

# SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVI LEGISLATURA —————

**Doc. CXXVIII**  
**n. 44**

## RELAZIONE

### SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LOMBARDIA

(Anno 2010)

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

**Presentata dal Difensore civico della regione Lombardia**

—————  
**Comunicata alla Presidenza il 18 aprile 2012**  
—————



**INDICE**

PREMESSA .....	Pag.	5
INTRODUZIONE .....	»	6
RELAZIONE		
1. <i>Assetto istituzionale</i> .....	»	14
1.1 Enti e uffici pubblici		
1.2 Vigilanza e controllo sugli enti locali		
1.3 Trasparenza e partecipazione attività amministrativa		
1.4 Servizi pubblici		
2. <i>Ordinamento Personale pubblico</i> .....	»	23
2.1 Personale di altri enti		
3. <i>Ordinamento finanziario</i> .....	»	25
3.1 Tributi e canoni statali		
3.2 Tributi e canoni regionali		
3.3 Tributi e canoni locali		
4. <i>Territorio</i> .....	»	32
4.1 Edilizia residenziale pubblica		
4.2 Edilizia privata		
4.3 Lavori pubblici		
4.4 Trasporti pubblici		
4.5 Viabilità e circolazione		
5. <i>Ambiente</i> .....	»	43
5.3 Inquinamento		
6. <i>Sicurezza sociale</i> .....	»	44
6.1 Invalidità civile		
6.2 Pensioni, previdenza		
7. <i>Sanità e igiene</i> .....	»	54
7.1 Assistenza sanitaria		

---

8. Istruzione, Cultura, Informazione . . . . .	Pag. 67
8.1 Istruzione e assistenza scolastica	
9. Agricoltura . . . . .	» 68
9.1 Caccia e pesca	
10. Lavoro . . . . .	» 71
10.1 Formazione professionale	
11. Garante dei detenuti . . . . .	» 73
CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE . . . . .	» 76
TAVOLE . . . . .	» 79
APPENDICE . . . . .	» 107
DIFENSORI CIVICI PROVINCIALI DELLA LOMBARDIA . . . . .	» 108
CONFERENZA NAZIONALE DEI DIFENSORI CIVICI REGIONALI E DELLE PROVINCE AUTONOME . . . . .	» 109
<i>L.R. statutaria 1/2008 – art. 61 – Statuto d'autonomia della     Lombardia . . . . .</i>	» 113
<i>L.R. 18/2010 – Disciplina del Difensore regionale . . . . .</i>	» 114
<i>L.R. 10/2003 – Riordino delle disposizioni legislative re-     gionali in materia tributaria – Testo unico della disci-     plina dei tributi regionali . . . . .</i>	» 122
<i>D.Lgs. 267/2000 – Testo unico delle leggi sull'ordinamen-     to degli enti locali . . . . .</i>	» 130
<i>L. 241/1990 – Nuove norme in materia di procedimento     amministrativo e di diritto di accesso ai documenti am-     ministrativi . . . . .</i>	» 131
<i>L. 104/1992 – Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazio-     ne sociale e i diritti delle persone diversamente abili . . . . .</i>	» 137

Signore,  
Signori,

con questa relazione, il percorso, iniziato con la l.r. 18 Gennaio 1980 n. 7, del Difensore civico della Lombardia si conclude e inizia una nuova fase della difesa civica regionale con l'istituzione del Difensore regionale.

La Regione Lombardia, con l'approvazione dello Statuto d'Autonomia della Lombardia, ha deciso di investire sulla Difesa civica includendo, con l'art. 61, il Difensore regionale tra gli organi di garanzia previsti dallo Statuto rafforzandone il ruolo e le competenze e con la l.r. 6 Dicembre 2010 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.

E' un passaggio importante che sottintende anche la disponibilità politica dell'amministrazione regionale a confrontarsi e a collaborare attivamente con il Difensore regionale, oltre che a promuoverne la funzione nei confronti della collettività, segnalando regolarmente negli atti amministrativi la possibilità di ricorrere al Difensore civico.

Diversamente a livello nazionale (L. 23 Dicembre 2010 n. 191, art. 1 comma 185 bis e L. 26 Marzo 2010 n. 42), si è ritenuto di abolire il Difensore civico comunale attribuendone le funzioni, attraverso la eventuale e facoltativa stipula di convenzioni, al Difensore civico provinciale, la cui nomina non è obbligatoria per le amministrazioni, che prende il nome di Difensore civico territoriale.

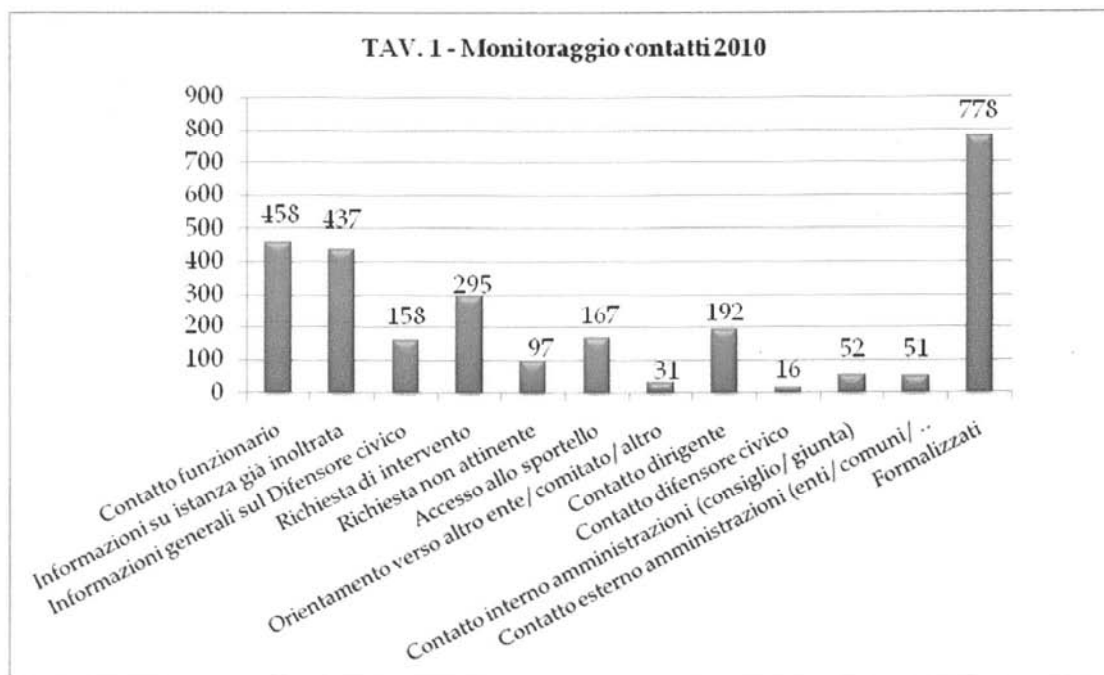
Pur avendo in Lombardia Difensori civici provinciali che di fatto operano già da anni come Difensori territoriali, in particolare il Difensore civico della Provincia di Lecco, nutro qualche perplessità rispetto alle grandi differenze di bacini d'utenza e complessità di problematiche che i Difensori territoriali dovranno affrontare e, personalmente, ritengo che sarebbe preferibile definire la competenza territoriale dei difensori in funzione del numero di abitanti.

Il Difensore regionale potrà anche sopperire ai vuoti che questa diversa definizione della difesa civica potrà produrre, resta però imprescindibile la necessità di una legge nazionale organica sulla difesa civica, troppe volte rinviata, che preveda o meno un Difensore nazionale, ma garantisca a tutti i cittadini la possibilità di esercitare i propri diritti.

Donato Giordano  
Difensore civico della Lombardia

### L'attività dell'Ufficio in generale

Nel corso dell'anno 2010 l'Ufficio per il D.C. ha registrato 2.732 contatti con cittadini ripartiti come segue:



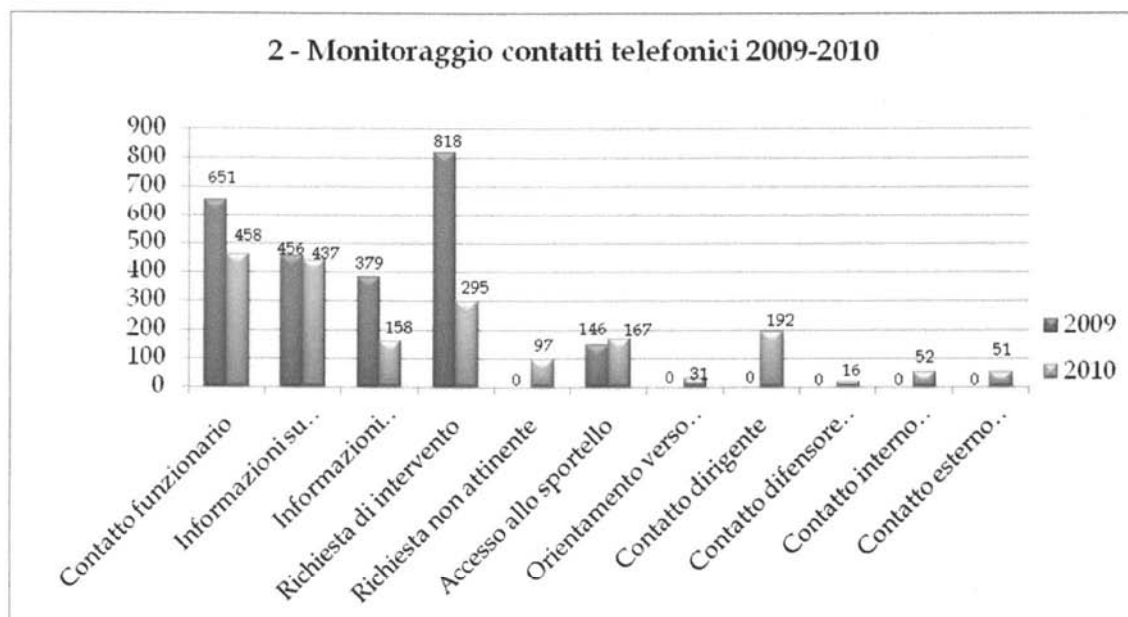
con un decremento di 496, pari al 20,24%, nei contatti telefonici ed un decremento di 310, pari al 28,50%, nei contatti formalizzati.

Il complessivo notevole decremento sembra riconducibile, per quanto possa apparire paradossale, all'abolizione dei Difensori civici comunali: le incertezze normative e la campagna di stampa che le ha accompagnate, protrattasi per i primi mesi dell'anno, hanno indotto il pubblico a ritenere che l'abolizione riguardasse la figura del Difensore civico toto corde quindi anche quello regionale.

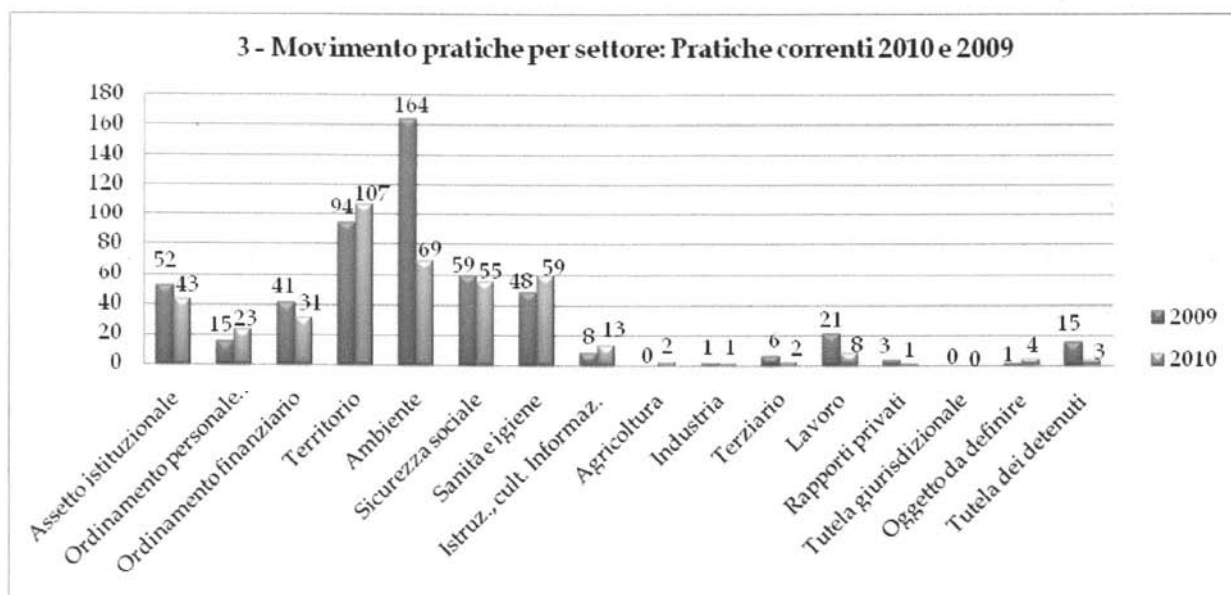
Il che trova conferma sia nei dati relativi al movimento mensile delle pratiche, nettamente superiore alla media del quinquennio precedente fino ad aprile (v. Tab. 5), che nelle richieste d'informazioni ricevute telefonicamente.

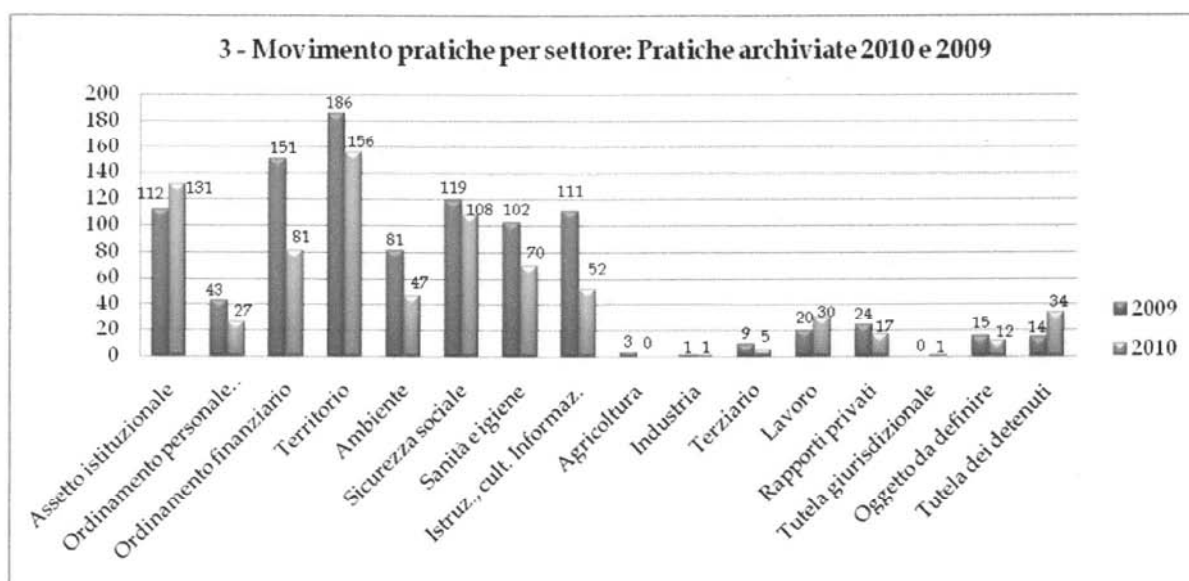
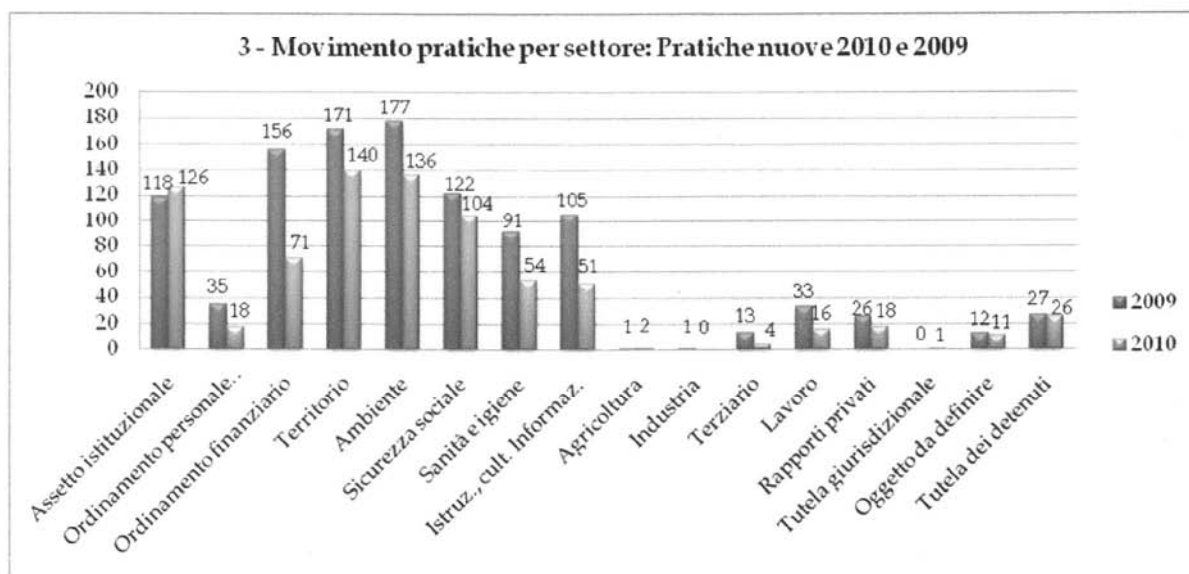
L'amara esperienza ha comunque risolto l'Ufficio a programmare ed attuare entro il corrente anno una vasta campagna di collaborazione con i Difensori civici provinciali e con i Comuni in genere nonché anche una vasta azione informativa (v. infra, Considerazioni conclusive).

Qui di seguito ci si occupa in particolare dei contatti formalizzati, ossia di quei contatti che hanno originato l'apertura e la trattazione di una pratica. Per quanto riguarda i contatti non formalizzati (v. Tab. 2) si può rilevare che circa il 55% (pari a 1.087) di essi riguardano i Funzionari o il Dirigente e che la gran parte di essi attiene ad una pratica in corso: il dato è sostanzialmente costante nel tempo.



Le istanze formalizzate nel corso dell'anno sono state 788, mentre le istanze in corso di trattazione, cioè originate nell'anno o in anni precedenti sono state 528, l'Ufficio perciò ha trattato complessivamente 1306 pratiche formalizzate (v. Tab. 3).





Qui di seguito, in primo luogo, si intende mettere a raffronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2010 con l'anno precedente e con l'intera attività degli ultimi cinque anni (v. Tab. 3).

Scopo del raffronto è verificare in termini prevalentemente quantitativi – ma anche qualitativi, laddove il dato consentisse di farlo – quali siano gli ambiti nei quali il presidio defensoriale debba essere rafforzato, quali gli ambiti nei quali esso abbia raggiunto risultati consolidati, quali gli ambiti nei quali all'azione del Difensore civico debba o possa essere affiancata un'azione politico-amministrativa.

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



E' interessante rilevare che il notevole decremento non caratterizza tutti i Settori nei quali è ripartita l'attività dell'Ufficio, in particolare il settore:

1. Assetto istituzionale (1) vede un incremento di nuove istanze in termini sia assoluti che relativi (dal 10,85% al 16,20%); incremento, assoluto e relativo, che investe anche le pratiche chiuse nel corso dell'anno (dall'11,30% al 16,97%); infine, incremento (di circa il 2%) rilevabile anche con riferimento al quinquennio. Il che sta a significare - e la cosa è degna di nota - che le questioni, che riguardano le pubbliche amministrazioni in prima persona nell'esercizio delle funzioni istituzionali, sono quelle che maggiormente turbano il cittadino: la qual cosa, lungi dal depotenziare, anche solo propagandisticamente la figura del Difensore civico, dovrebbe indurre ad una politica esattamente contraria (e la regione Lombardia con la l.r. 6 Dicembre 2010 n. 18 si è mossa in questo senso).
2. Ordinamento del personale pubblico (2) vede un decremento notevole in termini assoluti ma contenuto in termini relativi (dal 3,22% al 2,31%) per quanto riguarda sia le nuove istanze che le istanze chiuse; il decremento (di circa l'1%) è rilevabile anche con riferimento al quinquennio.
3. Ordinamento finanziario (3) vede un decremento notevole sia in termini assoluti che relativi per quanto riguarda le istanze nuove (dal 14,34% al 9,13%) e le istanze chiuse (dal 15,24% al 10,49%), attestandosi così sui livelli del quinquennio.
4. Territorio (4) pur partecipando anch'esso del generale decremento in termini assoluti, vede invece un buon incremento in termini relativi per quel che riguarda sia le istanze aperte (dal 15,72% al 17,99%) che le istanze chiuse (dal 18,77% al 20,21%): il che lo riporta sui livelli del quinquennio. Essendo questo l'ambito nel quale le pubbliche amministrazioni sono chiamate a gestire un bene comune per eccellenza (il territorio), è evidente che si è ben lontani dal raggiungere una gestione ottimale.
5. Ambiente (5) partecipa anch'esso del generale decremento in termini assoluti ma presenta un incremento in termini relativi (dal 16,27% al 17,48%) di nuove istanze, mentre le pratiche chiuse si mantengono sotto il livello dell'anno passato (di circa il 2%); da rimarcare è comunque il fatto che, in termini relativi, sia le nuove istanze che le istanze chiuse sono praticamente raddoppiate rispetto al quinquennio (rispettivamente dal 9,05% al 17,48% e dal 4,51% al 6,09%). Quanto detto per il Territorio vale, dunque, *a fortiori* per l'Ambiente.

---

1 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Enti e uffici pubblici, Associazioni di volontariato, Vigilanza e controllo sugli enti locali, Atti, documenti e registri pubblici, Trasparenza e partecipazione all'attività amministrativa, Privacy, Servizi pubblici, Ordine e sicurezza pubblica, Nomina commissario ad acta / art. 17 comma 45 L. 127/1997).

2 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Personale della regione e degli enti dipendenti, Personale degli enti locali, Personale delle strutture sanitarie, Personale di altri enti.

3 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Tributi e canoni statali, Tributi e canoni regionali, Tributi e canoni locali, Infrastrutture al codice della strada, Demanio e patrimonio, Usi civici, Contratti delle pubbliche amministrazioni.

4 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Strumenti urbanistici, Protezione civile, Tutela del territorio, Occupazioni, espropri, servitù, Edilizia residenziale pubblica, Edilizia privata, Lavori pubblici, Acque pubbliche, Trasporti pubblici, Viabilità e circolazione.

5 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Parchi e riserve naturali, Cave e torbiere, Inquinamento, Smaltimento rifiuti, Nomina Commissario ad acta (art. 17 comma 45 L. 127/1997).

6. Sicurezza sociale (6) vede una diminuzione in termini assoluti ma un incremento in termini relativi sia delle nuove istanze che delle istanze chiuse (rispettivamente dall'11,21% al 13,37% e dal 12,01% al 13,99%); il decremento è altresì notevole (circa il 6%) rispetto al quinquennio.
7. Sanità e igiene (7) vede un decremento di nuove istanze e di istanze chiuse in termini sia assoluti che relativi (rispettivamente dall'8,36% al 6,94% e dal 10,29% al 9,07%); anche sul quinquennio si registra un decremento (di circa il 2%). A giudicare dal tipo di istanze si ritiene che il decremento sia da imputarsi non solo alle ragioni generali sopra illustrate ma anche alla costante opera di monitoraggio e chiarificazione svolta dall'Ufficio nel tempo (v. *infra* § \*\*\*\*).
8. Istruzione, cultura e informazione (8) partecipa del decremento in termini sia assoluti che relativi per le istanze tanto nuove (dal 9,65% al 6,56%) quanto chiuse (dall'11,20% al 6,74%), discostandosi così (di circa il 3%) anche dal quinquennio. Oltre che alle cennate ragioni generali non deve dimenticarsi la costante attività di monitoraggio e di collaborazione condotta dall'Ufficio nei confronti dei competenti settori della Giunta regionale, come si vedrà (v. *infra* § \*\*\*).
9. Agricoltura (9), Industria (10) e Terziario (11) costituiscono meno dell'1% dell'attività dell'Ufficio e si mantengono costanti su tale livello.
10. Lavoro (12) mostra un decremento sia in termini assoluti che relativi (dal 3,03% al 2,06%); nel corso dell'anno sono state chiuse più pratiche che nel corso dell'anno precedente; non ostante il decremento rilevato, la tendenza comunque è all'aumento rispetto al quinquennio.
11. Rapporti tra privati (13) non mostra significativi scostamenti rispetto all'anno precedente e al quinquennio (sempre intorno al 2,5% dell'attività dell'Ufficio); stanti le competenze attribuite dalla recente l.r. si deve tuttavia ipotizzare un incremento per l'anno a venire (v. *infra*, Considerazioni conclusive).
12. Tutela giurisdizionale (14) e Oggetto da definire (15) sono anch'essi residuali (meno dell'1% dell'attività dell'Ufficio) e si mantengono entro i limiti consueti.

---

6 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Assistenza sociale, Immigrazione, Invalidità civile, Pensioni, previdenza, Infortuni sul lavoro, Calamità naturali, atti di terrorismo, criminalità, Assistenza sociale rette, Sicurezza sociale rette.

7 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Assistenza sanitaria, Enti e strutture sanitarie, Igiene pubblica, Polizia mortuaria, Servizio veterinario.

8 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Istruzione, Assistenza scolastica, Edilizia scolastica, Biblioteche, musei, beni culturali, Attività e manifestazioni artistiche culturali, Informazione.

9 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Strutture agricole, Produzione agricola, Zootecnia, Caccia e pesca, Bonifica, Alimentazione, Foreste, Montagna

10 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Strutture industriali, Incentivazioni all'industria, Energia, Artigianato, Acque minerali e termali.

11 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Commercio, Mercati, Fiere, mostre, esposizioni, Turismo, Industria alberghiera, Sport, tempo libero.

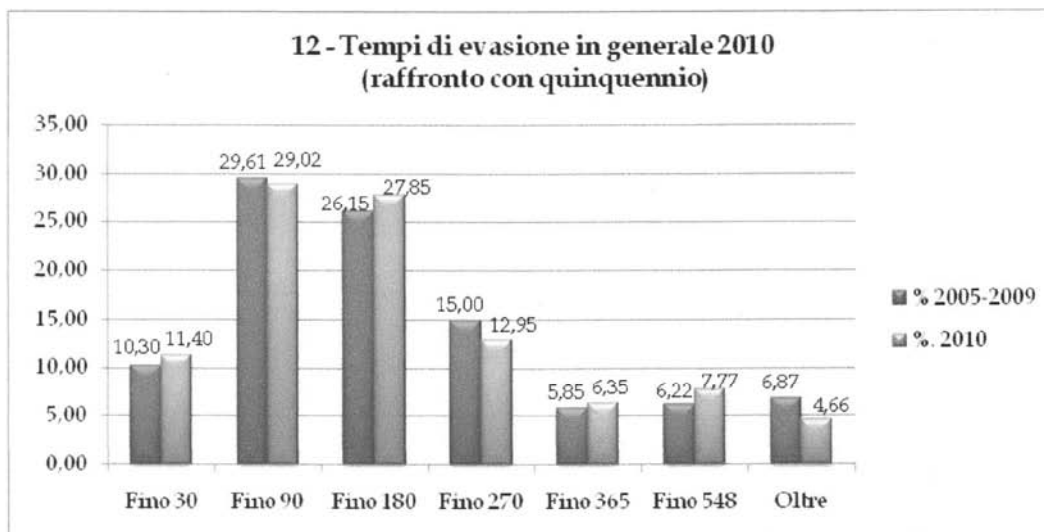
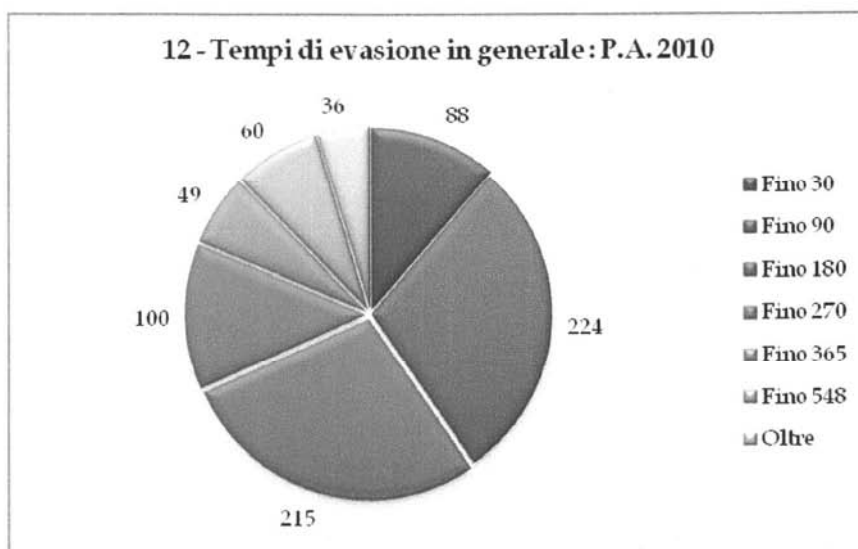
12 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Occupazione, Formazione professionale, Emigrazione.

13 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Condominio, Contratti, Altri.

14 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Patrocinio in giudizio, Giudice di pace.

15 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Oggetto da definire, Richiesta informazioni, Istante anonimo, Istanza non formalizzata

- 13 Tutela dei detenuti (16) si mantiene in sostanziale parità in termini assoluti mentre, ovviamente, appare in crescita in termini relativi (dal 2,48% al 3,34%). Il notevole incremento delle pratiche chiuse entro l'anno (dall'1,41% al 4,40%) sembra indicare un notevole rafforzamento della figura del Difensore civico quale Garante dei detenuti regionale (v. *infra* § \*\*\*).



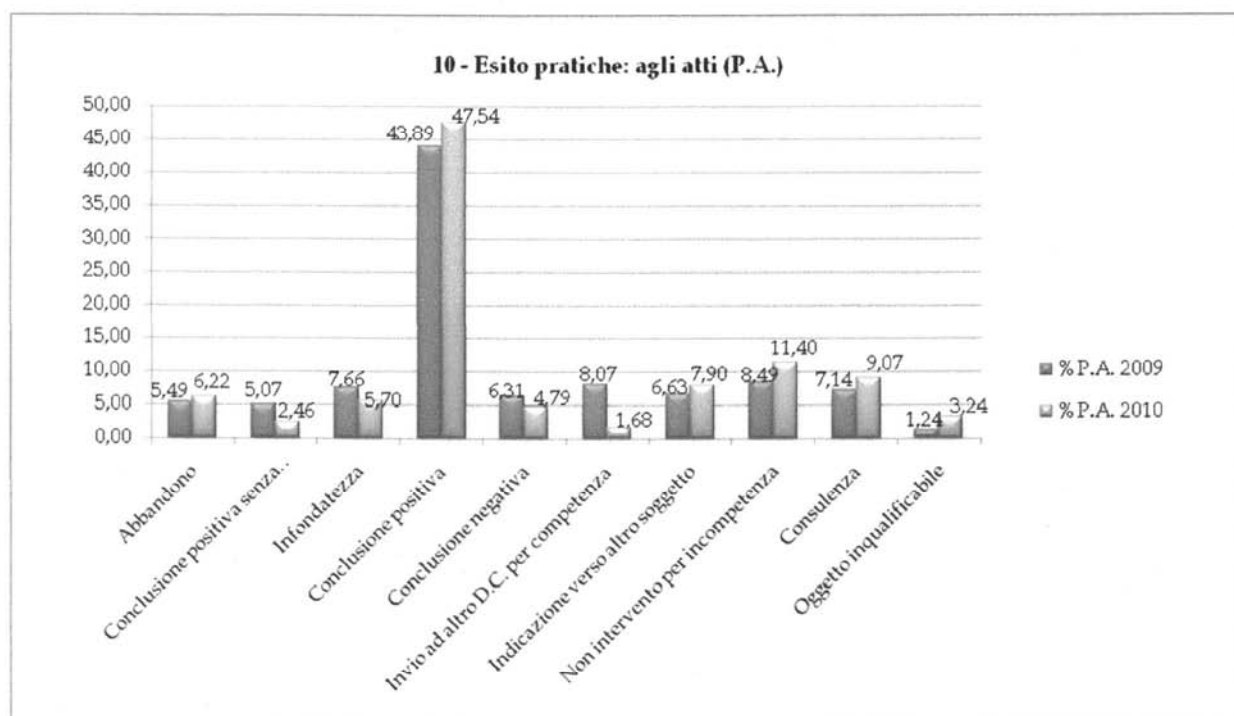
16 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Rapporti con i soggetti gestori, Assistenza sanitaria dei reclusi, Formazione professionale e inserimento lavorativo dei reclusi, Rapporti con le famiglie.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi appare confermata nella Tav. 12 dove si evidenzia la stabilità delle pratiche in corso, ossia di quelle pratiche della durata fisiologica superiore all'anno. Come è intuitivo, non ogni pratica può essere risolta rapidamente: possono, infatti, rendersi necessari accertamenti complessi, da condursi in contraddittorio o con la collaborazione di altre amministrazioni o che comunque presentano complessità di diversa natura. Anche qui può tuttavia rilevarsi che la durata ultrannuale è comunque stabile con riferimento al periodo 2005-2009.

La sostanziale costanza nella celerità dell'intervento è da imputarsi prevalentemente a due ragioni che si rafforzano reciprocamente: la buona organizzazione dell'Ufficio e il perdurante riconoscimento del Difensore civico quale efficace strumento di mediazione e superamento delle *res litigiosae* da parte degli stessi enti destinatari degli interventi. In particolare, con riferimento all'organizzazione, si possono ritenere in gran parte conseguiti gli obiettivi di razionalizzazione dell'attività, già da tempo impostati e perseguiti dal Difensore civico e resi più evidenti dalla notevole informatizzazione (v. *infra*, Considerazioni conclusive). Il tutto si risolve in una maggiore autorevolezza acquisita dall'istituzione (e dalla sua struttura) presso le amministrazioni nei confronti delle quali interviene.

Infine, se è vero che *qui cito dat bene dat*, la celerità non può che giovare all'immagine dell'istituto regionale, e consigliare in particolare. Anche questo è un dato di rilievo ai fini del riorientamento dell'azione del Difensore civico allo studio dell'Ufficio.

Si rinvia alla Tav. 13, che valuta i tempi di intervento per settore: chi ritenga di addentrarsi potrà constatare che la celerità è evidente in settori di particolare rilievo regionale (come ad es., il Settore Ordinamento finanziario; viceversa presenta criticità il Settore Ambiente, ossia uno dei due Settori principali di gestione di beni comuni):



Si deve, in particolare, (**Tavv. 10 e 11**) rilevare l'incremento dei casi nei quali l'amministrazione destinataria dell'intervento del Difensore civico regionale accoglie i rilievi mossi o le proposte avanzate dal Difensore civico stesso: si passa infatti dal 43,89% al 47,54%, percentuale che, unita 2,46% della conclusione positiva della questione proposta e del 9,07% delle consulenze fornite, porta al 60% l'ammontare degli interventi positivi confermando, ed anzi rafforzando, una tendenza consolidata; il che trova una conferma nella diminuzione degli esiti negativi (dal 6,31% al 4,79%).

E' altresì da rilevare la stabilità del dato relativo agli abbandoni: si tratta, infatti, di espliciti segnali della autorevolezza acquistata sul campo dall'istituto. Può non essere inutile rammentare che l'abbandono non significa necessariamente rinuncia alla propria pretesa da parte dell'interessato ma anche acquisizione della consapevolezza della sua eventuale infondatezza, a seguito dei chiarimenti comunque forniti dall'Ufficio.

Considerazione particolare merita anche il dato relativo all'incompetenza che non deve stupire né preoccupare: i dati relativi sono in tendenziale costante diminuzione (dal 25% del quinquennio al quasi 20% del 2010). Tali dati sottendono che la questione proposta dall'istante viene, comunque, trattata e che il cittadino viene indirizzato dall'Ufficio all'autorità effettivamente competente.

D'altro canto il fenomeno conferma l'autorevolezza acquisita sul campo dall'istituto.

Si rinvia alla **Tav. 13**, che espone gli esiti con riferimento ai singoli Settori di intervento: chi volesse addentrarsi potrà rilevare che il dato è confermato in particolare per i Settori di competenza regionale.

