

**RELAZIONE**

**SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO**

**DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA**

**NELL'ANNO 2017**

**Aosta – Marzo 2018**

---



*La presente Relazione sull'attività svolta nell'anno 2017 dal Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta viene inviata al Presidente del Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127, nonché al Presidente del Consiglio comunale di Aosta, ai Sindaci dei Comuni convenzionati (Allein, Antey-Saint-André, Arnad, Arvier, Avise, Ayas, Aymavilles, Bard, Bionaz, Brissogne, Brusson, Challand-Saint-Anselme, Challand-Saint-Victor, Chambave, Chamois, Champdepraz, Champorcher, Charvensod, Châtillon, Cogne, Donnas, Doues, Émarèse, Étroubles, Fénis, Fontainemore, Gaby, Gignod, Gressan, Gressoney-La-Trinité, Gressoney-Saint-Jean, Hône, Introd, Issime, Issogne, Jovençon, La Magdeleine, La Salle, La Thuile, Lillianes, Montjovet, Morgex, Nus, Ollomont, Oyace, Perloz, Pollein, Pont-Saint-Martin, Pontboset, Pontey, Pré-Saint-Didier, Quart, Rhêmes-Notre-Dame, Rhêmes-Saint-Georges, Roisan, Saint-Christophe, Saint-Denis, Saint-Marcel, Saint-Nicolas, Saint-Oyen, Saint-Pierre, Saint-Rhémy-en-Bosses, Saint-Vincent, Sarre, Torgnon, Valgrisenche, Valpelline, Valsavarenche, Valtournenche, Verrayes, Verrès e Villeneuve) e ai Presidenti delle Unités des Communes valdôtaines convenzionate (Valdigne-Mont-Blanc, Grand-Paradis, Grand-Combin, Mont-Émilis, Mont-Cervin, Évançon, Mont-Rose e Walser) secondo quanto previsto dalle rispettive convenzioni.*

*Il Difensore civico  
Enrico Formento Dojot*

*Ufficio del Difensore civico  
della Regione autonoma Valle d'Aosta  
Via Boniface Festaz, 52 (4° piano)  
11100 AOSTA*

*Tel. 0165-526081 / 526082  
Fax 0165-526085  
E-mail: [difensore.civico@consiglio.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.vda.it)  
Sito internet [www.consiglio.vda.it](http://www.consiglio.vda.it)  
nella sezione Difensore civico*



**Indice****INDICE**

PRESENTAZIONE.....	7
LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA NEL PANORAMA INTERNAZIONALE, NAZIONALE E REGIONALE.....	9
1. Il panorama internazionale e nazionale della difesa civica.....	9
2. La difesa civica in Valle d'Aosta.....	13
L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO.....	15
1. La metodologia adottata.....	15
2. Il bilancio generale dell'attività.....	17
3. I casi più significativi.....	24
4. Proposte di miglioramento normativo e amministrativo più significative.....	31
L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI.....	35
1. Sede e orari di apertura al pubblico.....	35
2. Lo staff.....	35
3. Le risorse strumentali.....	36
4. Le attività complementari.....	36
4.1. Rapporti istituzionali, relazioni esterne e comunicazione.....	36
4.2. Le altre attività.....	39
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE.....	40
APPENDICE.....	45
ALLEGATO 1 – La legge che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico regionale.....	49
ALLEGATO 2 – Le altre fonti normative.....	60
ALLEGATO 3 – Carta di Ancona – 18 dicembre 2013.....	75
ALLEGATO 4 – Risoluzione n. 48/134 del 1993 dell'Assemblea generale delle Nazioni unite.....	77
ALLEGATO 5 – Risoluzione n. 327 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.....	83
ALLEGATO 6 – Raccomandazione n. 309 del 2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa.....	85
ALLEGATO 7 – Risoluzione n. 1959 del 2013 dell'Assemblea parlamentare del Consiglio d'Europa.....	87

