



Relazione 2016

Sommario

Presentazione di *Donato Giordano*

Relazione

L'attività dell'Ufficio

1. Assetto istituzionale

1.1 - Vigilanza e controllo sugli enti locali

1.2 - Servizi pubblici

1.3 - Trasparenza e partecipazione attività amministrativa

2. Ordinamento del personale pubblico .

3. Ordinamento finanziario

3.1 - Tributi e canoni statali

3.2 - Tributi e canoni regionali

3.3 - Tributi e canoni locali

4. Territorio

4.1 - Edilizia residenziale pubblica

5. Ambiente**6. Sicurezza sociale**

6.1 - Assistenza sociale

6.2 - Invalidità civile

6.3 - Previdenza

7. Sanità e igiene

8. Istruzione, Cultura, Informazione

9. Tutela dei detenuti

- Imposizione IMU e stato di detenzione
- Nulla osta al conseguimento di titolo abilitativo alla guida a seguito di revoca
- Diritto all'oblio
- Proposta di disciplina uniforme sul territorio regionale per l'effettuazione di visite mediche di idoneità psico fisica per il rinnovo della patente di guida negli istituti penitenziari

10. Difensore civico di Martinengo

Appendice

Tabelle riassuntive



Presentazione

Con questa relazione si conclude il mio mandato iniziato nel 2005 come Difensore civico e proseguito nel 2011 come Difensore regionale.

Diversi cambiamenti sono intervenuti nel frattempo mentre altri, pur necessari e chiesti a gran voce dalla difesa civica, non sembrano nemmeno in procinto di realizzarsi.

Sono stato eletto Difensore civico in un periodo in cui questa figura era ampiamente diffusa, anche se in modo disomogeneo, sul territorio nazionale. Il Difensore civico era presente in molti Comuni e Province come pure nella maggioranza delle Regioni. Già allora si parlava della necessità di una legge nazionale che disciplinasse la difesa civica e istituisse il Difensore civico nazionale.

Per la verità, nella "Prima relazione del Difensore civico" lombardo del 1981, Mario Trimarchi richiama l'attenzione sulle numerose proposte di legge presentate al Senato e alla Camera già a partire dal 1968, evidentemente tutte con scarsa fortuna.

Io stesso ho segnalato come le modalità operative dei Difensori civici, informali, finalizzate alla mediazione e alla composizione bonaria dei conflitti, costituissero una sorta di osservatorio privilegiato in rapporto alla percezione e il grado di fiducia dei cittadini rispetto alla pubblica amministrazione e alla classe politica: "in quanto nello svolgimento della nostra attività, ci rendiamo conto di come spesso la pubblica amministrazione e la classe politica in generale, sia percepita distante dai problemi quotidiani dei cittadini." ... "Questa percezione è chiara anche alla classe politica (spesso maliziosamente sollecitata dai media), cosciente della necessità di dare un segnale forte a quella parte di pubblica opinione convinta, a torto o a ragione, che chi esercita il potere politico nelle istituzioni tenda più a difendere le proprie prerogative, i propri privilegi ed interessi, piuttosto che occuparsi di ciò che preoccupa realmente e concretamente la gente nella vita di tutti i giorni." (Relazione del Difensore civico 2007).

Senonché con la Legge di stabilità 2010 (L. 23 Dicembre 2009 n. 191 e L. 26 Marzo 2010 n. 42) si è ritenuto di abolire i Difensori civici comunali, attribuendone le funzioni, a seguito di eventuale e facoltativa stipula di convenzioni con i Comuni interessati, al Difensore civico provinciale la cui nomina è anch'essa facoltativa - con la qualifica di Difensore civico territoriale.

Ad oggi, delle 12 Province lombarde (inclusa la Città Metropolitana di Milano) il Difensore civico è presente solo in due: l'obiettivo di contenere la spesa pubblica negli enti locali, quantomeno in questo caso, è stato certamente raggiunto. Se però l'obiettivo era anche quello di dare una struttura più razionale alla difesa civica direi che siamo piuttosto lontani.