Merita, infine, qualche considerazione anche la **Tav. 4**, benché di rilievo prevalentemente interno, inerendo ai carichi di lavoro dei singoli funzionari dell'Ufficio.

Tenuto conto dei rapporti di lavoro a tempo parziale, infatti, l'organico complessivo reale dell'Ufficio è di 9,8 unità, che consente di mantenere il carico di lavoro *pro capite* sostanzialmente invariato.

D'altro canto, benché la cosa non venga elettronicamente rilevata, conviene evidenziare che, per le stesse ragioni, il personale che copre la Segreteria e il Punto informazioni, pari a 12 unità, in effetti corrisponde a 9,6 unità.

Alla luce di ciò e di quanto verrà constatato nel corso della relazione, si può affermare che la fascia di equilibrio anche per quest'anno si è mantenuta ma che il presumibile aumento del carico di lavoro (v. *infra*, Considerazioni conclusive) potrà ripercuotersi negativamente sulla celerità delle risposte, e sulla qualità delle risposte e quindi, in definitiva, sull'efficacia dell'azione dell'organo e sulla sua autorevolezza.

## 1. ASSETTO ISTITUZIONALE

### 1.1 Enti e uffici pubblici

Per quanto riguarda la categoria, le questioni relative all'immigrazione costituiscono la maggior parte dei casi trattati: si può rilevare che la più parte delle richieste di conseguimento della cittadinanza italiana a favore di soggetti extra comunitari, di cui è cenno nella Relazione 2009, è andata a buon fine. L'Ufficio ha assistito i richiedenti fino all'esito del procedimento che - come è noto - ha termine con la prestazione del giuramento di fedeltà alla Repubblica italiana e di osservanza delle leggi dello Stato. Invero, il decreto con cui viene concessa la cittadinanza italiana non ha effetto se il beneficiario non soddisfa l'onere procedurale anzidetto (giuramento).

Esito positivo ha avuto, altresì, la richiesta di rilascio del nulla osta al lavoro subordinato domestico, ai sensi dell'art. 22 D.lgs. 25.7.1998 n. 286, proposta dalla sig.ra G.M. a favore del sig. R.V.

L'istanza era stata presentata il 15.12.07 ma, soprattutto a causa della mole di lavoro gravante sulle questure e sulle prefetture per i notori flussi migratori, nel mese di marzo scorso, non era stata ancora evasa. E ciò, malgrado gli innumerevoli solleciti rivolti dall'interessata ora alla Questura di Milano ora al SUI (Sportello unico per l'immigrazione) anche *on line*, come da indicazione ricevute dallo Sportello medesimo.

A seguito dell'intervento dell'Ufficio, nel mese di maggio la Prefettura ha rilasciato al sig. V. il nulla osta richiesto. Sennonché, l'Ufficio è dovuto nuovamente intervenire ancora presso la Prefettura perché nel permesso erano stato menzionati in modo inesatto alcuni dati anagrafici dell'interessato.

Il procedimento è stato, quindi, correttamente definito il 4 settembre 2010 con felicità e ringraziamenti sentiti da parte e del sig. V. e della signora M. (EC)

### 1.2 Vigilanza e controllo sugli enti locali

Durante lo scorso anno, era stato previsto un aumento del numero delle istanze relative a questa Categoria, che non si è verificato, al momento, e le richieste di intervento sono rimaste di numero pressoché uguale.

A causare tale aumento avrebbe potuto essere la disposizione che, com'è noto, la legge finanziaria 2010, legge 23 dicembre 2009 n. 191, al comma 186 dell'art. 1, ha previsto, all'interno delle misure comunali finalizzate al coordinamento della finanza pubblica ed al contenimento della spesa pubblica, la soppressione della figura del Difensore civico comunale di cui all'art. 11 del TUEL, il D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, conferendo le relative funzioni al Difensore civico provinciale, che assume la denominazione di difensore civico territoriale, con apposita convenzione.

Nato come istituzione rimessa alla facoltà di scelta delle singole amministrazioni comunali con la L. 142/1990, il Difensore civico locale rimarrà dunque in vita, nei singoli comuni, fino allo scadere del mandato di ciascun titolare.

Il tradizionale interesse per le realtà locali di questo ufficio - che di fronte ad istanze relative ad esse è sempre intervenuto nel più totale rispetto per l'autonomia dell'ente locale, ma consapevole della necessità di fornire un servizio, anche solo informativo, al cittadino interessato - è in ogni caso destinato nel tempo a prendere più piede.

A livello nazionale, in materia di accesso agli atti, la modifica alla L. 7 agosto 1990 n. 241, art 25 comma 4, L. 11 febbraio 2005 n. 15 - stabilisce che, qualora il Difensore civico competente per territorio "non sia stato istituito, la competenza (a riesaminare la

determinazione relativa all'eventuale diniego dell'accesso) è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore".

A livello regionale, la recente l. r. 6 dicembre 2010 n. 18 "Disciplina del Difensore regionale" ha modificato questo Ufficio - anche nella denominazione, unica in Italia - stabilendo che il Difensore "può intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle provincie, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge" (art. 9, comma 2).

Si aprono quindi nuovi scenari per l'attività del Difensore, scenari che andranno concordati, all'ombra della legge che li preveda, anzitutto mediante convenzioni con le provincie e con gli altri enti locali.

Occorrerà poi definire le aree di intervento, distinguendo gli enti identificabili dagli altri, e condividere strumenti comuni di intervento con i Difensori civici provinciali, che prevedano anche l'utilizzazione di *software* ed altri mezzi informatici.

Siamo quindi ad una svolta dell'attività "locale" di questo Ufficio che potrà assumere i più diversi aspetti, sulla base dell'esito delle iniziative in programma e delle previsioni legislative *ad hoc*.

Durante il corso del 2010, l'attività nei confronti delle amministrazioni locali ha mantenuto i tradizionali caratteri che da sempre la configurano.

Essa viene svolta, anche nei casi in cui manca qualsiasi competenza istituzionale, ma in omaggio al principio generale di collaborazione tra istituzioni, che porta all'automatico interessamento al merito della singola lamentela, anche per incentivare la fiducia nelle istituzioni.

Si è poi, come sempre, fatto affidamento sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione di volta in volta interpellata che quasi sempre ha provveduto ad esporre la vicenda in maniera chiara ed inequivocabile.

Come finalità ultima, è stato sempre presente lo spirito di mediazione tra cittadino, che è messo in grado di esporre chiaramente le sue lamentele, e amministrazione che ha la possibilità di illustrare meglio le sue ragioni.

Molte delle istanze presentate sono indirizzate, più che ad ottenere una verifica informale dell'attività dell'ente locale di volta in volta interessato, ad ottenere la nomina del commissario *ad acta*, ai sensi dell'art. 136 TUEL, il D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, secondo il quale, qualora l'ente locale ometta o ritardi il compimento di atti obbligatori per legge, il Difensore civico regionale interviene nominando un commissario *ad acta*.

Spesso la richiesta non ha fondamento giuridico, avendo per oggetto atti rimessi alla discrezionalità assoluta dell'ente locale.

Talvolta invece la richiesta ha un fondamento.

Secondo l'art. 50, comma 9, TUEL 267/2000, tutte le "nomine e designazioni debbono essere effettuate entro 45 giorni dall'insediamento ovvero entro i termini di scadenza del precedente incarico.", pena la nomina del commissario *ad acta* di cui al citato art. 136 del TUEL 267/2000.

Il Sig. G.A. segnalava all'Ufficio che il comune di B. G. non aveva ancora provveduto alle nomine e designazioni, malgrado fossero già trascorsi i 45 giorni indicati dalla legge.

Con una nota interlocutoria dell'Ufficio si è potuto chiarire che il comune aveva già provveduto.

Al Sig. G. G. - che aveva fatto riferimento ad una simile richiesta di nomina di commissario *ad acta* per mancata applicazione del citato art. 50, comma 9, D. Lgs. 267/2000 è stata illustrata la procedura che in questi casi l'Ufficio adotta.

Considerata infatti la delicatezza delle situazioni ed in particolare la notevole ingerenza che una eventuale nomina di un commissario *ad acta* crea nei confronti di un ente locale autonomo ed indipendente, si rende necessario, da parte di questo Ufficio, un primo contatto con l'ente interessato volto a chiedere chiarimenti sulle cause che hanno portato al ritardo o all'omissione ed a rendere noto il futuro avvio del procedimento, ai sensi di legge.

Segue quindi la diffida formale ad adempiere e solo successivamente, scaduto il congruo termine indicato precedentemente, la nomina del commissario, atto che chiude l'intervento del Difensore civico.

Il Sig. L. M. ha invece chiesto informazioni relativamente al fusione di comuni.

Ai sensi dell'art. 15 TUEL 267/2000, le regioni possono modificare le circoscrizioni territoriali dei comuni, sentite le popolazioni interessate, nelle forme previste dalla legge regionale.

In Lombardia, la l. r. 15 dicembre 2006 n. 29 - il testo unico delle leggi regionali in materia di circoscrizioni comunali e provinciali - stabilisce che l'iniziativa legislativa per l'istituzione di nuovi comuni è esercitata nelle forme previste dallo Statuto, ai sensi di quanto previsto agli articoli 34 e seguenti: ciascun consigliere regionale, il Presidente della Giunta regionale, il Consiglio delle Autonomie Locali, almeno cinquemila elettori, ciascun consiglio provinciale, i consigli comunali; mediante presentazione al Presidente del Consiglio Regionale di testi redatti per articoli e corredati da una relazione illustrativa.

Per le proposte di iniziativa popolare si applicano le disposizioni della l. r. 2 ottobre 1971 n. 1, norme sull'iniziativa popolare per la formazione di leggi ed altri atti della Regione.

Con deliberazione dei consigli comunali interessati, a maggioranza dei consiglieri assegnati, o con le firme autenticate della maggioranza degli elettori residenti, viene presentata alla Giunta Regionale richiesta per la promozione della relativa procedura.

Entro novanta giorni dalla ricezione della richiesta, la Giunta, verificati i requisiti formali della stessa, presenta il relativo progetto di legge, accompagnato da una relazione che pone in evidenza le esigenze di un più razionale assetto del territorio, di carattere economico e finanziario e di organizzazione e gestione dei servizi che lo giustificano.

Il progetto di legge è quindi presentato all'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale che provvede alla dichiarazione di ammissibilità, ai sensi degli articoli 9 e 12 della l. r. n. 1/1971, e successivamente lo trasmette, per la formulazione del parere di merito con deliberazione assunta a maggioranza dei consiglieri assegnati, ai consigli comunali interessati che non abbiano già presentato richiesta alla Giunta Regionale per promuovere la procedura.

Il progetto viene trasmesso anche al Consiglio provinciale territorialmente competente, e qualora si tratti di comune montano all'assemblea della comunità montana eventualmente interessata, per la formulazione del parere di merito che deve essere reso al Consiglio regionale entro quarantacinque giorni dalla ricezione del progetto, decorsi i quali si intende favorevole.

L'effettuazione del *referendum* - la cui data è fissata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale - è deliberata dal Consiglio regionale su proposta della Commissione consiliare competente e la relativa consultazione referendaria deve riguardare l'intera popolazione dei comuni interessati.

I risultati sono valutati sulla base sia del risultato complessivo sia degli esiti distinti per ciascuna parte del territorio diversamente interessata e sono trasmessi, a cura del



Presidente del Consiglio regionale, alla competente Commissione consiliare per l'ulteriore corso del procedimento legislativo.

Alla Sig.ra P. - che lamentava mancanza di correttezza nello svolgimento di una prova concorsuale - è stato illustrato che le modalità operative vengono generalmente concordate dalla commissione d'esame, nella più totale discrezionalità di metodo.

Il dovere di garantire l'anonimato è imprescindibile per la legittimità della selezione, ma le eventuali riserve sui metodi utilizzati per tale garanzia devono essere presentate al TAR e, se possibile, accompagnate da prove adeguate. (ACA)

### 1.3 Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa

Nel 2010 sono pervenute 79 pratiche nella Categoria concernente la "Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa".

Tra esse occorre distinguere quelle che sono state rivolte all'amministrazione regionale, circa il 19% del totale, da quelle che sono state effettuate nei confronti di provvedimenti limitativi dell'accesso provenienti dagli enti locali e altre amministrazioni.

Com'è noto infatti, l'art. 25, comma 4, L. 241/1990 autorizza il "difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore" ad intervenire qualora il difensore civico locale non sia stato istituito.

L'Ufficio ha avuto così modo di procedere nei confronti delle amministrazioni locali - che, tra l'altro, sono oggetto del maggior numero di reclami pervenuti all'ufficio - adottando la sua ormai tradizionale linea di prudente attenzione all'autonomia delle strutture di volta in volta interpellate.

Da rilevare vi è innanzitutto il fatto che, nonostante anche nel corso del 2010 la quasi totalità delle pratiche aperte abbia riguardato questioni inerenti il **diritto di accesso** cd. "conoscitivo", un buon 22% del totale ha riguardato doglianze relative a "mancate risposte" da parte dell'amministrazione interpellata.

A tale proposito, l'Ufficio, nei limiti della ragionevolezza delle richieste, non sempre coerenti e a volte decisamente "bizzarre", al fine di ottenere risposte chiare ed esaustive alle rivendicazioni degli istanti, ha fatto appello allo spirito di collaborazione tra pubblici uffici e di trasparenza dell'azione amministrativa, ottenendo, nella maggior parte dei casi, il raggiungimento dello scopo prefissatosi.

In molte occasioni è stato arduo far comprendere agli istanti che si appellavano agli art. 22 e ss. L. 241/1990 per ottenere risposte dall'amministrazione interpellata, che il diritto d'accesso agli atti deve necessariamente riguardare un documento amministrativo già formato e non può riguardare informazioni che non siano state ancora trasferite su supporto di qualsivoglia specie.

A conferma di ciò, anche la Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha avvalorato il costante orientamento interpretativo secondo il quale l'accesso ha ad oggetto esclusivamente documenti formati o detenuti dalla pubblica amministrazione e che quest'ultima non è tenuta ad elaborare dati in suo possesso, ed ha conseguentemente respinto i ricorsi la cui domanda d'accesso appariva tesa più che al rilascio di documenti, all'ottenimento di informazioni.

Nel merito invece delle istanze aventi ad oggetto il diniego, espresso o tacito, del diritto d'accesso ai documenti amministrativi, quelle che hanno richiesto una più approfondita verifica della sussistenza del diritto negato, hanno comportato l'analisi della

figura del soggetto "controinteressato" ex art. 22 L. 241/1990 e la tutela del diritto d'accesso dei consiglieri comunali ex art. 43 D.L.vo n. 267/2000.

L'art. 22, come novellato dalla L. 15/2005, alla lett. b), definisce gli interessati come "tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso" e, alla lett. c), intende come controinteressati "tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza".

Non, dunque, tutti i soggetti contemplati nell'atto o da questo riguardati sono per ciò solo controinteressati all'accesso, ma solo quelli che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

La posizione del controinteressato deve essere valutata in termini sostanziali e non meramente formali. Non basta, perché vi sia una posizione di controinteresse tutelata, il solo dato formale della menzione del soggetto nell'atto, ma occorre il dato sostanziale di un *fumus* di meritevolezza di tutela nel merito di tale supposto controinteresse all'accesso. Il giudice, in altri termini, di fronte alla domanda se vi siano soggetti controinteressati nei cui confronti il contraddittorio debba essere integrato, non deve limitarsi a guardare il solo profilo esteriore e formale della menzione di tali soggetti negli atti e nei documenti cui si riferisce l'accesso, oppure al dato estrinseco che tali soggetti siano comunque riguardati dagli atti e documenti medesimi, ma deve spingersi oltre, compiendo una delibazione, ancorché sommaria e prognostica, in ordine alla non manifesta infondatezza di un'eventuale opposizione da parte di tali soggetti. Solo in caso di esito positivo di questo primo vaglio provvisorio, di serietà e meritevolezza di tutela di tali posizioni di controinteresse, appare ragionevole, infatti, gravare il ricorrente che reclama l'accesso del notevole onere di provvedere all'integrazione del contraddittorio.

In sostanza, la posizione di controinteressato, infatti, in una materia quale quella del diritto di accesso, richiede di essere adeguatamente calibrata in modo da non divenire, se riguardata in chiave troppo formalistica, una causa di restrizione eccessiva dell'esercizio di questa posizione soggettiva, considerata dal legislatore con assoluto favore.

I casi dei quali si è occupato in concreto l'Ufficio hanno visto l'amministrazione negare l'accesso sulla base del semplice diniego del controinteressato interpellato dalla stessa e a cui era stata comunicata la richiesta di accesso.

Vi è quindi una tendenza a interpretare la norma in modo restrittivo e decisamente sfavorevole all'istante: in realtà, l'accoglimento della richiesta, non è mai subordinata (tranne nei casi di tutela di dati ultra-sensibili) al "consenso" dei controinteressati, i quali, semmai, possono essere informati dell'istanza di accesso e far pervenire eventualmente le loro deduzioni contrarie, ex art. 3, D.P.R. 184/2006.

E' parso evidente che le amministrazioni interpellate non abbiano affatto operato il doveroso bilanciamento tra gli interessi della parti in gioco: va infatti rimarcato che spetta pur sempre all'amministrazione verificare se l'eventuale opposizione all'accesso possa essere accolta, stabilendo se risultino effettivamente fondati i rischi addotti di violazione della riservatezza e/o della *privacy*.

In conclusione deve essere chiaro che, la tutela del controinteressato, non esime la pubblica amministrazione dall'operare, caso per caso, la comparazione delle esigenze in conflitto, ricercare un possibile loro contemperamento o stabilire l'interesse prevalente.

Come accennato, nel corso del 2010, l'Ufficio ha trattato un ristretto numero di istanze *ex art. 25, comma 4, della L. 241/1990* inerenti **il diritto d'accesso dei consiglieri comunali**, ottenendo nella quasi totalità dei casi risultati positivi. Le decisioni del Difensore regionale - per inciso, tutte favorevoli ai ricorrenti - sono state, infatti, accettate dalle Amministrazioni destinatarie che hanno di conseguenza consentito l'accesso.

L'Ufficio ha potuto fruire in questa materia di un quadro normativo e giurisprudenziale ben definito.

Ai sensi dell' art. 43 del Testo Unico sull'ordinamento degli Enti locali di cui al D.Lgs. 267/2000 (TUEL), i consiglieri comunali *"hanno diritto di ottenere dagli uffici, rispettivamente, del comune e della provincia, nonché dalle loro aziende ed enti dipendenti, tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento del proprio mandato"*.

La giurisprudenza amministrativa è più volte intervenuta ad interpretare tale disposizione chiarendo che il diritto d'accesso del consigliere locale (comunale e provinciale) ha finalità e caratteristiche diverse da quelle riconosciute in genere al comune cittadino (Cons. Stato 7900/2004). In particolare la giurisprudenza ha tracciato i seguenti principi:

1. il consigliere comunale può accedere non solo ai documenti amministrativi propriamente detti, ma ad ogni notizia o informazione funzionale all'esercizio del *munus* pubblico, anche se già non incorporate in un documento. Il consigliere comunale può quindi anche pretendere una rielaborazione dei documenti e delle informazioni (Cons. Stato 119/1994; Cons. Stato 5109/2000; Cons. Stato 1893/2001);

2. la richiesta di informazioni o accesso del consigliere comunale non deve essere specificamente motivata in quanto la motivazione è *in re ipsa* consistendo nella funzione politico istituzionale assolta (Cons. Stato 528/1996; Cons. Stato 940/2000; Cons. Stato 929/2007);

3. l'accesso del consigliere comunale deve avvenire nel rispetto del limite della proporzionalità e della ragionevolezza non potendo determinare il blocco o l'eccessivo rallentamento dell'attività amministrativa dell'ufficio pubblico interessato (Cons. Stato 4471/2005);

4. il consigliere comunale è tenuto al segreto d'ufficio e pertanto l'utilizzo di quanto consegnatogli deve essere finalizzato esclusivamente alla funzione di controllo svolta e non a fini personali o utilitaristici. Il diritto del consigliere non incontra dunque limiti derivanti direttamente dalla loro natura riservata (Cons. Stato 2716/2004, ma *contra* vedi ora TAR Lombardia, sent. 17/2010, che ha dichiarato inaccessibile, anche al consigliere comunale, un parere legale *pro veritate* chiesto ad un avvocato del libero foro dall'organo esecutivo del Comune sul comportamento processuale da tenere nel corso di un procedimento giurisdizionale coinvolgente l'Ente locale stesso);

5. il consigliere comunale può accedere anche agli atti delle società partecipate dall'ente locale in misura maggioritaria e che gestiscano servizi pubblici locali per conto dell'ente stesso (TAR Piemonte 934/2010, confermata in appello da Cons. Stato 7083/2010; TAR. Campania - Napoli, Sez. V, 28 gennaio 2010 n. 448).

Proprio un'istanza riguardante quest'ultimo punto, ossia **l'accesso ad un documento formato da una società a partecipazione pubblica**, ha costituito, in quest'ambito, l'unico caso di esito negativo nonché un'utile occasione per riflettere sulla competenza del Difensore regionale a pronunciarsi sull'accesso agli atti di tali soggetti.

La società a partecipazione pubblica contro la quale era promosso il ricorso, in sede di conferma motivata del proprio diniego, ha infatti preliminarmente contestato la competenza dell'Ufficio a trattare il caso.

In particolare, la società resistente ha sostenuto una lettura meramente letterale dell'art. 25, comma 4, L. 241/1990, affermando che il ricorso stragiudiziale al Difensore civico può riguardare soltanto gli atti degli enti locali propriamente detti, con esclusione di quelli formati o detenuti da società partecipate dagli enti stessi.

La posizione dell'Ufficio è del tutto diversa.

L'art. 25, comma 4, L. 241/1990 citata costituisce solo un tassello della disciplina organica del diritto d'accesso; in particolare questa disposizione regola la tutela amministrativa e giurisdizionale di tale posizione giuridica soggettiva.

La sua corretta interpretazione non può dunque prescindere dal sistema in cui si inserisce e soprattutto non può prescindere dalle norme che delineano il diritto d'accesso nel suo contenuto sostanziale.

Con riferimento all'argomento in esame, rilevano prioritariamente: l'art. 22 che, alla lett. e), determina l'estensione soggettiva del diritto d'accesso stabilendo che, ai fini dell'applicazione della L. 241, per pubblica amministrazione si intende " *tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario*" e l'art. 23, che stabilisce che " *il diritto di accesso di cui all'articolo 22 si esercita nei confronti delle amministrazioni, delle aziende autonome e speciali, degli enti pubblici e dei gestori di pubblici servizi*".

Se dunque è vero che, in materia di ricorsi amministrativi, l'art. 25, comma 4, citato opera una distinzione solo tra atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato, attribuiti alla competenza della Commissione nazionale per l'accesso, e atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, assegnati al riesame dei rispettivi Difensori civici, tale distinzione non può leggersi come finalizzata ad escludere il ricorso amministrativo nei confronti di tutti gli altri Enti non compresi in queste definizioni.

Infatti, se così fosse, si tratterebbe, soprattutto con riguardo alle società private controllate o partecipate in maniera maggioritaria da amministrazioni regionali o locali, di una distinzione priva di motivazione nonché di un'irragionevole compressione dell'effettività della tutela nei confronti di questi soggetti, sempre più spesso chiamati a svolgere attività e servizi pubblici di grande importanza per i cittadini.

L'interpretazione più corretta sia dal punto di vista letterale, con riferimento alla definizione contenuta nella citata lett. e) dell'art. 22, sia dal punto di vista sistematico, con riferimento a tutto il *corpus* normativo sul diritto d'accesso e in particolare all'art. 23 citato, appare dunque quella che estende la competenza del difensore civico al riesame dei provvedimenti negativi emessi da soggetti di natura privata, partecipati o controllati da amministrazioni locali, limitatamente alle loro attività di pubblico interesse.

In merito, pare utile ricordare, anzitutto, che la Commissione nazionale per l'accesso ha adottato un medesimo orientamento non solo nei confronti di società partecipate da amministrazioni statali (si pensi, per esempio, a Poste italiane spa, Equitalia spa, Trenitalia spa), ma anche nei confronti di enti pubblici autonomi come le Camere di Commercio che non rientrano nella definizione di amministrazione statale periferica; secondariamente, che l'art. 9, comma 1, l.r. Lombardia 18/2010 estende la competenza del Difensore regionale ai concessionari o gestori di servizi pubblici regionali, mostrando che il legislatore ha preso atto della rilevanza dei fenomeni di esternalizzazione o privatizzazione dei servizi

pubblici in corso, e ha scelto di non ridurre in questi nuovi ambiti le forme di tutela già garantite agli utenti della pubblica amministrazione propriamente detta.

A titolo esemplificativo, si segnala che recentemente (seduta del 1 febbraio 2011) la Commissione per l'accesso si è pronunciata, riconoscendo il diritto del consigliere comunale ad accedere alle fatture di una società mista partecipata dal Comune. La stessa ha ritenuto quindi illegittimo il diniego opposto alla richiesta di un consigliere comunale di minoranza volta ad avere copia delle fatture emesse e del bilancio di una società mista a prevalente partecipazione comunale.

Il quesito è stato affrontato e risolto alla luce del disposto contenuto nell'art. 43, comma 2 TUEL, che non lascia alcun dubbio sul diritto del consigliere comunale (e provinciale) ad accedere, in funzione del proprio munus pubblico, a qualunque documento e/o informazione relativi ad aziende ed enti dipendenti dal Comune (o dalla Provincia).

Da ultimo, pare opportuno segnalare una pratica, decisamente singolare, non ancora conclusa, che ha visto l'ente interpellato dall'istante, una **Società Cooperativa Sociale ONLUS che gestisce una scuola di formazione accreditata dalla Regione Lombardia**, negare l'accesso alla documentazione relativa alla valutazione - negativa e quindi avente come conseguenza l'inammissibilità alle prove di verifica finale - del tirocinio frequentato dalla stessa istante, dando come motivazione il mancato pagamento del corrispettivo dovuto dall'allieva.

Naturalmente l'Ufficio, pur condannando apertamente l'atteggiamento dell'istante, ha invitato l'ente a consegnare la documentazione richiesta, ricordando che la giusta sede per ottenere il corrispettivo certamente dovuto è quella giudiziale. (CP/MG)

#### 1.4 Servizi pubblici

E' una Categoria residuale che raggruppa servizi di rilevanza economica, in gran parte e salve rare eccezione, estranei alla competenza del Difensore regionale stabilita per legge. Sono qui classificate le segnalazioni riguardanti il servizio di erogazione di energia elettrica e gas, il servizio idrico integrato, il servizio radio-televisivo, il servizio postale.

Le istanze relative ad altri servizi pubblici, di diretta competenza dell'Ufficio, sono invece incluse in diverse ed apposite categorie (si vedano nelle pagine seguenti le sezioni relative ai trasporti, all'istruzione, alla sanità e ai servizi sociali, alla gestione del patrimonio ERP).

La mancanza di competenza diretta influisce sia sulla esiguità della domanda ricevuta, che sulle modalità della risposta fornita dal Difensore regionale in quest'ambito.

Quest'anno, infatti, sono stati trattati solo 16 casi (di cui 9 relativi al servizio di fornitura di energia elettrica e gas, 3 relativi al servizio postale, 4 relativi al servizio di acquedotto), che si sono per lo più risolti attraverso l'individuazione di un altro soggetto di tutela o garanzia competente ad istruire e decidere le questioni proposte.

In materia di **servizio energetico**, gli utenti sono stati orientati verso le Associazioni dei consumatori e degli utenti che hanno sottoscritto protocolli di conciliazione con i fornitori (così per Enel, a2a, Eni). In alcuni casi si è inoltre consigliato o si è provveduto direttamente all'invio del reclamo o della richiesta di informazioni allo Sportello per il consumatore di energia, istituito presso l'Autorità garante per l'energia elettrica e il gas. Tale sportello, oltre a fornire utili ragguagli e indicazioni operative, può chiedere documenti e dati alle società coinvolte e se del caso chiedere all'Autorità l'emissione di provvedimenti inibitori o sanzioni.

Le denunce relative a **disservizi postali** sono state invece indirizzate alla Direzione generale per la regolamentazione del settore postale presso il Ministero per lo sviluppo economico, che esercita un efficace potere di vigilanza.

Infine, le richieste relative al **servizio idrico** sono state gestite con il coinvolgimento dell'amministrazione comunale competente o dell'Autorità d'ambito territoriali ottimale (ATO).

In casi eccezionali il Difensore regionale è intervenuto direttamente sull'ente destinatario attivando la tradizionale procedura di collaborazione fondata sul principio di leale collaborazione tra soggetti che svolgono funzioni d'interesse pubblico. Si è trattato di episodi in cui il soggetto garante interpellato non aveva fornito l'assistenza dovuta ovvero di situazioni che presentavano particolari profili di interesse generale (così per esempio in riferimento a segnalazioni circa la non potabilità dell'acqua). (MG)

## 2. ORDINAMENTO PERSONALE PUBBLICO

### 2.1 Personale di altri enti

Nella relazione 2009, è stato segnalato un calo delle richieste di intervento del Difensore civico in vertenze afferenti il settore del pubblico impiego. L'anno appena trascorso è proceduto sulla falsariga del precedente, nel senso che, pur non registrandosi un ulteriore calo, l'entità delle istanze è stata inferiore a quella degli anni precedenti il 2009.

Non è possibile stabilire con certezza quale sia la causa (o quali siano le cause) della riduzione di segnalazioni nel settore in argomento. In merito, questo Ufficio si è già espresso nella precedente relazione.

Pare peraltro, un pensiero che non è ancora una riflessione ben elaborata, stante anche lo spazio temporale di riferimento non sufficiente allo scopo.

Com'è noto, il pubblico impiego è stato caratterizzato da profonde innovazioni che fanno capo al Ministro della funzione pubblica, on. Brunetta. Lo spirito che permea tutta la riforma è che il mancato proseguimento dell'efficienza della pubblica amministrazione, auspicata con la precedente riforma del 1993, è imputabile alla scarsa produttività dei lavoratori (cd. "fannulloni"): nel clima che vuole la "malamministrazione" imputata solo ai dipendenti, è possibile ipotizzare che ogni forma di reclamo che essi volessero presentare è poco concepibile, anche se, proposto in forma bonaria, come sarebbe nel caso in cui decidessero di rivolgersi al Difensore civico. D'altra parte, è altresì possibile ipotizzare che, in un clima siffatto, non sia giustificato valorizzare forme di tutela del pubblico dipendente anche se esse utilizzano come metodo il dialogo fra il lavoratore e il datore di lavoro, tra l'altro, senza oneri aggiuntivi per il datore di lavoro medesimo.

Fermo restando che la c.d. riforma dimentichi che esistono lavoratori che impiegano tutte le loro energie per soddisfare un sentito senso del dovere senza veder mai riconosciuto il loro impegno, pare doveroso sottolineare che, a prescindere da ogni considerazione sulla c.d. riforma stessa e sul settore del pubblico impiego, l'Istituto del Difensore civico in generale, dovrebbe essere adeguatamente valorizzato e fatto oggetto di un'efficace opera di divulgazione a favore di chi - il cittadino - ne dovrebbe poter agevolmente fruire. A questo riguardo, non si può non rammentare un dato tutt'altro che irrilevante, vale a dire, che il Difensore civico ha, tra gli altri, anche il compito istituzionale di spronare le amministrazioni a risolvere problematiche di cattiva (quindi, anche inefficiente) amministrazione.

Tra le istanze relative alla materia in esame, vi è quella del sig. G.A., insegnante della scuola primaria, volta al riconoscimento del servizio militare in costanza di nomina.

L'insegnante, dopo avere constatato che il suddetto periodo non era stato calcolato ai fini della sua collocazione in graduatoria, ha dapprima richiesto informazioni telefonando all'Istituto scolastico di riferimento e, a seguito di invito a proporre ricorso al TAR per vedersi riconosciuto quanto richiesto, ha proposto impugnativa, in via amministrativa, al dirigente scolastico dell'Istituto e chiesto a questo Ufficio di prestargli assistenza.

Esaminata la normativa e la giurisprudenza sul punto, l'Ufficio ha condiviso la doglianza del sig. A.

Nel rivolgersi al suddetto Responsabile, è stato fatto presente che - come da consolidata giurisprudenza in materia (TAR Sardegna 26.1.2006 n. 74; TAR Catania 14.6.05 n. 982, Cons. Stato, Sez. VI. 15.5.2003 n. 1560; Cons. Stato, Sez. II, 19.2.1997 n. 529 e, soprattutto, TAR LAZIO, Sez. III-quater, 8.7.2008 n. 6421) il servizio militare di leva o per

richiamo e il servizio sostitutivo di quello di leva - considerato il generale disposto dell'art. 485 comma 7, D.lgs 297/1994 che, in merito, non pone limite di sorta alcuno - è valido a tutti gli effetti, quindi, è sempre valutabile.

Il Dirigente scolastico interpellato ha accolto le argomentazioni rappresentate da questo Ufficio, riconoscendo all'insegnante, con apposito decreto, il servizio di che trattasi.

Vi sono stati istanze definite positivamente grazie essenzialmente ad un'azione esplicativa delle ragioni di infondatezza della doglianza del dipendente.

E' questo il caso della signora G.B., dipendente della ASL di Milano, la quale, sul presupposto del furto in azienda di *tickets*, ha lamentato la non corretta erogazione di quelli a lei spettanti.

Grazie all'acquisizione di opportuna documentazione e ai debiti conteggi, è stato constatato che né il furto aveva inciso sulla entità dei *tickets* spettanti alla dipendente né che l'amministrazione avesse opposto o volesse opporre un diniego all'erogazione degli stessi in suo favore. Tant'è che il Direttore amministrativo della ASL ha assicurato l'avvenuta riemissione dei *tickets* rubati.

E' stato soltanto appurata una indebita trattenuta in busta paga sui *tickets*, cui l'Azienda ha prontamente posto rimedio con la restituzione del *quantum*. (EC)



### 3. ORDINAMENTO FINANZIARIO

#### 3.1 Tributi e canoni statali

La Categoria esula completamente dalla competenza del Difensore civico regionale, ora Difensore regionale, a seguito della recente l. r. 6 dicembre 2010 n. 18 "Disciplina del Difensore regionale" che ha rivisto l'istituto, stabilendo, tra l'altro, che il Difensore può "intervenire, nei limiti e con le modalità stabilite dalla legge statale, nei confronti degli uffici periferici dello Stato e dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali".

Si aspetta quindi l'attuazione pratica di tale norma ed in particolare un quadro chiaro dei "limiti e modalità" previste dalle leggi statali per l'intervento del Difensore.

Nel settore relativo ai tributi, tuttavia - oltre al ruolo del Difensore civico nella sua veste di garante del contribuente regionale, per quanto concerne i tributi regionali propri, individuati dal Capo I del Titolo III l. r. 14 luglio 2003 n. 10, il testo unico della disciplina dei tributi regionali - è presente il Garante del Contribuente, organo collegiale istituito con la L. 27 luglio 2000 n. 212, lo Statuto dei diritti del contribuente, con sede presso le Direzioni Regionali dell'Agenzia delle Entrate.

Il Garante agisce d'ufficio o su segnalazione inoltrata per iscritto da parte del contribuente o di qualsiasi soggetto interessato.

Le sue facoltà concernono l'acquisizione di dati e documenti istruttori, la promozione dell'autotutela dell'amministrazione destinataria dell'intervento, le raccomandazioni di buona amministrazione, l'accesso alle strutture tributarie, il controllo della funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente e dell'agibilità degli spazi aperti al pubblico, la segnalazione al Direttore generale competente di casi rilevanti per l'avvio di un procedimento disciplinare e il richiamo delle strutture tributarie all'osservanza del termine di rimborso d'imposta, degli obblighi di informazione del contribuente e di quelli configurati a carico degli operatori preposti alle verifiche fiscali, a tutela del contribuente che vi è sottoposto.

Il Difensore civico regionale nella sua veste di garante del contribuente regionale ha la funzione di assicurare la correttezza e la trasparenza nel rapporto tra cittadino e amministrazione, per rendere effettivo ed esercitabile il diritto del contribuente di avere rapporti con l'amministrazione tributaria regionale, con il duplice ruolo di tutelare l'interessato e contemporaneamente di promuovere miglioramenti, sia normativi che gestionali, presso gli organi regionali.

Egli si attiva su segnalazione del contribuente lombardo o di qualsiasi altro soggetto interessato, per rilevare disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini ed amministrazione.