**Indice**

ALLEGATO 8 – Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell’Assemblea generale delle Nazioni unite .....	89
ALLEGATO 9 – Elenco dei Comuni convenzionati. ....	92
ALLEGATO 10 – Elenco delle Unités des Communes valdôtaines.....	95
ALLEGATO 11 – Elenco attività complementari. ....	96
ALLEGATO 12 – Regione autonoma Valle d’Aosta. ....	101
ALLEGATO 13 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi. ....	112
ALLEGATO 14 – Azienda U.S.L. Valle d’Aosta. ....	114
ALLEGATO 15 – Comuni valdostani convenzionati.....	119
1 – Comune di Allein .....	119
2 – Comune di Antey-Saint-André.....	119
3 – Comune di Aosta.....	119
4 – Comune di Arnad .....	124
5 – Comune di Arvier.....	124
6 – Comune di Avise.....	124
7 – Comune di Ayas .....	124
8 – Comune di Aymavilles.....	125
9 – Comune di Bard.....	125
10 – Comune di Bionaz.....	125
11 – Comune di Brissogne .....	125
12 – Comune di Brusson .....	126
13 – Comune di Challand-Saint-Anselme.....	126
14 – Comune di Challand-Saint-Victor.....	127
15 – Comune di Chambave .....	127
16 – Comune di Chamois .....	127
17 – Comune di Champdepraz.....	127
18 – Comune di Champorcher.....	128
19 – Comune di Charvensod .....	128
20 – Comune di Châtillon .....	129
21 – Comune di Cogne.....	130
22 – Comune di Donnas .....	130
23 – Comune di Doues .....	130
24 – Comune di Émarèse.....	131
25 – Comune di Étroubles .....	131
26 – Comune di Fénis.....	131
27 – Comune di Fontainemore .....	131
28 – Comune di Gaby.....	131
29 – Comune di Gignod .....	131
30 – Comune di Gressan .....	132
31 – Comune di Gressoney-La-Trinité.....	134
32 – Comune di Gressoney-Saint-Jean .....	134
33 – Comune di Hône.....	135
34 – Comune di Introd.....	135
35 – Comune di Issime.....	135

**Indice**

36 – Comune di Issogne .....	135
37 – Comune di Jovençon .....	135
38 – Comune di La Magdeleine .....	136
39 – Comune di La Salle .....	136
40 – Comune di La Thuile .....	136
41 – Comune di Lillianes .....	137
42 – Comune di Montjovet .....	137
43 – Comune di Morgex .....	137
44 – Comune di Nus .....	137
45 – Comune di Ollomont .....	138
46 – Comune di Oyace .....	138
47 – Comune di Perloz .....	138
48 – Comune di Pollein .....	138
49 – Comune di Pontboset .....	138
50 – Comune di Pontey .....	138
51 – Comune di Pont-Saint-Martin .....	139
52 – Comune di Pré-Saint-Didier .....	139
53 – Comune di Quart .....	139
54 – Comune di Rhêmes-Notre-Dame .....	139
55 – Comune di Rhêmes-Saint-Georges .....	140
56 – Comune di Roisan .....	140
57 – Comune di Saint-Christophe .....	140
58 – Comune di Saint-Denis .....	140
59 – Comune di Saint-Marcel .....	141
60 – Comune di Saint-Nicolas .....	141
61 – Comune di Saint-Oyen .....	141
62 – Comune di Saint-Pierre .....	141
63 – Comune di Saint-Rhémy-en-Bosses .....	141
64 – Comune di Saint-Vincent .....	142
65 – Comune di Sarre .....	142
66 – Comune di Torgnon .....	142
67 – Comune di Valgrisenche .....	142
68 – Comune di Valpelline .....	143
69 – Comune di Valsavarenche .....	143
70 – Comune di Valtournenche .....	143
71 – Comune di Verrayes .....	143
72 – Comune di Verrès .....	144
73 – Comune di Villeneuve .....	144
ALLEGATO 16 – Comune valdostano non convenzionato .....	145
1 – Comune di Courmayeur .....	145
ALLEGATO 17 – Unités des Communes valdôtaines .....	146
1 – Unité des Communes valdôtaines Valdigne – Mont-Blanc .....	146
2 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Paradis .....	146
3 – Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin .....	147
4 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis .....	148
5 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Cervin .....	149
6 – Unité des Communes valdôtaines Évançon .....	149