Pertanto ad oggi il sistema di tutela dei diritti e risoluzione bonaria dei conflitti con la pubblica amministrazione resta affidato prevalentemente a rimedi di carattere giurisprudenziale, costosi, lenti e complessi, salvo attribuire alla difesa civica, laddove esiste, alcune funzioni attraverso singoli provvedimenti normativi. Penso ad esempio alla legge 241/90 sul procedimento amministrativo che individua nel Difensore civico una figura idonea alla quale ricorrere in materia di accesso agli atti, all'art. 136 del Testo Unico degli Enti Locali (267/2000) che attribuisce al Difensore civico regionale, laddove istituito, il potere di nomina di un Commissario ad acta quando l'amministrazione ometta di compiere atti obbligatori per legge o più recentemente l'art. 5 del Decreto Trasparenza (d.lgs. 33/2013) che individua il Difensore civico regionale quale istituto a cui presentare ricorso in

alternativa al tribunale amministrativo (ma non escludendolo) in materia di accesso civico generalizzato. O ancora più recentemente all'art. 2 della Legge 8 marzo 2017, n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie" che attribuisce al Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute.

In Regione Lombardia il percorso è stato inverso.

Nel 2008 Regione Lombardia ha rafforzato il ruolo e le competenze della difesa civica includendo, con l'art. 61, il Difensore regionale tra gli organi di garanzia previsti dallo Statuto.

Nel 2010, con la legge regionale n. 18 "Disciplina del Difensore regionale", ne ha definiti i poteri, gli ambiti e le modalità di intervento, non solo in conformità dello Statuto d'autonomia, ma anche in conformità ai principi di difesa civica delle organizzazioni comunitarie ed internazionali.

Inoltre la legge specifica che il Difensore regionale "...svolge la funzione di Garante e tutela dei detenuti, dei contribuenti, dei pensionati, dei consumatori e degli utenti ...".

La figura del Garante dei detenuti merita un minimo di approfondimento.

Il Difensore civico ha iniziato ad esercitare le funzioni di Garante dei detenuti nel 2007 sulla base della legge regionale che lo ha istituito, la n. 8 del 2005 e del regolamento regionale n. 10 del 2006 che ne ha delineato le modalità di intervento, per lo più mutuandole dalle procedure seguite dal Difensore civico ed adattandole alla realtà specifica.

Il Garante si può delineare come una figura specialistica della difesa civica. Pertanto la necessità di rendere i compiti del Garante omogenei rispetto all'ufficio del Difensore civico ha condotto a privilegiare per il Garante della Regione Lombardia un modello che non prevede l'attribuzione di funzioni di amministrazione attiva nella materia carceraria, preferendo potenziare e valorizzare i compiti di controllo e vigilanza propri del Difensore civico nei confronti dei soggetti che, all'interno degli Istituti Penitenziari, svolgono specifiche attività.

Con gli anni l'attività del Garante è andata costantemente aumentando e si sono instaurate proficue collaborazioni con la struttura della Direzione Generale Welfare competente in materia di sanità penitenziaria, con gli uffici del Provveditorato regionale dell'Amministrazione penitenziaria, le direzioni degli Istituti di pena e la magistratura di sorveglianza. Le modalità operative e la rete di buone relazioni costruita negli anni ha consentito all'ufficio del Garante di attivarsi per coinvolgere le diverse parti in causa e cercare una soluzione a problematiche più generali, ad esempio nell'individuare a Milano una procedura più razionale per la concessione alloggi a beneficiari di misure alternative (Relazione 2013) o in tema di rinnovo patenti e provvedimenti riabilitativi (Relazione 2016).

La nomina del Garante Nazionale dei diritti delle persone detenute o private della libertà personale ha ulteriormente rafforzato l'istituto per quanto riguarda la maggiore attenzione al tema, per il coordinamento dell'attività tra Garanti regionali e Garante nazionale e indubbiamente, per l'indiscutibile capacità delle persone nominate, Mauro Palma, Daniela De Robert e Emilia Rossi.

Anche la modalità di ricezione delle istanze in questi anni è notevolmente cambiata. Segno dell'evoluzione dei tempi, ma anche dell'evoluzione del sistema informatico di gestione del lavoro, la gran parte delle istanze ormai sono rivolte all'ufficio attraverso il web.

Il sistema gestionale informatico è stato progettato dall'ufficio del Difensore regionale e successivamente adottato da Difensori di altre regioni, oltre che dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici.