Numerosi sono poi i poteri nei confronti degli uffici regionali.

Egli infatti può acquisire dati e documenti istruttori, promuovere provvedimenti amministrativi di autotutela, di accertamento o di riscossione, indirizzare raccomandazioni di buona amministrazione, effettuare accessi alle strutture tributarie regionali, verificare la funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente e l'agibilità degli spazi aperti al pubblico, indirizzare reclami alle strutture regionali al fine di garantire il rispetto dei termini di rimborso e degli obblighi di spettanza, segnalare al direttore generale competente casi rilevanti per l'avvio di un procedimento disciplinare.

Da un rapido confronto tra le due figure, risulta evidente come le numerose analogie hanno portato, portano e porteranno ad ingenerare confusione nel cittadino interessato, già a partire dalla denominazione.

Da qui le numerose istanze che ogni anno pervengono all'Ufficio del Difensore, pur essendo relative a tributi statali.

La prima premessa nei confronti dei cittadini è sempre la doverosa illustrazione della mancanza di competenza del Difensore ad intervenire nella vicenda.

Qualche intervento informale tuttavia si rende necessario, soprattutto in considerazione della gravità o particolarità del caso di volta in volta in esame.

La Sig.ra T. B. chiedeva l'intervento di questo Ufficio, lamentando che l'asilo nido di cui è titolare era stato "classato nel 2004 in "D8" quando altri nidi privati erano e sono tuttora classati in "B5" ".

Per poter riaprire la pratica, l'interessata aveva "realizzato la lavanderia che era mancante, quindi presentato il riaccatastamento chiedendo il B5 che tuttavia non era ancora stato concesso".

Com'è noto, il D8 dà una "rendita quattro volte superiore alla rendita data dal B5" e l'interessata non riusciva a comprendere le cause di tale trattamento.

L'Ufficio provvedeva pertanto a chiedere delucidazioni, anzitutto per poter eventualmente illustrare all'interessata le eventuali ragioni dell'amministrazione.

Di fronte alla risposta categorica - secondo la quale la istante stessa aveva precedentemente proposto in sede di richiesta di variazione la categoria D8, non risultava agli atti informatizzati alcuna pratica di riaccatastamento in funzione B5 e la discriminante tra le due categorie era la presenza (D8) o l'assenza (B5) dello scopo di lucro - non rimaneva che chiarire all'interessata l'impossibilità di intervenire nuovamente presso l'Agenzia del Territorio, per mancanza di competenza - mancanza di competenza alla quale si era soprasseduto in considerazione della gravità del caso, con l'intento di fornire i necessari chiarimenti, soprattutto in merito alla posizione dell'amministrazione interpellata - suggerendo all'istante l'opportunità di un ricorso giurisdizionale con l'assistenza di un legale di fiducia.

Il Sig. F. G. contestava il provvedimento di diniego della definizione dei carichi di ruolo post riforma, ai sensi dell'art. 12 L. 27 dicembre 2002 n. 289, il condono per la rottamazione dei ruoli, perché i versamenti effettuati non erano stati ritenuti validi.

Gli è stato confermato che - se adeguatamente motivato, ad esempio per la mancanza di un requisito indicato dalla normativa - il diniego al condono non sembra contestabile.

Se poi il tributo oggetto del condono non è erariale, occorre sottolineare che secondo l'art. 13 L. 289/2002, con "riferimento ai tributi propri, le regioni, le province e i comuni possono (e non devono, n.d.r.) stabilire ... la riduzione dell'ammontare delle imposte e tasse loro dovute, nonché l'esclusione o la riduzione dei relativi interessi e sanzioni, per le ipotesi in cui ... i contribuenti adempiano ad obblighi tributari precedentemente in tutto o in parte non adempiuti".

In tali casi pertanto il condono non è un obbligo per l'amministrazione.

Unico mezzo per contestare il provvedimento è in ogni caso il ricorso alla commissione tributaria.

Alla Sig.ra I. M. V. D. - che lamentava di essere stata obbligata a pagare il canone RAI, nonostante non avesse ormai da anni un televisore, perché non riusciva a provarlo - è stata segnalata la procedura prevista in questi casi.

Il canone RAI è il tributo dovuto allo Stato dai proprietari di apparecchi radio e/o televisivi, anche quando questi ultimi non siano funzionanti.

Per disdire il canone è pertanto necessario:

- accertarsi di aver pagato per intero il canone dell'anno in corso e di non aver altre pendenze con il SAT, Sportello Abbonamento TV;

- versare 5,16 euro con vaglia postale, specificando nella causale di versamento "per disdetta canone numero di ruolo ..." al beneficiario SAT casella postale 22, 10121 Torino;

- staccare dal libretto di abbonamento la cartolina "d" intitolata "denuncia di cessazione dell'abbonamento tv" e barrare la casella 2 che riporta la richiesta di suggellamento, nel caso in cui si detenga un televisore non funzionante ed occorra pertanto chiedere il suggellamento all'Agenzia delle Entrate;

- inviare il tutto con raccomandata con ricevuta di ritorno e, una volta ricevuta quest'ultima, spedire, sempre con raccomandata R/R, il libretto di abbonamento.

Chi non ha più il libretto di abbonamento deve inviare la richiesta di suggellamento apparecchio TV, indicando tutti i dati relativi all'abbonamento stesso.

Chi non ha mai pagato il canone - perché ha cambiato residenza o ha creato un nuovo nucleo familiare - riceve generalmente una lettera RAI che invita a sottoscrivere il canone di abbonamento ed in tal caso, non potendo disdire un abbonamento inesistente, può abbonarsi per un anno e ricevuto il numero di ruolo dalla RAI disdire oppure scegliere di non pagare, correndo il rischio di un eventuale sopralluogo della Guardia di Finanza che, accertata la presenza di un televisore, obbligherà al pagamento del canone e di una sanzione amministrativa fino ad un massimo di 620 euro.

Al Sig. E. M. - che contestava la richiesta ricevuta di compilare un "ulteriore dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà" - è stata replicata la legittimità della richiesta medesima.

Ai sensi dell'art. 10 RDL 21 dicembre 1938 n. 246, infatti, l'abbonato che ha chiesto la chiusura dell'abbonamento deve indicare il tipo di apparecchio, ceduto o "racchiuso in apposito involucro in modo da impedirne il funzionamento".

Tale articolo, non solo è tuttora vigente, ma la Corte costituzionale, con sentenza 19-26 giugno 2002 n. 284, ne ha dichiarato non fondata la questione di legittimità costituzionale, in riferimento agli articoli 2, 3, 9 e 21 Cost. (ACA)

### **3.2 Tributi e canoni regionali**

Le segnalazioni concernenti i tributi locali sono passate complessivamente da 156 a 70. Per quanto riguarda i tributi regionali, unica materia in cui l'ufficio interviene, i casi relativi al bollo auto sono stati 17 (lo scorso anno erano state 101); le rimanenti pratiche riguardano le sanzioni codice strada (9) ICI e TARSU (17), IRPEF, imposta di registro, canone RAI (24). Per l'anno 2010 non sono disponibili dati aggiornati sull'attività degli uffici finanziari della Giunta regionale in quanto le informazioni pervenute si riferiscono agli atti di accertamento e ai ruoli coattivi dell'anno 2009 (tali dati sono già presenti nella relazione annuale dello scorso anno). Anche se non è possibile effettuare un confronto tra l'andamento dell'attività degli uffici finanziari con quella del Garante, è evidente che la consistente diminuzione dei casi trattati si pone in controtendenza rispetto all'andamento rilevato negli ultimi 5 anni e non risulta di facile comprensione non solo per la mancanza di dati aggiornati. Tale circostanza, tuttavia, dovrà essere tenuta in debita considerazione in occasione dell'elaborazione dei prossimi piani di attività.

Notizie positive riguardano invece la questione della tempistica dei rimborsi per i quali, gli uffici finanziari, segnalano la riduzione della tempistica da 130 a 60 giorni per quelle posizioni nelle quali non è coinvolto il Ministero delle Attività produttive (esenzioni previste dalla normativa sui cc.dd. incentivi statali). Tale risultato è stato raggiunto pur nella persistente mancanza di una **determinazione normativa di un termine** finale del procedimento segnalata nella relazione annuale dello scorso anno (art. 84, l.r. 14.7.2003 n. 10, Testo unico della disciplina dei tributi regionali).

Sempre riguardo ai termini del procedimento di accertamento e riscossione, prendendo spunto da un caso in cui il contribuente, recentemente, si è visto trascrivere il fermo amministrativo di un veicolo per tributi relativi all'anno di imposta 2000 e 2001, il Garante ha segnalato agli uffici finanziari e dell'Assessore Colozzi l'opportunità di chiarire maggiormente le modalità con cui opera la prescrizione, la possibilità di ridurre i tempi ed i costi amministrativi del procedimento per valutare le possibili azioni a livello regionale per semplificare il procedimento. Riguardo a tale iniziativa si è in attesa di riscontro e sono in programma incontri con gli uffici finanziari.

Bisogna segnalare, inoltre, che è stato aggiornato il portale *web* dei tributi e che gli uffici finanziari hanno intrapreso autonomamente varie iniziative per migliorare il rapporto con i contribuenti. A tale riguardo si possono citare: un corso di formazione destinato agli addetti agli uffici territoriali (Ster) per migliorare l'assistenza ai contribuenti, le convenzioni con Banca popolare di Sondrio e Banca Intesa, nelle quali si prevede lo sgravio delle commissioni per il pagamento del bollo auto effettuati presso tali istituti, la collaborazione con Equitalia per la migliorare la trattazione dei ricorsi e delle istanze di autotutela e quelle con ACI-PRA, Agenzia delle Entrate e la Guardia di finanza per velocizzare lo scambio delle informazioni.

Riguardo sempre al bollo auto si segnala che, con la legge finanziaria regionale 2011, è stato approvato un emendamento che prevede l'istituzione "in via sperimentale" di una compartecipazione al gettito di tale tributo delle provincie ed un percorso negoziale per la soppressione dei corrispondenti trasferimenti in modo da intraprendere l'attuazione del c.d. "federalismo fiscale interno" (o meglio, quello che va dalla regione agli enti locali).

Tale previsione non fa che confermare l'importanza della tassa automobilistica, non solo sotto il profilo del gettito, per il sistema tributario regionale.

Rimane da notare che la recente legge di riforma del Difensore regionale, l.r. 6 dicembre 2010, n. 18, sembra enfatizzare l'importanza della funzione di tutela del contribuente in quanto prevede un richiamo espresso alla norma istituita del Garante del contribuente regionale, (art. 22 l.r. 14 luglio 2003, n. 10) e all'art. 61, comma 2, lett. b Statuto regionale.

Anche se tali richiami non hanno una effettiva portata innovativa sull'istituto appare opportuno avviare anche sulle funzioni del Garante una riflessione sui risvolti operativi della nuova legge sul Difensore regionale. (RV)

### 3.3 Tributi e canoni locali

I tributi e canoni locali esulano dalla competenza del Difensore regionale. Tuttavia, sin dalla sua istituzione questo Ufficio ha cercato, anzitutto sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni, di farsi portavoce delle istanze dei cittadini interessati, quando la gravità del caso lo richiedeva o semplicemente per non compromettere le aspettative necessarie agli istanti per poter avere un buon rapporto con la pubblica amministrazione.

Naturalmente, per questa attività "oltre competenza" si è sempre fatto affidamento sulla disponibilità dell'ente interessato, disponibilità che quasi sempre non è venuta a mancare, consentendo di migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione, in vista di un complessivo miglioramento delle istituzioni.

Ciò è valso per entrambi gli aspetti.

Nel caso in cui il cittadino abbia male inteso la vicenda, gli si sono potute illustrare le ragioni dell'amministrazione.

In quello reciproco, invece, dove è stata l'amministrazione a sbagliare, si è potuta promuovere l'autotutela o quantomeno mettere l'ente interessato nelle condizioni di riconoscere il proprio errore.

Numerosi i casi che fanno riferimento alla TARSU, la tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani comunale, nei quali l'Ufficio ha agito prevalentemente contattando il comune interessato per poter chiarire efficacemente la vicenda.

A tutti gli istanti è stata anzitutto illustrata la mancanza di competenza istituzionale ad intervenire, sottolineando come il Difensore civico regionale, anche nella sua veste di garante del contribuente regionale, è competente esclusivamente per i tributi regionali propri, dai quali è sicuramente esclusa la TARSU, e nei limiti di quanto è previsto all'art. 22 e seguenti l. r. 14 luglio 2003 n. 10, il testo unico della disciplina dei tributi regionali.

Il Sig. G. G. - facendo riferimento ad una recente sentenza della Corte Costituzionale sulla inapplicabilità dell'IVA, tributo di natura statale, sui corrispettivi dovuti a titolo di TARSU - sottolineava la necessità di ricorrere alle Commissioni tributarie, anche in mancanza delle ricevute/bollettini originali, data la retroattività decennale, elemento vessatorio per il contribuente.

Gli è stata segnalata l'opportunità di rivolgersi al Garante del Contribuente presso l'Agenzia delle Entrate di Milano, Direzione Regionale della Lombardia o in alternativa a qualche associazione di consumatori che conosca la vicenda, anche perché il mancato possesso delle ricevute di pagamento, dichiarato nell'istanza, costituiva una problematicità forse superabile solo con un ricorso collettivo.

Al Sig. S. G. - che chiedeva un parere sul comportamento da adottare - è stato suggerito di fare istanza di autotutela al comune - dopo un accertamento della sua posizione, comprovato dalle relative planimetrie - chiedendo il rimborso degli importi pagati in più nel corso di parecchi anni.

Nel caso di risposta negativa dell'amministrazione comunale, si rendeva necessario valutare con l'assistenza di un legale di fiducia, l'opportunità di esperire un'eventuale azione legale.

Al Sig. G. M. - che lamentava la mancata emissione da parte dell'Ufficio imposta dei bollettini TARSU - è stata illustrata la mancanza di fondamento giuridico delle sue doglianze, perché non aveva presentato la denuncia di variazione, prescritta dalla legge.

Ai sensi del D. Lgs. 15 novembre 1993 n. 507, infatti, ed in particolare dell'art. 70, i soggetti obbligati al pagamento della TARSU, coloro che occupano o detengono i locali o le aree scoperte soggette alla tassa, devono presentare al "comune, entro il 20 gennaio successivo all'inizio dell'occupazione o detenzione, denuncia unica dei locali ed aree tassabili siti nel territorio del comune. La denuncia è redatta sugli appositi modelli predisposti dal comune e dallo stesso messi a disposizione degli utenti presso gli uffici comunali e circoscrizionali".

La denuncia ha effetto anche per gli anni successivi e nel caso di variazioni l'utente è tenuto a denunciare nelle medesime forme "ogni variazione relativa ai locali ed aree, alla

loro superficie e destinazione che comporti un maggiore ammontare della tassa o comunque influisca sull'applicazione e riscossione del tributo in relazione ai dati da indicare nella denuncia".

In ogni caso, per l'omessa presentazione della denuncia, anche di variazione, si applica la sanzione amministrativa, ma essa può essere ridotta ad un quarto se, entro il termine per ricorrere alle commissioni tributarie, interviene adesione del contribuente all'avviso di accertamento.

La vicenda della Sig.ra G. B. - che riteneva ingiustificato l'addebito ricevuto per il suo appartamento, tuttora disabitato e dichiarato tale con numerose telefonate e lettere, senza aver mai ricevuto alcuna risposta - si è conclusa felicemente e la istante è stata ricevuta personalmente in un incontro risolutivo con l'amministrazione comunale.

In maniera del tutto analoga sono state istruite le istanze pervenute relative all'ICI, anch'essa imposta esclusivamente comunale.

Ai Sig.ri R. N. e M. N., tuttavia, è stato fatto presente che, in presenza di un ricorso alla Commissione tributaria e quindi di un procedimento giurisdizionale, l'Ufficio non ritiene di intervenire.

Il suo intervento infatti è rivolto a prevenire la fase giudiziaria, per mezzo di un'attività di mediazione *sui generis* e comunque non prevede mai la possibilità di esprimere giudizi, di legittimità come di merito, che oltretutto non avrebbero alcun valore legale, specie in presenza di una sentenza della commissione tributaria.

Il sig. W. B. contestava le sanzioni indirizzategli per omessa dichiarazione ICI per il 2003, chiedendo l'annullamento in autotutela.

Dopo un contatto con l'amministrazione interessata gli è stato risposto che nel caso indicato una mediazione sarebbe risultata del tutto inutile, considerata la posizione irremovibile del Comune che traspariva dalla corrispondenza allegata, ed era opportuno consultare un legale per valutare i provvedimenti ancora esperibili a tutela della posizione, considerato che i termini per ricorrere alla commissione tributaria erano già scaduti.

Requisito fondamentale per l'autotutela è poi la circostanza che l'amministrazione interessata si renda conto - e quindi prenda pienamente coscienza - di aver commesso un errore che può danneggiare illegittimamente un contribuente.

Il Sig. L. R. nel 2001 aveva erroneamente ricevuto l'autorizzazione al condono fiscale per un suo debito che successivamente risultò non rientrare tra quelli ammessi, lasciandolo, dopo quasi dieci anni, debitore del 75% della somma oltre agli interessi moratori che in particolare contestava.

L'Ufficio ha chiarito che se, presumibilmente, in mancanza di documentazione allegata alla nota e considerate le numerose richieste pervenute per vicende simili, il condono doveva far riferimento all'art. 12 L. 27 dicembre 2002 n. 289, il provvedimento di diniego era adeguatamente motivato.

Con riferimento alle tasse automobilistiche erariali, infatti, le norme citate nel provvedimento richiedono "una specifica modalità di definizione, mediante il pagamento dell'intero importo del solo tributo", mentre per quelle regionali è richiesta una "diversa modalità di definizione dei tributi locali, demandando ai competenti enti territoriali la possibilità di adottare specifici provvedimenti diretti a disciplinare la definizione agevolata dei tributi propri".

Fattispecie, quest'ultima, puramente discrezionale: secondo l'art. 13 della citata L. 289/2002, infatti, con "riferimento ai tributi propri, le regioni, le province e i comuni

possono (e non devono, *n.d.r.*) stabilire ... la riduzione dell'ammontare delle imposte e tasse loro dovute, nonché l'esclusione o la riduzione dei relativi interessi e sanzioni, per le ipotesi in cui ... i contribuenti adempiano ad obblighi tributari precedentemente in tutto o in parte non adempiuti".

Sotto l'aspetto relativo alla morosità contestata – in quanto la non accettazione del condono avrebbe dovuto essere comunicata molto tempo prima – è stata suggerita l'opportunità di valutare l'esperimento di un'azione giudiziaria, anche collettiva, con l'aiuto di un legale di fiducia, ed eventualmente di un'associazione di consumatori. (ACA)

## 4. TERRITORIO

### 4.1 Edilizia residenziale pubblica

Nel 2010 sono state trattate 77 istanze riguardanti la Categoria dell'edilizia residenziale pubblica; rispetto agli anni precedenti non si sono pertanto verificate sensibili variazioni quantitative nell'attività svolta dall'Ufficio in tale ambito.

Altrettanto può dirsi in merito alla tipologia delle questioni rappresentate, in quanto si è riscontrata ancora una netta prevalenza di problematiche relative alla manutenzione degli immobili del patrimonio abitativo pubblico.

Le questioni più ricorrenti hanno riguardato carenze manutentive relative alle coperture dei fabbricati, carenze generalmente segnalate in quanto causa di infiltrazioni negli alloggi sottostanti.

Alcune istanze hanno denunciato le cattive condizioni degli alloggi al momento della consegna agli assegnatari e ritardi nell'esecuzione delle opere, prevalentemente relative alle parti comuni degli stabili, che competono all'ente gestore.

Frequenti, inoltre, le richieste di intervento inerenti al malfunzionamento degli impianti di riscaldamento e degli ascensori.

L'Ufficio è intervenuto nella maggior parte dei casi nei confronti dell'ALER Milano, ente che gestisce, oltre ai propri immobili, anche gli stabili di edilizia popolare di proprietà del Comune di Milano, dal 1° ottobre 2009 nuovamente affidati alla sua gestione al termine del periodo di sei anni durante i quali sono stati amministrati dalle società private Gefi, Pirelli e Romeo.

La collaborazione prestata dalle strutture dell'ALER Milano alla risoluzione dei casi prospettati è stata perlopiù soddisfacente; si deve peraltro rilevare che l'istruttoria di alcune pratiche si è protratta a lungo a causa del mancato riscontro da parte dei soggetti interessati; sono pertanto occorsi ripetuti solleciti per poter giungere alla definizione delle questioni rappresentate.

A tale proposito è opportuno osservare che i maggiori ritardi nel fornire risposta alle richieste dell'Ufficio si sono riscontrati relativamente a istanze che rappresentavano problemi risolvibili solo mediante complessi interventi di manutenzione straordinaria. I riscontri forniti dall'ALER hanno evidenziato la complessità della procedura da esperire per giungere al compimento delle opere manutentive sollecitate, procedura che comporta la predisposizione e l'approvazione dei progetti, l'indizione delle gare d'appalto che necessariamente precedono l'affidamento dei lavori all'impresa aggiudicataria e quindi il loro svolgimento.

Relativamente ad alcune situazioni l'ente gestore interessato ha segnalato difficoltà di natura finanziaria, riconducibili anche alla morosità dell'utenza, che hanno contribuito a rendere difficoltosa e non rapida la soluzione dei problemi rappresentati, realizzabile mediante onerose opere di carattere straordinario.

In siffatti contesti l'ALER competente ha comunque assicurato di aver provveduto ad effettuare gli interventi urgenti atti a rimuovere gli stati di pericolo nonché quelli di pronto intervento richiesti per guasti verificatisi all'interno degli alloggi.

In alcuni casi è stato necessario coinvolgere l'ASL competente relativamente a inconvenienti igienici denunciati dagli inquilini.

L'ASL è quindi intervenuta nei confronti dell'ente proprietario dell'immobile, invitandolo a rimuovere le cause degli inconvenienti segnalati nel rispetto dell'obbligo, che il regolamento edilizio pone a carico dei proprietari, di mantenere gli edifici in



condizioni di abitabilità, di decoro, di idoneità igienica, di sicurezza ambientale, assicurando tutti i necessari interventi di manutenzione.

Come dianzi si è accennato, dal 1° ottobre 2009 è stata affidata all'ALER l'amministrazione di tutto il patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Milano.

Nella fase di avviamento della nuova gestione si sono talvolta verificati disservizi e ritardi, che hanno formato oggetto di alcune istanze.

In particolare sono state segnalate all'Ufficio difficoltà nella definizione di procedimenti amministrativi avviati presso i precedenti gestori degli immobili comunali, come nel caso di alcuni inquilini che si sono rivolti al Difensore civico regionale lamentando il mancato riscontro alle domande di revisione del canone di locazione presentate nel corso della precedente amministrazione.

A seguito dell'intervento dell'Ufficio l'ALER ha precisato che le istanze in questione sarebbero state esaminate al termine del compimento dell'anagrafe degli utenti del patrimonio comunale di ERP; parimenti i problemi relativi alle situazioni contabili degli inquilini sarebbero stati definiti dopo le necessarie verifiche non appena il Comune di Milano avesse trasferito i dati relativi alla gestione precedente il 1° ottobre 2009.

Una piccola quota di interventi ha riguardato anche nel 2010 i **procedimenti di mobilità abitativa**.

In merito ricordiamo brevemente che l'art. 22 r.r. 10.2.2004 n. 1, *Criteri generali per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica*, prevede due modalità:

1. la procedura concorsuale attraverso l'emanazione di un bando semestrale e annuale da parte dell'Amministrazione comunale competente per territorio (art. 22, comma 1, del reg. regionale citato);
2. il cambio diretto, al quale l'ALER o il diverso Ente gestore interessato può provvedere direttamente o su richiesta motivata dell'assegnatario, salvo la disponibilità di alloggi idonei, in determinate ipotesi previste dal regolamento regionale stesso (art.22, comma 10);

in questi ultimi casi si parla comunemente di cambio alloggio in emergenza e di cambio consensuale.

Secondo una tendenza ormai consolidatasi, la maggior parte degli interventi del Difensore civico regionale in questo specifico ambito ha riguardato il cambio alloggio in emergenza di competenza di ALER Milano. L'attività dell'Ufficio si è sostanziata nel garantire la trasparenza e la rapidità del procedimento e gli esiti sono sempre stati positivi, anche in virtù della buona collaborazione con il Settore Assegnazioni e contratti ERP di ALER Milano.

Due questioni nuove di carattere generale e che necessitano tuttora di essere pienamente risolte sono state evidenziate dalle richieste d'intervento delle signore A.M.B. e G.P., entrambe partecipanti al bando di mobilità abitativa II semestre 2008 indetto dal Comune di Milano ed entrambe escluse a causa del tipo di contratto di locazione siglato con l'ente pubblico proprietario (ALER o Comune).

La signora A.M.B., godendo di una situazione patrimoniale maggiore di quella richiesta per il canone sociale, ha un *contratto a canone moderato* per un alloggio di proprietà ALER Milano. L'appartamento in questione è un sottotetto mansardato, monolocale di circa 39 mq, caldissimo d'estate e freddo d'inverno. La signora A.M.B. ha iniziato a convivere con la giovane figlia, ricongiuntasi a lei dal Perù, e con loro attualmente vive anche un piccolo cagnolino. Da ultimo, si sono anche verificati episodi di intolleranza da

parte di alcuni vicini di casa, che hanno costretto la signora a sporgere denuncia in commissariato. L'istanza di cambio è dunque sostenuta da molteplici esigenze, alcune riguardanti la vivibilità dell'alloggio, altre connesse a condizioni di carattere personale.

La signora G.P., invalida ultrasettantenne, vive sola e ha un *contratto di locazione privatistico* ex lege 392/1978 per un alloggio di proprietà comunale di circa 35 mq. La signora G.P. vive da anni in quell'alloggio, è ben ambientata e non vorrebbe spostarsi troppo lontano, ma ha l'impellente necessità di assumere una badante che la aiuti nella vita quotidiana. Sarebbe necessario un appartamento con un, sia pur piccolo, locale in più.

Ad oggi, secondo quanto comunicato al Difensore civico regionale da ALER Milano e dall'Amministrazione comunale, entrambe queste cittadine, così come tutti coloro che hanno siglato un contratto di locazione a canone moderato o di tipo privatistico, non possono accedere alle procedure di mobilità abitativa garantite agli inquilini con contratto ERP a canone sociale. Le signore sono inamovibili in ogni caso, quali che siano le motivazioni della loro richiesta.

In entrambe le ipotesi, si è infatti evidenziata la carenza di una procedura idonea e nel caso dei contratti ERP a canone moderato anche una netta divergenza interpretativa tra Comune di Milano e ALER Milano. Per l'Amministrazione comunale, i contratti a canone moderato riguardano comunque alloggi ERP ai sensi dell'art. 1, comma 3, r.r. 1/2004 e dunque i titolari di tali contratti possono partecipare al bando di mobilità abitativa. L'esclusione della signora A.M.B., per il Comune, sarebbe motivata solo di fatto, dall'esiguità di alloggi disponibili. Per ALER Milano, invece, l'esclusione anche in tale ipotesi, così come in quella dei contratti privatistici, è motivata in diritto. Gli alloggi locati a canone moderato sarebbero, infatti, una speciale tipologia non ricompresa nel circuito di assegnazione in cambio prevista dai bandi comunali.

Come accennato, entrambe le questioni (carenza di procedura e divergenza interpretativa) non sono state ancora risolte, ma sono all'attenzione degli enti coinvolti che stanno lavorando per trovare una soluzione con la Direzione Generale Casa della Regione Lombardia. *E' importante che si giunga presto ad una regolamentazione*; l'incertezza attuale, oltre a produrre l'insoddisfacente tutela di alcuni interessi degni d'attenzione, determina errori nei procedimenti amministrativi, lentezze e malintesi con gli utenti. (GB/MG)

#### **4.2 Edilizia privata**

Nel 2010, nell'ambito di questo Settore, si è verificato un cambiamento rispetto agli anni scorsi nella distribuzione per categoria delle pratiche pervenute. Le materie nelle quali si è registrato il maggior numero di istanze sono state edilizia privata (14), viabilità e circolazione (14) e lavori pubblici (12).

Per quanto concerne l'**edilizia privata**, occorre precisare che gli interlocutori dell'Ufficio sono stati quasi esclusivamente gli Enti Locali, nei confronti dei quali il Difensore regionale effettua interventi in ossequio al principio di collaborazione che deve sempre ispirare i rapporti tra istituzioni, al fine di sollecitare risposte chiare e ripristinare il dialogo tra il cittadino e la pubblica amministrazione, quando lo stesso possa ritenersi pregiudicato e/o interrotto.

In tali casi l'azione del Difensore civico è stata prevalentemente volta ad acquisire informazioni e chiarimenti utili a verificare la correttezza della procedura amministrativa esperita dall'Amministrazione comunale, a seguito di segnalazioni di irregolarità inoltrate dagli istanti.

Anche quest'anno, come già in passato, l'Ufficio è stato impegnato nella trattazione di problematiche relative all'abbattimento delle barriere architettoniche, in particolare per

quanto attiene alla concessione dei contributi dei quali all'art. 9 L. 9 gennaio 1989, n. 13 "Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati".

Infatti, nonostante si tratti di una normativa vigente ormai da tempo, si verificano ancora divergenze interpretative da parte delle diverse amministrazioni coinvolte, che possono pregiudicare i diritti dei soggetti richiedenti i benefici.

Significativo in tal senso è il caso della sig.ra G.D., affetta da gravi patologie e invalida civile al 100%, che ha presentato istanza a questo Ufficio per lamentare la mancata concessione del contributo di cui sopra.

L'istante, dopo aver trasmesso al Sindaco del Comune di residenza la domanda di contributo per la realizzazione dei lavori di adeguamento dei servizi igienici, consistenti nella rimozione della tradizionale vasca da bagno, nella sua sostituzione con altra omologata per portatori di handicap con difficoltà di deambulazione, provvista di apertura laterale, e nelle correlate opere idrauliche, riceveva dal Responsabile del Settore Gestione del Territorio del Comune comunicazione che la Regione Lombardia aveva con decreto liquidato all'Amministrazione Comunale la somma corrispondente al contributo a lei spettante. Al fine di ottenerne l'assegnazione, l'istante inoltrava, come richiestole, copia conforme delle fatture relative alle opere realizzate.

Con successiva nota, anche l'Assessore regionale alla Casa e Opere Pubbliche informava la signora del trasferimento presso gli uffici del Comune, in ragione del beneficio riconosciutole, dell'importo citato.

Nonostante ciò, trascorsi circa due mesi, il Responsabile del Settore Gestione del Territorio del Comune comunicava all'istante che, considerato che la fattura inerente all'acquisto della vasca da bagno risultava pagata in data antecedente alla domanda di contributo, l'erogazione di quest'ultimo veniva subordinata ad un parere favorevole in tal senso da parte della Regione Lombardia.

La sig.ra G.D. ribadiva per iscritto alla Direzione Generale Casa e Opere Pubbliche e al Comune di non aver effettuato alcuna opera prima della presentazione della richiesta di contributo, slittata oltretutto a causa di un drastico peggioramento delle sue condizioni di salute, che aveva reso necessario il suo ricovero in ospedale.

Il Dirigente della Struttura Programmazione Opere Pubbliche della Direzione Generale Casa e Opere Pubbliche precisava, tuttavia, che la fattura di cui sopra non poteva essere ammessa a finanziamento, non essendo consentito dalla normativa vigente finanziare interventi realizzati prima della data della domanda.

Veniva, pertanto, riconosciuto il contributo esclusivamente sul costo delle opere murarie, che, peraltro, rappresentava una minima parte dell'ingente spesa totale sostenuta.

L'Ufficio contestava, quindi, tale decisione richiamando, innanzitutto, la Circolare Ministeriale - Ministero Lavori Pubblici - 22 giugno 1989, n. 1669/U.L., esplicativa della L. 13/1989, che, relativamente al procedimento di concessione dei contributi, al punto 4.5 recita "le domande devono riguardare opere non ancora realizzate: i comuni nei quali le opere debbono essere eseguite possono accertare che le domande non si riferiscano ad opere già esistenti o in corso di esecuzione, anche mediante controlli a campione, da effettuarsi immediatamente dopo la presentazione della domanda" e, al successivo punto 4.13, specifica "l'amministrazione comunale effettua un immediato accertamento sull'ammissibilità della domanda, subordinata alla presenza di tutte le indicazioni e documentazioni, alla sussistenza in capo al richiedente di tutti i descritti requisiti necessari

per la concessione del contributo, all'inesistenza dell'opera, al mancato inizio dei lavori ed alla verifica della congruità della spesa prevista rispetto alle opere da realizzare.”

Nel caso di specie, prima dell'inoltro della domanda di contributo non era stata realizzata alcuna opera e compiuta alcuna modifica della situazione esistente, ma unicamente acquistata la vasca da bagno, rimasta imballata fuori dell'abitazione fino alla sua installazione, avvenuta diversi mesi dopo.

Il Difensore civico, pertanto, in primo luogo esprimeva notevoli perplessità sull'interpretazione, alquanto azzardata e carente di fondamento giuridico, della Circolare Ministeriale secondo la quale il pagamento del corrispettivo per l'acquisto di un bene, privo, peraltro, di qualsivoglia funzionalità in assenza dei connessi lavori murari e idraulici, è assimilabile alla realizzazione di un intervento di eliminazione o abbattimento delle barriere architettoniche. In secondo luogo, rilevava che la Circolare in questione attribuisce ai Comuni la facoltà di accertare, immediatamente dopo la presentazione della domanda, la mancata esecuzione delle opere per le quali viene richiesto il contributo e che, laddove detto potere non venga esercitato dall'ente locale, come avvenuto nel caso in parola, sarebbe stato illogico far sopportare le conseguenze dell'omissione al potenziale beneficiario, che, nel rispetto di quanto disposto dalla legislazione vigente in materia, non aveva iniziato, e tantomeno realizzato, alcuna opera prima della consegna della domanda.

Veniva, inoltre, evidenziato da parte del Difensore civico che l'interpretazione del disposto normativo operata dalla Direzione Generale sopra richiamata appariva in aperto contrasto con la stessa ratio della L. 13/1989, che mira a tutelare i diritti di soggetti che, in quanto disabili, versano in condizione di particolare disagio e a offrire loro gli strumenti per superare gli ostacoli che limitano o impediscono la mobilità e la piena utilizzazione degli spazi, rendendo le abitazioni più consone alle loro peculiari esigenze e chiesto il riesame del diniego alla luce delle precisazioni formulate.

Il Dirigente della Struttura Programmazione Opere Pubbliche della Direzione Generale Casa e Opere Pubbliche rispondeva subordinando il favorevole accoglimento della richiesta formulata all'accertamento da parte del Comune, nell'ambito delle proprie prerogative, dell'avvenuta installazione della vasca in data successiva alla presentazione della domanda.

L'Amministrazione comunale, non avendolo fatto prima, verificava l'esecuzione dell'opera e provvedeva ad erogare alla sig.ra G.D. il contributo, calcolato sulla base dell'intera spesa sostenuta, risultante dal prezzo di acquisto della vasca e dal costo delle opere necessarie per la sua installazione.(AC/AS)

#### **4.3 Lavori pubblici**

Le istanze in materia di lavori pubblici sono state nell'anno 2010, come nel corso degli anni precedenti, numerose ed hanno riguardato per lo più segnalazioni concernenti la mancata manutenzione stradale da parte degli enti proprietari, che di frequente, oltre ad essere una probabile ragione di pericolosità per gli utenti, è proprio l'origine di infortuni e sinistri stradali.

L'Ufficio, in diversi casi, si è rivolto quindi alle amministrazioni locali, chiamandole a rispondere per i danni subiti dall'utente, a causa della negligente cura della rete stradale.

Infatti, l'osservanza di specifiche norme o delle comuni regole di diligenza, poste a tutela dell'integrità personale e patrimoniale dei terzi, costituisce un limite alla discrezionalità amministrativa.

In questi casi, sovente, il Difensore civico ha rilevato che il danno subito dall'utente avrebbe potuto essere evitato esercitando una ordinaria attività di controllo e vigilanza da parte dell'amministrazione, ente proprietario, che avrebbe condotto ad effettuare tempestivamente la necessaria manutenzione.