**Indice**

7 – Unité des Communes valdôtaines Mont-Rose .....	150
8 – Unité des Communes valdôtaines Walser .....	150
ALLEGATO 18 – Amministrazioni periferiche dello Stato .....	151
ALLEGATO 19 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi .....	155
ALLEGATO 20 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso civico .....	156
ALLEGATO 21 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza .....	157
ALLEGATO 22 – Questioni tra privati .....	166
ALLEGATO 23 – Proposte di miglioramento normativo e amministrativo.....	170

**Presentazione****PRESENTAZIONE**

Ho il piacere di presentare la Relazione sull'attività svolta dall'Ufficio del Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta nell'anno 2017, la sesta Relazione annuale del mio mandato. Sono stato, infatti, eletto il 21 dicembre 2011 e ho assunto la carica di Difensore civico in data 1° febbraio 2012. Sono poi stato riconfermato Difensore civico per un secondo mandato di cinque anni dall'Assemblea legislativa valdostana l'11 gennaio 2017, assumendo la carica in data 3 febbraio 2017.

Seguendo la precedente impostazione, l'arco temporale di riferimento di questa Relazione ha ad oggetto l'attività svolta da questo Ufficio nell'anno solare 2017.

Dal punto di vista metodologico, anche in questo sesto anno di attività ho ricevuto personalmente i cittadini che si sono rivolti alla difesa civica.

Ho altresì cercato di diffondere la cultura della difesa civica, accettando di buon grado la partecipazione ad interviste e programmi dei mezzi di comunicazione.

Analogamente, ho consolidato ulteriormente i contatti con i colleghi delle altre Regioni, partecipando agli incontri periodicamente previsti, svolgendo altresì, dal 14 febbraio 2017 giorno dell'elezione da parte dell'Assemblea, le funzioni di Vice Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, con incarico biennale.

Ho inoltre confermato le iniziative presso le Scuole superiori di secondo grado, proponendo una lezione a più classi che si è svolta a gennaio a Saint-Vincent.

Questa Relazione, redatta e trasmessa ai competenti organi in attuazione di quanto previsto dall'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, e dall'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, si colloca in continuità con le precedenti, e segnatamente con quelle dei dieci anni precedenti, di cui gli ultimi sei esercizi sono stati rappresentati dal sottoscritto, proponendosi di costituire, oltre che uno strumento di consuntivazione dell'attività effettuata, un documento idoneo a contribuire al miglioramento della gestione della cosa pubblica, principalmente in termini di azione amministrativa, ma anche di azione normativa.

Il primo capitolo iscrive perciò l'attività istituzionale del Difensore civico valdostano nell'ambito del sistema ordinamentale e organizzativo che contraddistingue la difesa civica in Italia, illustrando brevemente le novità più significative intervenute a livello internazionale, nazionale e locale.

Nel secondo capitolo vengono esposti e commentati i casi trattati più significativi, dai quali sono ricavabili anche indicazioni di carattere generale per il miglioramento dell'attività amministrativa e normativa, talora oggetto di separate proposte, cui si aggiungono semplici

**Presentazione**

contenuti statistici volti a facilitare la comprensione riassuntiva del lavoro e a comparare l'esercizio in esame con quelli dei cinque ultimi anni.

Nel terzo capitolo vengono descritte, da una parte, l'organizzazione dell'Ufficio e, dall'altra, le restanti attività intraprese per esercitare in modo proficuo la funzione e promuovere la conoscenza del servizio.

La Relazione termina con alcune considerazioni di sintesi e di prospettiva.

Mi sia consentito, infine, esprimere un sentito ringraziamento a quanti si sono adoperati per concorrere al buon funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico, in particolare al Presidente del Consiglio regionale, a tutti i Membri dell'Ufficio di Presidenza e della Prima Commissione consiliare che si sono succeduti nel tempo per il sostegno fornito.

Estendo i ringraziamenti al Segretario generale, ai Dirigenti e al personale del Consiglio della Valle per la collaborazione prestata; agli Amministratori dei Comuni e delle *Unités des Communes valdôtaines* convenzionati; ad ogni persona che ha intrattenuto positivi rapporti con l'Ufficio del Difensore civico; e, da ultimo, ma non per ultimi, ai miei collaboratori, per il qualificato apporto professionale e la collaborazione prestata.