In Lombardia il sistema permette ai cittadini di registrarsi al sito internet del Difensore, inoltrare le richieste di intervento on line e accedere alla propria pratica: in ogni momento il richiedente può visionare lo stato della sua pratica, i documenti contenuti, inoltrare allegati e scrivere messaggi al funzionario di riferimento.

Sono particolarmente fiero dell'impegno profuso dai collaboratori dell'ufficio in questo particolare progetto: consentire ai cittadini l'accesso ai documenti della Pubblica Amministrazione è un tema ormai diffusamente dibattuto e normato, e l'utilizzo della tecnologia come strumento di trasparenza, semplificazione e partecipazione all'attività amministrativa è una delle risposte a mio avviso più efficaci.

Molto è stato fatto in questi anni e molto si potrà fare in futuro.

Lascio al mio successore un ufficio ben organizzato con collaboratori professionali e competenti che mi hanno aiutato a svolgere al meglio il mio incarico.

Ringrazio il Consiglio regionale per la nomina a Difensore civico prima e Difensore regionale poi e per il supporto formale, logistico organizzativo, le risorse umane e finanziarie, grazie a cui è stato possibile fornire con sollecitudine le risposte più adeguate alle richieste dei cittadini.

Auguro a tutti buon lavoro.

Donato Giordano

L'ATTIVITA' DELL'UFFICIO

Quest'anno l'Ufficio per il Difensore regionale ha posto in essere iniziative volte a potenziare l'attività del Difensore regionale, come previsto dal Piano della performance.

Sono state infatti presentate all'Ufficio di Presidenza del Consiglio proposte di strumenti atti a rafforzare l'attività dell'Authority e nel corso del 2017 si procederà alla definizione di procedure idonee ad attuare le disposizioni di cui all'articolo 15 della l.r. 18/2010, con particolare riferimento alla diffusione e pubblicizzazione delle attività sui siti web e ad elaborare un programma di attività per il 2018, anche in vista della nomina di un nuovo Difensore regionale.

Per promuovere le attività della difesa regionale e sensibilizzare anche i più giovani e gli insegnanti, anche quest'anno vi è stata una presenza costante di personale dell'Ufficio nel corso delle visite istituzionali al Consiglio regionale, con una breve presentazione dell'Authority, diffondendo stampati e invitando a visitare il sito web.

Anche la pagina Facebook dedicata alle attività del Difensore regionale si è dimostrata uno strumento utile ad indirizzare gli utenti al sito web, da cui possono, previa iscrizione, inviare direttamente le istanze e seguire l'iter della propria pratica.

Infatti grazie al software di trattamento delle istanze interamente progettato e realizzato dall'Ufficio in collaborazione con una Società di informatica e in *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 prevalentemente per posta elettronica (4306 su 5217) e le istanze presentate direttamente *on line* nel 2016 sono state 446, contro le 405 dell'anno precedente.

Questo nonostante ritardi nell'affidamento del servizio di assistenza del software abbiano comportato un certo rallentamento delle iscrizioni dirette dei cittadini.

E' in ogni caso opportuno rammentare 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.

Nella tabella che segue sono indicati i contatti dei cittadini lombardi che si rivolgono al Difensore regionale, anche solo per chiedere informazioni e consigli:

	2016	%
Contatto funzionario	1117	22,28
Informazioni su istanza già inoltrata	1230	9,17
Informazioni generali sul Difensore civico	137	7,97
Richiesta di intervento	277	11,29
Richiesta non attinente	117	2,87
Accesso allo sportello	128	5,51
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	62	1,93
Contatto dirigente	67	3,35
Contatto difensore civico	37	1,90
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	50	2,75
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	44	3,63
Formalizzati	1072	27,36
Totali	4338	100,00

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



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, purtroppo occorre dire che, sempre a causa di problemi dovuti alla mancata assistenza cui si è già accennato, non è stato possibile quest'anno proporre nuove adesioni.