Le attività di controllo, vigilanza e manutenzione, gravano, infatti, per espresse disposizioni di legge sull'ente proprietario.

Questa tesi è, peraltro, confortata dall'indirizzo della giurisprudenza della Corte di Cassazione, che, a partire dal 2006, giunge ad affermare l'applicabilità in queste fattispecie dell'art. 2051 c.c., ipotesi speciale di responsabilità riguardate i danni provocati da cose in custodia, oltre alla tradizionale configurabilità dell'illecito acquiliano, disciplinato dall'art. 2043 c.c..

Non sempre le compagnie assicuratrici degli enti sono disposte, però, a riconoscere effettivamente, nel caso specifico, l'operatività dei principi e delle argomentazioni giuridiche sostenute dal Difensore civico e confermano la precedente decisione di diniego di risarcimento dei danni.

Nell'ambito di questa categoria, di natura diversa dalle precedenti, ma di particolare interesse, è la questione segnalata all'Ufficio dai Comuni di Corte Palasio e Bertonico (LO).

Dette amministrazioni avevano presentato la domanda di contributo, partecipando al bando indetto dalla Regione Lombardia, con deliberazione 10 febbraio 2010, n. VIII/011245 avente ad oggetto "Sostegno alla realizzazione degli investimenti nei comuni fino a 5000 abitanti. Individuazione delle modalità di assegnazione ed erogazione dei contributi".(17)

La richiesta non aveva avuto, però, positivo accoglimento.

I progetti presentati da entrambi i comuni erano stati, infatti, inseriti fra gli interventi ritenuti non procedibili/ammissibili, con la sola ragione che i relativi progetti esecutivi erano risultati, a seguito dell'istruttoria condotta dalla competente Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità, essere incompleti.

Gli enti locali in questione avevano successivamente conseguentemente chiesto alla D.G. una rettifica del provvedimento di sostanziale esclusione dalla graduatoria, D.d.s 29.6.2010, n. 6493, in via di autotutela.

La richiesta di rettifica in via autotutela si fondava sulla difformità della motivazione adottata per la non ammissibilità, rispetto ai criteri espressamente individuati dalla deliberazione 10 febbraio 2010, n. VII/011245 (bando regionale).

Il Difensore civico, cui l'istanza di autotutela era stata contestualmente indirizzata - apparendo la stessa fondata - si rivolgeva alla D.G. Infrastrutture e Mobilità della Giunta Regionale chiedendo dapprima, al fine di procedere correttamente all'istruttoria, di essere informato in merito alla determinazione assunta circa detta richiesta ed alle relative motivazioni tecnico-giuridiche alla medesima sottese.

La risposta fornita non risultava, però, debitamente corredata dalle chieste motivazioni tecnico-giuridiche che avevano condotto a non procedere alla rettifica del provvedimento in via di autotutela.

La Direzione, infatti, si limitava a confermare la decisione assunta, ma non esplicitava compiutamente le motivazioni che avevano indotto ad assumere e confermare la precedente determinazione.

17 La Regione Lombardia intende così favorire, attraverso apposito finanziamento, la realizzazione di opere pubbliche nei piccoli comuni, così come indicato dall'art. 9 bis della l.r. 5 Maggio 2004, n.11.

L'Ufficio si rivolgeva, pertanto, nuovamente alla D.G., rilevando la mancanza delle motivazioni e sottolineando, a sua volta, che l'inserimento dei progetti presentati dai Comuni di Bertonico e Corte Palasio nell'allegato B) "interventi non procedibili/ammissibili" per la sola motivazione indicata: progetto esecutivo incompleto poiché manca il piano di manutenzione dell'opera, non appare effettivamente conforme a quanto indicato espressamente dalla citata deliberazione 10 febbraio 2010, n. VII/011245.

L'art. 8 della citata deliberazione "Documentazione richiesta a pena di inammissibilità della domanda", prevede infatti al secondo punto la presenza del progetto esecutivo come documentazione non indispensabile per l'ammissibilità, ma alternativa agli altri due livelli di progettazione (i tre livelli di progettazione - Preliminare/Definitivo/Esecutivo - sono semplicemente separati da una barra e non è presente alcuna congiunzione), ciò è oltretutto confermato da quanto previsto dall'art. 10, che attribuisce espressamente alla presenza del progetto esecutivo 50 punti accessori.

Il Difensore civico affermava di ritenere, quindi, corretta la richiesta di rettifica in via di autotutela avanzata dai comuni ed anche quanto dagli stessi rilevato circa l'espletamento del procedimento amministrativo, considerato che non risultava essere stato adempiuto, nel corso dell'istruttoria, a quanto disposto dall'art. 10 *bis* L. 7 Agosto 1990, n.241 e successive modificazioni.(18)

La *ratio* della disposizione appena citata è volta senza dubbio a promuovere il dialogo tra l'interessato e la pubblica amministrazione, proprio nel momento successivo alla prima istruttoria e precedente all'adozione di un provvedimento negativo, ma è anche finalizzata ad evitare il contenzioso successivo all'eventuale provvedimento di diniego, oltre che a rendere necessaria una compiuta esplicitazione delle motivazioni del medesimo, considerato che, per l'appunto, di un mancato accoglimento delle osservazioni deve essere data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

L'Ufficio chiedeva, quindi, il riesame della richiesta di autotutela, alla luce delle esposte considerazioni ed all'interesse dell'amministrazione comunale che la propria domanda, seppure non finanziata, sia inserita fra gli interventi ammissibili (tenuto conto della presenza degli altri due livelli di progettazione), poiché ciò comporta la possibilità dell'attribuzione di ulteriore punteggio partecipando ad un futuro bando regionale (cfr. deliberazione 10 febbraio 2010, n. VIII/ 011245, art.10, punto 3<sup>^</sup>, che prevede 5 punti per progetti ammessi su altri bandi regionali ma non finanziati).

Non pervenendo riscontro nel termine massimo di 30 giorni, stabilito dall'art. 11 l.r. 6.12.2010, n. 18, entro il quale i soggetti interessati sono tenuti a fornire le informazioni richieste dal Difensore regionale, si invitava la Direzione voler fornire una sollecita risposta.

L'ulteriore riscontro risultava, purtroppo, nuovamente insoddisfacente.

Al proposito del contenuto della risposta fornita, l'Ufficio osservava che la prima motivazione questa volta esplicitamente addotta per l'esclusione - incompletezza del

---

18 L'articolo 10 bis, introdotto dalla L. 11 Febbraio 2005, n.15, nel capo III della L. 7 Agosto 1990, n.241, testualmente prevede che: nei procedimenti ad istanza di parte il responsabile del procedimento o l'autorità competente, prima della formale adozione di un provvedimento negativo, comunica tempestivamente agli istanti i motivi che ostano all'accoglimento della domanda. Entro il termine di dieci giorni dal ricevimento della comunicazione, gli istanti hanno il diritto di presentare per iscritto le loro osservazioni, eventualmente corredate da documenti. La comunicazione di cui al primo periodo interrompe i termini per concludere il procedimento che iniziano a decorrere dalla data di presentazione delle osservazioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine di cui al secondo periodo. Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

progetto esecutivo - non appare affatto conforme al contenuto del bando che, ha ribadito l'Ufficio, prevede la presenza del progetto esecutivo come documentazione non indispensabile per l'ammissibilità, ma alternativa agli altri due livelli di progettazione.

All'art. 8, Documentazione richiesta a pena di inammissibilità della domanda, doveva nuovamente evidenziare infatti l'Ufficio, **i tre livelli di progettazione sono testualmente graficamente semplicemente separati da una barra e non è presente alcuna congiunzione.**

Ciò risulta, oltretutto, confermato da quanto previsto dal successivo art.10 del bando, che attribuisce espressamente alla presenza del progetto esecutivo 50 punti accessori e dall'allegato B, che richiede - dopo la dicitura ALLEGA - di barrare graficamente singolarmente i tre diversi livelli del progetto allegato: Preliminare, Definitivo, Esecutivo.

La Direzione inoltre asseriva - quale ulteriore argomentazione a sostegno della fondatezza del provvedimento di esclusione - che l'assenza anche di un solo documento non consente la procedibilità della domanda, invocando quanto previsto dall'art. 8, penultimo comma. A tale assunto il Difensore civico replicava, che il citato comma, invero, letteralmente dispone: "...L'assenza di tale documento comporterà l'automatica non procedibilità della domanda presentata...".

Il documento in questione - come si evince dal comma immediatamente precedente - è in verità una relazione descrittiva dell'investimento pubblico che si intende realizzare, specificando obiettivi, costi, nonché tutte le informazioni ritenute utili ad una completa e corretta valutazione dell'iniziativa.

L'assenza di detto documento - relazione descrittiva - non risultava però essere mai stata oggetto di menzione nella motivazione dell'esclusione.

Il Difensore civico riteneva opportuno, in conclusione, invitare nuovamente la Direzione a voler riesaminare la richiesta di autotutela, in considerazione dell'interesse delle amministrazioni comunali che la propria richiesta sia inserita fra gli interventi ammissibili per la possibilità dell'attribuzione di ulteriore punteggio partecipando ad un futuro bando regionale (così come disposto dal bando del 2010, che attribuisce 5 punti per progetti ammessi su altri bandi regionali ma non finanziati).

Qualora la richiesta non dovesse essere accolta, comunicava l'Ufficio alla competente Direzione, potrebbe rendersi necessario - al fine di esaminare congiuntamente la questione - procedere alla convocazione del responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 11, commi 3 e 4, l.r. 6.12.2010, n. 18.

Non è ancora pervenuta una comunicazione in merito alle decisioni conseguentemente assunte al proposito dalla Direzione Generale Infrastrutture e Mobilità.(AC/AS)

#### **4.4 Trasporti pubblici**

Nella categoria dei Trasporti pubblici pervengono frequentemente dai viaggiatori istanze riguardanti contestazioni di sanzioni irrogate da parte delle aziende di trasporto.

Il caso di seguito esposto è indicativo di come la presenza di una pluralità di soggetti che svolgono il servizio di trasporto ferroviario e di disposizioni, anche regolamentari, che disciplinano il servizio e che non sempre sono di immediata disponibilità e comprensione da parte dell'utente, possono comportare per quest'ultimo seri inconvenienti.

Il sig. R.B., si è rivolto all'Ufficio per contestare l'assenza di risposta alle osservazioni, presentate a Trenitalia e LeNORD in seguito alla sanzione irrogatagli per mancata

obliterazione del titolo di viaggio, con le quali sosteneva l'impossibilità di adempiere a tale obbligo.

L'istante, infatti, nel mese di settembre 2010, dovendosi recare da Cesate a Milano ed essendo chiusa la biglietteria della stazione di partenza, acquistava, al costo di 1,90 euro, presso lo sportello automatico un biglietto di LeNORD per Milano Porta Garibaldi, che non veniva convalidato a causa del mancato funzionamento delle macchine obliterate.

Durante il tragitto il personale di vigilanza, al quale poter segnalare l'inconveniente, non passava sulle carrozze e, giunto alla Stazione di Milano Porta Garibaldi, il sig. R.B. veniva fermato da un agente di Trenitalia, che gli contestava la violazione dell'art. 23 DPR 753/1980 per mancanza del titolo di viaggio, assoggettandolo al pagamento di 208,66 euro (1 euro di tassa, 200 euro di soprattassa e 7 euro di sanzione).

L'Ufficio, quindi, interveniva inizialmente sollecitando sia a Trenitalia che a LeNORD una risposta al reclamo già inoltrato dall'istante e inviava la nota in questione anche a Trenitalia-LeNORD, pur non essendo destinataria delle osservazioni del sig. R.B., qualora la problematica rientrasse nel suo ambito di competenza, che, anche in ragione della sua recente costituzione, non risultava ancora chiaro.

In particolare, il Difensore civico rilevava che, considerato il tempo trascorso, l'assenza di riscontro violava quanto previsto dalle "Condizioni generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia", dalle "Condizioni generali di trasporto" di LeNORD" e dalla "Carta dei Servizi della Mobilità 2010" di Trenitalia-LeNORD s.r.l. (19).

Perveniva, quindi, la risposta del Direttore del Ramo Operativo Trenitalia di Trenitalia-LeNORD che, tuttavia, confermava la sanzione, richiamando il disposto delle Condizioni generali di trasporto dei passeggeri che consente la verifica della regolarità nel possesso ed utilizzo del biglietto fino all'uscita della stazione di destinazione e quello in base al quale, in caso di avaria delle apparecchiature obliterate, il cliente alla partenza e appena salito sul treno deve contattare il personale di bordo.

Il Servizio Legale di Ferrovie Nord Milano dichiarava, invece, l'incompetenza della Società alla valutazione del reclamo, avendo ad oggetto la sanzione irrogata da un altro soggetto.

L'Ufficio replicava a Trenitalia-LeNORD che l'importo addebitato all'istante corrispondeva a quanto previsto dalle "Condizioni generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia" nella Parte III "Trasporto regionale", Punto 7 "Irregolarità e abusi", lett. f), che, riguardo alla mancata o errata convalida del biglietto, stabiliscono "Nei casi in cui sia previsto l'obbligo della convalida del biglietto il viaggiatore trovato in corso di viaggio o all'arrivo con il biglietto non convalidato o convalidato in modo irregolare viene assoggettato al pagamento di una penalità di €200,00. Se il pagamento è effettuato entro il 15° giorno dalla data della notifica l'importo è ridotto a €100,00. Se il viaggiatore si presta al pagamento immediato delle somme dovute al personale del treno, la soprattassa è ridotta a €50,00". Il sig. R.B, tuttavia, per

---

19 Il punto n. 8 della Parte I: "Norme Comuni" delle "Condizioni generali di trasporto dei passeggeri di Trenitalia", relativamente ai reclami presentati, precisa che Trenitalia provvede entro un mese a fornire risposta o, se non è possibile entro tale data, ad informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta. Il punto n. 14.3 delle "Condizioni generali di trasporto" di LeNORD", in vigore dal 1 novembre 2009, prevede che LeNORD si impegni a fornire una risposta essenziale e corretta ad ogni richiesta di chiarimento o reclamo ricevuto in forma scritta (lettera, fax o e-mail) entro 30 giorni dalla data di ricevimento degli stessi. Anche la "Carta dei Servizi della Mobilità 2010" di Trenitalia-LeNORD, al punto n. 7 "Relazioni con i clienti", indica che LeNORD si impegna a fornire ai viaggiatori una risposta puntuale a ogni richiesta o reclamo ricevuti in forma scritta (lettera, fax o e-mail), entro 30 giorni dalla data di ricevimento.



percorrere la tratta da Cesate a Milano Porta Garibaldi, aveva acquistato un biglietto di LeNORD e, pertanto, era tenuto a sottostare alle Condizioni di trasporto di detta Società, come richiamato sullo stesso titolo di viaggio dove è riportata la dicitura *“Consultare le condizioni di trasporto”*.

Peraltro, le Condizioni generali di trasporto di LeNORD, nel Capitolo III, *“Irregolarità relative a titoli di viaggio – sanzioni amministrative, ordinanza di ingiunzione”*, all'art. 9.3 *“Sanzioni relative alla mancanza o non validità del titolo di viaggio”*, dispongono che *“ In caso di mancato possesso di titolo di viaggio, ovvero nel caso di possesso di un titolo di viaggio scaduto, non valido, non obliterato, illeggibile, ceduto nei casi in cui sia non nominativo, la sanzione ammonta a 33 volte il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (della Tariffa Unica Regionale T.U.R.), oltre al pagamento del biglietto stesso, se il passeggero paga a bordo, nelle mani del capo treno o del personale incaricato della verifica, ovvero se paga entro 60 giorni dalla contestazione medesima o dalla notifica del verbale ...”*.

L'Ufficio evidenziava, pertanto, come la medesima violazione, la mancata convalida del titolo di viaggio, fosse sanzionata da Trenitalia in maniera molto più onerosa per l'utente rispetto a LeNORD e chiedeva che fosse chiarito su quali disposizioni si fondasse la legittimazione dell'agente di Trenitalia a vigilare e sanzionare un viaggiatore di LeNORD.

Veniva, inoltre, chiesto che fosse riconsiderato il provvedimento sanzionatorio, sostenendo l'assenza di qualsivoglia fondamento giuridico nell'applicazione ad un viaggiatore che, con l'acquisto del biglietto di LeNORD, aveva stipulato con tale società un contratto di trasporto, delle Condizioni generali di trasporto di un altro gestore.

Trenitalia-LeNORD, alla luce dei rilievi formulati dal Difensore civico, ne accoglieva la richiesta e, in autotutela, ritirava il provvedimento sanzionatorio emanato nei confronti dell'istante. (AC/AS)

#### **4.5 Viabilità e circolazione**

Un considerevole numero di istanze attinenti alla categoria della viabilità e circolazione è pervenuto nel corso del 2010.

Le problematiche oggetto di segnalazione sono state piuttosto varie e nella maggior parte dei casi non riguardanti questioni di rilevanza generale.

Di comune interesse, invece, è la segnalazione pervenuta dal sig. A.B..

L'istante si rivolgeva all'Ufficio per segnalare il provvedimento di diniego opposto dal Comune di Milano alla richiesta di contrassegno per la sosta (*pass*) del figlio, dimorante a Milano ma residente in altro comune.

La motivazione addotta dall'amministrazione comunale per il diniego riguardava la mancata produzione di un "titolo regolarmente registrato" per l'uso esclusivamente abitativo dell'unità immobiliare, poiché questo requisito sarebbe previsto dall'ordinanza 60169/2007 del comune.

Il Difensore civico, a seguito dell'esame della documentazione prodotta dall'istante, si rivolgeva alla Direzione Centrale Mobilità, Trasporti e Ambiente del Comune di Milano e rilevava che l'immobile in questione, invero, è un appartamento di proprietà del sig. A.B., ceduto al figlio in comodato.

Detta cessione risultava essere documentata con dichiarazione sostitutiva, ai sensi del D.P.R. 28 Dicembre 2000, n. 445, e con la comunicazione di cessione di fabbricato alla questura. Entrambi i documenti erano stati prodotti all'amministrazione precedente, oltre

alle copie delle bollette di gas e luce, attestanti i relativi contratti di fornitura di utenza domestica.

Considerato che la *ratio* della disposizione contenuta nell'ordinanza, relativamente al requisito della registrazione del titolo, è volta a verificare la veridicità dell'uso abitativo dell'unità immobiliare da parte della persona dimorante, la documentazione prodotta dall'istante, affermava il Difensore civico, deve ritenersi ugualmente idonea allo scopo.

Il contratto di comodato di beni immobili in forma verbale, peraltro, non è soggetto ai sensi della vigente normativa ad obbligo di registrazione.

La registrazione del contratto di comodato è oltretutto onerosa, poiché prevede la relativa taxa di registro.

L'Ufficio sosteneva che sembra, quindi, corretto ritenere che il contrassegno debba essere rilasciato tenendo conto della documentazione già prodotta, considerato che soddisfa la medesima esigenza del requisito della registrazione prescritto nell'ordinanza.

Secondo quanto riferito dal sig. A.B., il contrassegno, peraltro, era stato rilasciato alle medesime condizioni nel 2008, anno successivo all'emissione dell'ordinanza opposta.

Alla luce delle argomentazioni esposte, il Difensore civico chiedeva di riesaminare la richiesta e di volerne comunicare l'esito, corredato delle relative motivazioni giuridiche sottese alla determinazione assunta.

L'istante, trascorso poco più di un mese dall'intervento effettuato, comunicava, con soddisfazione, all'Ufficio l'avvenuto rilascio del contrassegno da parte dell'amministrazione comunale. (AC/AS)

## 5. AMBIENTE

### 5.3 Inquinamento

Nel 2010 l'Ufficio ha continuato a lavorare sulle segnalazioni relative al monitoraggio dello stato di attuazione della l.r. 10 agosto 2001, n. 13, in materia di inquinamento acustico, intrapreso dalla Direzione Qualità dell'Ambiente.

E' il caso di ricordare che tutte le amministrazioni comunali avrebbero dovuto provvedere alla zonizzazione acustica del proprio territorio, ai sensi dell'art. 2, comma 1, l.r. 13/2001. Molti comuni, tuttavia, hanno tardato ad assumere il provvedimento. La citata legge regionale prevede all'art. 15, comma 4, in questo caso, l'esercizio di poteri sostitutivi da parte di questo ufficio ex art. 136 del testo unico sull'ordinamento degli enti locali.

Al 1°1.2009, su un totale 1546 comuni lombardi, 947 avevano adottato il piano di zonizzazione acustica e delle 442 amministrazioni locali che avevano percepito fondi regionali, solo 295 avevano provveduto all'adempimento mentre 147 non ancora. Nel corso del 2009 erano stati istruiti 147 procedimenti per l'esercizio dei poteri sostitutivi, di questi, all'1.1.2010, 25 casi risultavano pendenti.

Nel corso dell'anno, 24 amministrazioni hanno adottato il provvedimento, nei riguardi dell'ultimo comune è stato nominato il commissario.

Nel corso dell'anno 2010, sempre su segnalazione Direzione Qualità dell'Ambiente, l'ufficio si è attivato nei confronti di altri 96 comuni che, a differenza dei 147 precedenti, non avevano percepito fondi regionali specificamente destinati. In numerosi casi è stato affidato l'incarico per la stesura del piano che, tuttavia, costituisce un mero atto preparatorio per l'adempimento dell'obbligo di legge. Molte amministrazioni, tuttavia, si sono mosse solo dopo avere ricevuto la comunicazione di inizio del procedimento in quanto, ingiustificatamente, rinviavano l'adozione della classificazione acustica subordinandola a quella del piano di governo del territorio (PGT) per il quale, tra l'altro, è stato previsto un rinvio del termine al 31.12.2012.

Ancora sul punto si segnala che il comune di Milano, il quale nel giugno scorso aveva concluso il lungo *iter* di adozione del piano di zonizzazione, sta lavorando ad una revisione complessiva del piano a seguito delle osservazioni ricevute e provvederà, come prevede la l.r. 13/2001, ad una nuova adozione del piano.

Riguardo al caso del comune della provincia di Varese per cui era stato nominato il commissario *ad acta* il procedimento si è concluso, con la definitiva all'approvazione del piano da parte del commissario. Come per l'adozione, anche avverso tale provvedimento sono stati presentati due ulteriori ricorsi al Tribunale amministrativo regionale, tutt'ora pendenti, ed un ricorso straordinario al Capo dello stato, quest'ultimo, promosso dalla stessa amministrazione comunale. L'avvocatura regionale è stata incaricata di patrocinare la difesa in giudizio in tutte le vertenze giudiziarie in atto.

In conclusione, anche quest'anno i risultati sono stati soddisfacenti, in quanto, pur ricorrendo al commissariamento come *extrema ratio*, l'azione del Difensore ha portato all'attenzione degli amministratori il problema dell'adozione del piano di zonizzazione del territorio e, soprattutto, sono stati messi i presupposti per affrontare il problema dell'inquinamento acustico, problema che riguarda da vicino molti cittadini lombardi.

Sull'argomento, infine, sono in programma incontri con la direzione Qualità dell'Ambiente della Giunta regionale per concordare le azioni che rimangono da intraprendere a livello regionale. (RV)

## 6. SICUREZZA SOCIALE

### 6.1 Invalidità civile

Il numero delle richieste di intervento pertinenti al settore dell'invalidità civile e pervenute nel corso del 2010 ha subito una leggera flessione in confronto all'anno precedente. Per quanto riguarda le varie tipologie delle segnalazioni non si riscontrano rilevanti novità rispetto a quelle analizzate nelle relazioni antecedenti; le questioni sottoposte all'Ufficio sono state molto diverse tra loro e quindi non riconducibili a tematiche di carattere generale in grado di interessare una pluralità di cittadini.

Come anticipato nella scorsa relazione, dal primo gennaio del 2010 sono entrate in vigore rilevanti innovazioni inerenti al procedimento di accertamento delle minorazioni civili, dell'*handicap* e della disabilità, i risvolti operativi delle quali hanno avuto un notevole impatto per i cittadini. In estrema sintesi si riprendono qui di seguito gli aspetti più significativi che hanno subito cambiamenti. Sostanzialmente l'Inps è divenuto l'attore principale del processo di riconoscimento dell'invalidità civile poiché è titolare di quasi tutte le fasi. La domanda deve essere presentata all'Inps solo per via telematica, allegando un certificato medico trasmesso con la stessa modalità e compilato dal medico curante su supporto informatico, utilizzando i modelli di certificazione predisposti. Il cittadino che non sia in grado di presentare la domanda personalmente, può farlo con l'assistenza di un ente abilitato (associazioni di categoria, patronati sindacali, CAAF, ecc.). La Commissione di accertamento della ASL è ora integrata da un medico dell'Inps. In tal modo si evita il passaggio dei verbali, se approvati all'unanimità, alla Commissione di verifica.

Gli obiettivi perseguiti dalla c.d. miniriforma dell'invalidità civile sono fondamentalmente: la trasparenza dei procedimenti, l'uniformità dei modelli e degli atti, la riduzione dei tempi del procedimento entro i 120 giorni (decorrenti dal momento della presentazione della domanda fino alla concessione delle prestazioni). Tutte queste disposizioni sono state rese operative dalla circolare n. 131 emanata dall'Istituto il 28/12/2009, che disciplina le linee guida fondamentali del processo.

Tali innovazioni hanno comportato, almeno in un primo tempo, un diffuso disorientamento dei cittadini, che si sono rivolti all'Ufficio chiedendo chiarimenti ed informazioni in merito alle nuove procedure e competenze. Alcune segnalazioni, ad esempio, hanno riguardato le difficoltà ad individuare i medici di medicina generale muniti di codice PIN e pertanto in grado di compilare ed inviare il certificato medico introduttivo. Altre segnalazioni hanno evidenziato ritardi nella convocazione a visita ordinaria o tempi dilatati per ottenere una risposta ufficiale circa l'esito dell'accertamento. Disfunzioni che portano la conclusione del procedimento ben oltre i 120 giorni previsti dalla circolare Inps.

Inoltre, vi sono state lamentele circa i costi, talora elevati, richiesti dal medico curante per il rilascio del certificato introduttivo. Il pagamento di una tariffa per il certificato propedeutico all'accertamento dell'invalidità civile è legittimo, in quanto questa prestazione non è inserita nell'elenco delle prestazioni gratuite - o meglio a carico del Servizio Sanitario - previsto dall'accordo nazionale (convenzione) tra il Ministero della Salute e la Federazione italiana dei medici di medicina generale e quindi rientra in quelle svolte in regime libero-professionale. Il problema non era così evidente prima del 2010, perché spesso i medici, visto il loro rapporto con i pazienti, rilasciavano la certificazione cartacea necessaria per inoltrare la domanda di riconoscimento dell'invalidità senza richiedere alcun compenso, ma dal primo gennaio la certificazione deve essere redatta in

modalità informatica e pertanto è diventata tracciabile sia professionalmente sia sotto il profilo fiscale.

Probabilmente, uno dei motivi per i quali è diminuito il numero delle domande di accertamento presentate all'Inps nel 2010 è da ricondurre anche ai disagi incontrati dagli utenti. In effetti, le nuove procedure sono tuttora in via di completamento e miglioramento e l'Istituto continua a rilasciare aggiornamenti e nuove funzionalità del *software* di gestione. La miniriforma dell'invalidità prevede modalità operative che sono sicuramente utili anche per i cittadini, ma la loro concreta attuazione ha dimostrato di avere bisogno di tempo per entrare a pieno regime. Nel corso dell'anno l'Inps ha, infatti, emanato diverse note, circolari e messaggi, che hanno introdotto, dopo un primo periodo di applicazione del nuovo processo dell'invalidità civile, ulteriori aspetti innovativi in merito all'ambito organizzativo, informatico o medico legale dell'accertamento del diritto alle prestazioni assistenziali. Con il messaggio n. 28110 del 9/11/2010 è stata estesa a novanta giorni - a fronte dei trenta prima previsti - la validità del certificato medico introduttivo ai fini dell'abbinamento alla domanda di invalidità. Ben più innovativa è stata, la Comunicazione del 20/9/2010 del Direttore Generale dell'Inps indirizzata a tutti i Dirigenti regionali e contenente le "Linee guida operative in invalidità civile" formulate dal Coordinamento Generale Medico Legale. La Comunicazione introduce cambiamenti circa il ricorso all'accertamento sanitario diretto, che viene ora ritenuto strumento prioritario e da potenziare. In precedenza, la succitata circolare Inps n. 131/2009, prevedeva in caso di approvazione all'unanimità del verbale da parte della Commissione della ASL - integrata da un medico Inps - la validazione da parte del Responsabile del Centro Medico Legale dell'Inps e l'invio del verbale al domicilio dell'interessato. Solo quando veniva espresso un parere non unanime dalla Commissione ASL, era prevista la possibilità di procedere ad una nuova visita diretta dell'invalido effettuata da un'apposita Commissione presso l'Inps, che esprimeva il giudizio definitivo. Tale assetto, e soprattutto la presenza del medico Inps nelle Commissioni delle ASL, avrebbe dovuto generare un vantaggio in termini di tempi oltre che di risparmi di gestione, limitando le visite dirette alle fattispecie in cui non vi era accordo. Con la recente Comunicazione l'Istituto ritiene invece prioritario il ricorso alla visita diretta, anche quando il giudizio espresso dalla prima Commissione è unanime e soprattutto nei casi in cui si evidenzia una severa minorazione dell'integrità psico-fisica da cui derivano benefici assistenziali. In tale ipotesi l'interessato dovrà quindi essere sottoposto ad una doppia visita, prima presso la ASL e poi presso l'Inps, con aggravio dei tempi e degli adempimenti.

L'effettuazione della doppia visita, insieme a disfunzioni organizzative della sede Inps competente, ha creato alcuni disagi alla signora T.D., che ha richiesto l'intervento del Difensore regionale con riferimento al procedimento di accertamento dello stato di invalidità civile e *handicap* della figlia minore, affetta da disturbi della letto-scrittura e del calcolo. Nel mese di marzo 2010, l'istante aveva presentato la domanda di riconoscimento dell'invalidità e nell'agosto 2010 la bambina era stata sottoposta alla visita presso la Commissione medica della ASL di Gallarate. Nel mese di novembre, non avendo ancora ricevuto notizie in merito all'esito dell'accertamento, la signora T.D. si è rivolta all'Ufficio, che ha inviato alla Direzione Provinciale Inps di Varese una richiesta di informazioni circa il ritardo nella trasmissione all'interessata del verbale ed ha sollecitato una tempestiva definizione del procedimento, denunciando che erano ormai ampiamente decorsi i 120 giorni di tempo indicati dalla circolare Inps n. 131/2009. In data 2.12.2010 l'Inps di Varese ha risposto che la pratica della minore D.C. risultava sospesa per visita diretta, poiché nel

mese di settembre il verbale era stato esaminato dal collegio medico Inps, che aveva ritenuto necessario sospendere la procedura per sottoporre la bambina ad una visita diretta presso l'Inps di Varese. La convocazione per la nuova visita, fissata per il giorno 16.12.2010 alle ore 13:45, era appena stata inviata a mezzo raccomandata all'interessata. Il Difensore regionale ha subito informato la signora T.D. circa le informazioni recepite e soprattutto della data di convocazione. La mattina del 16.12.2010 la signora ha urgentemente contattato l'Ufficio in quanto non aveva mai ricevuto la suddetta raccomandata dall'Inps, né altro atto ufficiale di convocazione, per cui non sapeva se doveva recarsi a Varese o meno. L'Ufficio ha cercato di comunicare telefonicamente con la sede Inps, incontrando difficoltà per reperire le persone competenti, al fine di accertare quanto richiesto. Dopo alcuni tentativi è stato possibile riferire il problema ad un medico che stava effettuando le visite d'invalidità, il quale, dopo aver compiuto opportune verifiche, ha confermato l'appuntamento della signora e, scusandosi per il disagio, ha comunicato che vi erano stati grossi problemi con la corrispondenza in uscita, non dipendenti dal suo ufficio e che, per tale motivo, molte persone non si erano presentate a visita. La signora T.D. è riuscita a recarsi all'Inps di Varese e sottoporre la figlia alla visita diretta, ma è tuttora (febbraio 2011) in attesa di conoscerne l'esito.

Tornando alle sopra citate "Linee guida operative in invalidità civile", si ritiene opportuno farne un breve cenno in quanto contengono una sorta di rilettura dei criteri medico-legali di accertamento delle minorazioni civili. In particolare esse, danno indicazioni relative ai requisiti sanitari previsti dalla legge per la concessione dell'indennità di accompagnamento e cioè "l'impossibilità a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore" e il concetto di "impossibilità di compiere autonomamente gli atti quotidiani della vita". In sintesi, le linee guida forniscono un'interpretazione ben più restrittiva di quella contenuta nelle formulazioni legislative in merito ad entrambi i requisiti. Inoltre tale interpretazione sembra avere forti similitudini con i principi contenuti in un emendamento di origine governativa al D. L. 31/5/2010, n. 78 "Misure in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica", convertito in L. 30/7/2010, n. 122. L'emendamento tentò di modificare appunto i criteri per la concessione dell'indennità di accompagnamento, ma la sua presentazione fu subito seguita da accese proteste da parte delle Federazioni delle persone disabili e, dopo una serrata discussione in Commissione Bilancio del Senato, l'emendamento fu ritirato.

Le linee guida pertanto paiono riproporre quello che il legislatore non ha voluto approvare nel mese di luglio 2010 e per di più in via amministrativa, con una nota interna del Direttore generale dell'Inps. Malgrado ciò, l'interpretazione ivi contenuta ha effetti di considerevole entità poiché costituisce il riferimento operativo cui si dovranno attenere i medici Inps per valutare se concedere o meno l'indennità di accompagnamento.

La situazione ha suscitato critiche anche all'interno Consiglio regionale della Lombardia. Nel mese di novembre 2010, l'Assessore alla Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, Giulio Boscagli, rispondendo ad un'interrogazione su queste problematiche, presentata dal consigliere Elisabetta Fatuzzo, ha dichiarato che: "L'Inps sta facendo riferimento alla legge finanziaria, peraltro non ancora approvata dal Parlamento, e a criteri contrari alla vigente disciplina". Ha quindi affermato che per l'esame delle diverse questioni e per la loro risoluzione è necessario un confronto costante sia con l'Inps regionale sia a livello nazionale e che, a tal fine, è stato formalizzato un tavolo tecnico tra Regione, ASL e Inps. Si auspica che possa, così, essere fatta chiarezza sulla corretta applicazione dei principi in argomento.