Enrico Formento Dojot

**Capitolo I****LA DIFESA CIVICA VALDOSTANA  
NEL PANORAMA INTERNAZIONALE, NAZIONALE  
E REGIONALE****1. Il panorama internazionale e nazionale della difesa civica.**

Nell'anno in commento non è intervenuta alcuna modifica dell'ordinamento giuridico statale in materia di difesa civica.

Infatti, non ha ancora ultimato il suo *iter* parlamentare neppure la proposta di legge presentata a firma dei Senatori Manconi e Mazzoni, volta ad istituire il Garante nazionale dei diritti umani, già oggetto di discussione a dicembre 2015 e a gennaio 2016 del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano che ha proposto un emendamento volto a raccordarne l'attività.

Nel corso della seduta del 14 febbraio 2017, il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano ha dapprima approvato il nuovo Regolamento dell'associazione – redatto dal Difensore civico valdostano – che ha visto la variazione della denominazione del Coordinatore a Presidente del Coordinamento nazionale stesso nonché l'introduzione delle due nuove figure di Vice Presidenti. Nella stessa riunione il Difensore civico valdostano è stato eletto Vice Presidente del Coordinamento medesimo, con incarico biennale. L'Ufficio di Presidenza è altresì composto dal Difensore civico della Regione Abruzzo, Fabrizio Di Carlo, in qualità di Presidente e dal Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Daniela Longo, in qualità di Vice Presidente.

Il Difensore civico della Valle d'Aosta, Enrico Formento Dojot, in qualità di Vice Presidente del Coordinamento nazionale, insieme ai suoi colleghi dell'Ufficio di Presidenza, è stato ricevuto giovedì 16 marzo 2017, a Roma, dal Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei ministri Onorevole Sandro Gozi. Finalizzato ad illustrare le criticità derivanti dall'assenza, nell'Ordinamento italiano, della figura del Difensore civico nazionale, assenza che comporta il difetto di tutela per i cittadini nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato, quest'incontro ha permesso innanzitutto di caldeggiare una soluzione per colmare questa lacuna, e nel contempo di presentare una proposta normativa nel senso della previsione dell'attribuzione delle competenze del Difensore civico nazionale, nelle more, al Coordinamento nazionale medesimo.

In attesa di un'auspicata riforma che, partendo dall'assunto dell'obbligatorietà del servizio, possa operare una sistemazione armonica dell'Istituto, colmando in particolare due lacune, ovvero la mancanza di un Difensore civico nazionale, che lascia del tutto privi di tutela i

**Capitolo 1**

cittadini nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato, e l'assenza di una disciplina organica che assicuri l'omogeneità della funzione, così ovviando anche alla soppressione della figura del Difensore civico comunale, non resta che prendere atto dello stato esistente, cercando di porvi rimedio, almeno parzialmente, con gli strumenti offerti dalla normativa vigente.

In tale contesto, come si è già avuto modo di illustrare, si colloca la Carta di Ancona (Allegato 3), dichiarazione adottata dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, il 18 dicembre 2013. Tale atto raccomanda, *in primis*, al Parlamento nazionale “*di adeguarsi*” ai documenti internazionali delle Nazioni Unite, del Consiglio d'Europa e degli altri Organismi regionali “*istituendo un sistema di difesa civica a livello nazionale e su tutto il territorio regionale, valutando se conferire al Difensore civico nazionale mandato generale come sancito dai documenti internazionali sopra evidenziati e di prevedere livelli uniformi di tutela su tutto il territorio nazionale, attraverso l'individuazione di livelli essenziali per la difesa civica in ottemperanza alle garanzie riconosciute dall'istituto a livello internazionale*” e “*di prevedere livelli essenziali per l'esercizio dei diritti di cittadinanza ed in particolare per quelli procedurali, affidando alla difesa civica il compito di monitorarne l'applicazione*”. Alle Regioni invece raccomanda di prevedere “*il Difensore civico ove non costituito e di riflettere sull'adeguamento dei propri ordinamenti all'esigenza sancita dall'Assemblea Parlamentare del Consiglio d'Europa*” e “*normative ed una gestione delle proprie risorse che garantisca il rispetto dei criteri di autonomia e di indipendenza anche funzionale, amministrativa e contabile del Difensore civico, in conformità con quanto sancito dai documenti internazionali in merito*”.

