari. Si rileva, come negli anni passati, che l'aumento di istanze riguarda soprattutto i settori di stretta competenza regionale: il che significa che il costante intervento aperto al dialogo che ha caratterizzato e caratterizza l'azione del Difensore regionale ha trovato riscontro presso i

cittadini.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi sembra essere confermata anche quest'anno, pur sottolineando che non tutte le pratiche possono essere risolte rapidamente. Si rendono spesso infatti necessari accertamenti complessi, da condursi in contraddittorio o con la collaborazione di altre amministrazioni o che comunque presentano complessità di diversa natura.



Per quanto riguarda l'esito delle pratiche, è un dato confortante il gran numero di quelle che hanno conclusione positiva: il 51,63% del totale, grazie anche alla collaborazione delle amministrazioni interpellate.



Circa il personale assegnato, bisogna evidenziare che da luglio è mancata una funzionaria per pensionamento, che non ha potuto essere sostituita; se poi si tiene conto della natura, a tempo pieno o parziale, del rapporto di lavoro, il tempo di lavoro annuo reso disponibile da quattro funzionari a tempo parziale e da cinque funzionari a tempo pieno risulta appena sufficiente per la quantità di interventi attuale, per non parlare di una quantità di lavoro in aumento.

Va anche evidenziato che, per le stesse ragioni, il personale che copre la Segreteria e il Punto informazioni, pari a 10 unità, in effetti corrisponde a 8,6 unità. (FB)

1. ASSETTO ISTITUZIONALE

1.1 Vigilanza e controllo sugli enti locali

Anche nel corso del 2015 il settore ha mantenuto gli standard degli anni passati.

Spesso i cittadini si rivolgono all'Ufficio vivendolo come gerarchicamente superiore rispetto alla figura del difensore civico comunale che ormai da cinque anni è stato soppresso con la Finanziaria del 2010, art. 2 comma 186 legge 23 dicembre 2009 n. 191.

Del resto, la nuova disciplina del Difensore regionale - legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18 - stabilisce all'art. 9 comma 2 che il Difensore *può intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge.*

Le leggi che prevedano tali tipi di intervento non ci sono ancora, ma la semplice presenza di tale norma autorizza l'intervento dell'Ufficio nelle più varie questioni che possano interessare il singolo cittadino.

Naturalmente l'approccio con l'ente locale è sempre molto rispettoso della sua autonomia istituzionale.

L'intervento tipo tende a chiedere chiarimenti all'amministrazione locale interpellata sulle vicende segnalate dagli istanti, con il principale scopo di consentire alla stessa di poter chiarire le sue ragioni.

Tale metodo ha da sempre dato ottimi risultati e le amministrazioni locali interessate hanno sempre risposto puntualmente, tranne qualche isolata vicenda.

Il principio generale di collaborazione tra amministrazioni è molto rispettato a tutti i livelli locali e ciò ha consentito più volte di poter illustrare adeguatamente le vicende segnalate, da un lato mettendo a fuoco gli eventuali malintesi e dall'altro rendendo noti i provvedimenti *in itinere* per migliorare le singole situazioni.

In alcuni casi l'amministrazione ha riconosciuto senza alcun problema il proprio errore programmando subito il rimedio necessario.

Un considerevole numero delle istanze viene presentato da consiglieri comunali di minoranza, che talvolta tentano di utilizzare l'ufficio come fosse un anomalo mezzo di opposizione.

In tali casi, viene loro illustrato che l'attività del Difensore regionale non può in alcun modo incidere sull'autonomia del comune interessato e che l'Ufficio non è autorizzato ad emettere pareri, di legittimità come di merito, che oltretutto non avrebbero alcun valore legale.

Il controllo sostitutivo di cui all'art. 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000. n. 267 - qualora l'ente locale, sebbene invitato a provvedere entro un congruo termine, ometta o ritardi il compimento di atti obbligatori per legge - il Difensore regionale interviene nominando un commissario *ad acta* che provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico - viene utilizzato con la massima cautela, sempre nel rispetto della più totale autonomia dell'ente locale, autonomia che, com'è noto, ha pervaso tutto il testo del citato D. Lgs. n.

267/2000, il Testo Unico degli Enti Locali

Di seguito viene esposto un caso esemplificativo di quanto detto in precedenza.