Si ritiene interessante riportare, qui di seguito, una vicenda sottoposta al Difensore regionale che esula dalla materia del procedimento di accertamento dello stato di invalidità civile di cui si è trattato sinora. La questione verte sulle agevolazioni fiscali a favore delle persone diversamente abili previste per il settore auto. I benefici consistono nell'applicazione dell'IVA agevolata al momento dell'acquisto del veicolo, nella detrazione del 19% della spesa in sede di denuncia dei redditi, nell'esenzione dal pagamento del bollo auto e dalle imposte di trascrizione. Si evidenzia che la disciplina relativa a queste agevolazioni fiscali è stata oggetto di una produzione normativa discontinua e disomogenea che ha generato incertezze e dubbi soprattutto circa l'identificazione degli aventi diritto ai benefici e l'individuazione della documentazione sanitaria necessaria per dimostrare la condizione di persona con disabilità. Proprio tale ultimo problema è stato prospettato all'Ufficio dal signor P.P., paraplegico e riconosciuto, nell'anno 1996, invalido al 100% con impossibilità a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore, con verbale definitivo della Commissione sanitaria competente. L'istante esponeva di aver acquistato un'auto nel 1999 e di aver beneficiato dell'agevolazione fiscale dell'IVA al 4% sulla base della predetta certificazione, ma quando, dopo undici anni, ha avuto necessità di acquistare un nuovo veicolo, la stessa documentazione non risultava più idonea all'assegnazione del beneficio. Il concessionario di auto, infatti, gli aveva richiesto, quale condizione imprescindibile per usufruire della riduzione dell'IVA, di presentare non il certificato di invalidità bensì quello di accertamento dello stato di *handicap ex lege* 104/1992. L'istante avrebbe dovuto inoltrare domanda alla ASL di Bergamo per attivare il procedimento di accertamento dell'*handicap* ed aspettare la sua conclusione prima di poter acquistare la nuova auto. Ha pertanto chiesto l'intervento del Difensore regionale ritenendo vessatoria ed iniqua la pretesa di una documentazione ulteriore rispetto a quella già in suo possesso ed utilizzata in passato per la stessa fattispecie. Il signor P.P. riferiva, inoltre, di essersi rivolto al servizio Linea Amica del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ed allo Sportello Disabili della Regione, che pur prestandogli assistenza e fornendogli informazioni, non hanno risolto la questione ma l'hanno indirizzato all'Agenzia delle Entrate. Aveva quindi inviato una nota al Centro assistenza multicanale di Pescara dell'Agenzia delle Entrate che non gli ha dato una risposta attinente al quesito da lui formulato, ma si è limitato a trasmettergli copia della circolare dell'Agenzia n. 46 dell'11/5/2001, evidenziando genericamente il punto in cui recita che per usufruire dei benefici fiscali per gravi patologie che comportano una limitazione permanente alla deambulazione è necessaria la certificazione della patologia stessa con verbale della Commissione per l'accertamento dell'*handicap*. L'Ufficio del Difensore regionale, dopo aver approfondito la questione ed esaminato la documentazione medica prodotta, ha comunicato all'istante che, a proprio parere, possedeva tutti i requisiti richiesti dalla normativa per beneficiare delle agevolazioni fiscali IRPEF ed IVA sull'acquisto del veicolo, senza necessità di produrre al rivenditore alcuna certificazione ex legge 104/1992. La legge richiede, infatti, quale presupposto, l'acquisto di un veicolo adattato alla specifica infermità da parte di un soggetto disabile con ridotte o impedito capacità motorie. Il primo requisito risultava dal libretto di circolazione sul quale era annotata la dotazione del dispositivo di trasferimento dalla carrozzina al sedile. Il secondo requisito emergeva dal verbale di invalidità che riportava chiaramente un quadro motorio grave condizionante la deambulazione autonoma. Si reputava sufficiente tale documento in quanto, come si evince anche dalla circolare del Ministero delle Finanze n. 186 del 15/7/1998, richiamata dalla circolare n. 197

del 31/7/1998, lo stato d'infermità può essere certificato da una commissione medica pubblica competente anche se non costituita ai sensi della legge 104/1992. L'Ufficio ha quindi inviato al Direttore regionale della Lombardia - Agenzia delle Entrate - una nota in cui si esprimeva questa interpretazione ed ha ottenuto in breve tempo una risposta positiva, che ha consentito all'istante di procedere finalmente all'acquisto dell'autovettura. Il Direttore ha, tra l'altro, segnalato l'emanazione della recente circolare n. 21, del 23/4/2010 che contiene chiarimenti in merito a varie questioni interpretative poste all'attenzione dell'Agenzia tramite i quesiti presentati dai cittadini, tra cui anche gli obblighi di certificazione. Essa rappresenta un segnale di semplificazione in una materia alquanto incerta a causa di stratificazioni normative successive. (LG)

## 6.2 Pensioni, previdenza

Come evidenziato nelle precedenti relazioni, le tematiche inerenti alla materia previdenziale sono alquanto varie ed eterogenee ed hanno essenzialmente come referenti l'INPS, tra i più grandi e complessi enti previdenziali d'Europa cui è assicurata la maggioranza dei lavoratori in Italia, e l'INPDAP, che costituisce il polo previdenziale per i pubblici dipendenti e rappresenta il secondo pilastro, dopo l'INPS, del sistema pensionistico italiano.

Stante la difficoltà - soprattutto, per l'anno appena trascorso - di ricondurre a unità o comunque di strutturare per argomento i casi trattati, si ritiene di descrivere nel modo più efficace il tipo di attività che l'Ufficio svolge in questo settore, e i risultati che possono essere conseguiti, esponendo in modo sintetico - riassumendo, pertanto, i vari passaggi burocratici - l'istruttoria di alcune pratiche che sono state definite nel 2010. Ciò, si auspica, dovrebbe fornire, al di là delle specificità del caso trattato, un quadro significativo di come l'Ufficio possa aiutare il cittadino a far valere i propri diritti, qualora la sua richiesta sia fondata, o ad acquisire gli opportuni chiarimenti, qualora sia infondata.

Giova rilevare che sono stati conseguiti risultati positivi e - quel che conta - soddisfacenti per l'utenza grazie alla collaborazione degli enti cui ci si è relazionati. Al proposito si sottolinea la buona prassi collaborativa che si è instaurata con i due istituti previdenziali succitati, che nel corso del 2010 hanno sempre fornito un riscontro esauriente, e solo in taluni casi non tempestivo.

Un breve accenno ai dati quantitativi: nel 2010 si è registrata una significativa flessione nel numero delle pratiche protocollate: 30 contro 47 dell'anno precedente. In positivo è da registrare il numero delle chiusure: 38. All'inizio del 2011 risultavano in corso d'istruttoria solo pratiche aperte nel 2010.

In particolare sono state finalmente archiviate, con esito positivo, due istanze: l'una pervenuta il 5.6.2007 e l'altra il 21.10.2008.

La prima concerneva la liquidazione degli interessi legali e della rivalutazione monetaria per ritardato pagamento di somme inerenti alla riliquidazione di trattamenti pensionistici.

Gli interessati, i signori G. L. e L. M. avevano presentato la relativa domanda nel 2001 all'Ufficio scolastico provinciale di Como (allora C.S.A.), e, dopo vari solleciti, si erano rivolti al Difensore civico di Lecco, che aveva interessato della questione anche il Difensore regionale. Si rileva, per inciso, che l'istruttoria della pratica si è protratta in quanto ha coinvolto più enti (che non sempre hanno fornito una risposta tempestiva) e in quanto, nel contempo, è scaduto il mandato del Difensore civico locale che intratteneva i rapporti direttamente con gli interessati. L'Ufficio scolastico, cui ci si è rivolti, ha informato di non



poter definire le pratiche, poiché nei tabulati ricevuti dall'INPDAP gli arretrati erano indicati con un'unica cifra cumulativa, e di aver, quindi, richiesto alla sede di Como il conteggio, relativo alle differenze mensili lorde corrisposte, necessario per il calcolo degli oneri accessori. Detta sede ha, in seguito, inviato la richiesta all'INPDAP di Lecco, competente alla trattazione essendo gli interessati ivi residenti, che in risposta ad un'ulteriore nota dell'Ufficio, ha informato di aver trasmesso i tabulati all'U.S.P. di Como precisando che, per uno degli istanti, era già stato prodotto dalla sede di Como in data 4.4.2003. L'Ufficio ha dovuto nuovamente sollecitare l'U.S.P.; gli istanti hanno, infine, segnalato di aver ricevuto la somma spettante (in un caso si evinceva che era pari a un importo netto di circa 3.300,00 euro), ringraziando "infinitamente" per l'attività svolta.

La seconda istanza ha coinvolto anch'essa più enti ed ha avuto un'istruttoria più complessa sotto il profilo giuridico, in quanto concerneva l'applicazione dei benefici previsti sul trattamento pensionistico dall'art. 2 L. 336/1970, a favore degli *ex*- combattenti e categorie assimilate. La signora A. M., collocata a riposo con effetto dal 1° gennaio 1986, lamentava di non essere mai riuscita, nel corso degli anni, a ottenere una risposta chiara ed esaustiva in merito al suo diritto a percepire detti benefici, che riteneva le spettassero, pur avendo tentato, sporadicamente e inutilmente, di acquisire chiarimenti in merito. Tenuto conto che la questione si trascinava da più di venti anni e che la ricostruzione della vicenda risultava, ovviamente, alquanto frammentaria, si è cercato di estrapolare dalla corposa documentazione prodotta gli atti più significativi. All'interessata, era stato riconosciuto, con certificazione rilasciata in data 30.12.1959 dalla Prefettura di Milano, lo *status* di profugo ai sensi e per gli effetti della L. 4.3.1952, n. 137 e, con delibera agli atti, era stato concesso in attività di servizio dall'allora datore di lavoro il beneficio economico (scatto biennale anticipato) di cui alle leggi 336/1970 e 541/1971. Accertato che la signora A. M. nel marzo del 2008 aveva, per il tramite del patronato, richiesto all'INPDAP una verifica della corretta liquidazione della pensione, sottolineando che non pareva le fossero stati attribuiti i benefici *ex lege* 336/1970, si è ritenuto di chiedere chiarimenti all'Istituto previdenziale.

L'INPDAP ha informato che la quantificazione dei benefici è a carico dell'ente datore di lavoro presso il quale era avvenuta la cessazione dal servizio, precisando che sia nella modulistica con cui detto ente aveva liquidato il trattamento provvisorio sia nel successivo mod. 98 trasmesso alla Direzione generale Istituti di previdenza (allora competente alla liquidazione del trattamento definitivo) non era stato indicato alcun importo ai sensi della L. 336/1970: pertanto era stata attribuita la pensione definitiva con decreto del luglio 1987, a decorrere dal 1.1.1986, senza detti benefici.

Acquisiti gli opportuni chiarimenti si è convenuto con l'interessata che presentasse apposita specifica domanda all'ente datore di lavoro. Esaminata la normativa si è, infatti, accertato che detti benefici non sono concedibili d'ufficio e che il relativo diritto a fruirne è imprescrittibile, fatta salva ovviamente l'ordinaria prescrizione per i singoli ratei. La pratica, dopo alcuni interventi sia presso l'ente datore di lavoro sia presso l'Istituto previdenziale, è stata definita positivamente; l'INPDAP ha informato che con la rata di pensione di aprile 2010 era stata disposta la variazione della pensione.

L'interessata ha riferito di aver percepito le somme spettanti, a titolo di arretrati maggiorati degli interessi legali e di aumento mensile, e ha ringraziato per essere riuscita a far valere, dopo tanti anni, un proprio diritto. Per quanto concerne l'esattezza dei conteggi, in merito ai quali chiedeva chiarimenti, è stato precisato che l'Ufficio non ha competenza

circa il computo di qualsivoglia trattamento pensionistico e le è stato, pertanto, consigliato di rivolgersi ad un patronato.

Anche nel 2010 sono state istruite delle pratiche inerenti alla ripetizione di somme indebitamente corrisposte dall'INPS, problematica sulla quale ci si è soffermati nella relazione dello scorso anno evidenziandone la complessità del quadro normativo. Al proposito si ritiene opportuno riassumere la vicenda della signora T.P..

Con raccomandata del novembre 1995, l'INPS le aveva comunicato che erano state corrisposte, nel periodo dal 1.1.1992 al 31.10.1994, quote di integrazione al minimo non spettanti, a causa del possesso di redditi personali superiori ai limiti stabiliti dalla legge, pari ad un importo complessivo di lire 7.864.310. L'interessata riferiva che in data 13.3.2009, a distanza di oltre 14 anni, le era stata inviata una lettera, sempre a mezzo di raccomandata, ove si segnalava che l'indebito di euro 4.061,57, indicato nella precedente nota del 15.6.2000, era stato rideterminato, ai sensi della L. 448/2001, e risultava assommare a euro 3.047,18. Si precisava, inoltre, che dal mese di maggio sarebbe stata effettuata una trattenuta mensile pari a euro 126,92. L'interessata, non ricordando di aver mai ricevuto la succitata nota del 2000 e non ritrovandola fra le proprie carte, si era recata presso l'INPS per acquisirne copia; non risultando nel fascicolo, si era rivolta in data 15.5.2009 a un sindacato che aveva presentato un ricorso di cui non veniva fornita copia. Non le era, poi, pervenuta alcuna successiva comunicazione.

L'Ufficio ha segnalato l'istanza alla competente sede dell'INPS, sottolineando che, come espressamente richiamato nella circolare INPS 2.3.2006, n. 31 il diritto alla ripetizione dell'indebito pensionistico soggiace al termine ordinario di prescrizione decennale *ex art. 2946 c.c.* Con riferimento al caso di specie, pertanto, detto termine risultava decorso qualora non fosse stata inviata alla signora P. la succitata nota del 15.6.2000, tramite raccomandata. Resta inteso - si precisava - che, come più volte affermato dalla Suprema Corte (Cass. 21133/2004 e 10284/2001), di fronte all'esibizione di tale lettera, con relativa ricevuta di spedizione o cartolina di ricevimento, opera una presunzione a favore del mittente di avvenuta ricezione da parte del destinatario.

La pratica si è conclusa con l'accoglimento del ricorso e i ringraziamenti da parte della pensionata per l'intervento svolto.

Con riferimento a prestazioni erogate dall'INPS, si riassume l'istruttoria di una pratica concernente gli assegni al nucleo familiare in quanto esemplificativa dell'attività che l'Ufficio può svolgere in questo campo.

La figlia della signora M. aveva avuto dal rapporto di convivenza con il signor C.F. tre figli. Con provvedimento del 1.7.2002 il Tribunale per i minorenni di Milano aveva confermato l'affido dei tre minori "al Comune di Milano, affinché provvedesse al loro più idoneo collocamento anche etero familiare". Successivamente, su richiesta della madre, purtroppo deceduta nel 2007, e della nonna i Servizi sociali avevano collocato i minori nella famiglia di origine (due bimbi presso la nonna materna, una presso la zia materna) con il consenso di entrambi i genitori. In data 11.4.2007 la nonna aveva inoltrato, quale pensionata, all'INPS, una domanda di assegni per il nucleo familiare per i due nipoti diretti con lei conviventi. Con provvedimento del 23.5.2008 l'INPS aveva rigettato la richiesta per il seguente motivo: " Per i minori vengono già percepite quote per assegni familiari dal padre, erogati dal datore di lavoro. Inoltre non spettano alla titolare della pensione di reversibilità, in quanto non riconosciuta inabile". Avverso codesta decisione la signora M - in data 20.4.2009 - aveva inoltrato un ricorso al Comitato provinciale, che lo aveva rigettato, confermando la decisione già assunta ed i motivi che la determinarono.

L'interessata nell'ottobre del 2009 ha inoltrato un'istanza al Difensore regionale per "ottenere un diritto che viene negato". L'Ufficio si è rivolto all'INPS, esponendo ciò che si evinceva dalla documentazione allegata e richiedendo delle precisazioni in merito. In particolare si evidenziava che la motivazione addotta, sopra indicata, non pareva congrua rispetto alla richiesta per quanto concerneva la prima parte (la fruizione da parte del padre naturale dei trattamenti di famiglia) e non pareva chiara per quanto concerneva la seconda parte (il non riconoscimento dello *status* di invalida). Più precisamente, non erano indicate le ragioni giuridiche in base alle quali la signora M. non aveva i requisiti richiesti dalla normativa per percepire gli assegni per il nucleo familiare, ma si informava solo che gli assegni erano già erogati ad altra persona. Al riguardo si sottolineava che il privato cittadino che chiede una prestazione ad una pubblica istituzione deve dimostrare di averne i requisiti di legge: non spetta a lui accertare per quale motivo detta prestazione è, invece, erogata ad un terzo. In merito ai suddetti requisiti si richiamava la sentenza della Corte Costituzionale 180/1999 che ha sostanzialmente statuito l'equiparazione ai figli legittimi dei nipoti in linea retta, minori e viventi a carico degli ascendenti, anche se non formalmente affidati. Si richiamava, inoltre la circolare 195/1999, inerente all'applicazione della suddetta decisione, con la quale la Direzione centrale delle prestazioni INPS ha espressamente chiarito che ai fini della sussistenza del requisito "la vivenza a carico" devono ricorrere due condizioni: la non autosufficienza economica del nipote ed il mantenimento del minore da parte dell'ascendente, precisando che "tale mantenimento è presunto in caso di convivenza". Nel caso di specie parevano sussistere entrambi i requisiti; oltretutto nel ricorso l'istante dichiarava di provvedere al mantenimento dei nipoti "senza alcun aiuto economico da parte del padre". Da ultimo si rilevava che nella circolare 195/1999 succitata è espressamente previsto che "le Sedi (...) provvederanno a dare attuazione alla sentenza, riconoscendo gli eventuali arretrati nei limiti della prescrizione quinquennale". Si pregava, pertanto, di voler riesaminare la pratica e, qualora dovesse essere confermata la decisione già assunta, di voler chiaramente indicare, anche alla luce delle disposizioni sopra richiamate, per quale legittimo motivo la signora M. non avesse diritto a fruire degli assegni.

L'INPS ha ribadito che la domanda non poteva essere accolta in quanto gli ANF erano già percepiti dal padre che non ne aveva fatto rinuncia. Si precisava che gli assegni possono essere revocati al beneficiario solo per espressa rinuncia - validamente comunicata - da parte dello stesso o in seguito a provvedimento emesso dall'autorità giudiziaria e da questa trasmesso al datore di lavoro.

L'Ufficio, non ritenendo soddisfacente la risposta, ha ritenuto opportuno richiedere ulteriori chiarimenti. In particolare ha rilevato che nel caso in esame più che di rinuncia sembrava trattarsi di revoca. Il padre naturale avrebbe dovuto - almeno si riteneva sulla base delle indicazioni fornite dalla Direzione centrale dell'INPS con circolare 19 marzo 2008, n. 36 - essere convivente con i figli per avere diritto a fruire dei relativi assegni per il nucleo familiare. Detto requisito nel caso di specie non sussisteva, come attestato nel certificato rilasciato dall'Ufficio anagrafe del Comune di Milano, già consegnato dall'istante all'INPS. Nel caso di specie, cioè, sembrava che non vi fossero due soggetti - padre naturale e nonna materna - titolari del diritto a fruire degli assegni per il nucleo familiare con riferimento ai minori, cosicché uno potesse rinunciare al beneficio a favore dell'altro. Da ultimo si evidenziava che, qualora effettivamente il signor F. non avesse i requisiti di legge per fruire degli assegni, non pareva equo far ricadere sulla signora M.

l'onere, alquanto gravoso, di adire l'autorità giudiziaria, stante l'indisponibilità, più volte dichiarata, del signor F. a non percepire più detta provvidenza.

L'INPS, successivamente, ha segnalato che, in effetti, il padre non aveva titolo per percepire gli assegni, che, peraltro, già a decorrere dal marzo 2009 aveva espressamente rinunciato a fruirne e che, pertanto, si sarebbe provveduto a recuperare gli importi indebitamente erogati. Si invitava, pertanto, la signora M. a presentare domanda. L'interessata si è rivolta di nuovo all'Ufficio per informare che le erano stati erogati detti assegni con decorrenza dal 1.4.2009, ma che, con provvedimento del 28.9.2010, era stata rigettata la sua richiesta inerente alla liquidazione degli importi arretrati sulla base della seguente motivazione: "la decorrenza della pensione è esatta in quanto la decorrenza originaria della pensione è 01.04.2009".

Sono stati richiesti ulteriori chiarimenti, richiamando quanto già evidenziato nella precedente nota circa la prescrizione.

L'INPS ha, in seguito, precisato che l'erogazione dell'assegno, in essere sul trattamento di pensione cat. VO della quale la signora M. era titolare dal 1.4.2009, non poteva essere erogato anche sul trattamento di reversibilità avente decorrenza 1989, in quanto la L. 153/1988, art. 2 comma 8 *bis* non prevede una pluralità di trattamento. Oltretutto il carico familiare dei nipoti doveva comunque sussistere alla data del decesso del *de cuius*, e ciò nella fattispecie non si rinveniva, in quanto l'affido era stato stabilito con sentenza del tribunale solo in data 8.9.2003.

Tenuto conto della fondatezza della risposta, si è disposta l'archiviazione della pratica.

A testimonianza della varietà della casistica che riguarda i rapporti con l'INPS si accenna alla pratica del signor M. R. L'istante aveva chiesto in data 27.3.2006 alla sede INPS Direzione sub-provinciale Milano Nord una copia dell'estratto assicurativo per verificare la propria posizione previdenziale. In detto documento non risultavano certificati i contributi relativi all'attività svolta dal 2.12.1996 al 7.7.1997, con contratto di collaborazione coordinata e continuativa, presso la società M.I.

Da una verifica più approfondita era emerso che il datore di lavoro aveva versato i contributi dovuti per i propri collaboratori in forma cumulativa alla sede INPS di Como, cui il signor R. si era successivamente rivolto e che aveva, pertanto, richiesto alla società M.I., in data 17.10.2006, la documentazione necessaria per poter registrare correttamente i dati contributivi. Non ricevendo alcuna successiva comunicazione, l'interessato con nota del 3.11.2008, cui non era stato fornito alcun riscontro, aveva sollecitato l'aggiornamento della propria posizione previdenziale.

Tenuto conto del tempo d'istruttoria intercorso, al fine di ottenere la definizione della pratica, ci si rivolgeva, dapprima, all'INPS di Como ed in seguito alla sede di Monza, cui per competenza era stata trasmessa la nota dell'Ufficio. La pratica è stata definita positivamente con piena soddisfazione dell'interessato che ha ringraziato per l'efficacia dell'intervento.

Ottima collaborazione è stata prestata anche dai vari uffici ministeriali, cui si sono segnalate delle istanze.

Al proposito si accenna alla pratica del signor C. V., *ex*-sovrintendente della Polizia di Stato in congedo a decorrere dal 1° ottobre del 2008.

Il signor V. esponeva che con decreto n.1628/2008 il Ministero dell'Interno gli aveva concesso la pensione privilegiata di 6<sup>a</sup> categoria dal 1.10.2008, con riferimento al verbale della Commissione medica ospedaliera dell'Ospedale militare di Bari redatto in data

13.3.2003. Dopo la liquidazione del suddetto trattamento pensionistico e dei relativi arretrati, l'interessato con nota del 28.1.2010 si era rivolto al Ministero per ottenere l'erogazione della maggiori somme conseguenti all'ascrivibilità delle infermità riconosciute alla 3<sup>a</sup> categoria, come risultava dal verbale redatto il 18.12.2003 in seguito ad una domanda di aggravamento che allora aveva presentato. Alla nota del l'Ufficio del 26.5.2010 è stato fornito un riscontro il 18.6.2010. Si precisava che la pensione era stata correttamente attribuita: la determinazione della categoria "era scaturita dal presupposto che il Comitato di Verifica per le cause di servizio non aveva riconosciuto la dipendenza da causa di servizio di alcune patologie sofferte dall'interessato (cui si faceva riferimento nel successivo verbale) peraltro citato nel decreto nel D.M. 1628/2008".

Si segnala, da ultimo, l'istanza del signor A. C., che si era rivolto nel mese di giugno del 2009 all'Ufficio affinché sollecitasse la definizione del procedimento inerente alla riliquidazione della pensione privilegiata di cui era titolare dal 1.1.1995. In particolare l'interessato esponeva di aver inoltrato una domanda di aggravamento in data 30.12.2006 e di essere stata sottoposta a visita medica presso la Commissione medica ospedaliera di Milano il 12.2.2008.

La Commissione, con verbale del 12.2.2008, aveva riconosciuto l'ascrivibilità complessiva delle infermità alla 2<sup>a</sup> categoria; in seguito non gli era pervenuta alcuna altra comunicazione. Quest'Ufficio ha segnalato l'istanza alla Direzione Generale delle pensioni militari - Ministero della Difesa che ha richiesto alla C.M.O. dei chiarimenti, necessari per riliquidare il trattamento pensionistico, in quanto nel processo verbale erano state riscontrate delle incongruenze relativamente all'ascrivibilità assegnate alle patologie di cui l'interessato aveva richiesto la verifica dell'aggravamento. L'Ufficio, non pervenendo alcuna successiva comunicazione, ha richiesto informazioni alla C.M.O., che ha trasmesso copia della nota del 22.2.2010 con cui aveva dato seguito alla richiesta ministeriale. Il Ministero ha informato di aver emesso il decreto concessivo di pensione privilegiata di 2<sup>a</sup> categoria e di averlo trasmesso all'Ufficio Centrale di bilancio presso il Ministero della Difesa per gli adempimenti di competenza. Nel mese di luglio l'interessato ha segnalato di aver ricevuto la maggiorazione e i relativi arretrati. (PB)

## 7. SANITA' E IGIENE

### 7.1 Assistenza sanitaria

Nel 2010 si è assistito ad una significativa flessione del numero delle pratiche relative all'assistenza sanitaria.

Le cause di tale decremento non appaiono facilmente comprensibili, se si considera che la quantità di richieste di intervento relative alla materia della Sanità, dal 1990 ad oggi, è sempre stata consistente.

Le questioni trattate sono state molto varie, difficilmente riconducibili a problematiche che interessano una pluralità di cittadini.

L'unica questione che ha visto - già nel corso del 2009 - l'iniziativa di più persone, seppure con istanze diversificate, riguarda la richiesta di pagamento, inviata da aziende sanitarie locali o da aziende ospedaliere, di somme non corrisposte, in seguito al controllo effettuato su autodichiarazioni rese dagli utenti, negli anni 2005, 2006 e 2007, al fine di fruire del diritto all'esenzione dal pagamento dei *ticket* sanitari.

Le suddette dichiarazioni vengono rese dall'interessato, prima di fruire della prestazione, ai sensi dell'art. 46 e 47 D.P.R. 28.12.2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa", sono cioè dichiarazioni sostitutive di certificazioni o dichiarazioni sostitutive dell'atto di notorietà.

L'azienda sanitaria, in base a quanto previsto dall'art. 71 della suddetta normativa, è tenuta ad eseguire controlli, anche a campione, e in tutti i casi in cui sorgono fondati dubbi sulla veridicità delle dichiarazioni stesse.

Nel caso di dichiarazioni non veritiere, l'amministrazione deve dichiarare decaduto dal beneficio il soggetto che ha dichiarato il falso e procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa, nonché trasmettere gli atti all'autorità giudiziaria: chiunque rilasci dichiarazioni mendaci, infatti, è punito ai sensi del codice penale. In particolare, l'art. 316-ter cod. pen. prevede che, se la somma indebitamente percepita è pari o inferiore ad € 3.999,96, si applica solo la sanzione amministrativa del pagamento di una somma di denaro da € 5.164 ad € 25.822. Tale sanzione non può comunque superare il triplo del beneficio conseguito.

I casi segnalati all'Ufficio erano diversi e riguardavano, nello specifico, un lavoratore in cassa integrazione straordinaria, in precarie condizioni economiche, che aveva ritenuto erroneamente di poter fruire del beneficio dell'esenzione dalla partecipazione alla spesa per le prestazioni ambulatoriali e non solo per l'acquisto di farmaci, nonché soggetti ultrasessantacinquenni che avevano dichiarato di possedere un reddito inferiore al limite previsto per fruire dell'esenzione dal pagamento del *ticket*.

Per quanto concerne la prima fattispecie, solo a far tempo dal 1° gennaio 2010 l'amministrazione regionale lombarda ha previsto di estendere anche alle persone in cassa integrazione straordinaria e ai loro familiari a carico, già esenti dal *ticket* per la farmaceutica, l'esenzione dal pagamento del *ticket* per le prestazioni di specialistica ambulatoriale, di cui invece già fruivano i disoccupati e i lavoratori in mobilità. Si è trattato di un intervento opportuno, volto ed eliminare quella che veniva percepita come un'ingiusta discriminazione tra soggetti in situazione di difficoltà economica.

L'interessato, comunque, sosteneva che nessuno gli avesse mai contestato il diritto all'esenzione anche per le prestazioni ambulatoriali.

Analoga disinformazione lamentavano i coniugi ultrasessantacinquenni, che non avevano ricevuto alcuna richiesta di informazioni, da parte degli addetti all'accettazione, circa l'eventuale diritto o meno all'esenzione e ai quali non era stato richiesto alcun corrispettivo, sebbene dovuto.

Non si può negare come la normativa in materia di esenzioni sia in realtà complessa, comprendendo disposizioni sia di natura statale che regionale. Più grave della disinformazione dei cittadini risulta essere, però, la scarsa conoscenza della normativa da parte del personale amministrativo addetto all'accettazione, spesso denunciata dagli utenti.

Nei casi sopra descritti, l'Ufficio non ha potuto certo impedire che le procedure per il recupero delle somme non versate avessero corso.

Si è ritenuto opportuno, invece, segnalare alla Direzione generale Sanità della Giunta regionale una rilevata difformità di comportamento tra le varie aziende in merito alle somme oggetto di recupero. L'Azienda ospedaliera Istituti Clinici di Perfezionamento, ad esempio, non applica alcuna sanzione amministrativa, ma - in base al disposto dell'art. 75 D.P.R. 445/2000 - dichiara decaduto il soggetto dal beneficio conseguito, chiedendo il pagamento per intero delle tariffe delle prestazioni fruitive, senza i benefici previsti dalla normativa regionale sulla compartecipazione alla spesa, quale l'importo massimo per ricetta di € 36,00, fissato con D.G.R. 21.11.2007, n. 5875.

La ASL Monza e Brianza, invece, oltre a richiedere il pagamento per intero delle tariffe delle prestazioni fruitive, applica l'importo massimo della sanzione amministrativa prevista dall'art. 316-ter cod. pen. per la dichiarazione mendace, ossia il triplo della somma dovuta.

La suddetta diversa modalità operativa viene a determinare una notevole disparità di trattamento, in termini di pregiudizio economico, nei confronti degli utenti, spesso peraltro in buona fede, poiché - come già specificato - non conoscono adeguatamente una normativa complessa e non vengono sempre correttamente informati dal personale allo sportello.

L'Ufficio ha chiesto, pertanto, alla competente Direzione generale di valutare la possibilità di adottare procedure uniformi da applicare alla fattispecie in esame, da parte delle aziende sanitarie ed ospedaliere lombarde, con l'auspicio che - nella eventuale determinazione dell'entità della sanzione amministrativa - si tengano nel debito conto le considerazioni in merito alla tipologia di utenti e alle difficoltà che spesso questi incontrano alla piena comprensione della normativa vigente.

Solo dopo ripetuti solleciti, in data 21.5.2010, è pervenuta una risposta interlocutoria da parte dell'amministrazione regionale, con la quale si comunicava che si stavano assumendo, presso le aziende sanitarie, le informazioni utili a delineare un quadro complessivo delle prassi attualmente adottate e che, al termine della ricognizione effettuata, si sarebbe provveduto a fornire gli opportuni riscontri.

Nel novembre 2010, l'Ufficio chiedeva informazioni alla Direzione generale Sanità circa l'esito della suddetta indagine conoscitiva, senza peraltro ricevere fino ad ora alcuna risposta.

L'amministrazione regionale non ha ancora provveduto a fornire un riscontro di merito anche con riferimento ad altre questioni, sempre attinenti, peraltro, ai procedimenti avviati dalle ASL (nello specifico, la ASL Provincia di Monza e Brianza) in seguito alla verifica della non veridicità delle autodichiarazioni rese al fine di fruire di prestazioni sanitarie, erogate nell'anno 2007.

Nel caso segnalato all'Ufficio dal signor C.D., era stato contestato dal Dipartimento PAC Servizio Pagamenti e Controllo della suddetta azienda sanitaria la circostanza di aver dichiarato un reddito familiare complessivo, riferito all'anno 2005, inferiore a quello effettivo. In realtà, l'interessato aveva utilizzato, come parametro di riferimento per l'autodichiarazione, non i redditi relativi all'anno 2005, ma quelli relativi all'anno 2006. Gli addetti allo sportello, infatti, al momento dell'accettazione, avevano richiesto i dati relativi ai redditi dell'anno precedente (2006 per le prestazioni rese nel 2007). Analogamente, facevano richiamo al reddito complessivo riferito all'anno precedente anche i provvedimenti adottati dall'amministrazione regionale in materia di esenzione ticket, nonché le indicazioni fornite ai cittadini - sempre nella medesima materia - sul sito del Ministero della Salute.

L'interessato aveva, pertanto, provveduto a chiarire la propria posizione alla ASL Monza e Brianza, allegando la suddetta documentazione, nonché alcune indicazioni specifiche fornite dall'amministrazione regionale con una circolare del 2005, in cui veniva ribadita la necessità di fare riferimento al reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente, nonché - qualora la dichiarazione venisse sottoscritta prima di conoscere l'effettivo reddito dell'anno precedente - di indicare il reddito presunto, fermo restando l'obbligo di segnalare ogni variazione rilevante ai fini dell'esenzione.

La ASL Monza e Brianza confermava, però, la propria interpretazione riferita all'annualità del reddito da considerare ai fini dell'esenzione, in quanto utilizzata anche dalla Guardia di Finanza per la verifica dei ticket riguardanti la spesa farmaceutica.

Poiché, in base all'interpretazione letterale della normativa statale e regionale, le argomentazioni addotte dall'interessato apparivano giuridicamente fondate, l'Ufficio riteneva opportuno chiedere definitivi chiarimenti in proposito alla Direzione generale Sanità della Giunta regionale.

La ASL Monza e Brianza - cui la suddetta nota era stata inviata per conoscenza - ribadiva ancora una volta la precedente interpretazione e anzi, a conferma della stessa, faceva richiamo ad una recente circolare del 16.2.2010 dell'amministrazione regionale, dove, nel modello tipo di dichiarazione sostitutiva di certificazioni e di atto di notorietà ivi allegato, si farebbe espresso riferimento - nella parte relativa ai soggetti beneficiari - alla necessità di prendere in considerazione il reddito complessivo che risulta dall'ultima dichiarazione dei redditi per la quale è scaduto il termine di presentazione.

Poiché tale indicazione sembrava porsi in contrasto con quella precedentemente fornita dalla stessa amministrazione regionale, si sollecitavano ulteriormente a quest'ultima definitivi chiarimenti in proposito. Ciò, anche in considerazione del fatto che nel modello di dichiarazione sostitutiva di certificazione tuttora utilizzato da altre aziende sanitarie/ospedaliere viene genericamente specificato che il reddito da considerare è quello "lordo annuo complessivo riferito all'anno precedente". E' necessario, pertanto, assicurare un'uniforme applicazione della normativa da parte delle ASL lombarde ed evitare ingiuste discriminazioni tra i cittadini.

L'Ufficio sottolineava, peraltro, come il controllo della veridicità delle dichiarazioni sostitutive venga effettuato di norma in un momento in cui l'Agenzia delle Entrate ha a disposizione anche i dati della dichiarazione dei redditi "successiva" a quella già presentata all'epoca della fruizione della prestazione sanitaria, per cui è sempre possibile contestare, da parte dell'azienda sanitaria, l'eventuale dichiarazione non veritiera circa il reddito presunto.



Nel caso del signor C.D., ad esempio, l'accertamento era stato effettuato nel novembre 2009, quando vi era già la possibilità di verificare la dichiarazione dei redditi presentata in data 15.6.2007 e relativa ai redditi 2006, a cui lo stesso aveva fatto riferimento per dichiarare il proprio diritto all'esenzione.

A giudizio dell'Ufficio, di conseguenza, appariva iniquo rinviare nel tempo la possibilità di fruire di un beneficio per quegli utenti che avevano conosciuto un significativo mutamento delle proprie condizioni reddituali, tali da determinare appunto l'insorgenza del diritto all'esenzione.

Si sottolineava, infine, l'urgenza della risposta, poiché l'interessato aveva ricevuto un'ulteriore comunicazione da parte della ASL Monza e Brianza, con la quale gli veniva proposto il pagamento in misura ridotta della sanzione, da effettuarsi entro 60 giorni dalla notifica del verbale di conferma dell'accertamento dell'illecito amministrativo.

Poco tempo dopo al suddetto intervento, perveniva all'Ufficio un'ulteriore segnalazione, sempre nei confronti della ASL Monza e Brianza e sempre inerente alla determinazione dell'anno di riferimento per i redditi da considerare ai fini dell'autodichiarazione resa ai fini dell'esenzione dalla partecipazione alla spesa in occasione dell'erogazione di prestazioni sanitarie.

La vicenda del signor V.P. appariva ancora più singolare rispetto a quella già descritta, in quanto egli, al momento dell'autodichiarazione (giugno 2007), era già in possesso del modello 730/2007 relativo ai redditi 2006, riconsegnatogli dal CAF a cui si era rivolto per la compilazione.

Ovviamente, pertanto, egli aveva fatto riferimento al reddito ivi indicato, che gli dava diritto all'esenzione, in quanto ultrasessantacinquenne con reddito non superiore a € 36.151,98, contrariamente all'anno precedente, in cui la moglie ancora lavorava.

Nonostante le rimostranze dell'interessato, la ASL Monza e Brianza non riteneva di modificare la propria decisione, poiché il signor V.P. era in grado di dimostrare la data di consegna del modello 730, "ma non la data di accertamento del reddito annuale da parte dell'ente preposto".

L'interessato aveva chiesto chiarimenti telefonici anche all'Agenzia delle Entrate, che - secondo quanto dallo stesso riferito - gli avrebbe dato ragione.