La posizione espressa dal citato Coordinamento nazionale ha trovato autorevole avallo in numerosi documenti internazionali adottati dalle Nazioni unite, dal Consiglio d'Europa – Istituzione che da sempre attraverso gli atti del Congresso dei Poteri locali e regionali considera l'Ufficio del Difensore civico essenziale per la buona amministrazione, sulla base dei principi formulati dal Congresso stesso nella Risoluzione n. 80 del 1999, ampiamente illustrati nella Relazione di questo Ufficio relativa al 2007 – e dall'Unione europea.

Significative paiono, in questa prospettiva, la Risoluzione n. 48/134 del 1994 dell'Assemblea delle Nazioni Unite (Allegato 4) e la Risoluzione 327/11 nonché la Raccomandazione n. 309/2011 del Congresso dei Poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa (Allegati 5 e 6), ampiamente illustrate nella Relazione di questo Ufficio relativa al 2012, nonché la Risoluzione n. 1959/2013 dell'Assemblea parlamentare del Consiglio d'Europa (Allegato 7) e la Risoluzione n. 69/168 del 2014 dell'Assemblea delle Nazioni Unite (Allegato 8) che raccomandano l'istituzione di un Difensore civico nazionale, con mandato generale su tutte le controversie nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori dei pubblici servizi e

**Capitolo I**

invitano altresì a garantire al Difensore civico autonomia e indipendenza formale e funzionale, dotandolo di strutture, mezzi e personale adeguati allo svolgimento del proprio compito.

Inoltre, sia l'Unione europea che il Consiglio d'Europa impongono agli Stati che chiedono di fare parte delle due Organizzazioni di rispondere ad una serie di parametri di democraticità e rispetto dei diritti fondamentali, fra cui l'istituzione del Difensore civico. L'Italia, uno degli Stati fondatori di entrambe le Organizzazioni, non solo è priva di tale figura a livello nazionale, ma anche di un sistema di difesa civica omogeneo in tutte le Regioni.

Il Coordinamento nazionale, anche nel corso del 2017, come sopra illustrato, ha concretamente operato per accrescere il ruolo e il peso della difesa civica, reclamando, da un lato, la nomina del Difensore civico nazionale, e, dall'altro, in carenza di ciò, la piena legittimazione del Coordinamento medesimo a rappresentare la difesa civica quale idoneo e naturale interlocutore presso le Istituzioni.

Nell'incontro svoltosi a Roma il 27 marzo 2017, il Coordinamento nazionale ha approvato un ordine del giorno, redatto dal Difensore civico valdostano, relativamente alla legge 8 marzo 2017, n. 24, recante *“Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”*, detta *“legge Gelli”*. Dopo avere, fra l'altro, premesso che la menzionata *legge Gelli* all'articolo 2 *“prevede la facoltà per le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano di affidare all'Ufficio del Difensore civico la funzione di Garante per il diritto alla salute”*, che tale normativa *“reca una disciplina di principio, restando in capo alle singole Regioni e Province autonome la regolamentazione concernente, tra gli altri, la struttura e il supporto tecnico dell'Ufficio del Difensore civico e i poteri nonché gli ambiti e le modalità di intervento del medesimo”* e, infine, *“che in una materia assolutamente complessa e delicata, che afferisce in via diretta alla salute dei cittadini, occorre garantire uniformità normativa, al fine di evitare differenziazioni sostanziali tra diverse realtà territoriali, che potrebbero pregiudicare un approccio omogeneo e comportare livelli diversi e non giustificabili di riconoscimento dei diritti dei cittadini medesimi”*, il Coordinamento nazionale *“auspica che le Regioni e le Province autonome vogliano promuovere ogni azione volta all'omogeneizzazione dei livelli di riconoscimento dei diritti dei cittadini, nella materia della responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie”*. Questo ordine del giorno è stato indirizzato alla Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, alla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative regionali e alla Conferenza Stato-Regioni affinché tali organismi vogliano assumere ogni iniziativa utile a conseguire il fine ivi auspicato.