I Centri di raccolta finora aperti sono quelli riportati nella mappa (disponibile anche sul sito web) e nell'elenco sottostanti:

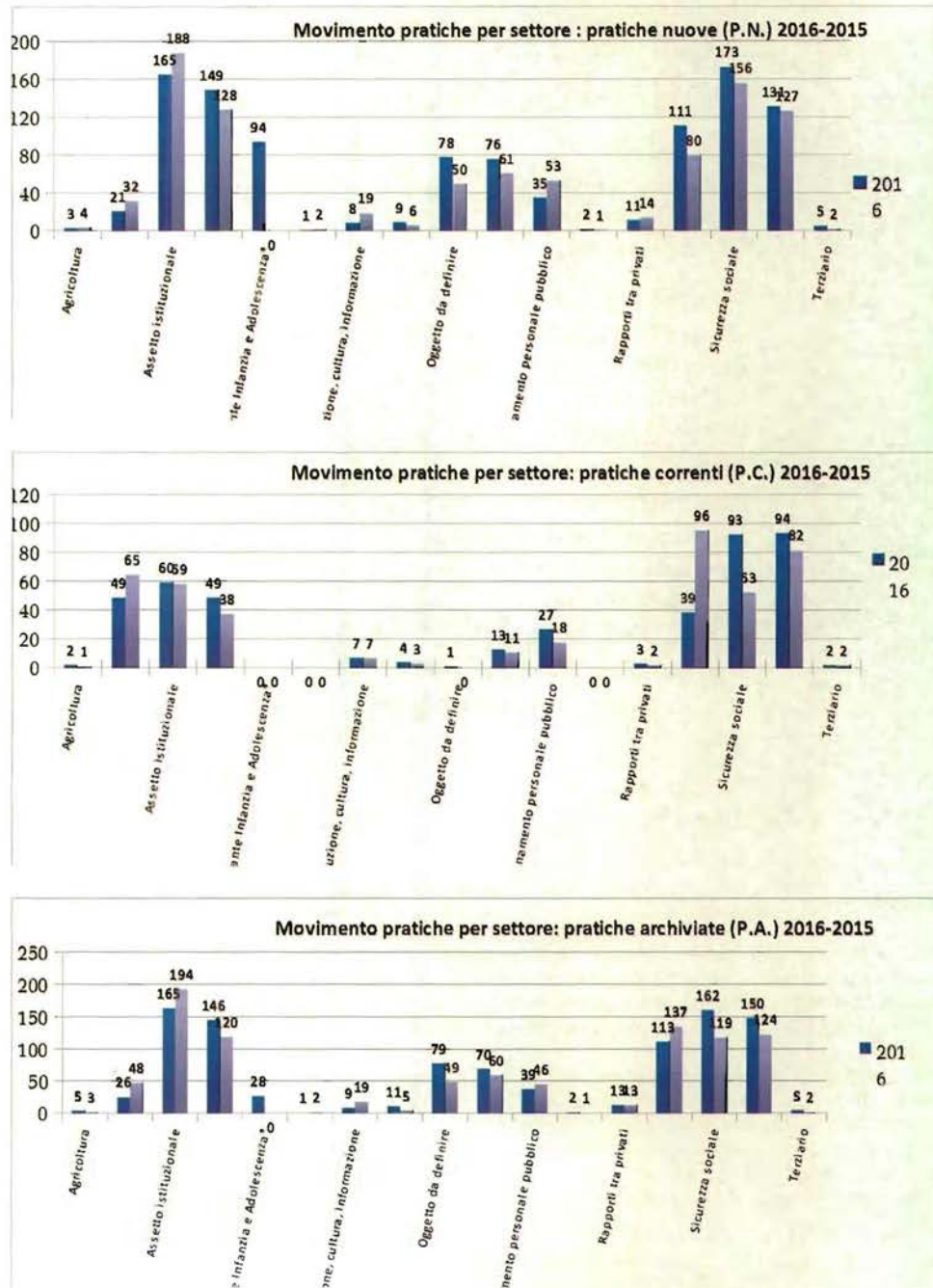
The image shows a screenshot of a website for the 'Difensore Regionale della Lombardia'. The header features the logo 'DIFENSORE REGIONALE DELLA LOMBARDIA' with the slogan 'uno con NOI' and the 'DAPRO' logo. Navigation buttons include 'Chiedi l'intervento', 'Registrati', and 'Accedi alla tua pratica'. A sidebar on the left lists menu items: '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', and 'Altri organismi di tutela'. The main content area displays a map titled 'Mappa Centri di Raccolta' showing collection centers across the Lombardy region, with labels for various cities like Bergamo, Brescia, Cremona, and Piacenza.