L'Ufficio specificava all'amministrazione regionale come - ancor più nel caso in esame - valessero le argomentazioni già addotte con riferimento all'altra vicenda già segnalata e fosse, pertanto, necessario ottenere chiarimenti definitivi in materia.

Il signor V.P. non aveva ancora provveduto al pagamento della sanzione in misura ridotta (il termine scadeva alla fine del mese di maggio 2010), in quanto riteneva ingiusto pagare quanto - secondo lui - non dovuto.

In mancanza di una sollecita risposta, l'Ufficio ha consigliato a tutti i cittadini coinvolti di provvedere al pagamento della sanzione in misura ridotta, al fine di evitare un eventuale ulteriore pregiudizio economico.

In data 17.6.2010 perveniva una risposta interlocutoria da parte dell'amministrazione regionale, che informava dell'avvio di "ogni approfondimento utile a chiarire la problematica segnalata", con impegno a comunicare tempestivamente all'Ufficio l'esito delle verifiche.

Nonostante numerosi solleciti, sono ormai trascorsi più di sei mesi senza che sia ancora pervenuta alcuna risposta da parte dell'amministrazione regionale. Poiché, peraltro, il suddetto termine appare più che sufficiente per gli approfondimenti richiesti, l'Ufficio provvederà alla convocazione del responsabile del procedimento.

Più solerte - come del resto già rilevato nelle relazioni degli scorsi anni - è la collaborazione prestata dalla Direzione generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà sociale della Giunta regionale, che ha consentito - tra l'altro - di risolvere una vicenda inerente alla mancata accettazione, da parte della ASL Provincia di Mantova, della richiesta di intervento economico formulata dal signor A.D.M. per il pagamento della quota sanitaria relativa al ricovero della madre, invalida al 100% e residente nel Comune di Porto Mantovano (MN), in una casa di riposo accreditata con il servizio sanitario nazionale con sede in Veneto (nello specifico, ad Adria, in provincia di Rovigo).

L'ingresso in RSA si era reso necessario quando - in seguito ad un ricovero ospedaliero - la paziente non era stata più in grado di camminare e necessitava di ricevere particolare assistenza.

Il signor A.D.M. riferiva di aver subito verificato l'eventuale disponibilità di posti nelle strutture limitrofe, senza peraltro ottenere risposte positive.

La soluzione del ricovero extraregionale, oltre che per l'urgenza dello stesso, era parsa opportuna soprattutto in quanto ad Adria viveva la figlia dell'interessata.

La ASL di Mantova aveva motivato il diniego all'autorizzazione della spesa richiesta, con l'argomentazione che si trattava "non di trattamento di cura, ma di ricovero alternativo al domicilio", precisando poi che, "in assenza di un accordo interregionale sulle prestazioni a carattere socio sanitario", il sistema socio sanitario lombardo riconoscerrebbe alle ASL "esclusivamente il trasferimento delle risorse economiche necessarie a garantire la partecipazione del Fondo sanitario regionale al finanziamento dei ricoveri di propri cittadini nella rete delle RSA lombarde".

L'azienda di Mantova suggeriva, poi, al cittadino di prendere contatti con lo sportello unico del Distretto di Ostiglia, per ottenere informazioni sulla rete delle RSA lombarde, "così da accelerare nella massima misura possibile (ferme restando le normali liste d'attesa) il trasferimento della madre in una struttura mantovana o di altra provincia lombarda".

L'Ufficio riteneva opportuno chiedere alla Direzione generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà sociale della Giunta regionale chiarimenti utili a consentire di valutare la fondatezza giuridica della posizione assunta dalla ASL di Mantova nella vicenda rappresentata dal signor A.D.M.

In merito alle argomentazioni addotte a motivazione del rifiuto, infatti, l'Ufficio riteneva che le stesse non trovassero conforto nelle disposizioni emanate dalla suddetta Direzione generale in materia di pagamento delle prestazioni socio sanitarie per ricoveri extraregionali.

Risultava, in particolare, che - a fronte dei ripetuti infruttuosi tentativi a livello nazionale ed interregionale per garantire un'adeguata compensazione per le prestazioni rese nei servizi socio sanitari integrati e di riabilitazione extraospedaliera - la Regione Lombardia avesse modificato l'art. 13, comma 17, della l. r. 11.7.1997, n. 31, prevedendo la non applicazione, per le suddette prestazioni, del meccanismo della compensazione della mobilità sanitaria attiva e passiva per i pazienti che provengono da altre regioni e stabilendo, quindi, come le stesse debbano essere direttamente remunerate dalla ASL di residenza dell'utente.

Tale scelta è stata motivata dal fatto che la Regione Lombardia, che si è sempre fatta carico di versare la quota sanitaria per i propri residenti, ricoverati in strutture di altre regioni, non poteva continuare a versare la suddetta quota - come si verificava nella prassi - anche per gli utenti residenti in altre regioni e ricoverati in strutture lombarde. Sono state

date, pertanto, disposizioni affinché, a far tempo dal 1° gennaio 1999, il costo delle prestazioni, per la quota socio sanitaria, rese ad utenti residenti in altre Regioni, venisse addebitato dall'Ente gestore del servizio direttamente all'ASL non lombarda di residenza.

Appariva, quindi, ovvio che anche per i ricoveri di cittadini lombardi in strutture extraregionali competente al pagamento fosse la ASL di residenza dell'utente (nel caso di specie, quella di Mantova).

Tale conclusione aveva trovato conferma anche in un parere dell'Avvocatura regionale, già trasmesso a questo Ufficio nell'agosto 2008, in base al quale attualmente in materia la norma di riferimento sarebbe l'art. 8 l. r. 12.3.2008, n. 3, da cui conseguirebbe che "l'onere economico del ricovero in RSA grava, per la parte 'sociale', sul Comune di residenza dell'assistito al momento del ricovero, non rilevando il mutamento anagrafico successivo, e per la parte 'sanitaria' sulla Regione di provenienza del paziente e pertanto sulla ASL territorialmente competente".

Per quanto concerneva, infine, l'invito rivolto dalla ASL al signor A.D.M. di adoperarsi per dare luogo al trasferimento della madre presso una struttura lombarda, si riteneva opportuno svolgere alcune considerazioni.

Premesso che, come già chiarito, la scelta della struttura veneta era stata sostanzialmente obbligata, in quanto le liste di attesa delle RSA mantovane erano eccessivamente lunghe, l'alternativa di ricoverare la paziente presso altre RSA nel territorio della Lombardia appariva ragionevole solo se le distanze non fossero state tali da negare alla paziente il conforto della presenza dei propri cari. E' proprio per garantire questo fondamentale obiettivo che la famiglia dell'interessata aveva optato - in assenza di valide alternative - per un ricovero in una struttura presso la quale la paziente potesse ricevere visite frequenti da parte della figlia.

Non appariva ragionevole neppure la proposta di un trasferimento della ricoverata presso una struttura lombarda non appena vi fossero posti disponibili: sarebbe, infatti, traumatico allontanare la paziente - magari dopo un notevole lasso di tempo - da un ambiente ormai familiare.

L'Ufficio specificava che - pur comprendendo l'opportunità di regolamentare e limitare gli accessi alle strutture extraterritoriali - in presenza di motivazioni valide che giustificano il ricovero in struttura di altra regione deve comunque essere garantito il rispetto del diritto dell'utente alla libera scelta.

Con nota del 13.7.2010, l'amministrazione regionale confermava che - dal punto di vista normativo - nulla osta al ricovero di un cittadino lombardo presso un'unità d'offerta sociosanitaria accreditata ubicata in un'altra regione. Ribadiva, poi, che la l. r. 3/2008 ha tra le finalità quella di garantire il diritto alle prestazioni sociali e sociosanitarie comprese nei livelli essenziali di assistenza e di tutela del principio di libertà di scelta, nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni e che il mantenimento delle relazioni affettive e la vicinanza con la famiglia sono auspiccate nella misura massima possibile. Ricordava infine - come peraltro già noto - che la remunerazione delle tariffe sanitarie per il ricovero di cittadini lombardi in strutture extraregionali accreditate comporta la preventiva autorizzazione della ASL di residenza che, in assenza di impedimenti di carattere finanziario, verifica l'accreditamento della struttura, l'adeguatezza dei servizi rispetto agli standard erogati e l'allineamento delle remunerazioni richieste dall'unità d'offerta extraregionali con quelle riconosciute alle strutture lombarde.

Dalla risposta emergeva, pertanto, che in presenza dei requisiti sopra indicati, non vi erano valide ragioni perché la ASL potesse negare l'autorizzazione al ricovero, cosa che invece l'ASL di Mantova aveva ingiustamente fatto.

L'Ufficio, pertanto, trasmetteva sollecitamente all'azienda sanitaria la suddetta risposta, per la definizione della pratica.

In realtà sono trascorsi circa tre mesi prima che la ASL effettuasse le verifiche circa l'esistenza dei requisiti necessari e provvedesse ad autorizzare l'inserimento della paziente, in regime di accreditamento, presso la struttura di Adria.

Il signor A.D.M. ha espresso all'Ufficio vivo apprezzamento per la positiva conclusione della vicenda, anche se appare comunque grave che la ASL di Mantova si sia adeguata solo in seguito al nostro intervento, negando in origine l'esercizio di un diritto, con motivazioni del tutto infondate dal punto di vista giuridico.

Anche in questo caso, pertanto, è stato possibile verificare quali danni derivino al cittadino dalla scarsa conoscenza della normativa vigente proprio da parte di coloro che ne dovrebbero garantire l'applicazione.

Il ritardo ha causato un notevole pregiudizio economico all'interessato, che sta valutando l'adozione di ogni iniziativa legale per il recupero delle somme versate e corrispondenti all'importo del contributo sanitario immotivatamente non erogato dalla ASL di Mantova.

Nel corso del 2010 sono stati abbastanza numerosi gli interventi dell'Ufficio che hanno avuto come interlocutori i competenti uffici del Ministero della Salute.

In alcuni casi, si è ritenuto necessario coinvolgere il Ministero al fine di ottenere un parere in merito all'interpretazione e all'applicazione di normativa statale in problematiche che, comunque, coinvolgevano l'amministrazione regionale o aziende regionali.

In altri, la questione rappresentata dai cittadini era di esclusiva competenza ministeriale: anche per tali fattispecie, peraltro, l'Ufficio è sempre intervenuto, confidando nella collaborazione di norma manifestata dallo stesso Ministero.

Un esempio del primo tipo di intervento è rappresentato dalla vicenda segnalata dal signor D.D.C., residente a Milano, che ha denunciato all'Ufficio la mancata fornitura, da parte della ASL di Milano, di uno scooter elettrico, ritenuto dallo specialista prescrittore riconducibile alla carrozzina elettrica per uso esterno.

La suddetta azienda giustificava il proprio rifiuto facendo richiamo ad una nota di risposta ad una precedente richiesta di chiarimenti, che il Ministero della Salute aveva inviato alla stessa ASL in data 25.5.2006, proprio con riferimento alla fattispecie in oggetto.

Nella suddetta nota, oltre a ricordare come gli *scooter* elettrici non siano ausili prescrivibili ai sensi del vigente regolamento che disciplina l'assistenza protesica erogabile nell'ambito del SSN, si segnalava come il ricorso all'istituto della riconducibilità per omogeneità funzionale alla carrozzina elettrica per uso esterno risultasse del tutto inappropriato per le "evidenti differenze intercorrenti tra le due categorie di ausili tecnici".

Nonostante la chiara posizione assunta dal Ministero, l'Ufficio riteneva opportuno rivolgersi allo stesso, per rappresentare il caso concreto del signor D.D.C.

L'interessato è affetto da tetraparesi spastica con distonia, nonché da artrosi vertebrale e da periartrite scapolo omerale destra.

Negli anni precedenti, la ASL di Milano gli aveva già fornito lo scooter elettrico - ausilio, come già detto, non compreso nel Nomenclatore tariffario - anziché la carrozzina

elettrica per uso esterno, ritenendo che sussistesse, tra i due ausili, il requisito dell'omogeneità funzionale previsto dall'art. 1, comma 5, D.M. 27.8.1999, n. 332.

Del resto, pur essendo i suddetti ausili ovviamente diversi, hanno entrambi la medesima funzione, ossia consentono al disabile gli spostamenti all'esterno.

Lo scooter elettrico é, per le sue caratteristiche, l'unico ausilio idoneo all'uso da parte del signor D.C.C.: egli, infatti, a causa delle proprie particolari condizioni, non può utilizzare - senza rischi - la carrozzina elettrica per uso esterno.

La suddetta specifica situazione era stata chiaramente descritta e documentata dal Dirigente della U.O.S. Riabilitazione esiti tardivi della poliomielite e lesione del 2° motoneurone dell'Ospedale di Malcesine (VR), che ha in cura il paziente.

L'Ufficio chiedeva, innanzitutto, al Ministero di voler meglio chiarire le ragioni che inducevano a non ritenere applicabile alla fattispecie in esame il meccanismo della riconducibilità, che invece - stando ad una interpretazione della normativa vigente - sembrerebbe sussistere.

Il competente ufficio ministeriale veniva, inoltre, invitato a considerare la particolarità del caso che riguarda il signor D.D.C., che non utilizza la carrozzina elettrica perché soggettivamente preferisce lo scooter, ma perché è l'unico ausilio che egli è oggettivamente in condizione di utilizzare per gli spostamenti esterni.

In mancanza di una effettiva possibilità di scelta da parte dell'interessato, l'Ufficio riteneva che negare allo stesso la fornitura in riconducibilità dello scooter equivalesse, in sostanza, a negargli il diritto di muoversi, con evidente discriminazione rispetto a quegli utenti che invece possono utilizzare l'ausilio compreso nel Nomenclatore tariffario (ossia, la carrozzina elettrica).

Si sollecitavano, pertanto, indicazioni specifiche che consentissero al signor D.D.C. di risolvere il suo problema concreto.

Tempestivamente, il Direttore dell'Ufficio II della Direzione generale della programmazione sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema del Ministero della Salute forniva chiarimenti in merito al parere espresso in precedenza. In particolare, segnalava che la risposta già fornita riguardava una "consuetudine" o una "tendenza" ravvisata dalla stessa ASL alla prescrizione degli scooter elettrici come riconducibili alla carrozzina elettrica per uso esterno e che la Direzione generale del Ministero aveva invitato genericamente a contrastare tale "tendenza", senza alcun riferimento a singole richieste di forniture e/o a singoli assistiti. La precedente nota, poi, si riferiva allo scooter a tre ruote e non a quattro, come nel caso in esame: in tali ipotesi le differenze tra i due ausili, tanto dal punto di vista tecnico, quanto dal punto di vista riabilitativo-funzionale, sono più marcate ed evidenti.

Ciò premesso, il competente ufficio del Ministero della Salute concludeva che - alla luce della documentazione prodotta con riferimento alle condizioni del signor D.D.C. - il precedente parere potesse essere superato ai fini del rilascio dell'autorizzazione, non ravvisando alcun ulteriore elemento ostativo al rinnovo.

L'Ufficio provvedeva, di conseguenza, a chiedere alla ASL di Milano di riesaminare la richiesta di fornitura già presentata dall'interessato, assicurando una sollecita definizione della pratica.

In data 08.6.2010 l'azienda sanitaria informava della possibilità di autorizzare l'ausilio richiesto, che veniva consegnato al paziente nel successivo mese di agosto.

Anche la problematica rappresentata dal signor G.G. prevedeva un coinvolgimento congiunto dell'amministrazione regionale e del Ministero della Salute.

L'interessato aveva chiesto, nell'aprile 2010, l'intervento dell'Ufficio al fine di ottenere informazioni circa l'eventuale applicazione, nel territorio regionale lombardo, di quella che potrebbe definirsi come una nuova metodica diagnostica e terapeutica della sclerosi multipla, consistente nell'individuazione - e successiva cura - della c.d. CCSVI, ossia insufficienza venosa cronica cerebrospinale.

Il prof. Paolo Zamboni, del Centro malattie vascolari dell'Università di Ferrara, in collaborazione con il dott. Fabrizio Salvi, neurologo dell'Ospedale di Bellaria, ha condotto uno studio che avrebbe consentito di verificare nei pazienti un'effettiva correlazione, in un'alta percentuale dei casi, tra sclerosi multipla e CCSVI, nel senso cioè che quest'ultima potrebbe contribuire a causare l'infiammazione cronica della sclerosi multipla.

La CCSVI consiste in un'anomalia del flusso del sangue, determinata dal restringimento dei vasi sanguigni (in particolar modo, della giugulare), che provoca un reflusso sanguigno verso il cervello o il midollo spinale, infiammandoli.

Dopo la diagnosi, i pazienti trattati con angioplastica mostrano sovente un notevole miglioramento dei sintomi della sclerosi multipla. Tale metodica, pertanto, non sarebbe da considerare risolutiva della suddetta malattia, ma verrebbe ad incidere sulla progressione verso la disabilità causata dalla stessa.

Lo studio del prof. Zamboni ha conosciuto una notevole eco in campo internazionale e, in Italia, la Fondazione Italiana Sclerosi Multipla (FISM) ha istituito un Comitato scientifico per valutare gli sviluppi delle ricerche, con conseguente finanziamento delle stesse.

La Regione Emilia Romagna, nel febbraio scorso, ha stanziato fondi per un progetto di ricerca sulla tecnica terapeutica sviluppata dal prof. Zamboni, a cui ha contribuito con fondi anche l'Associazione Italiana Sclerosi Multipla.

In Lombardia, sembrava che l'Istituto Don Gnocchi di Milano stesse iniziando a prendere in considerazione tale metodica.

L'Ufficio, pertanto, provvedeva a chiedere informazioni alla Direzione generale Sanità della Giunta regionale della Lombardia circa l'applicazione concreta del suddetto trattamento diagnostico e terapeutico presso le strutture sanitarie lombarde, nonché in merito all'adozione di iniziative sia per la diffusione che per il finanziamento delle esperienze eventualmente presenti.

Poiché, però, pareva all'Ufficio di aver compreso come lo studio ed il trattamento della CCSVI non fossero stati ancora sottoposti alla valutazione scientifica dei competenti organi del Ministero della Salute, con conseguente eventuale adozione di un protocollo ed inserimento delle relative prestazioni nei livelli essenziali di assistenza, si chiedevano informazioni in proposito alla Direzione generale della Ricerca scientifica e tecnologica dello stesso Ministero.

L'amministrazione regionale si limitava a confermare l'adesione della Direzione sanitaria dell'IRCCS "Santa Maria Nascente" della Fondazione Don Carlo Gnocchi ad un progetto di ricerca promosso dalla FISM e finalizzato all'identificazione dell'insufficienza venosa cronica cerebrospinale.

Nel mese di luglio perveniva anche la risposta del Ministero della Salute, con la quale si informava che era stato chiesto il parere del Consiglio Superiore di Sanità in merito alla nuova metodica, poiché non pareva "eticamente corretto applicare una terapia su larga scala se non vi è la certezza della sua efficacia ed innocuità".

Si precisava, peraltro, che le amministrazioni regionali avevano comunque la facoltà di avviare una sperimentazione, qualora avessero ritenuto valida tale possibilità.

In seguito all'attenzione dedicata dai media alle esperienze di pazienti che si erano già sottoposti, a proprie spese o recandosi all'estero, al suddetto trattamento ricavandone notevoli benefici, il Ministero della Salute, nell'ottobre 2010, inviava una raccomandazione a tutti gli assessori regionali alla sanità, in cui venivano definiti i criteri da rispettare perché potesse continuare il trattamento "correttivo endovascolare" della CCSVI in pazienti con sclerosi multipla, da parte dei clinici che già vi facevano ricorso. Si specificava, poi, che era possibile utilizzare - per la codifica della prestazione di correzione delle anomalie dell'apparato vascolare artero-venoso giudicate patologiche - il codice 3950 del vigente sistema di classificazione delle prestazioni sanitarie a carico del SSN.

L'Ufficio chiedeva, pertanto, alla Direzione generale Sanità della Giunta regionale quali iniziative intendesse adottare per consentire ai pazienti interessati di accedere con maggiore facilità (ossia, con tempi di attesa più brevi e senza alcun onere economico ulteriore rispetto a quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia di partecipazione alla spesa sanitaria) al trattamento endovascolare della CCSVI. Ciò allo scopo di aumentare l'offerta sul territorio, che - come già detto - per il momento si è limitata alla recente esperienza della Fondazione Don Carlo Gnocchi.

Nel dicembre 2010 l'amministrazione regionale ha ribadito come le iniziative assunte sia dalla FISM sia dal Ministero della Salute (mediante l'istituzione di una specifica commissione nell'ambito del Consiglio Superiore della Sanità), abbiano portato la stessa FISM a promuovere uno studio multicentrico, con l'obiettivo principale di definire eventuali rapporti patogenetici tra CCSV e sclerosi multipla e con obiettivi secondari di definire gli aspetti tecnico-diagnostici della CCSVI. Lo studio prevede il coinvolgimento di diverse strutture, tra le quali anche alcuni centri lombardi, ed annovera tra i coordinatori un autorevole professionista di una struttura lombarda di eccellenza. La Regione Lombardia ha, al riguardo, informalmente ricevuto la richiesta di un co-finanziamento per lo conduzione dello studio presso le strutture partecipanti del proprio territorio ed è in attesa di valutare il progetto esecutivo. Trattandosi di attività sperimentale, lo studio necessita di un preciso percorso autorizzativo e di validazione da parte dei comitati etici delle aziende ospedaliere o delle strutture scientifiche di ricovero e cura ove si svolge. L'adozione di protocolli di trattamento per la CCSVI dovrà essere, pertanto, coerente con le linee guida della comunità scientifica e le evidenze dello studio multicentrico.

Sarà costante cura dell'Ufficio chiedere all'amministrazione regionale aggiornamenti sul prosieguo della suddetta attività di studio.

Più numerosi, invece, sono stati i casi in cui l'Ufficio si è rivolto al Ministero della Salute per la soluzione di problematiche di esclusiva competenza dello stesso.

Tra queste, è apparsa particolarmente interessante la questione che il signor V.M., residente a Lurago Marinone (CO), aveva già rappresentato sia all'amministrazione regionale lombarda sia allo stesso Ministero, ottenendo un riscontro non ritenuto soddisfacente.

La situazione descritta riguarda i pazienti colpiti da *ictus cerebri*, che devono sottoporsi ai successivi necessari controlli periodici.

Gli specialisti che hanno in cura il signor V.M. gli prescrivono spesso, quale strumento diagnostico di controllo, l'esecuzione di una semplice TAC del capo (ossia, senza mezzo di contrasto). L'interessato ha riferito che analogamente avviene per altri pazienti, in cura presso medici diversi.

Tra le prestazioni esenti per i pazienti affetti da malattie cerebrovascolari, peraltro, compare solo la TAC del capo, senza e con contrasto (codice 87.03.1) e non è specificatamente riportato anche il codice della TAC del capo (codice 87.03).

Mentre alcuni operatori di strutture sanitarie considerano il codice 87.03.1 comprensivo anche del codice 87.03, e quindi consentono ai pazienti l'esecuzione in esenzione della TAC senza contrasto, altri invece interpretano rigorosamente il tariffario nonché l'elenco delle malattie croniche e invalidanti con diritto di esenzione e relative prestazioni, consentendo l'effettuazione della TAC senza contrasto, ma solo previo pagamento di *ticket*. Quest'ultima è anche la posizione interpretativa assunta dal Ministero della Salute, che - nella sua nota di risposta alla segnalazione inviata dall'interessato - specificava che, in fase di ulteriore aggiornamento del suddetto elenco, "si valuterà la possibilità di inserire, se le conoscenze scientifiche e tecnologiche lo prevedono, la sola TAC del capo per evitare che ci siano interpretazioni errate della normativa di riferimento".

L'Ufficio riteneva opportuno svolgere alcune considerazioni in merito alla suddetta risposta.

Innanzitutto, si specificava che se è vero che l'elenco delle prestazioni in esenzione (con l'indicazione dei relativi codici) è stato redatto "tenendo conto delle indicazioni delle Società Scientifiche, Associazioni di malati, categorie di medici, di linee guida internazionali (...)", non si comprendeva il motivo per cui gli specialisti prescrivessero sovente, per i controlli, la sola esecuzione della TAC senza contrasto.

Dalla risposta emergerebbe, poi, che il Ministero - qualora ritenesse di dover aggiornare l'elenco - inserirebbe solo la TAC senza contrasto ("la sola TAC del capo"): da ciò si dedurrebbe l'eliminazione della TAC senza e con contrasto (codice 87.03.1) tra le prestazioni esenti per i pazienti affetti da malattie cerebrovascolari.

Se è vera tale ultima ipotesi, a parere dell'Ufficio potrebbero crearsi ulteriori problemi interpretativi e applicativi della norma: nel caso in cui, infatti, uno specialista ritenesse opportuno prescrivere - per il controllo - una TAC con contrasto, il cittadino dovrebbe pagare il *ticket*?

Sarebbe più opportuno, allora, mantenere il codice 87.03.1 ed inserire l'espresso riferimento anche al codice 87.03, così da lasciare alla decisione del medico - caso per caso - la scelta dello strumento diagnostico più appropriato.

Proprio quest'ultima considerazione logica, comunque, rafforzava la convinzione dell'Ufficio che - con la previsione del codice 87.03.1 nell'elenco delle prestazioni esenti - si fosse voluto in realtà comprendere anche il codice 87.03.

L'interpretazione assunta dal Ministero della Salute determina, del resto, la conseguenza - paradossale - che il paziente, pur di non pagare il *ticket*, è costretto a farsi prescrivere una TAC diversa da quella inizialmente consigliatagli, molto più onerosa per il SSN (€ 159,93 invece che € 99,23) e decisamente più invasiva, in quanto prevede l'iniezione del liquido di contrasto.

In considerazione delle osservazioni sopra espresse, si invitava il Ministero a valutare la possibilità di una diversa interpretazione della normativa di riferimento, coerente con quanto suggerito dall'interessato.

Si auspicava infine che il Ministero - nel caso in cui avesse voluto confermare la propria precedente posizione interpretativa - tenesse comunque conto delle considerazioni svolte dall'Ufficio in sede di aggiornamento del D.M. 329/1999.



Nell'aprile 2010 perveniva un riscontro dall'Ufficio II della Direzione generale della programmazione sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema del Ministero della Salute, con cui si trasmetteva la risposta già fornita in precedenza all'interessato e si ribadiva quanto già espresso, ossia che attualmente ai soggetti esenti con il codice B02.437 Malattie cerebrovascolari è garantita in esenzione la sola prestazione 87.03.1 Tomografia computerizzata del capo senza e con contrasto, e che un'eventuale modifica potrà avvenire solo alla luce di nuove acquisizioni tecnico scientifiche, valutate nell'ambito di un confronto con le stesse società scientifiche, associazioni di pazienti ed esperti nella materia.

L'Ufficio replicava come fosse già a conoscenza della precedente risposta, peraltro citata anche nella nota inviata al Ministero, e come scopo dell'intervento fosse sostanzialmente sollecitare un nuovo approfondimento della problematica segnalata dal signor V.M., anche in considerazione del fatto che, nella risposta, si faceva cenno ad un confronto in atto con gli esperti delle Regioni, al fine di procedere alla revisione dello schema del decreto concernente i LEA, nonché ad un aggiornamento del D.M. n. 329/1999, mediante l'inserimento di ulteriori prestazioni.

Poiché era noto come tale processo non fosse ancora giunto a conclusione ed era comunque parso all'Ufficio che fossero fondate le doglianze del signor V.M., si chiedeva pertanto, più che di modificare formalmente il Nomenclatore tariffario vigente, di valutare la possibilità - dopo gli opportuni approfondimenti tecnici nelle sedi competenti - di fornire un'interpretazione "estensiva" del Nomenclatore stesso, considerando il codice 87.03.1 comprensivo anche della voce 87.03, lasciando, quindi ai singoli specialisti - come già di fatto avviene - la valutazione circa la necessità di procedere all'esecuzione della TAC senza oppure con mezzo di contrasto, escludendo che da tale decisione possa derivare un danno economico per il paziente.

Nonostante numerosi solleciti, nessuna risposta è pervenuta ancora dal Ministero della Salute.

Nella relazione dello scorso anno ampio spazio era stato dedicato all'elaborazione e alla conseguente adozione, da parte della competente Direzione generale, delle Linee guida per l'organizzazione ed il funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela.

Nel 2010 le aziende sanitarie (ASL ed aziende ospedaliere) hanno provveduto alla nomina dei responsabili dei suddetti uffici e l'amministrazione regionale, per il tramite dell'I.Re.F. - Istituto Regionale lombardo di Formazione per l'amministrazione pubblica, ha organizzato un percorso formativo di base di 8 giornate, a cui hanno partecipato i responsabili stessi.

Gli obiettivi del corso erano: - consentire ai partecipanti (soprattutto di prima nomina) l'acquisizione di conoscenze e competenze di base rispetto al ruolo; - migliorare le competenze connesse alla funzione di tutela del cittadino; - creare un momento di apprendimento di gruppo.

Durante l'ultima giornata formativa, a cui hanno partecipato anche collaboratori di questo Ufficio, è emersa l'opportunità di promuovere e sviluppare forme di collaborazione tra i diversi uffici, in particolare tra il Difensore regionale e gli UPT, coerentemente con quanto già previsto al punto 6 della citate Linee guida.

Sempre relativamente alla tutela del cittadino, già nella relazione dello scorso anno si era accennato al fatto che l'Ufficio aveva chiesto chiarimenti all'amministrazione regionale in merito all'istituzione e alle competenze da attribuire alle Commissioni miste conciliative, la cui funzione di tutela è prevista dall'art. 8 D.P.C.M. 19.5.1995. Si ravvisava,

infatti, la necessità di garantire l'armonizzazione di tutti gli strumenti di tutela previsti dal legislatore statale e regionale.

Con nota del 16.3.2010 la Direzione generale Famiglia e solidarietà sociale specificava che, nonostante l'espressa previsione di cui all'art. 8 del decreto citato, nelle aziende sanitarie della Regione Lombardia la Commissione mista conciliativa non risultava essere stata istituita (con un'unica eccezione nella ASL di Pavia), anche se con un precedente provvedimento erano stati nominati i rappresentanti regionali delle costituende commissioni.

In seguito alla richiesta dell'Ufficio, la suddetta Direzione aveva chiesto all'Area *Welfare* (appositamente convocata presso l'Avvocatura regionale) se l'istituto della Commissione mista conciliativa dovesse ritenersi superato o eventualmente assorbito nell'UPT. L'Area ha osservato che la Commissione mista conciliativa è prevista da un decreto che non ha più un fondamento legislativo, poiché è stata abrogata la norma in attuazione della quale era stato emanato, ossia l'art. 2 del D.L. 12.5.1995, n. 163, convertito in legge con L. 11.7.1995, n. 273.

Più convincente di tale argomentazione (la disposizione abrogatrice, ossia il comma 5 dell'art. 11 del D.Lgs. 30.7.1999, n. 286, ha stabilito che restano comunque applicabili i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi dell'art. 2 D.L. 163/1995) appare l'ulteriore considerazione svolta dall'amministrazione regionale, ossia che l'UPT esercita sostanzialmente le medesime funzioni della Commissione, come risulta dall'esame della normativa regionale e delle Linee guida, per cui l'istituzione in concreto della Commissione determinerebbe una duplicazione di organismi, inutile e contraria ai principi di economicità, semplificazione ed efficienza. La conclusione, pertanto, è che la Commissione mista conciliativa possa ritenersi superata ed assorbita dall'UPT.

Anche nel 2010 non vi è stato alcun miglioramento nei rapporti di collaborazione con la Direzione generale Sanità della Giunta regionale.

Si auspica un diverso orientamento per l'anno 2011, in seguito all'entrata in vigore della l. r. 6.1.2010, n. 18 "Disciplina del Difensore regionale" che, all'art. 11, ha fissato in trenta giorni il termine massimo entro cui le amministrazioni o i soggetti interessati sono tenuti a fornire le informazioni richieste. (MTC)

## 8. ISTRUZIONE, CULTURA, INFORMAZIONE

### 8.1 Istruzione e Assistenza Scolastica

Per quanto concerne questo Settore, nel 2010 si è registrata una diminuzione delle istanze nella categoria dell'assistenza scolastica, anche in virtù delle modifiche introdotte dalla l. r. 6 agosto 2007, n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione", delle quali si è dato ampiamente conto nella relazione dello scorso anno. L'oggetto della richiesta di intervento, comunque, è rimasto pressoché invariato ed ha riguardato l'adozione da parte della competente Direzione Generale del provvedimento di revoca del buono scuola (34).

In tutti questi casi il Difensore civico è intervenuto chiedendo alla Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro chiarimenti in merito al lamentato mancato ricevimento da parte degli istanti della raccomandata di richiesta della documentazione, cui è conseguito l'inadempimento dell'obbligo di produzione della medesima, indispensabile per la certificazione della spesa sostenuta.

La Direzione Generale, tuttavia, nella quasi totalità delle fattispecie oggetto di contestazione, ha esibito la prova della regolarità della notifica, confermando il provvedimento adottato.

E', inoltre, opportuno rendere conto in questa sede del proficuo rapporto collaborativo instauratosi con la citata Direzione, che ha consentito, nonostante il considerevole numero di richieste, di fornire in tempi ragionevoli risposte esaustive agli istanti. In materia di Istruzione, tra le pratiche pervenute, alcune hanno avuto ad oggetto contestazioni in merito alla non ammissione di alunni alla classe successiva o agli esami di stato da parte di istituti scolastici. In tali casi l'Ufficio ha precisato agli istanti che detti provvedimenti, implicando valutazioni di merito, erano suscettibili di apprezzamento discrezionale e, pertanto, non sindacabili da parte del Difensore civico, che interviene, infatti, per assicurare che il procedimento amministrativo abbia regolare corso e che gli atti amministrativi siano tempestivamente e correttamente emanati. Questo Ufficio ha evidenziato, altresì, l'impossibilità di formulare osservazioni e/o obiezioni di merito rispetto a valutazioni squisitamente tecnico-discrezionali, che implicano competenze professionali specifiche. Per queste fattispecie sono state, comunque, fornite agli istanti indicazioni procedurali, consigliando l'opportunità di rivolgersi all'Ufficio Scolastico Provinciale competente. E' doveroso chiarire, peraltro, che anche i poteri di quest'ultimo sono limitati ad una verifica della regolarità procedurale e della corretta applicazione della normativa vigente e, pertanto, nei casi sottoposti alla sua attenzione, è intervenuto chiedendo relazioni dettagliate ai dirigenti scolastici degli istituti, che hanno fornito, anche con il coinvolgimento dei docenti interessati, documentazione attestante la fondatezza dei provvedimenti negativi adottati. (AC/AS)

## 9. AGRICOLTURA

### 9.1 Caccia e pesca

Con riferimento al settore della caccia, sono state sottoposte all'Ufficio questioni che, pur nella loro diversità, hanno avuto un unico comun denominatore: l'utilizzo dei pallini di piombo come munizione per l'esercizio dell'attività venatoria.

Particolare interesse, per le sue implicazioni, anzitutto, di carattere psicologico e sociale, è il caso, per certi versi sconcertante, sottoposto dal sig. G.P, residente nella provincia di Varese.

L'interessato ha riferito di avere trovato, nella propria casa, innumerevoli pallini di piombo, sparati da cacciatori nelle prime tre settimane della stagione venatoria. Alcuni di essi (pallini) erano stati rinvenuti per terra e raccolti o manualmente o con l'aspirapolvere, tranne uno, trovato sul letto.

Nel mese di novembre, nel consegnare il pallino al Sindaco, il sig. P. ha sollecitato l'assunzione di efficaci misure anche di prevenzione onde evitare che l'episodio potesse ripetersi.

Il Sindaco a sua volta, con apposita nota, ha invitato l'assessore all'agricoltura gestione faunistica del comune a sensibilizzare le associazioni della caccia e ad intensificare le verifiche delle guardie venatorie provinciali al fine di scoraggiare pericolosi avvicinamenti alle abitazioni. Il Sindaco ha inoltre rimesso allo stesso assessore, la richiesta di alcuni cittadini interessati di installare apposita segnaletica verticale a demarcazione del limite non superabile rispetto alle abitazioni.

L'Ufficio si è occupato immediatamente del caso al fine di poter contribuire alla risoluzione, nel più breve tempo possibile, di un problema di effettiva pericolosità soprattutto per l'incolumità psico-fisica delle persone.