Su questo argomento, il 27 novembre, il Coordinatore della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome ha indirizzato al Ministro della Salute nonché ai Presidenti dei Consigli regionali e delle Province autonome, ai Difensori

**Capitolo 1**

civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e di Bolzano, al Presidente della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, una nota ufficiale per richiedere alla Ministra Lorenzin la possibilità di fissare un incontro con tutte le Autorità interessate al fine di rappresentare le difficoltà esistenti e già riscontrate in merito all'attuazione dell'articolo 2 della legge n. 27/2017 e, partendo da questi presupposti, definire una comune linea di azione.

Dopo aver espresso soddisfazione per le modifiche al decreto Madia sulla trasparenza e l'accesso da parte dei cittadini, il Coordinamento nazionale, nell'ottica di creare delle linee guida comuni al fine di fornire risposte uniformi da parte dei Difensori civici, ha costituito un gruppo di lavoro al quale ha partecipato anche il Difensore civico valdostano. Il gruppo di lavoro ha elaborato linee comuni approvate dal Coordinamento.

Sul versante degli ordinamenti delle Regioni – cui, giova ricordarlo, va ascritto il merito di avere introdotto e sviluppato la difesa civica in Italia – sono intervenute alcune modifiche negli ordinamenti giuridici regionali per quanto attiene la difesa civica.

Si segnala, a tale proposito, che l'Assemblea legislativa della Provincia autonoma di Trento ha, con legge provinciale 20 giugno 2017, n. 5, istituito il Garante dei diritti dei detenuti e il Garante dei diritti dei minori presso l'ufficio del Difensore civico. Questi due Garanti *“operano in autonomia nello svolgimento delle proprie funzioni e collaborano con il Difensore civico”* che *“coordina le attività dell'Ufficio, ne dispone le risorse, assegna i casi in ragione della materia prevalente e, per motivate ragioni, può avocare a sé casi assegnati ai Garanti”*.

Nell'intento del legislatore, la soluzione adottata potrà assicurare, ad un costo contenuto rispetto a quanto previsto nell'abrogata legge provinciale n. 10/2007, la presenza di figure qualificate e in grado di affrontare le delicate questioni relative alla tutela dei minori e degli adolescenti nonché dei detenuti.

La Regione Lombardia, con l'articolo 5 della legge regionale di programmazione economico-finanziaria regionale del 28 dicembre 2017, n. 37, ha modificato la legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18, che disciplina la Difesa civica regionale lombarda. Oltre alle funzioni consuete svolte dagli altri Difensori civici regionali, il Difensore civico lombardo svolge anche *“la funzione di Garante e tutela dei detenuti, dei contribuenti, dei pensionati, dei consumatori e degli utenti, nonché la funzione di Garante per il diritto alla salute”*. Con quest'ultima funzione, attribuitagli con la modifica legislativa *de qua*, egli *“assicura la tutela dei diritti di ciascun soggetto destinatario di prestazione sanitaria e sociosanitaria, ai sensi dell'articolo 2, commi 1, 2 e 3, 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)”* e *“qualora verifichi la fondatezza delle segnalazioni pervenutegli, interviene nei confronti dell'amministrazione regionale, degli enti pubblici*

**Capitolo I**

*regionali, delle unità d'offerta sanitaria e sociosanitaria, nonché dei soggetti gestori pubblici e privati accreditati, per assicurare l'accesso alle prestazioni e l'efficacia nell'erogazione dei servizi".*

Sempre in ambito regionale è da segnalare la nomina di alcuni nuovi Difensori civici: il Difensore civico della Regione Lombardia, Carlo Lio, la Garante dei diritti della persona della Regione Molise Leontina Lanciano e, ad inizio 2018, il Difensore civico della Regione Toscana Sandro Vannini.