Il Sig. C.F. - consigliere comunale di minoranza del Comune di C. - lamentava una presunta inottemperanza riscontrata in fase di approvazione del bilancio preventivo 2015. Era stata infatti deliberata la realizzazione del bilancio partecipato dal Consiglio Comunale, col preciso impegno ad intraprendere il prima possibile questo percorso, ed in particolare una prima stesura della relativa bozza di regolamento, in modo da poter realizzare una prima fase sperimentale per il bilancio preventivo 2015, oltre ad una fase attuativa per il bilancio 2016.

Trascorso circa un anno, di fronte al sollecito degli istanti, il Presidente della Commissione Statuto e Regolamenti rispondeva scusandosi per il ritardo e assumeva l'impegno di convocare la Commissione alla conclusione della fase di discussione ed approvazione del bilancio comunale 2015.

Tale scelta era nata da un emendamento concordato preventivamente dalla maggioranza e la sua mancata attuazione legittimava la richiesta di "quale sia allora il valore legittimo delle mozioni e delle iniziative dei consiglieri comunali garantito dal TUEL (il Testo Unico degli Enti Locali) se una maggioranza può decidere di farne quello che vuole".

L'ufficio provvedeva a chiedere chiarimenti al Sindaco, il quale prontamente replicava che quando era stato avviato l'iter di approvazione del bilancio di previsione 2015 - documento contabile che com'è noto non ammette dilazioni o rinvii, avendo termini di approvazione perentori - la Commissione Consiliare Statuto e Regolamenti - "organismo autonomo ed afferente le competenze e prerogative dell'Organo Consiliare" - non aveva ancora licenziato alcun regolamento sul bilancio partecipato e di conseguenza l'esecutivo aveva preso atto del ritardo e proceduto a predisporre la proposta di bilancio 2015.

Al Sig. F. G. - che stigmatizzava l'approvazione del piano delle alienazioni e delle valorizzazioni per il triennio 2015-2017 da parte del Comune di S. - è stato replicato che la deliberazione comunale contestata rappresenta una decisione "politica" correttamente e democraticamente presa a maggioranza dall'amministrazione comunale. (ACA)

1.2 Atti, documenti e registri pubblici

Nel 201 il settore in esame non ha registrato novità sotto il profilo numerico.

Nel merito, particolare interesse hanno destato i casi in cui i cittadini hanno chiesto al Difensore regionale di accertare la legittimità delle modalità con cui le amministrazioni comunali hanno preteso che venisse dimostrata, all'atto della iscrizione anagrafica, la non occupazione abusiva dell'alloggio.

Ad esempio, nel mese di dicembre, la signora S.H. ha chiesto al Comune di poter acquisire la residenza presso l'appartamento abitato dal suo compagno in qualità di locatario.

L'Ufficiale di anagrafe, a seguito dell'istanza, ha rilasciato alla signora un modulo che il proprietario, locatore dell'immobile, avrebbe dovuto sottoscrivere al fine di dare il proprio assenso a che ella potesse abitarvi.

Il proprietario dell'appartamento, tuttavia, ha manifestato dubbi sulla legittimità della richiesta, sì che la signora S.H. si è rivolta al Difensore regionale affinché si pronunciasse in merito.

L'Ufficio ha istruito il caso concludendo, alla luce dell'art. 5 D.L. 28.3.14 n. 47, convertito nella L. 23.5.2014 n. 80, per la fondatezza della richiesta avanzata dall'Amministrazione comunale.

La disposizione richiamata, finalizzata alla lotta contro l'occupazione abusiva di immobili recita infatti che:

Chiunque occupa abusivamente un immobile senza titolo non può chiedere la residenza né l'allacciamento a pubblici servizi in relazione all'immobile medesimo e gli atti emessi in violazione di tale divieto sono nulli a tutti gli effetti di legge. A decorrere dalla data di entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto, gli atti aventi ad oggetti l'allacciamento dei servizi di energia elettrica, di gas, di servizi idrici e della telefonia fissa, nelle forme di stipulazione, della volturazione, del rinnovo, sono nulli, e pertanto non possono essere stipulati o comunque adottati, qualora non riportino i dati identificativi del richiedente e il titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare in favore della quale si richiede l'allacciamento. Al fine di consentire ai soggetti somministranti la verifica dei dati dell'utente e il loro inserimento negli atti indicati nel periodo precedente, i richiedenti sono tenuti a consegnare ai soggetti somministranti idonea documentazione relativa al titolo che attesti la proprietà, il regolare possesso o la regolare detenzione dell'unità immobiliare, in originale o copia autentica, o a rilasciare dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'articolo 47 del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

Dalla riportata disposizione, si desume che la dichiarazione di assenso o di ospitalità, redatta nelle forme prescritte dalla disposizione sopra riportata, è idonea ad attestare il titolo in base al quale l'interessato è legittimato a godere dell'immobile.