ELENCO DEI CENTRI DI RACCOLTA	
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

Poiché l'apertura di questi Centri di raccolta presso alcune Case di reclusione ha facilitato soprattutto l'invio di istanze al Garante dei detenuti, i quali ovviamente hanno maggiori difficoltà a comunicare con l'esterno, si auspica, una volta superate le difficoltà di carattere tecnico, di riuscire ad ampliare il numero di istituzioni penitenziarie coinvolte.

Per quanto riguarda le istanze pervenute, qui di seguito si mette a confronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2016 con l'anno precedente, per verificare in termini prevalentemente quantitativi e, dove è possibile, qualitativi, quali siano gli ambiti da presidiare maggiormente, quali risultati siano stati conseguiti e dove l'azione del Difensore andrebbe affiancata da un'azione politico-amministrativa.

Nelle tavole allegate in appendice è presente anche un raffronto con i dati del quinquennio 2010-2016.



Segue una sintetica analisi dei dati relativi alle istanze settore per settore:

Aspetto istituzionale: nel settore **vigilanza e controllo sugli enti locali** gli interventi, come del resto negli anni precedenti, sono stati posti in essere quando la gravità del caso lo richiedeva, contando sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione interpellata, sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni e nel più totale rispetto dell'autonomia giuridico-amministrativa della stessa.

Nel settore dei **servizi pubblici** si è rilevato che le contestazioni maggiormente ricorrenti da parte dei clienti finali, relativamente ai servizi di fornitura di energia elettrica, gas e sistema idrico, hanno riguardato l'erronea o tardiva fatturazione dei consumi ed un insufficiente grado di trasparenza delle informazioni fornite dai gestori ai clienti finali.

In materia di **accesso agli atti** le istanze pervenute sono state 110, quindi in aumento rispetto agli anni precedenti. Entrando nel merito, quelle che hanno richiesto una più approfondita verifica della sussistenza del diritto negato hanno comportato l'analisi del diritto d'accesso dei Consiglieri regionali ai sensi dell'art. 13, comma 5 dello Statuto regionale della Lombardia e dell'art. 112 del Regolamento generale del Consiglio regionale.

Ordinamento del personale pubblico : dal punto di vista quantitativo è stato registrato un aumento delle istanze afferenti a problematiche del pubblico impiego, mentre per la formazione professionale è stato in genere chiesto al Difensore regionale di sollecitare il rilascio di attestati di frequentazione di percorsi formativi gestiti da organismi accreditati da Regione Lombardia o l'erogazione di emolumenti connessi a benefici elargiti dalla Regione a soggetti in difficoltà.

Ordinamento finanziario: nell'ambito dei **tributi regionali** propri come di consueto il tributo che ha richiesto più interventi è la tassa automobilistica regionale, il bollo auto.

Le vicende segnalate sono state le più varie e hanno trovato nella quasi totalità dei casi una soluzione positiva, grazie soprattutto alla collaborazione con gli uffici competenti della Giunta regionale. Gran parte delle istanze hanno però riguardato come sempre i **tributi e canoni locali**: ICI, IMU, TARSU, TARES, TARI e TASI sono infatti le tasse più soggette ai ricorsi da parte dei cittadini.

Territorio: il numero delle istanze pervenute è rimasto pressoché analogo a quello dello scorso anno. Per quanto attiene, invece, alla distribuzione per categoria, si possono rilevare alcuni scostamenti rispetto al 2015. In particolare, si è registrato un aumento delle pratiche in tema di **edilizia privata** e una riduzione di quelle in materia di **lavori pubblici**, mentre nessuna significativa differenza vi è stata nel numero di istanze riguardanti gli strumenti urbanistici, la tutela del territorio, le acque pubbliche, la viabilità e circolazione, i trasporti e il demanio. Nel complesso vi è stata una buona disponibilità al dialogo da parte dei soggetti istituzionali interpellati, compresi gli Enti Locali che, in ossequio al principio di collaborazione tra Pubbliche Amministrazioni, si sono nella quasi totalità adoperati al fine di pervenire alla soluzione delle questioni a loro rappresentate. Per quanto riguarda l'**edilizia residenziale pubblica** si è riscontrata ancora una volta la netta prevalenza delle richieste di intervento attinenti alla manutenzione degli immobili di proprietà dei comuni e delle ALER e sono state numerose le istanze riguardanti i procedimenti di assegnazione degli alloggi e quelli di mobilità abitativa.