**2. La difesa civica in Valle d'Aosta.**

Come questo Ufficio ha avuto modo di illustrare compiutamente più volte in passato, la crisi che ha investito la difesa civica locale, a seguito della soppressione del Difensore civico comunale nel territorio nazionale, non ha riguardato in alcun modo la nostra Regione, ove la tutela non giurisdizionale dei diritti nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni è assicurata dal solo Difensore civico regionale, in virtù dell'applicazione di quella disposizione della legge regionale che, calandosi perfettamente nella realtà valdostana, accorda agli Enti locali la possibilità di convenzionarsi con il Consiglio della Valle per avvalersi di questo Ufficio.

Nel corso del 2017 il Comune di Oyace ha sottoscritto la convenzione con il Consiglio regionale, consentendo, quindi, ai propri amministrati la possibilità di usufruire del servizio di difesa civica. Rimane pertanto solo un ultimo Comune sugli 82 Enti locali di cui si compone la Valle d'Aosta a non avere ancora intrapreso l'*iter* procedurale per il convenzionamento.

Gli Enti locali convenzionati ammontano a fine 2017, a 81, di cui 73 Comuni e 8 *Unités des Communes valdôtaines* (Allegati 9 e 10).

Al fine di raggiungere l'obiettivo di fornire il servizio di difesa civica a tutti i cittadini valdostani, con il nuovo anno sarà contattato il Sindaco del Comune non ancora convenzionato per sensibilizzare una volta ancora l'Ente locale sui vantaggi derivanti dall'utilizzo dell'organo regionale di difesa civica.

Come già più volte rappresentato, l'Ufficio di difesa civica si pone con spirito di collaborazione verso gli Enti, nel senso che il suo intervento è finalizzato alla risoluzione delle problematiche sollevate dai cittadini e, quindi, ad evitare inutili e onerosi contenziosi. Attraverso il convenzionamento, i Comuni, in sostanza, assicurano ai loro amministrati un servizio, che si caratterizza per l'informalità del rito, la speditezza e, non da ultimo, la gratuità.

La legge regionale che disciplina il funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico è stata modificata dalla novella introdotta dalla legge regionale 1° agosto 2011, n. 19, entrata in vigore il 17 agosto 2011.

**Capitolo 1**

Si ricorda, come già illustrato nelle cinque ultime relazioni, che per quanto interessa in questa sede, la legge di riforma, dopo avere inserito alcune disposizioni volte ad adeguare, tenendo conto delle esperienze più avanzate, il funzionamento dell'Ufficio alle esigenze emerse nella prassi applicativa, amplia significativamente, alla luce del mutato quadro ordinamentale, l'ambito soggettivo di operatività del Difensore civico, esteso, oltre che ai tradizionali concessionari di pubblici servizi, ai soggetti che gestiscono questi ultimi ad altro titolo, completando il novero dei privati che, svolgendo servizi di rilevanza pubblica, sono destinatari di interventi di difesa civica. La nuova legge ha accresciuto le competenze del Difensore civico anche in un'altra direzione, attribuendo al medesimo le funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, che verranno trattate in distinta Relazione sull'attività svolta a tale titolo, così come disposto dall'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, novellato dalla legge regionale 1° agosto 2011, n. 19.

**Capitolo 2****L'ATTIVITÀ DI TUTELA DEL  
CITTADINO****1. La metodologia adottata.**

I criteri metodologici adottati restano invariati in quanto ritenuti rispondenti all'attività dell'Ufficio; essi sono finalizzati a contemperare l'esigenza di non tradire alcune caratteristiche fondamentali della difesa civica, ossia l'immediatezza e l'informalità degli interventi e il contatto diretto con i cittadini, con quella di assicurare la trasparenza della funzione mediante l'esplicitazione scritta dell'attività svolta e degli esiti della medesima, tanto a beneficio dei cittadini quanto delle Amministrazioni, e sono stati illustrati compiutamente nella Relazione del mio predecessore relativa all'attività svolta nell'anno 2007.

Anche per facilitare la lettura di quanti sono interessati agli aspetti di metodo, se ne riportano i contenuti, adattati in funzione dell'esperienza.