Tra gli altri casi interessanti e meritevoli di attenzione, vi è quello originato dall'istanza della signora D.F. di accedere all'archivio storico comunale per effettuare una ricerca genealogica volta ad attestare l'esistenza di un vincolo di parentela con un cittadino argentino che, nel frattempo, aveva proposto istanza di concessione della cittadinanza italiana.

La signora D.F. si è rivolta al Difensore regionale lamentando che il Sindaco aveva opposto in merito un diniego, invitandola, sul presupposto dell'esiguità di personale, a rivolgersi ad un soggetto terzo nominato consulente in materia dal Comune, sostenendo essa stessa i costi del servizio. Invero, come precisatole dal Segretario comunale, l'Amministrazione aveva deciso di non adibire alcun dipendente al servizio di accesso all'archivio storico per evitare di "distrarre risorse dalle mansioni istituzionali".

L'Ufficio è intervenuto presso il Comune rappresentando le motivazioni di contestazione della legittimità del diniego.

Anzitutto, è stato fatto presente al Sindaco che, ai sensi dell'art. 30, comma 1, DLgs 22.1.2004 n. 42, - "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'art. 10 L. 6.7.2002 n. 137", il Comune ha, tra gli altri, l'obbligo di garantire la sicurezza e la conservazione dei beni culturali di appartenenza, nonché di ordinare i propri archivi e conservarli nella loro organicità.

Correlativamente, è stato sottolineato che, trattandosi di compito istituzionale, l'Amministrazione avrebbe dovuto provvedervi, avvalendosi delle risorse in dotazione.

In secondo luogo, è stato rammentato che in base all'art. 122, comma 1, del Decreto in esame, i documenti conservati negli archivi, ad eccezione di quelli indicati dalla norma medesima, sono liberamente accessibili dai cittadini, sia pure con modalità la cui conformità a legge (DLgs n. 41/2004 e Massimario annuale degli atti dello stato civile) deve essere garantita dall'assistenza del personale comunale a ciò preposto.

Il Difensore regionale ha pertanto invitato il Sindaco a riesaminare l'istanza della signora D.F. al fine di consentirle di accedere liberamente all'archivio storico e senza addebitarle i costi del servizio.

Nel ribadire la propria posizione, il Sindaco ha aggiunto, in particolare, che l'istanza della signora D.F. era sussumibile nella disciplina normativa di cui alla L. 7.8.1990, N. 241, relativa al diritto di accesso ai documenti conservati nell'archivio comunale corrente e non in quella afferente l'archivio storico, sì che, non avendo l'istante, ai fini dell'accesso ex L. n. 241/1990, un interesse giuridicamente rilevante, non sarebbe stato possibile accoglierne la richiesta.

Il Sindaco ha poi precisato che l'imputazione dei costi del professionista esterno alla signora F. era giustificato dal fatto che quest'ultima, con la sua richiesta, aveva sollecitato all'Amministrazione comunale un *facere* non riconducibile all'obbligo di conservazione dell'archivio di cui all'art. 122 Dlgs n. 42/2004, quindi, estraneo ai compiti istituzionali.

L'Ufficio, non d'accordo con quanto sostenuto dal Sindaco, ha ribadito che obbligo di conservazione e obbligo di libera consultazione dei documenti depositati nell'archivio storico fossero, ai sensi della normativa vigente, un binomio indissolubile.

L'Ufficio ha altresì precisato che la L. n. 241/1990 non era applicabile al caso di specie, considerato che i documenti oggetto della richiesta della signora D. F. erano "storici", in quanto relativi ad un arco temporale che va dal 1800 al 1910 e, come tali, riconducibili alla normativa (Dlgs. N. 42/2004) sull'accesso all'archivio storico.