Ambiente: la tipologia di istanze afferenti il settore ricalca e 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: si è confermata la tendenza ad un aumento del numero delle richieste di intervento in materia di **assistenza sociale**; il lavoro svolto in relazione a ciascuna pratica è stato di diversa tipologia e complessità e, in alcuni casi, è consistito anche in un'attività di prima informazione e orientamento a coloro che ritenevano di subire una situazione di ingiustizia. Nella

maggioranza dei casi sono stati invece approntati interventi volti a richiedere l'accertamento e la rimozione dell'illegittimità denunciata dal cittadino.

Nell'ambito dell'invalidità civile i temi trattati hanno riguardato le differenti fasi dei procedimenti di accertamento delle minorazioni civili, di erogazione delle varie provvidenze economiche e di accertamento della disabilità ai fini del collocamento mirato.

Per quanto concerne invece la **previdenza** il settore ha registrato un considerevole incremento delle pratiche pervenute (49), che hanno riguardato soprattutto richieste di restituzione da parte di INPS di somme indebitamente percepite (25) e mancati accrediti di ratei di pensione (6).

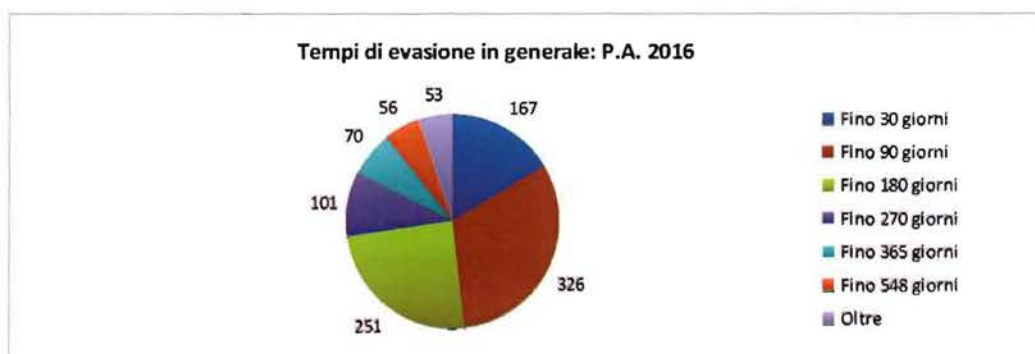
Sanità e igiene: si è ulteriormente consolidato il *trend* di un incremento delle segnalazioni in materia di sanità, nella misura di circa il 30% rispetto a quelle dello scorso anno. Per quanto concerne l'efficacia dell'intervento dell'Ufficio molte delle questioni rappresentate hanno avuto una favorevole definizione, con grande soddisfazione da parte degli utenti, che hanno spesso manifestato per iscritto l'apprezzamento per il lavoro svolto dal Difensore regionale. Ciò va probabilmente attribuito ad una inevitabile presa d'atto, da parte delle amministrazioni coinvolte, della palese illegittimità e irregolarità di proprie condotte e/o decisioni operative evidenziate dall'intervento dell'Ufficio.

Istruzione, cultura e informazione: è confermata la tendenza degli ultimi anni alla diminuzione delle richieste afferenti l'assistenza scolastica e la quasi totale assenza di contestazioni attinenti all'erogazione della Dote Scuola. Per quanto concerne l'**Istruzione**, sono pervenute alcune doglianze relative alle votazioni attribuite agli alunni da parte degli istituti scolastici, mentre in tema di **manifestazioni artistiche e culturali** è proseguita l'attività iniziata da tempo dall'Ufficio nei confronti di alcune Amministrazioni comunali, per invitarle ad individuare aree idonee allo svolgimento dell'attività circense nei loro territori, come disposto dalla normativa in materia.

Tutela dei detenuti sono pervenute all'Ufficio del Garante circa 150 istanze, con un incremento del 15% rispetto all'anno precedente, di cui un'ottantina concernenti i rapporti con i soggetti gestori, ventisette i rapporti con le famiglie, ventuno l'assistenza sanitaria e diciassette la formazione professionale e l'inserimento lavorativo. La prima categoria di richieste di intervento raggruppa segnalazioni che richiedono interlocuzioni con l'Amministrazione Penitenziaria relative ad istanze di trasferimento già presentate o richieste di chiarimenti alle Direzioni dei singoli Istituti su doglianze relative al percorso trattamentale effettuato o a particolari condizioni detentive. A questo proposito il 4 marzo 2016 è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa tra il Provveditorato regionale dell'Amministrazione Penitenziaria e gli Uffici dei Garanti delle persone private della libertà del territorio regionale lombardo.