***A – Generalità.***

Le articolazioni procedurali attraverso cui si esplica un intervento di difesa civica possono essere concettualmente separate, pur con qualche approssimazione e semplificazione, in tre fasi, di cui soltanto la prima ha carattere necessario: quella dell'iniziativa da parte dei cittadini; quella dell'istruttoria; quella della conclusione.

***B – La fase dell'iniziativa.***

Le richieste possono essere presentate dai cittadini con libertà di forme: contatto personale, lettera, fax, messaggio di posta elettronica e posta elettronica certificata.

Considerato che spesso la complessità delle questioni o la difficoltà di inquadrarle in termini tecnico-giuridici non ne agevola l'esposizione e che le dimensioni del territorio regionale consentono un sufficientemente comodo accesso all'Ufficio del Difensore civico, è facile comprendere che la modalità privilegiata consiste nel contatto personale dell'utente, che deve poter contare sulla presenza, anche fisica, del Difensore civico o dei suoi collaboratori, che possono in questo modo valutare con maggior precisione i fatti che hanno originato il problema.

In determinati casi l'intervento del Difensore civico può esaurirsi già in questa fase: ciò avviene allorché il cittadino abbisogna soltanto dei chiarimenti tecnico-giuridici necessari per la comprensione della portata di un problema che ha incontrato, in esito ai quali si convince che l'attività amministrativa si è dispiegata

**Capitolo 2**

correttamente, oppure intende percorrere altra via risultata più confacente alla soluzione del problema o infine, più semplicemente, ottiene le indicazioni richieste per rapportarsi in modo efficace con i pubblici uffici.

Non sempre il primo colloquio è sufficiente, rendendosi talora necessari approfondimenti che, in relazione alla complessità del caso, non possono essere svolti nell'immediato.

Separata considerazione merita il tema degli interventi che non rientrano nella stretta competenza istituzionale del Difensore civico.

Vi rientrano, in primo luogo, i casi in cui il cittadino si rivolge all'Ufficio per esporre un problema che ha incontrato nei rapporti con un'Amministrazione diversa da quelle formalmente assoggettate alla sua competenza. Laddove non sia possibile inoltrare la pratica al Difensore civico competente, è buona consuetudine, in assenza di una copertura generalizzata del servizio sul territorio nazionale, assicurare un sostegno al cittadino cercando di comunicare con gli Enti interessati per facilitare la soluzione della questione prospettata.

Diverso trattamento va riservato alle questioni che investono esclusivamente rapporti tra privati, riguardo ai quali l'intervento dell'Ufficio – non riguardando le Amministrazioni pubbliche – non trova giustificazione oggettiva e risponde soltanto all'opportunità di non tradire le aspettative del cittadino che ha chiesto ascolto e supporto: in questo caso non possono essere fornite che indicazioni di massima, indirizzando il cittadino verso gli organismi cui rivolgersi. Di qui l'importanza di promuovere un'adeguata conoscenza dell'Istituto e del suo raggio d'azione.

Le richieste sono in ogni caso annotate con l'attribuzione di un numero progressivo, corrispondente all'ordine di accesso del soggetto che le ha presentate.

***C – La fase istruttoria.***

Allorché l'intervento non può esaurirsi nella prima fase, rendendosi necessari approfondimenti o azioni dell'Ufficio nei confronti di soggetti terzi, viene avviata l'istruttoria – che può essere condotta avvalendosi, a seconda delle peculiarità del caso concreto, dei mezzi previsti dalla normativa (richiesta, verbale o scritta, di notizie; consultazione ed estrazione di copia di atti e documenti; acquisizione di informazioni; convocazione del responsabile del procedimento; accesso agli uffici per accertamenti) – diretta a verificare la sussistenza delle omissioni, dei ritardi, delle irregolarità, procedurali o provvedimentali, oppure delle disfunzioni oggetto di reclamo.

Parallelamente viene aperto un fascicolo formale, numerato progressivamente.

Normalmente la fase istruttoria prende avvio con la richiesta di documentati chiarimenti all'Amministrazione interessata e si conclude allorché vengono fornite risposte esaurienti alle questioni esposte.