Il Difensore regionale ha pertanto invitato il Sindaco ad un riesame della istanza alla luce delle considerazioni sopra cennate, nel contempo informandolo dell'intenzione di interessare al caso la competente Soprintendenza archivistica di Pavia.

Sulla vicenda è stata richiamata l'attenzione della suddetta Soprintendenza e, in data successiva, anche della competente Prefettura, le quali, all'unisono, hanno invitato il Sindaco ad uniformarsi alla posizione del Difensore regionale, ritenuta conforme ai principi legislativi vigenti.

L'istante ha potuto finalmente accedere alla documentazione storica e procedere alla ricostruzione del proprio albero genealogico.

Si coglie l'occasione di ringraziare sentitamente sia la Prefettura che la Soprintendenza archivistica di Pavia per la disponibilità manifestata nel caso di specie e assumibile ad esempio di collaborazione efficace ed efficiente nei rapporti tra pubblici uffici, a servizio del cittadino. (EC)

1.3 Servizi pubblici

Nel settore dei Servizi pubblici le richieste pervenute nel 2015 sono state 19 - quindi continua il trend degli scorsi anni che vede le pratiche di questo settore aumentare sensibilmente - di cui 8 concernenti il servizio di fornitura di energia elettrica e gas, 5 relative al servizio idrico integrato, 3 relative al servizio postale e le restanti su problematiche generiche.

Nello specifico, per quanto attiene ai servizi di fornitura di energia elettrica e gas, le contestazioni degli istanti sono state relative per la maggior parte alle modalità di calcolo dei consumi fatturati, al mancato rispetto dei tempi di fatturazione e ad un insufficiente grado di trasparenza delle informazioni fornite dai gestori ai clienti finali.

In molti casi, l'Ufficio di Difesa regionale ha messo a conoscenza gli istanti dell'esistenza dello Sportello per il Consumatore di Energia - istituito presso l'Autorità per l'energia elettrica e il gas - espressamente deputato a fornire informazioni e assistenza sui diritti dei consumatori nei mercati dell'elettricità e del gas, e del Servizio Conciliazione clienti energia, introdotto dall'Autorità nell'aprile 2013 per mettere a disposizione dei consumatori una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, che prevede l'intervento di un conciliatore appositamente formato che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

Un caso, in particolare, ha riguardato una signora che, nonostante le sue numerose proteste, per quasi vent'anni ha continuato a ricevere solleciti di pagamento e costituzioni in mora per la fornitura di acqua potabile relativi a un esercizio commerciale sito nel Comune di Milano di cui, però, non è mai stata conduttrice, né locatrice, né proprietaria, ma solo per qualche tempo amministratrice dello stabile in cui l'esercizio commerciale ha sede. L'equivoco potrebbe essere sorto inizialmente da uno scambio d'identità, poiché il nome della società intestataria dell'esercizio commerciale era molto simile alla denominazione del condominio, ma una volta chiarito il malinteso e fornito le prove documentali della propria estraneità, l'istante ha continuato a ricevere le bollette e i solleciti di pagamento dalle varie società incaricate del recupero crediti per conto del settore idrico del Comune di Milano e da ultimo da Metropolitana Milanese, attuale ente gestore. Ormai sconsolata, la signora si è rivolta al Difensore regionale che è intervenuto chiedendo chiarimenti circa i motivi che hanno fino ad ora impedito la rettifica dell'intestazione dell'utenza. I chiarimenti, per quanto dovuti, non sono stati forniti, ma dopo una formale insistenza l'ente gestore del servizio ha dichiarato di aver risolto, finalmente, l'annosa questione.

Un'altra questione sottoposta all'attenzione dell'Ufficio ha riguardato la tariffazione del consumo d'acqua - tema molto sentito dai cittadini lombardi, vista la sua valenza di carattere prettamente economico.

La pratica, nello specifico, riguarda un cittadino proprietario di una seconda abitazione in un Comune lombardo, ma ivi non residente.

L'istante si è visto recapitare una fattura, relativa ai consumi idrici aumentata rispetto agli anni precedenti e basata su un consumo presunto dell'acqua per una seconda casa e, quindi, con un trattamento diverso rispetto ai proprietari residenti.

Il motivo di ciò è che dal mese di luglio 2014 sono entrati in vigore i nuovi criteri di tariffazione dell'ATO, senza però che gli utenti ne sapessero nulla.