Per approfondimenti e *case history* si rimanda ai capitoli successivi.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi sembra essere confermata anche quest'anno, sebbene non tutte le questioni sottoposte all'attenzione dell'Authority possano essere risolte rapidamente, in quanto spesso occorrono accertamenti complessi, da condursi in contraddittorio o con la collaborazione di altre amministrazioni.



Interessante è infine il giudizio dei cittadini sull'operato dell'Authority, dati riportati anche nella Sezione Amministrazione Trasparente del sito web del Consiglio regionale sotto la voce "customer satisfaction":

NR totale di moduli ricevuti	114
NR di moduli ricevuti via web	114
Giudizio medio per domanda 1 (Cortesia e disponibilità del personale)	3.38 (84,5) (buono/ottimo)
Giudizio medio per domanda 2 (Competenza e preparazione professionale del personale)	3.38 (84,5) (buono/ottimo)
Giudizio medio per domanda 3 (Chiarezza delle informazioni ricevute)	3.30 (82,5) (buono/ottimo)
Giudizio medio per domanda 4 (Ha trovato la qualità del servizio adeguata alle sue attese?)	14,91 (NO) - 85,09 (SI)
Giudizio complessivo	84, 14% - grado di soddisfazione

Per quanto riguarda il personale assegnato all'Ufficio, con deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 428 del 19 dicembre 2016 è stata definita per un triennio la dotazione organica, che comprende anche personale a supporto del Garante dell'infanzia. (FB)

1. ASSETTO ISTITUZIONALE

1.1 Vigilanza e controllo sugli enti locali

In attesa delle previsioni di legge di cui al comma 2 art. 9 della legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18 "Disciplina del Difensore regionale" che recita: "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", l'ufficio ha svolto la sua consueta opera di mediazione tra cittadini ed amministrazioni locali, anche al fine di poter illustrare all'interessato le ragioni della pubblica amministrazione e viceversa.

Gli interventi - come da tradizione - sono stati posti in essere quando la gravità del caso lo richiedeva, contando sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione interpellata, sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni e nel più totale rispetto dell'autonomia giuridico-amministrativa della stessa.

Generalmente si è proceduto chiedendo all'amministrazione locale coinvolta chiarimenti sulla vicenda segnalata e quest'ultima - tranne qualche rara eccezione - ha sempre risposto adeguatamente, talvolta riconoscendo il problema, spesso dovuto a ritardi o disguidi e garantendo una veloce soluzione.

Una gran parte delle istanze di questo settore viene presentata da consiglieri comunali di minoranza, che spesso considerano questo ufficio un ulteriore strumento per esercitare la loro opposizione.

Si è quindi reso necessario chiarire agli istanti/consiglieri i limiti dell'attività del Difensore regionale ed in particolare ricordare loro che le opposizioni comunali hanno appositi strumenti (interrogazioni, interpellanze ecc. ecc) per esercitare il loro ruolo.

Come sempre, il controllo sostitutivo di cui all'art 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 - "qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro un congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal Difensore civico regionale" - è stato messo in atto con la massima cautela.

Dopo la nota di avviso dell'avvio del procedimento - ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 1990 n. 241 - e la diffida ad adempiere, le nomine effettive sono state molto poche.

Il comma 137 art. 1 della legge 7 aprile 2014 n. 56 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni" stabilisce che nelle "giunte dei comuni con popolazione superiore a 3.000 abitanti, nessuno dei due sessi può essere rappresentato in misura inferiore al 40 per cento, con arrotondamento aritmetico".

Vi sono state segnalazioni che in alcuni comuni tale disposizione non viene rispettata, sollecitando l'Ufficio a verificare la sussistenza o meno di violazioni delle prescrizioni di legge nella formazione della giunta comunale.

Sulla base di tali segnalazioni, il Difensore regionale ha ritenuto opportuno avviare una ricognizione in tutti i comuni della Lombardia che superino i 3000 abitanti.