Nell'invitare il Dirigente del Settore sopra menzionato, ad adottare misure risolutive idonee, l'Ufficio ha precisato di essere consapevole delle difficoltà che vi sono sottese, considerata la natura degli interessi coinvolti: da un lato, quelli preposti alla tutela del diritto alla caccia; dall'altro, quelli relativi alla tutela del diritto alla propria incolumità psico-fisica di proprietà e del diritto di proprietà.

Sotto quest'ultimo profilo, è stato, in particolare, fatto presente che la normativa non è di molto aiuto ai titolari di un fondo. Basti pensare, in particolare, ai presupposti che la legge richiede perché il proprietario possa evitare l'ingresso di cacciatori sul proprio fondo.

Ai sensi dell'art. 842 c.c., invero, "Il proprietario di un fondo non può impedire che vi si entri per l'esercizio della caccia, a meno che il fondo sia chiuso nei modi stabiliti dalla legge sulla caccia o vi siano colture in atto suscettibili di danno. Egli può sempre opporsi a chi non è munito della licenza rilasciata dall'autorità".

L'art. 15, comma 3, L. 11.2. 1992 n. 157 e l'art. 37, comma 5, l. r. 16.8.1993 n. 26, hanno al riguardo, stabilito che il proprietario di un fondo può opporre un divieto all'ingresso in esso di terzi solo nel caso in cui abbia provveduto a recintarlo per tutto il suo perimetro con una rete metallica o un muro, di altezza non superiore 120 mt. o qualora esso sia delimitato da corsi d'acqua perenni il cui letto deve essere profondo almeno 1,50 mt. e largo non meno di 3 mt.

Gli art. 15, comma 3 e ss., L. 157/1992 e 37, commi 1 e ss, l. r. 26/1993, prevedono altresì che il conduttore che intenda escludere il proprio fondo dalla programmazione venatoria, senza doverlo recintare, possa inoltrare al Presidente della Provincia di

appartenenza un'istanza motivata che, ai sensi dell'art. 2 L. 7.8.1990 n. 241, deve essere esaminata nel termine di 60 gg. La richiesta, sempre in base alla normativa in esame, è accolta qualora non ostacoli l'attuazione della pianificazione del territorio ai fini della caccia, ovvero, quando l'attività venatoria sia pregiudizievole alla salvaguardia di colture agricole specializzate, nonché di produzioni agricole condotte con sistemi sperimentali e ai fini di ricerca scientifica ovvero quando sia motivo di danno o di disturbo ad attività di rilevante interesse economico, sociale ed ambientale.

E' agevole dedurre dalle disposizioni citate che la legge risulta garantista soltanto per coloro che possono permettersi costose recinzioni, creando, obiettivamente delle possibilità di tutela ingiustificatamente differenziate.

Per converso, per venire alle esigenze degli esercenti l'attività venatoria, pare che la normativa sia stata piuttosto garantista.

L'art. 21, comma 1, lett. f), L. 157/92 e l'art. 43, comma 1, lett. f) l. r. 26/93 fanno divieto, a chiunque, di "sparare da distanza inferiore a centocinquanta metri con uso di fucile da caccia con canna ad anima liscia o da distanza corrispondente a meno di una volta e mezza la gittata massima in caso di uso di altre armi, in direzione di immobili, fabbricati e stabili adibiti ad abitazione o a posto di lavoro".

L'Ufficio ha fatto altresì presente che l'Italia, con L. 6.2.2006 n. 66, ha recepito "l'Accordo sulla conservazione degli uccelli migratori acquatici" dell'Africa-Eurasia", il cui piano di azione, previsto dall'art. 4 (4.1.4.), impegna le parti contraenti a sopprimere la tossicità del piombo per gli uccelli acquatici, per il loro ambiente e per la stessa salute umana.

Dopo avere rappresentato alla Dirigente del suddetto Settore le considerazioni di cui sopra, l'Ufficio ha chiesto di conoscere quali iniziative sarebbero state intraprese in merito alle richieste del Sindaco e dei cittadini, nel contempo tuttavia sottolineando che, malgrado i differenti interessi coinvolti e la rispettiva tutela, l'aspetto su cui all'uopo focalizzare l'attenzione sarebbe dovuto essere l'esigenza di tutelare l'idoneità psico-fisica delle persone. E ciò in quanto, alla luce della nostra carta costituzionale, essa (incolumità) rappresenta un bene primario meritevole di una tutela prioritaria rispetto a tutte le altre esigenze, tra cui, quelle sottese all'attività venatoria.

L'Assessore provinciale alla caccia ha risposto che quanto accaduto provava che il cacciatore aveva sparato in direzione dell'abitazione del sig. P., ad una distanza inferiore ai 150 m., con la conseguenza di rendersi passibile di sanzione ai sensi della normativa sull'attività venatoria. Tuttavia, ha aggiunto che chiunque avrebbe potuto violare le disposizioni normative sulle distanze, rivelandosi pertanto inutile l'apposizione di tabelle che mostrino il limite dei 100 metri, oltre che di impossibile applicazione se estesa a tutto il territorio provinciale. Per converso, l'assessore ha assicurato di avere chiesto ed ottenuto la collaborazione dell'Assessore alla sicurezza della stessa Provincia ad intensificare la sorveglianza nell'area segnalata durante i fine settimana, nel contempo, tuttavia, rammentando che le stesse funzioni (sorveglianza) sarebbero potute essere svolte anche dalla polizia di stato, dai carabinieri e dalla polizia locale.

Infine, egli ha precisato che il divieto di utilizzo di munizioni di piombo era già stato attuato dall'amministrazione, in applicazione della sopra richiamata normativa, statale e comunitaria, nel territorio provinciale di competenza (Varese) all'interno delle proprie zone di protezione speciale classificate come "aree umide", ma che esso (divieto) non era stato previsto dalla normativa anzidetta anche per i dintorni delle abitazioni.

La risposta dell'amministrazione provinciale non è parsa significativa di un'effettiva volontà di collaborare alla risoluzione del delicato problema in esame.

Ci si sarebbe aspettati, per esempio, che fosse l'Assessore stesso a segnalare la questione alle competenti forze dell'ordine, richiedendone la sorveglianza durante i fine settimana.

Ad ogni modo, fatte salve anche le osservazioni dell'interessato, l'Ufficio non mancherà di verificare altre soluzioni da sottoporre all'assessore provinciale, nonché di verificare la disponibilità dell'Assessore all'agricoltura della Giunta regionale a proporre, previe le necessarie modifiche normative, l'aumento del limite di distanza dalle abitazioni che deve essere rispettato dal cacciatore che si ritrovasse a sparare in direzione delle medesime.

In ogni caso, l'Ufficio non mancherà di sensibilizzare chi di competenza a disincentivare le associazioni della caccia e altri, ad utilizzare munizioni di piombo, essendo esso - com'è noto - nocivo oltre che per le specie faunistiche, anche per l'uomo.  
(EC)

## 10. LAVORO

### 10.1 Formazione professionale

Con riferimento al settore connesso a quello già esaminato del pubblico impiego, cioè la formazione professionale, si è registrato un incremento delle istanze.

Ci si riferisce, in particolare, a quelle volte alla erogazione di emolumenti connessi a percorsi intrapresi dall'interessato a seguito dell'assegnazione di una Dote lavoro o di una Dote formazione, da parte della Giunta regionale.

Si rammenta, brevemente, che entrambe le Doti sono benefici istituiti dalla Regione Lombardia e sono rivolte, l'una, la Dote lavoro, a favorire l'occupazione e ad accompagnare la persona nell'inserimento o nel reinserimento lavorativo o nella riqualificazione professionale, consentendole di accedere a servizi di formazione e inserimento lavorativo erogati da un operatore accreditato dalla Regione medesima; l'altra, la Dote formazione, a favorire l'occupabilità della persona e a garantirle la possibilità di rafforzare le proprie conoscenze e competenze grazie all'accesso a servizi di formazione del sistema regionale di istruzione e formazione professionale, approntati sempre da un operatore accreditato dall'ente Regione.

Ciascuna Dote ha un valore entro il quale i beneficiari potranno fruire dei sopraccennati servizi.

Nel caso, poi della Dote lavoro, vi è altresì la possibilità per l'interessato, che versi in condizioni di disoccupazione, di ottenere anche un'indennità (cd. Indennità di disoccupazione), fino ad esaurimento delle risorse disponibili.

Le istanze hanno avuto in ogni caso esito positivo. Nella più parte dei casi, ciò ha significato un pieno accoglimento della richiesta pecuniaria dell'interessato; nei rimanenti, l'assegnatario ha ottenuto quanto effettivamente spettantegli, essendo stato indotto ad avanzare una indebita pretesa pecuniaria, da non corrette informazioni sui contenuti delle disposizioni regionali disciplinanti la materia anche - e forse soprattutto - da parte degli operatori accreditati coinvolti.

A questo proposito, pare doveroso riferire che l'Ufficio ha avuto un incontro con i responsabili della direzione generale istruzione, formazione e lavoro (DGIFL) della Giunta regionale, competenti per le istanze in esame, che si è rivelato utile anche per altri casi analoghi a quello che ne ha costituito il pretesto, tutti relativi all'erogazione dell'indennità di partecipazione.

Grazie alla disponibilità dei responsabili a fornire puntuali chiarimenti, è stato infatti possibile definire le istanze in modo corretto, stabilendo, in particolare, quanto spettasse agli interessati e quanto no, ma che essi avevano ritenuto di dover avere a causa di un comportamento non propriamente trasparente da parte dell'operatore.

L'Ufficio ha ritenuto a questo riguardo doveroso invitare i responsabili ad adoperarsi perché la DGIFL attivasse una più approfondita attività di vigilanza nei confronti degli operatori, non sempre mossi da un vero intento di carattere sociale. I Responsabili hanno accolto la richiesta formulata dall'Ufficio, dando assicurazioni in merito e nel contempo sottolineando che, nei confronti di alcuni operatori, erano stati già avviati idonei accertamenti.

In un caso diverso, da quelli cennati, ma comunque afferente la materia di che trattasi, l'Ufficio ha sollecitato accertamenti nei confronti dell'operatore accreditato.

La signora S.P. si è rivolta al Difensore civico, lamentando di non aver percepito il compenso per la attività di docenza prestata nell'ambito di un progetto formativo finanziato dalla Regione Lombardia con il sistema della dote e gestito dall'operatore G.C.. Malgrado lo scadere del termine contrattuale di pagamento e i solleciti della docente, l'operatore non aveva provveduto ad onorare il reddito. La signora P. ha fatto presente di avere interessato al problema la DGIFL.

Nel mese di marzo il Difensore civico ha interpellato la DGIFL, chiedendo di conoscere le iniziative intraprese a seguito della segnalazione della docente, ma in ogni caso sollecitando accertamenti per verificare se le risorse destinate al progetto fossero state correttamente utilizzate dalla G.C. e se questa ultima fosse ancora in possesso dei requisiti finanziari previsti dalla DGR 21.12.07 n. VIII/6263 indispensabili per conservare la qualifica di ente accreditato.

Il Dirigente della Unità organizzativa attuazione delle riforme e controlli ha risposto che, a seguito dei contatti presi con l'operatore, quest'ultimo aveva provveduto a liquidare il "quantum" alla docente e ha altresì assicurato di aver attivato una puntuale verifica circa il mantenimento dei requisiti di accreditamento - tra cui, l'affidabilità economico finanziaria - da parte del soggetto accreditato. (EC)



## 11. GARANTE DEI DETENUTI

La l. r. 6 dicembre 2010, n. 18 "Disciplina del Difensore regionale", adottata dalla Lombardia in attuazione dell'art. 61 Stat. (20), ha introdotto rilevanti elementi di novità rispetto alla vigente legge sul Difensore civico. In particolare, l'art. 8, rubricato, "Esercizio delle funzioni", al comma 2 dispone che "Il Difensore svolge la funzione di Garante e tutela dei detenuti, [...] In particolare, il Difensore a) svolge le attività previste dalla legge regionale 14 febbraio 2005, n. 8 (Disposizioni per la tutela delle persone ristrette negli istituti penitenziari della Regione Lombardia)"; e al comma 4, dispone che "In quanto Garante dei detenuti, il Difensore interviene nei confronti della amministrazione regionale, degli enti pubblici regionali, dei gestori o concessionari di servizi pubblici regionali o convenzionati con enti pubblici regionali che interagiscono con gli istituti di pena e con gli uffici di esecuzione penale esterna con sede in Lombardia, per assicurare che alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale siano erogate le prestazioni inerenti alla tutela della salute, al miglioramento della qualità della vita, all'istruzione e alla formazione professionale e ogni altra prestazione finalizzata al recupero, alla reintegrazione sociale e all'inserimento nel mondo del lavoro. Al fine di esercitare le funzioni di cui alla presente legge, il Difensore può effettuare visite negli istituti di pena come previsto dalla normativa vigente. Qualora, verificate inadempienze che compromettano l'erogazione delle prestazioni di cui sopra, esse perdurino, può proporre l'adozione di opportune iniziative agli organi regionali titolari della vigilanza su tali soggetti, ivi compresa l'attivazione di poteri sostitutivi."

Il comma 3(21) art. 20 l. r. 18/2010, ha inoltre sostituito l'art 10 l. r. 14 febbraio 2005, n. 8(22), che disponeva che il Difensore civico assolvesse anche le funzioni di garante dei detenuti "sino al riordino complessivo dell'ufficio", riordino disposta dalla l. r. 18/2010 che ha definitivamente unificato le due cariche.

Al fine di esemplificare gli interventi effettuati nel 2010 nell'ambito della tutela dei detenuti si illustrano brevemente alcuni casi che si sono risolti positivamente.

Nel mese di maggio, il dott. Bertazzini, all'epoca ancora Garante per i diritti dei detenuti della Provincia di Milano, poneva alla attenzione dell'Ufficio il caso del sig. I. B., detenuto ad Opera, col quale lo stesso Garante aveva avuto un colloquio personale e durante il quale era venuto a conoscenza della sua impossibilità di ottenere la sostituzione della protesi, ormai vecchia di 10 anni, che portava ad una gamba per sopperire all'amputazione subita all'altezza del ginocchio.

Il dr. Bertazzini aveva potuto, quindi, appurare direttamente i gravi problemi di deambulazione del sig. B., derivanti da tale mancata e negata sostituzione della protesi, la

---

20 Il nuovo Statuto della Lombardia è stato approvato dal Consiglio regionale, ai sensi dell'art. 123 Cost., in prima deliberazione il 13 marzo 2008 e in seconda il 14 maggio 2008.

La deliberazione legislativa statutaria è stata quindi pubblicata, a fini notiziali, nel B.U.R.L. del 24 maggio. In mancanza di impugnazione governativa e di richiesta di referendum ai sensi della legge regionale 28 novembre 2007, n. 31 "Disposizioni in materia di referendum ai sensi dell'articolo 123, terzo comma, della Costituzione", è entrato in vigore il 1° settembre 2008 con la sua pubblicazione sul Burl n. 35 del 30/08/2008 1°so e sostituisce la vecchia versione del 1971.

21 Art. 10. Il Garante dei detenuti. 1. Il Difensore regionale assolve alle funzioni di Garante dei detenuti. I compiti del medesimo sono definiti sulla base di apposito regolamento.

22 Art. 10. Il Garante dei detenuti. 1. "Il Difensore civico regionale, sino al riordino complessivo dell'ufficio, assolve le funzioni di garante dei detenuti. I compiti del medesimo sono definiti sulla base di apposito regolamento.

cui irreversibile usura ormai raggiunta obbligava il soggetto all'uso di due stampelle, solo per stare in piedi e/o potersi minimamente muovere.

Riguardo all'impossibilità, dichiarata dal detenuto, di sostituire questa protesi, il Dott. Bertazzini aveva avuto modo di verificarne l'autenticità, leggendone la motivazione addotta dal magistrato di Sorveglianza: "Il detenuto è soggetto apolide, senza fissa dimora, talché nessuna ASL può agevolmente farsi carico della sostituzione gratuita della protesi." .

L'Ufficio quindi si rivolgeva al Direttore della Casa di reclusione di Opera, con la preghiera di intervenire nei confronti del sig. B., in primo luogo verificando il suo stato di salute (ad es. invalidità secondarie, specialmente le contratture; stato del moncone) ed in secondo luogo individuando le modalità più tempestive per ottenere la sostituzione della vecchia protesi con una nuova e più funzionale.

La Direzione del carcere rispondeva con una nota in cui dichiarava che, stante la situazione di apolidia, tutti i tentativi di procedere alla sostituzione della protesi dell'arto inferiore per il detenuto B. erano risultate vane, non avendo individuato alcun ente disposto a sobbarcarsi l'onere della spesa.

In considerazione di quanto sopra descritto, l'Ufficio si rivolgeva alla Regione, chiedendo alla Direzione Generale Sanità di voler svolgere le verifiche del caso, nonché di voler assumere le iniziative di eventuale competenza in merito alla vicenda del Sig. B..

In data 21 gennaio 2011, l'Azienda Ospedaliera San Paolo, rendeva noto all'Ufficio che il Sig. B. sarebbe stato a breve ricoverato per un *day hospital* finalizzato alla prescrizione della nuova protesi dell'arto compromesso.

Fra le questioni sottoposte all'attenzione del Garante, numericamente significative sono quelle attinenti a richieste di trasferimento - da parte degli stessi detenuti, o di loro congiunti - in istituti più vicini alla residenza dei familiari, rimaste insoddisfatte o prive di formale riscontro.

Per questa tipologia di istanze, a titolo esemplificativo, si espongono di seguito alcuni degli interventi effettuati dall'Ufficio.

Nel mese di Aprile, la sorella del sig. P. V. segnalava l'avvenuto trasferimento del fratello dalla Casa di Reclusione di Milano Opera alla Casa di Reclusione di Spoleto.

Il trasferimento in un istituto distante dalla residenza della famiglia (in Lombardia), oltre ad aver interrotto bruscamente il percorso riabilitativo del detenuto, già inserito positivamente in attività lavorative, impediva allo stesso sia di continuare a recarsi due volte al mese presso la residenza della propria madre, sia di ricevere le visite dei familiari (la madre è oltretutto affetta da gravi patologie).

La situazione, secondo quanto riferito dalla sorella, aveva creato grosse difficoltà psicologiche al sig. P.V., che aveva - nel momento più critico - persino interrotto la propria alimentazione.

Le richieste di tornare presso la Casa di Reclusione di Milano Opera, avanzate sia dall'interessato, sia dalla famiglia, erano rimaste, però, prive di risposta.

Il Garante, sia pur consapevole che l'intervento esula dall'ambito delle competenze e dei poteri istituzionalmente attribuiti, chiedeva, pertanto, alla Direzione Generale dei Detenuti e del Trattamento del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria del Ministero della Giustizia che fossero assunti tempestivi provvedimenti al fine di trasferire il sig. P.V. presso l'istituto di provenienza.

Appariva, infatti, necessario ripristinare al più presto la situazione precedente per diverse ragioni: la vicinanza alla residenza dei familiari, il positivo esito del percorso

riabilitativo ed il proficuo inserimento lavorativo ed affinché fosse soprattutto scongiurato il persistere delle condizioni sopra descritte, in particolare per quanto concerne la manifestata sofferenza psicologica del detenuto, conseguente al trasferimento.

Il Garante sottolineava, altresì, che la circolare 24.4.2010 del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, avente ad oggetto: "*Nuovi interventi per ridurre il disagio derivante dalla condizione di privazione della libertà e per prevenire i fenomeni autoaggressivi*" prevede esplicitamente al punto 2, fra le misure di "sostegno", quale obiettivo da perseguire, proprio il miglioramento dei contatti con la famiglia.

A seguito di diversi solleciti, la citata Direzione comunicava che nel mese di Agosto era stato disposto ed effettuato il chiesto trasferimento.

Analogo al precedente è il caso segnalato dalla sig.ra V. L., madre del sig. A.F., detenuto trasferito presso la Casa Circondariale di Lecce dalla Casa Circondariale di Pavia, proveniente dalla Casa Circondariale di Como.

L'istante aveva riferito le notevoli difficoltà conseguite al trasferimento del figlio in istituto così distante dalla residenza della famiglia (in Lombardia), per quanto riguarda la possibilità per i familiari di effettuare regolari colloqui e mantenere i contatti con il detenuto, in considerazione del lungo viaggio da sostenere e le relativa necessità di soggiornare a Lecce.

La situazione, secondo quanto riferito dalla madre, comportava conseguenze piuttosto negative sulle condizioni psicologiche del sig. A.F., che aveva più volte manifestato il proprio disagio, persino comunicando che avrebbe intrapreso a breve termine l'interruzione della propria alimentazione.

La sig.ra L. riferiva, altresì, che era già stata più volte presentata la richiesta di trasferimento del figlio presso un istituto situato nella regione di residenza dei familiari (Lombardia), sollecitata numerose volte dall'istante e dall'intervento del Garante dei diritti dei detenuti del Lazio, senza alcun esito.

Anche in questa occasione, a favore dell'istanza, il Garante si rivolgeva alla Direzione Generale dei Detenuti e del Trattamento dell'Amministrazione Penitenziaria del Ministero della Giustizia, richiamando quanto previsto dal punto 2 della menzionata circolare 24.4.2010 del Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria.

Il Provveditore Regionale per la Lombardia, a sua volta, esprimeva parere favorevole all'assegnazione nel distretto presso la sede richiesta, valutato l'aspetto trattamentale.

Il Garante rilevava, al proposito, che condizione indispensabile per un positivo esito del programma trattamentale è proprio la circostanza che il detenuto possa avere un costante rapporto con i familiari, effettuando regolari colloqui.

Il mantenimento e il recupero dei rapporti con la famiglia assume infatti, secondo quanto espressamente previsto anche da ulteriori circolari dello stesso Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria, un imprescindibile valore ai fini della rieducazione e della reintegrazione sociale.

Proprio alla luce delle argomentazioni appena esposte, l'Ufficio, a cui era nel frattempo pervenuta una risposta negativa da parte della Direzione Generale dei Detenuti e del Trattamento, chiedeva, di voler riesaminare tempestivamente la richiesta di trasferimento del sig. A.F. presso un istituto situato in Lombardia.

La questione è attualmente ancora in fase di definizione. (AC/CP)

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Si ritiene opportuno concludere le presenti note ricordando che non solo la caduta della domanda ma soprattutto il mutato quadro normativo sia statale che regionale impongono una decisa azione promozionale dell'istituto della difesa civica da parte del Difensore regionale.

Con un'azione che non ha mancato di destare stupore non solo perché confusa nei suoi termini ma soprattutto perché volta a lasciare scoperto il cittadino di fronte alla pubblica amministrazione, la L. 23 Dicembre 2010 n. 191, all'art. 1, comma 185 bis e la L. 26 Marzo 2010 n. 42 hanno abolito il Difensore civico comunale attribuendo la funzione della difesa civica nei confronti delle amministrazioni comunali, in senso stretto ed allargate, ai Difensori civici provinciali non *ipso iure* ma a condizione che ogni singolo Comune stipuli una convenzione con il Difensore civico provinciale competente per circoscrizione territoriale.

Dal canto suo la regione Lombardia, che già aveva provveduto a "costituzionalizzare" il Difensore civico regionale nello Statuto di autonomia regionale, mutandone tra l'altro la denominazione in Difensore regionale, ha disciplinato *ab imis fundamentis* l'istituto con la l.r. 6 Dicembre 2010 n. 18, che ne ha meglio definito l'ambito di intervento e le potestà.

Quanto al primo, gli artt. 8 e 9 l.r. 6 Dicembre 2010 n. 18 specificano che il Difensore regionale:

- da un lato, *"svolge la funzione di Garante e tutela dei detenuti, dei contribuenti, dei pensionati, dei consumatori e degli utenti, secondo la disciplina stabilita dalla presente legge e dalle altre specifiche disposizioni regionali"*, confermando l'ambito di intervento a suo tempo fissato dalle ll. rr. 14 Luglio 2003, n. 10 e 14 Febbraio 2005, n. 8 e ampliandolo nel contempo alla tutela dei consumatori e degli utenti e dunque a rapporti di natura privatistica, che impongono l'elaborazione di strumenti non facenti parte della tradizionale panoplia del Difensore civico;
- dall'altro, *"interviene nei confronti della Regione e degli enti del sistema regionale, nonché nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della legislazione regionale vigente e delle concessioni o convenzioni di gestione (...), 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 (...)"* nonché *"nei limiti e con le modalità stabilite dalla legge statale, nei confronti degli uffici periferici dello Stato e dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali"*: il che impone un'attenta ricognizione ed un'attenta definizione di "soggetti concessionari o gestori di servizi pubblici regionali".

Quanto alle seconde, gli artt. 11, 12 e 13 l.r. 6 Dicembre 2010 n. 18 meglio organizzano e coordinano sia le potestà e i doveri del Difensore regionale sia i doveri di chi all'intervento del Difensore regionale sia sottoposto.

Tutto ciò conferma l'opportunità di un intervento a tutto campo del Difensore regionale sul territorio lombardo, sia attraverso la rete dei Difensori civici provinciali che attraverso le sedi locali della Regione Lombardia, intervento che l'Ufficio sta elaborando e organizzando e che non mancherà di correggere anche gli effetti negativi dell'abolizione dei Difensori civici comunali, cui si è accennato in apertura.

Infine, si ritiene opportuno segnalare che l'Ufficio, con l'ausilio di personale tecnico, ha elaborato un programma di *work flow* per la gestione completamente

digitalizzata dell'attività dell'Ufficio, programma che dal 1° gennaio 2010 è entrato formalmente in produzione.

Al programma è stato dato il nome di DI.AS.PRO. (*Digital Administrator Program*): esso è stato progettato per il Difensore Civico della Regione Lombardia e gestisce in forma esclusivamente elettronica l'intero processo di lavorazione di tutte le pratiche dell'Ufficio. La **gestione automatizzata** di ogni singolo passaggio del flusso consente la **dematerializzazione** dei documenti e l'eliminazione del supporto cartaceo.

Inoltre, il programma permette di affrontare e di risolvere una serie di problematiche legate alla predisposizione materiale degli atti su diversi piani.

Sul piano, appunto, meramente materiale, esso consente di ridurre al minimo, se non di **eliminare, ogni attività ripetitiva**: una volta inserita un'informazione, infatti, (ad es., il numero di protocollo, l'anagrafica delle persone fisiche o giuridiche, l'oggetto, la classificazione, etc. ...), essa può sempre essere richiamata automaticamente in ogni altro atto implicato nella procedura.

L'implicito controllo che deriva dall'automazione di ogni singolo passaggio consente poi una **maggiore regolarità procedurale**: è, infatti, il sistema ad evidenziare la correttezza dei singoli passaggi, ed esercitare un controllo sulle scadenze e, insomma, ad evitare le conseguenze di distrazioni o dimenticanze, sempre possibili e tanto più probabili in momenti di attività particolarmente frenetica.

Infine, la gestione automatizzata degli *itinerari* realizza un maggiore livello di **sicurezza** nella gestione dei testi: questi infatti possono essere modificati solo da alcuni e certi operatori del sistema, impedendo quest'ultimo a chiunque non sia autorizzato di intervenire sul testo.

A questi vantaggi sul piano della speditezza e della sicurezza dell'attività dell'Ufficio altri se ne connettono sul piano della pubblicità e della **trasparenza**, da un lato, e dell'organizzazione dell'attività amministrativa stessa, dall'altro.

Il programma, infatti, memorizza, senza bisogno di alcuna attività aggiuntiva, ogni singola movimentazione di ciascun atto, conseguentemente viene a formare, in tempo reale, un immenso **archivio digitale** che, sotto il primo profilo, è in grado di dare in ogni momento a chiunque (secondo i livelli di autorizzazione) lo stato di avanzamento di tutti gli atti in via di formazione in quello stesso momento.

Sotto il secondo profilo, l'archivio è in grado di dare informazioni sulla quantità e sulla qualità dell'attività svolta ed in svolgimento e dunque di intervenire sull'organizzazione amministrativa.

La gran massa di dati memorizzati, in altre parole, può essere variamente elaborata in modo da formare puntuali **statistiche** e quantitative su tutta l'attività dell'Ufficio (forme di *reporting*): per sincerarsene, basta esaminare le dovizie di tabelle riportare nella seguente sezione; ove si sono riportate tutte quelle che possono maggiormente interessare il pubblico; molte elaborazioni consentono, inoltre, di incidere con tempestività, alla bisogna, nell'organizzazione dell'attività dell'Ufficio.

Nel corso del presente anno infine, verrà messa in produzione quella parte di programma, ora in fase di prova, che consentirà ad ogni cittadino "digitalizzato" di accedere direttamente e in tempo alla sua pratica.

Inutile dire che il programma elaborato e prodotto su impulso del Difensore civico lombardo ha suscitato vasto interesse, a tale punto che i Difensori civici di alcune regioni ne hanno già fatto richiesta ai sensi dell'art. 69 D.lgs. 7 Marzo 2005 n. 82, Codice dell'amministrazione digitale.



## TAVOLE

ELENCO TABELLE  
2010

n.	Descrizione
1	CONTATTI CON L'UFFICIO
2	MONITORAGGIO CONTATTI TELEFONICI
3	MOVIMENTO PRATICHE PER SETTORE
4	CARICO PER COLLABORATORE
5	APERTURA PRATICHE PER MESE
6	PROVENIENZA GEOGRAFICA
7	TIPO DI INTERVENTO PER COMPETENZA
8	TIPO DI INTERVENTO PER SETTORE
9	TIPO DI INTERVENTO PER FUNZIONARIO
10	ESITO PRATICHE
11	ESITO PRATICHE PER SETTORE
12	TEMPI DI EVASIONE IN GENERALE
13	TEMPI DI EVASIONE PER SETTORE D'INTERVENTO
14	Tabella non disponibile
15	TIPO DI ISTRUTTORIA IN GENERALE
16	TIPO DI ISTRUTTORIA: PER SETTORE DI INTERVENTO
17	TIPO DI ISTRUTTORIA: PER FUNZIONARIO
18	TIPO DI INTERVENTO IN GENERALE
19	TIPO DI AZIONE: PER SETTORE DI INTERVENTO
20	TIPO DI AZIONE: PER FUNZIONARIO
21	RICHIEDENTI L'INTERVENTO DEL DIFENSORE CIVICO PER CATEGORIE GENERALI
22	ENTI DESTINATARI DEGLI INTERVENTI
23	TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO
24	MODALITA' DI COMUNICAZIONE



**1 - Contatti con l'Ufficio 2010 (raffronto 2009)**

Mostra quante volte il pubblico è entrato in contatto con l'Ufficio, principalmente con riferimento all'oggetto del contatto

	2010		2009	
	ass. •	%	ass. •	%
Contatto funzionario	458	16,76	651	18,40
Informazioni su istanza già inoltrata	437	16,00	456	12,89
Informazioni generali sul Difensore civico	158	5,78	379	10,71
Richiesta di intervento	295	10,80	818	23,12
Richiesta non attinente	97	3,55	0	0,00
Accesso allo sportello	167	6,11	146	4,13
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	31	1,13	0	0,00
Contatto dirigente	192	7,03	0	0,00
Contatto difensore civico	16	0,59	0	0,00
Contatto interno amministrazioni (consiglio/ giunta)	52	1,90	0	0,00
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	51	1,87	0	0,00
Formalizzati	778	28,48	1088	30,75
<b>Totali</b>	<b>2732</b>	<b>100,00</b>	<b>3538</b>	<b>100,00</b>

• valore assoluto

**2 - Monitoraggio contatti telefonici 2010 (raffronto 2009)**

Mostra in particolare l'oggetto dei contatti telefonici nel 2010

	2010		2009	
	ass.	%	ass.	%
Contatto funzionario	458	23,44	651	26,57
Informazioni su istanza già inoltrata	437	22,36	456	18,61
Informazioni generali sul Difensore civico	158	8,09	379	15,47
Richiesta di intervento	295	15,10	818	33,39
Richiesta non attinente	97	4,96	#	#
Accesso allo sportello	167	8,55	146	5,96
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	31	1,59	#	#
Contatto dirigente	192	9,83	#	#
Contatto difensore civico	16	0,82	#	#
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	52	2,66	#	#
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	51	2,61	#	#
<b>Totali</b>	<b>1954</b>	<b>100,00</b>	<b>2.450</b>	<b>100,00</b>

# Dato non rilevato per gli anni precedenti

## 3 - Movimento pratiche per settore 2010 (e raffronti)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.= pratiche nuove) e siano state chiuse (P.A.= pratiche archiviate) per ciascun Settore nel corso del periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010) nonché di quante pratiche fossero in corso di trattazione (P.C.= pratiche correnti) all'inizio del periodo di riferimento (01.01.2010)

Cod.	Settore	2010						2009						2005-2009			
		P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	P.A.	% Atti P.A.	P.C.	% P.C.	P.N.	% P.N.	P.A.	% Atti P.A.	P.N.	% P.N.	P.A.	% P.A.
1	Assetto istituzionale	52	9,85	126	16,20	131	16,97	43	10,21	118	10,85	112	11,30	600	14,09	597	14,44
2	Ordinamento personale pubblico	15	2,84	18	2,31	27	3,50	23	5,46	35	3,22	43	4,34	155	3,64	174	4,21
3	Ordinamento finanziario	41	7,77	71	9,13	81	10,49	31	7,36	156	14,34	151	15,24	392	9,21	376	9,10
4	Territorio	94	17,80	140	17,99	156	20,21	107	25,42	171	15,72	186	18,77	755	17,73	740	17,90
5	Ambiente	164	31,06	136	17,48	47	6,09	69	16,39	177	16,27	81	8,17	320	7,52	174	4,21
6	Sicurezza sociale	59	11,17	104	13,37	108	13,99	55	13,06	122	11,21	119	12,01	883	20,74	924	22,36
7	Sanità e igiene	48	9,09	54	6,94	70	9,07	59	14,01	91	8,36	102	10,29	390	9,16	379	9,17
8	Istruz., cult. Informaz.	8	1,52	51	6,56	52	6,74	13	3,09	105	9,65	111	11,20	405	9,51	439	10,62
9	Agricoltura	0	0,00	2	0,26	0	0,00	2	0,48	1	0,09	3	0,30	9	0,21	14	0,34
10	Industria	1	0,19	0	0,00	1	0,13	1	0,24	1	0,09	1	0,10	7	0,16	7	0,17
11	Terziario	6	1,14	4	0,51	5	0,65	2	0,48	13	1,19	9	0,91	35	0,82	32	0,77
12	Lavoro	21	3,98	16	2,06	30	3,89	8	1,90	33	3,03	20	2,02	69	1,62	54	1,31
13	Rapporti privati	3	0,57	18	2,31	17	2,20	1	0,24	26	2,39	24	2,42	155	3,64	158	3,82
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	1	0,13	1	0,13	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,02	1	0,02
15	Oggetto da definire	1	0,19	11	1,41	12	1,55	4	0,95	12	1,10	15	1,51	42	0,99	40	0,97
16	Tutela dei detenuti	15	2,84	26	3,34	34	4,40	3	0,71	27	2,48	14	1,41	40	0,94	24	0,58
	<b>Totali</b>	<b>528</b>	<b>100,00</b>	<b>778</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>	<b>421</b>	<b>100</b>	<b>1088</b>	<b>100,00</b>	<b>991</b>	<b>100,00</b>	<b>4258</b>	<b>100,00</b>	<b>4133</b>	<b>100,00</b>

## 4 - Carico per collaboratore 2010 (raffronto 2009)

Mostra quante pratiche nuove (P.N.), chiuse (P.A.) e in corso (P.C.) siano gravate su ciascun Funzionario tenuto conto del rispettivo tempo di lavoro (full o part-time)

2010

Cod.	Istruttore	Indice	P.N.	% P.N.	diff. %	P.C.	% P.C.	diff. %	P.A.	% P.A.	diff. %
1	P.B.	7,29	53	6,81	-0,48	30	5,69	-1,60	52	6,74	-0,55
2	G.B.	7,29	58	7,46	0,17	57	10,82	3,53	80	10,36	3,07
28	A.C.A.	10,42	91	11,70	1,28	28	5,31	-5,11	83	10,75	0,33
3	A.C.	10,42	67	8,61	-1,81	27	5,12	-5,30	74	9,99	-0,83
7	M.T.C.	7,29	50	6,43	-0,86	51	9,68	2,39	62	8,03	0,74
8	E.C.	10,42	56	7,20	-3,22	64	12,14	1,72	93	12,05	1,63
27	M.D.T	0,00	14	1,80	1,80	2	0,38	0,38	16	2,07	2,07
23	M.G.	10,42	51	6,56	-3,86	0	0,00	-10,42	33	4,27	-6,15
29	D.G.	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
22	L.G.	10,42	59	7,58	-2,84	22	4,17	-6,25	64	8,29	-2,13
25	C.P.	5,21	77	9,90	4,69	27	5,12	-0,09	77	9,97	4,76
23	R.V.	10,42	68	8,74	-1,68	32	6,07	-4,35	76	9,84	-0,58
31	A.S.	10,42	134	17,22	6,80	187	35,48	25,06	62	8,03	-2,39
<b>Totale</b>		<b>100,02</b>	<b>778</b>	<b>100,00</b>		<b>527</b>	<b>100,00</b>		<b>772</b>	<b>100,00</b>	

2009

Cod.	Istruttore	Indice	P.N.	% P.N.	diff. %	P.C.	% P.C.	diff. %	Atti P.A.	% Atti	diff. %
1	P.B.	8,22	70	6,43	-1,79	30	7,13	-1,09	70	7,06	-1,16
2	G.B.	8,22	79	7,26	-0,96	44	10,45	2,23	68	6,86	-1,36
28	A.C.A.	11,75	109	10,02	-1,73	37	8,79	-2,96	125	12,61	0,86
3	A.C.	11,75	110	10,11	-1,64	48	11,40	-0,35	130	13,12	1,37
7	M.T.C.	8,22	72	6,62	-1,60	59	14,01	5,79	78	7,87	-0,35
8	E.C.	11,75	115	10,57	-1,18	50	11,88	0,13	101	10,19	-1,56
27	M.D.T	0,00	15	1,38	1,38	6	1,43	1,43	19	1,92	1,92
29	D.G.	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0,00
22	L.G.	11,75	72	6,62	-5,13	14	3,33	-8,42	65	6,56	-5,19
25	C.P.	5,87	75	6,89	1,02	19	4,51	-1,36	70	7,06	1,19
23	R.V.	10,73	259	23,81	13,08	83	19,71	8,98	153	15,44	4,71
31	A.S.	11,75	112	10,29	-1,46	31	7,36	-4,39	112	11,30	-0,45
<b>Totale</b>		<b>100,01</b>	<b>1088</b>	<b>100,00</b>		<b>421</b>	<b>100,00</b>		<b>991</b>	<b>100,00</b>	

Quantità media pro capite			
ANNO	DIVISORE	F.N.	TOTALE
2009	9,51	81,81	137,22
2008	8,60	126,51	175,47
		P.C.	
		55,42	
		48,95	

## 5 - Apertura pratiche per mese 2010 (e raffronti)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.) e chiuse (P.A.) in ciascun mese dell'anno.