Si è quindi pensato di procedere chiedendo alle amministrazioni comunali di comunicare all'Ufficio la composizione delle singole giunte per poter accertare il rispetto della norma in esame.

Il suo mancato rispetto potrebbe infatti esporre l'amministrazione comunale interessata ad eventuali ricorsi contro gli atti adottati, passibili di essere dichiarati illegittimi in quanto adottati da un organo non legittimo.

Non solo.

I provvedimenti volti a conformarsi alla normativa in esame costituiscono atti obbligatori per legge e pertanto sono soggetti al controllo sostitutivo di cui all'art. 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 sopra citato.

Il sondaggio è iniziato recentemente e quindi è ancora in corso: al momento sono stati contattati i primi 113 comuni dei 726 con popolazione superiore ai 3000 abitanti.

Sono già arrivate le prime risposte, generalmente positive.

In un caso il Segretario Comune ha fatto presente che la Giunta in carica sta per finire il suo mandato ed è stata fissata la data delle amministrative tra due mesi.

Per questo e per gli altri comuni che dovessero trovarsi nella medesima condizione l'adeguamento alla norma perde ovviamente di qualunque significato. (ACA)

1.2 Servizi pubblici

Nel settore dei Servizi pubblici le richieste pervenute nel 2016 sono state 18 - quindi tendenzialmente uguali al numero di pratiche registrate nel 2015 - di cui 7 relative alla fatturazione dell'energia elettrica da parte di gestori vari, 6 concernenti il servizio postale e 5 riferite al servizio idrico integrato,

Anche quest'anno si è rilevato che le contestazioni maggiormente ricorrenti da parte dei clienti finali, relativamente ai servizi di fornitura di energia elettrica, gas e sistema idrico, hanno riguardato l'erronea o tardiva fatturazione dei consumi ed un insufficiente grado di trasparenza delle informazioni fornite dai gestori ai clienti finali.

In molti casi l'Ufficio di Difesa regionale ha interessato delle questioni l'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, presso la quale è stato istituito lo Sportello per il Consumatore, deputato a fornire informazioni e assistenza sui diritti dei consumatori nei mercati di riferimento, e in particolare il Servizio Conciliazione, 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 ad aiutare le parti a trovare un accordo senza ricorrere a vie giudiziarie.

Particolarmente interessanti si sono rivelate alcune pratiche relative al sistema idrico ed in particolare alla rete fognaria.

Nel primo caso un cittadino lombardo si è rivolto all'ufficio del Difensore regionale per una controversia con il Servizio Idrico Integrato di un Comune lombardo e la ATO di una Provincia lombarda circa l'interpretazione della tariffa da applicarsi nel suo caso specifico. Infatti, l'istante ha contestato la mancata autorizzazione allo scarico delle acque reflue, fatto che inciderebbe sull'esatta tariffa, ossia se quella per le "utenze allacciate all'acquedotto ed alla pubblica fognatura" oppure per "utenze allacciate all'acquedotto qualora essa sia sprovvista di impianti centralizzati di depurazione o questi siano temporaneamente inattivi"; inoltre, ha posto il quesito se in assenza di collaudo del depuratore l'autorizzazione allo scarico è da considerarsi nulla.

L'Ufficio ha contattato il Servizio Idrico e i diversi soggetti gestori e ha interessato anche l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico, che però ad oggi, vista la complessità della materia, deve ancora esprimersi nel merito della questione giuridica.

Un'altra pratica interessante ha riguardato sempre il servizio di rete fognaria di un altro Comune lombardo.

L'istante ha richiesto l'intervento del Difensore regionale in quanto la rete fognaria nella via della sua abitazione è stata realizzata fino a metà strada e, ad oggi, non è mai stata ultimata, nonostante vengano costantemente addebitate da 31 anni in bolletta le spese di depurazione e fognatura, finora mai godute, e nonostante le numerose rimostranze fatte da lei e dai residenti della via suddetta.

L'Ufficio è intervenuto scrivendo al Comune e interessando della questione anche l'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico e l'Osservatorio dei Contratti Pubblici - Sezione Regione Lombardia presso la Giunta regionale della Lombardia per cercare una soluzione conciliativa circa il risarcimento delle spese sostenute finora dall'istante per il servizio di fognatura e depurazione, che ad oggi risulta inesistente e