Mese	2010			2009		2005-2009	
	P.N.	%	P.A.*	P.N.	%	P.N.	%
Gennaio	67	8,61	46	110	10,11	315	7,40
Febbraio	63	8,10	73	122	11,21	322	7,56
Marzo	99	12,72	87	189	17,37	431	10,12
Aprile	57	7,33	69	121	11,12	351	8,24
Maggio	52	6,68	93	73	6,71	635	14,91
Giugno	61	7,84	101	84	7,72	288	6,76
Luglio	48	6,17	73	64	5,88	351	8,24
Agosto	17	2,19	12	4	0,37	139	3,26
Settembre	64	8,23	48	63	5,79	327	7,68
Ottobre	43	5,53	61	110	10,11	413	9,70
Novembre	166	21,34	57	84	7,72	367	8,62
Dicembre	41	5,27	52	64	5,88	319	7,49
<b>Totale</b>	<b>778</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>1088</b>	<b>100,00</b>	<b>4258</b>	<b>100,00</b>

\* Per gli anni precedenti non è possibile rilevare il dato

## Media

	2010	2009	2005-2009
mensile	64,33	90,67	70,97
giornaliera	3,22	4,53	3,55

## 6 - Provenienza geografica 2010

Mostra provenienza di ciascuna istanza presentata e trattata dall'Ufficio nel corso del periodo di riferimento relativamente alla sola regione Lombardia e all'intero territorio nazionale e non. (+ nota)

## In Regione Lombardia nel 2010

	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%
Bergamo	27	3,93	19	3,92	32	4,79
Brescia	29	4,22	16	3,30	36	5,39
Como	25	3,64	15	3,09	28	4,19
Cremona	13	1,89	7	1,44	15	2,25
Lecco	22	3,20	11	2,27	25	3,74
Lodi	12	1,75	9	1,86	14	2,10
Monza e Brianza	21	3,06	8	1,65	20	2,99
Milano	452	65,79	357	73,61	410	61,38
Mantova	17	2,47	6	1,24	17	2,54
Pavia	19	2,77	17	3,51	25	3,74
Sondrio	4	0,58	3	0,62	6	0,90
Varese	46	6,70	17	3,51	40	5,99
<b>TOTALE</b>	<b>687</b>	<b>100,00</b>	<b>485</b>	<b>100,00</b>	<b>668</b>	<b>100,00</b>

## Fuori Regione nel 2010

	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%
ESTERO	1	0,13	3	0,57	4	0,52
Abruzzo	1	0,13	0	0,00	0	0,00
Calabria	1	0,13	1	0,19	1	0,13
Campania	2	0,26	3	0,57	4	0,52
Emilia Romagna	4	0,51	4	0,76	5	0,65
Lazio	4	0,51	1	0,19	3	0,39
Lombardia *	681	87,53	484	91,67	666	86,27
Marche	1	0,13	1	0,19	2	0,26
Piemonte	8	1,03	7	1,33	11	1,42
Puglia	1	0,13	0	0,00	1	0,13
Sardegna	0	0,00	2	0,38	2	0,26
Sicilia	3	0,39	2	0,38	4	0,52
Toscana	3	0,39	3	0,57	6	0,78
Trentino Alto Adige	4	0,51	2	0,38	3	0,39
Veneto	7	0,90	2	0,38	3	0,39
Non rilevabile	57	7,33	13	2,46	57	7,38
<b>TOTALE</b>	<b>778</b>	<b>100,00</b>	<b>528</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

La differenza con i totali della precedente tabella è dovuta al fatto che la stessa pratica con più istanti residenti in diverse province lombarde qui è conteggiata una sola volta mentre nella precedente è conteggiata per ogni provincia di residenza degli istanti.

## 6 - Provenienza geografica 2010 (raffronto 2009)

Mostra la provenienza di ciascuna istanza presentata e trattata dall'Ufficio con riferimento alla sola regione Lombardia e all'intero territorio nazionale e non.

Codice PROVINCIA	Denominazione PROVINCIA	2010		2009	
		Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	PERCENTUALI %	Pratiche NUOVE PERVENUTE nel periodo in Esame	PERCENTUALI %
BG	Bergamo	27	3,47	50	4,60
BS	Brescia	29	3,73	44	4,04
CO	Como	25	3,21	21	1,93
CR	Cremona	13	1,67	14	1,29
LC	Lecco	22	2,83	26	2,39
LO	Lodi	12	1,54	19	1,75
MB	Monza e Brianza	21	2,70	11	1,01
MI	Milano	452	58,10	621	57,08
MN	Mantova	17	2,19	10	0,92
PV	Pavia	19	2,44	38	3,49
SO	Sondrio	4	0,51	8	0,74
VA	Varese	46	5,91	61	5,61
	FUORI REGIONE	91	11,70	165	15,17
	<b>TOTALI</b>	<b>778</b>	<b>100,00</b>	<b>1088</b>	<b>100,00</b>

**7 - Tipo di intervento per competenza 2010**

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore civico regionale e di quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni.

	TOT	%
Per competenza	454	58,81
Per collaborazione	197	25,52
Altro	121	15,67
<b>Totali</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>



## XVI LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

## 8 - Tipo di intervento per Settore 2010

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore civico regionale e di quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni, ripartendo il dato per Settore di intervento

Per competenza	77	58,78	1	100,00	1	20,00	28	93,33	0	0,00	0	0,00	1	8,33	5	14,71	15	55,56	30	37,50	87	55,41	31	65,96	78	72,22	54	77,14	46	88,46	454	58,81
Per collaborazione	33	25,19	0	0,00	1	20,00	0	0,00	4	23,53	0	0,00	2	16,67	28	82,35	8	29,63	9	11,25	67	42,68	9	19,15	25	23,15	6	8,57	5	9,62	197	25,52
Altro	21	16,03	0	0,00	3	60,00	2	6,67	13	76,47	1	100,00	9	75,00	1	2,94	4	14,81	41	51,25	3	1,91	7	14,89	5	4,63	10	14,29	1	1,92	121	15,67
<b>Totali</b>	<b>131</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>	<b>157</b>	<b>100,00</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

### 9 - Tipo di intervento per Funzionario 2010

Mostra quanti interventi siano stati svolti sulla base di una norma, statale o regionale, che ne attribuisce espressamente la competenza al Difensore civico regionale e di quanti siano stati svolti in forza del generale principio di collaborazione tra le amministrazioni, ripartendo il dato per Funzionario competente

	AC	%	ACA	%	RV	%	AS	%	CP	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	MG	%	MTC	%	PB	%	TOT.	%
Per competenza	21	28,38	23	28,40	39	62,90	42	54,55	63	80,77	58	62,37	64	81,01	37	57,81	1	6,25	23	67,65	43	69,35	40	76,92	454	58,81
Per collaborazione	52	70,27	7	8,64	15	24,19	34	44,16	10	12,82	20	21,51	14	17,72	17	26,56	3	18,75	11	32,35	9	14,52	5	9,62	197	25,52
Altro	1	1,35	51	62,96	8	12,90	1	1,30	5	6,41	15	16,13	1	1,27	10	15,63	12	75,00	0	0,00	10	16,13	7	13,46	121	15,67
<b>Totali</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

**10 - Esito pratiche 2010 (e raffronti)**  
Mostra l'esito delle pratiche trattate .

Codice	Qualificazione	2010		2009		2005 - 2009	
		Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.
6+7	Abbandono	48	6,22	53	5,49	296	6,11
8	Conclusione positiva senza intervento	19	2,46	49	5,07	189	3,90
14	Infondatezza	44	5,70	74	7,66	400	8,26
9+18	Conclusione positiva	367	47,54	424	43,89	1847	38,15
10+16+17+19	Conclusione negativa	37	4,79	61	6,31	280	5,78
11	Invio ad altro D.C. per competenza	13	1,68	78	8,07	248	5,12
12	Indicazione verso altro soggetto	61	7,90	64	6,63	266	5,49
13	Non intervento per incompetenza	88	11,40	82	8,49	471	9,73
15	Consulenza	70	9,07	69	7,14	787	16,26
5	Oggetto inqualificabile	25	3,24	12	1,24	57	1,18
	<b>Totali</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>	<b>966</b>	<b>100,00</b>	<b>4841</b>	<b>100,00</b>

**Legenda:**

5	Oggetto inqualificabile
6	Istante abbandona richiesta
7	Istante chiede interruzione
8	Conclusione positiva prima dell'intervento
9	Conclusione conforme a richiesta dell'Ufficio
10	Conclusione non conforme a richiesta dell'Ufficio
11	Rinvio ad altro D.C. per incompetenza
12	Indicazione verso altro soggetto
13	Mancato intervento per incompetenza
14	Mancato intervento per infondatezza istanza
15	Consulenza/Parere
16	Mancato riscontro da ente destinatario
17	Espressa indisponibilità ente destinatario
18	Conclusione conforme a proposta dell'Ufficio
19	Conclusione non conforme a proposta dell'Ufficio



**12 - Tempi di evasione in generale 2010 (e raffronti)**

Mostra i tempi di evasione delle pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010).

	2010		2009		2005-2009	
	P.A.	% P.A.	P.A.	% P.A.	P.A.	% P.A.
Fino 30	88	11,40	123	12,41	426	10,30
Fino 90	224	29,02	307	30,98	1224	29,61
Fino 180	215	27,85	222	22,40	1081	26,15
Fino 270	100	12,95	140	14,13	620	15,00
Fino 365	49	6,35	54	5,45	242	5,85
Fino 548	60	7,77	55	5,55	257	6,22
Oltre	36	4,66	90	9,08	284	6,87
<b>TOTALE</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>	<b>991</b>	<b>100,00</b>	<b>4134</b>	<b>100,00</b>

## 13- Tempi di evasione per settore d'intervento - 2010

Mostra i tempi di evasione delle pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010) ripartito per i Settori di intervento

Cod.	Settore	Fino a 30 gg.	%	Fino a 90 gg.	%	Fino a 180 gg.	%	Fino a 270 gg.	%	Fino a 365 gg.	%	Fino a 548 gg.	%	Oltre	%
1	Assetto istituzionale	19	21,59	43	19,20	32	14,88	15	15,00	12	24,49	7	11,67	3	8,33
2	Ordinamento personale pubblico	1	1,14	3	1,34	13	6,05	1	1,00	1	2,04	4	6,67	4	11,11
3	Ordinamento finanziario	22	25,00	24	10,71	22	10,23	6	6,00	3	6,12	3	5,00	1	2,78
4	Territorio	8	9,09	39	17,41	41	19,07	32	32,00	12	24,49	16	26,67	8	22,22
5	Ambiente	3	3,41	4	1,79	7	3,26	5	5,00	3	6,12	18	30,00	7	19,44
6	Sicurezza sociale	4	4,55	32	14,29	36	16,74	15	15,00	6	12,24	7	11,67	8	22,22
7	Sanità e igiene	7	7,95	15	6,70	20	9,30	11	11,00	8	16,33	4	6,67	5	13,89
8	Istruz., cult. e informaz.	6	6,82	32	14,29	10	4,65	2	2,00	2	4,08	0	0,00	0	0,00
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
10	Industria	0	0,00	1	0,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
11	Terziario	1	1,14	0	0,00	1	0,47	2	2,00	1	2,04	0	0,00	0	0,00
12	Lavoro	0	0,00	1	0,45	21	9,77	7	7,00	1	2,04	0	0,00	0	0,00
13	Rapporti privati	2	2,27	14	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,67	0	0,00
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	1	0,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	10	11,36	1	0,45	1	0,47	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	5	5,68	14	6,25	11	5,12	4	4,00	4	8,00	0	0,00	0	0,00
	<b>Totali</b>	<b>88</b>	<b>100,00</b>	<b>224</b>	<b>100,00</b>	<b>215</b>	<b>100,00</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>	<b>60</b>	<b>100,00</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>

## 13- Tempi di evasione per settore d'intervento - 2009

Mostra i tempi di evasione delle pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2009-31.12.2009) ripartito per i Settori di intervento

Cod.	Settore	Fino a 30 gg.	%	Fino a 90 gg.	%	Fino a 180 gg.	%	Fino a 270 gg.	%	Fino a 365 gg.	%	Fino a 548 gg.	%	Oltre	%
1	Assetto istituzionale	10	8,13	30	9,77	32	14,41	13	9,29	7	12,96	8	14,55	12	13,33
2	Ordinamento personale pubblico	6	4,88	12	3,91	7	3,15	7	5,00	0	0,00	5	9,09	6	6,67
3	Ordinamento finanziario	10	8,13	68	22,15	53	23,87	12	8,57	1	1,85	4	7,27	3	3,33
4	Territorio	21	17,07	52	16,94	30	13,51	22	15,71	13	24,07	11	20,00	37	41,11
5	Ambiente	1	0,81	5	1,63	12	5,41	50	35,71	4	7,41	3	5,45	6	6,67
6	Sicurezza sociale	12	9,76	38	12,38	38	17,12	9	6,43	8	14,81	10	18,18	4	4,44
7	Sanità e igiene	8	6,50	20	6,51	24	10,81	14	10,00	11	20,37	9	16,36	16	17,78
8	Istruz., cult. e informaz.	38	30,89	51	16,61	7	3,15	7	5,00	5	9,26	2	3,64	1	1,11
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,71	1	1,85	1	1,82	0	0,00
10	Industria	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,11
11	Terziario	0	0,00	3	0,98	4	1,80	0	0,00	1	1,85	0	0,00	1	1,11
12	Lavoro	2	1,63	5	1,63	5	2,25	2	1,43	2	3,70	1	1,82	3	3,33
13	Rapporti privati	6	4,88	14	4,56	3	1,35	1	0,71	0	0,00	0	0,00	0	0,00
14	Tutela giurisdizionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
15	Oggetto da definire	7	5,69	4	1,30	3	1,35	0	0,00	0	0,00	1	1,82	0	0,00
16	Tutela dei detenuti	2	1,63	5	1,63	4	1,80	2	1,43	1	1,85	0	0,00	0	0,00
	<b>Totali</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>	<b>307</b>	<b>100,00</b>	<b>222</b>	<b>100,00</b>	<b>140</b>	<b>100,00</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>	<b>55</b>	<b>100,00</b>	<b>90</b>	<b>100,00</b>

**15 - Tipo istruttoria in generale 2010**

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010) hanno richiesto.

	P.A.	%
Altro/Nessuna	47	6,09
Diffida Commissario ad acta	25	3,24
Elaborata proposta di merito	133	17,23
Informazioni procedurali all'istante	138	17,88
Motivazione dell'incompetenza	108	13,99
Motivazione dell'infondatezza	43	5,57
Richiesta informazioni e documentazione	199	25,78
Sollecitazione su mancata risposta	71	9,20
Sollecitazione sui tempi	8	1,04
<b>TOTALE</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

## XVI LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

16 - Tipo di istruttoria per Settore 2010  
 Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010) hanno richiesto ripartito per Settore di intervento

	Aspetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocínio in giudizio	%	Objeto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	TOT	%
Altro/Nessuna	8	6,11	0	0,00	2	40,00	1	3,33	2	11,76	0	0,00	8	66,67	1	2,94	1	3,70	2	2,50	6	3,82	3	6,38	4	3,70	8	11,43	1	1,92	47	6,09
Diffida Commissario ad acta	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	25	53,19	0	0,00	0	0,00	0	0,00	25	3,24
Elaborata proposta di merito	12	9,16	0	0,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	20,59	5	18,52	26	32,50	27	17,20	7	14,89	26	24,07	15	21,43	7	13,46	133	17,23
Informazioni procedimentali all'istante	36	27,48	1	100,00	1	20,00	3	10,00	2	11,76	1	100,00	0	0,00	8	23,53	1	3,70	9	11,25	13	8,28	4	8,51	43	39,81	13	18,57	3	5,77	138	17,88
Motivazione dell'incompetenza	12	9,16	0	0,00	1	20,00	0	0,00	12	70,59	0	0,00	3	25,00	13	38,24	1	3,70	27	33,75	23	14,65	4	8,51	5	4,63	5	7,14	2	3,85	108	13,99
Motivazione dell'infondatezza	2	1,53	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	9	11,25	8	5,10	2	4,26	5	4,63	1	1,43	16	30,77	43	5,57
Richiesta informazioni e documentazione	53	40,46	0	0,00	0	0,00	26	86,67	0	0,00	0	0,00	1	8,33	5	14,71	19	70,37	4	5,00	25	15,92	2	4,26	16	14,81	26	37,14	22	42,31	199	25,78
Sollecitazione su mancata risposta	7	5,34	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	5,88	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	3,75	54	34,39	0	0,00	3	2,78	2	2,86	1	1,92	71	9,20
Sollecitazione sui tempi	1	0,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,64	0	0,00	6	5,56	0	0,00	0	0,00	8	1,04
<b>Totali</b>	<b>131</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>	<b>157</b>	<b>100,00</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>



**17 - Tipo di istruttoria: per Funzionario 2010**

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010) hanno richiesto ripartito per Funzionario competente

	AC	%	ACA	%	RV	%	AS	%	CP	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	MG	%	MTC	%	PB	%	TOT	%
Altro/Nessuna	3	4,05	3	3,70	5	8,06	2	2,60	6	7,69	4	4,30	2	2,53	4	6,25	9	56,25	2	5,88	6	9,68	1	1,92	47	6,09
Diffida Commissario ad acta	0	0,00	0	0,00	25	40,32	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	25	3,24
Elaborata proposta di merito	21	26,38	24	29,63	11	17,74	8	10,39	1	1,28	10	10,75	11	13,92	16	25,00	0	0,00	7	20,59	15	24,19	9	17,31	133	17,23
Informazioni procedurali all'istante	10	13,51	10	12,35	7	11,29	10	12,99	23	29,49	11	11,63	2	2,53	28	43,75	3	18,75	11	32,35	12	19,35	11	21,15	138	17,88
Motivazione dell'incompetenza	19	25,68	33	40,74	4	6,45	10	12,99	5	6,41	2	2,15	8	10,13	9	14,06	3	18,75	2	5,88	5	8,06	8	15,38	108	13,99
Motivazione dell'infondatezza	8	10,81	8	9,88	3	4,84	11	14,29	1	1,28	1	1,08	4	5,06	2	3,13	0	0,00	1	2,94	1	1,61	3	5,77	43	5,57
Richiesta informazioni e documentazione	12	16,22	1	1,23	5	8,06	29	37,66	37	47,44	65	69,89	6	7,59	4	6,25	1	6,25	6	17,65	22	35,48	11	21,15	199	25,78
Sollecitazione su mancata risposta	1	1,35	1	1,23	2	3,23	7	9,09	5	6,41	0	0,00	45	56,96	1	1,56	0	0,00	5	14,71	1	1,61	3	5,77	71	9,20
Sollecitazione sui tempi	0	0,00	1	1,23	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	11,54	8	1,04
<b>Totali</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

**18 - Tipo di intervento in generale 2010**

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010).

	ass.	%
Altro/ nessuno	38	4,92
Solo sull'istante	283	36,66
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	14	1,81
Su piu' Enti destinatari	45	5,83
Su piu' Enti destinatari e un interlocutore	2	0,26
Su un Ente destinatario e un interlocutore	8	1,04
Su un solo Ente destinatario	382	49,48
<b>Totali</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

## XVI LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

**19 - Tipo di intervento: per Settore di intervento 2010**

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010). ripartito per Settore di intervento.

	Aspetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocinio in giudizio	%	Oggetto da definire	%	Carante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	TOT	%
Altro/nessuno	9	6,87	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	23,53	0	0,00	6	50,00	1	2,94	0	0,00	1	1,25	5	3,18	2	4,26	3	2,78	6	8,57	1	1,92	38	4,92
Solo sull'istante	44	33,59	1	100,00	4	80,00	4	13,33	12	70,59	1	100,00	5	41,67	21	61,76	4	14,81	48	60,00	39	24,84	11	23,40	53	49,07	17	24,29	19	36,54	283	36,66
Solo sull'istante e uno o più interlocutori	3	2,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,25	1	0,64	3	6,38	1	0,93	3	4,29	2	3,85	14	1,81
Su più Enti destinatari	12	9,16	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	11,76	1	3,70	0	0,00	11	7,01	0	0,00	5	4,63	11	15,71	1	1,92	45	5,83
Su più Enti destinatari e un interlocutore	1	0,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,43	0	0,00	2	0,26
Su un Ente destinatario e un interlocutore	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,91	0	0,00	1	0,93	2	2,86	2	3,85	8	1,04
Su un solo Ente destinatario	62	47,33	0	0,00	1	20,00	26	86,67	1	5,88	0	0,00	1	8,33	8	23,53	22	81,48	30	37,50	98	62,42	31	65,96	45	41,67	30	42,86	27	51,92	382	49,48
<b>Totali</b>	<b>131</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>5</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>	<b>1</b>	<b>100,00</b>	<b>12</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>	<b>157</b>	<b>100,00</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>	<b>108</b>	<b>100,00</b>	<b>70</b>	<b>100,00</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

## 20 - Tipo di intervento per Funzionario 2010

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento (01.01.2010-31.12.2010) ripartito per Funzionario competente.

	AC	%	ACA	%	RV	%	AS	%	CF	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	MG	%	MIC	%	PB	%	TOT	%
Altro/nessuno	3	4,05	2	2,47	1	1,61	1	1,30	7	8,97	2	2,15	2	2,53	6	9,38	7	43,75	2	5,88	4	6,45	1	1,92	38	4,92
Solo sull'istante	37	50,00	54	66,67	16	25,81	28	36,36	24	30,77	16	17,20	10	12,66	35	54,69	8	50,00	13	38,24	19	30,65	23	44,23	283	36,66
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	0	0,00	0	0,00	6	9,68	3	3,90	3	3,85	0	0,00	0	0,00	1	1,56	0	0,00	1	2,94	0	0,00	0	0,00	14	1,81
Su piu' Enti destinatari	6	8,11	0	0,00	0	0,00	5	6,49	5	6,41	8	8,60	3	3,80	1	1,56	0	0,00	3	8,82	11	17,74	3	5,77	45	5,83
Su piu' Enti destinatari e un interlocutore	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,28	1	1,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,26
Su un Ente destinatario e un interlocutore	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	3,90	0	0,00	0	0,00	1	1,27	1	1,56	0	0,00	1	2,94	2	3,23	0	0,00	8	1,04
Su un solo Ente destinatario	28	37,84	25	30,86	39	62,90	37	48,05	38	48,72	66	70,97	63	79,75	20	31,25	1	6,25	14	41,18	26	41,94	25	48,08	382	49,48
<b>Totali</b>	<b>74</b>	<b>100,00</b>	<b>81</b>	<b>100,00</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>	<b>77</b>	<b>100,00</b>	<b>78</b>	<b>100,00</b>	<b>93</b>	<b>100,00</b>	<b>79</b>	<b>100,00</b>	<b>64</b>	<b>100,00</b>	<b>16</b>	<b>100,00</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>	<b>62</b>	<b>100,00</b>	<b>52</b>	<b>100,00</b>	<b>772</b>	<b>100,00</b>

## 21 - Richiedenti l'intervento del Difensore civico per categorie generali 2010

Mostra i soggetti richiedenti l'intervento del Difensore civico regionale per categorie generale.

	P.N.	%	P.A.	%
Agenzia Regionale Segretari Comunali e Provi.li	2	0,25	1	0,13
Altro	5	0,62	9	1,14
ASL Lombarde	0	0,00	1	0,13
Associazione Sindacale	5	0,62	7	0,89
Aziende e Istituzioni Locali Lombarde	11	1,37	12	1,52
Aziende e Istituzioni Regionali	1	0,12	1	0,13
Aziende e Istituzioni Statali Periferiche	1	0,12	0	0,00
Case di Pena Lombarde	1	0,12	0	0,00
Consorzio	0	0,00	1	0,13
Difensore Civico Comunale	1	0,12	0	0,00
Difensore Civico Comunale Lombardia	6	0,75	13	1,65
Difensore Civico Europeo	0	0,00	1	0,13
Difensore Civico Provinciale	3	0,37	1	0,13
Difensore Civico Provinciale Lombardia	2	0,25	4	0,51
Difensore Civico Regionale	1	0,12	3	0,38
Difensore Civico Regionale Lombardia	2	0,25	1	0,13
Garante dei Detenuti Provinciale Lombardia	3	0,37	2	0,25
Garante dei Detenuti Regionale	0	0,00	1	0,13
Organizzazioni Internazionali	2	0,25	0	0,00
Regione	0	0,00	1	0,13
Regione Lombardia	108	13,43	27	3,42
Singolo cittadino	576	71,64	642	81,37
Societa' /Impresa	13	1,62	14	1,77
Soggetto politico locale	9	0,89	5	0,63
Soggetto privato con funzioni pubbliche	1	0,12	3	0,38
Soggetto privato singolo o associato	51	6,34	39	4,94
<b>TOTALE *</b>	<b>804</b>	<b>99,77</b>	<b>789</b>	<b>100,00</b>

\* La differenza con la tav. 3 e seguenti è dovuta al fatto che la medesima istanza può essere stata proposta da più soggetti che vengono tutti singolarmente conteggiati.

**22 - Enti destinatari degli interventi del 2010**

Mostra tutti i soggetti destinatari degli interventi svolti nel periodo di riferimento (1.01.10 - 31.12.10) e le comunicazioni formali inviate a ciascuno

Destinatari	comunicazioni
SOGGETTI PRIVATI :	
Persone fisiche	40
Associazioni	
Società	
(A.O.)	39
(A2A)	3
(AGENZIA DELLE DOGANE)	1
(AGENZIA DELLE ENTRATE)	9
(ALER)	101
(ALITALIA LINEE AEREE ITALIANE S.P.A.)	2
(AMGA LEGNANO S.P.A.)	2
(AMIACQUE s.r.l.)	1
(AMSA S.P.A.)	2
(ANAS S.P.A.)	1
(ARPA-AGENZIA REG.LE PROTEZ. AMBIENTE LOMBARDIA)	7
(ASL)	51
(ASM PAVIA s.p.a.)	5
(AUTORITA' DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE)	2
(AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E GAS)	2
(AUTOSTRADALE S.R.L.)	1
(CENTOSTAZIONI SPA)	2
(CESTEC S.P.A.)	4
(COMUNI)	141
(COMUNITA' MONTANA)	2
(CONSIGLIO REGIONALE LOMBARDIA)	2
(D.C. COMUNALI)	11
(ENEL)	5
(FERROVIE DELLO STATO)	2
(FINLOMBARDA S.P.A.)	2
(GIUNTA REGIONALE LOMBARDIA)	242
(INAIL)	2
(INPDAP)	10
(INPS)	23
(IREF - Istituto Regionale Lombardo di Formazione per l'amministrazione pubblica)	2
(MINISTERI)	65
(POSTE ITALIANE S.P.A.)	6
(PREFETTURE)	13
(PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI)	1
(PROVINCE)	17
(SCUOLE)	10
(SINOMI - SERVIZI IDRICI NORD MILANO S.P.A.)	1
(STUDIO LEGALE)	5
(TELECOM ITALIA)	1
(TRENITALIA - LENORD S.R.L.)	2
<b>Totali</b>	<b>840</b>

## 23 - TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO\*

Mostra il tipo di comunicazione inviata a ciascun destinatario nel periodo di riferimento (1.01.10-31.12.11)

Destinatari	Invio nota	Sollecito 1 (generale/ collaborazione)	Sollecito 2 (collaborazione)	Sollecito 2 (generale)	Sollecito 3 (generale)
(A.O. "CARLO POMA")	3	0	0	0	0
(A.O. "ISTITUTO ORTOPEDICO GAETANO PINI")	1	0	0	0	0
(A.O. "OSPEDALE DI LECCO")	0	1	0	0	0
(A.O. BOLOGNINI SERIATE)	2	0	0	0	0
(A.O. DI DESIO E VIMERCATE)	1	0	0	0	0
(A.O. DI MELEGNANO)	0	0	0	0	0
(A.O. ISTITUTI CLINICI DI PERFEZIONAMENTO)	3	0	0	0	0
(A.O. OSPEDALE "LUIGI SACCO")	6	0	0	3	0
(A.O. OSPEDALE FATEBENEFRAPELLI E OFTALMICO)	2	0	0	0	0
(A.O. OSPEDALE MAGGIORE DI CREMA)	3	0	0	0	0
(A.O. OSPEDALE NIGUARDA CA' GRANDA)	8	0	0	0	0
(A.O. OSPEDALI RIUNITI DI BERGAMO)	1	0	0	0	0
(A.O. PROVINCIA DI LODI)	10	0	0	0	0
(A.O. S. ANTONIO ABATE DI GALLARATE)	1	0	0	0	0
(A.O. SAN PAOLO)	4	0	0	0	0
(A2A ENERGIA S.p.a.)	3	0	0	0	0
(AGENZIA DELLE DOGANE)	1	0	0	0	0
(AGENZIA DELLE ENTRATE)	11	2	0	2	0
(AIMCB)	2	0	0	0	0
(AIP - ALLEANZA ITALIANA PENSIONATI)	1	0	0	0	0
(AIR GARDA S.N.C.)	3	0	0	0	0
(ALER BERGAMO)	1	0	0	0	0
(ALER BRESCIA)	1	0	0	0	0
(ALER LECCO)	1	2	0	0	0
(ALER MILANO)	132	92	0	62	18
(ALER MONZA)	1	0	0	0	0
(ALER VARESE)	2	0	0	0	0
(ALICOS S.p.A.)	2	0	0	0	0
(ALITALIA LINEE AEREE ITALIANE S.P.A.)	4	0	0	0	0
(AMGA LEGNANO S.P.A.)	1	0	0	0	0
(AMACQUE s.r.l.)	6	0	0	0	0
(AMICI DELLA TERRA/VARESE-ONLUS)	1	0	0	0	0
(ANAS S.P.A.)	2	0	0	0	0
(ANTARES S.R.L.)	6	0	0	0	0
(AON BROKER CREDIT S.P.A.)	2	0	0	0	0
(APOGEO CONSORZIO PER LA COMUNICAZIONE)	1	0	0	0	0
(ARPA-AGENZIA REG.LE PROTEZ. AMBIENTE LOMBARDIA)	5	1	0	0	0
(ASL BRESCIA)	1	0	0	0	0
(ASL COMO)	2	0	0	0	0
(ASL CREMONA)	4	0	0	0	0
(ASL LECCO)	0	0	0	0	0
(ASL MANTOVA)	2	0	0	0	0
(ASL MILANO)	39	7	0	5	1
(ASL MONZA E BRIANZA)	9	0	0	0	0
(ASL VARESE)	1	1	0	0	0
(ASM PAVIA s.p.a.)	1	0	0	0	0

## XVI LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Destinatari	Invio nota	Sollecito 1 (generale/ collaborazione)	Sollecito 2 (collaborazione)	Sollecito 2 (generale)	Sollecito 3 (generale)
(ASSOCIAZIONE CALCIO GAMBOLO')	1	0	0	0	0
(ASSOCIAZIONE CARCERE APERTO)	0	0	0	0	0
(ASSOCIAZIONE ENZO TORTORA - RADICALI MILANO)	1	0	0	0	0
(ASSOCIAZIONE NAZIONALE MUTILATI ED INVALIDI CIVILI)	0	1	0	0	0
(ASSOCIAZIONE TASSISTI MILANESI)	2	1	0	0	0
(ASTEM GESTIONI S.R.L.)	1	0	0	0	0
(AUTORITA' DELL'AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE)	2	0	0	0	0
(AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E GAS)	8	0	0	0	0
(AUTOSCUOLA AG. SCUOLA NAUTICA ADR GIOVE)	3	0	0	0	0
(AUTOSTRADALE S.R.L.)	1	0	0	0	0
(BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA (BNL))	1	1	0	0	0
(C.I.M.E.P.)	3	0	0	0	0
(CAAF CGIL)	1	0	0	0	0
(CANTINE DEL CERRO S.A.S. DI GASPARRI ANGELO & C.)	2	0	0	0	0
(CCIA SONDRIO)	3	0	0	0	0
(CENTOSTAZIONI SPA)	1	0	0	0	0
(CENTRO AIUTO ALLA VITA "DANIELA GULDEN")	0	1	0	0	0
(CESTEC S.P.A.)	2	0	0	0	0
(CIRCOLO A.C.L.I. SEZIONE DI "GALDINO COZZI")	1	2	0	1	0
(CLINICA S. ROCCO DI FRANCIACORTA S.P.A.)	1	0	0	0	0
(CNCA LOMBARDIA)	1	1	0	0	0
(COMITATO DEI NAVIGLI )	5	0	0	0	0
(COMITATO CIVICO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO AMBIENTALE E PAESISTICO)	0	0	0	0	0
(COMITATO INQUILINI S. AMBROGIO II)	1	0	0	0	0
(COMITATO STRADA MARCALLO)	0	0	0	0	0
(COMITATO VINCITORI E IDONEI CONCORSO EDUCATORI DAP )	6	0	0	0	0
(COMUNI)	286	25	0	6	3
(COMUNITA' MONTANA VALSASSINA-VALVARRONE-VALD'ESINO-RIVIERA)	1	0	0	0	0
(CONDominio DEI PINI)	2	1	0	0	0
(CONFSAL CONFED. SIND. AUT. LAV.)	16	0	0	0	0
(CONSIGLIO REGIONALE LOMBARDIA)	5	0	0	0	0
(CONSIGLIO REGIONALE MARCHE)	1	0	0	0	0
(CONSORZIO EST TICINO VILLORESI)	6	0	0	0	0
(CONSORZIO IRRIGAZIONI CREMONESI)	0	1	1	0	1
(COTTI PICCINELLI S.A.S.)	0	0	0	0	0
(CREDITECH S.P.A.)	5	0	0	0	0
(D.C. COMUNALI)	5	1	0	1	0
(D.C. COMUNITA' MONTANA DEL SEBINO BRESCIANO)	1	0	0	0	0
(D.C. PROVINCIALE)	6	1	0	0	0
(D.C. REGIONALI)	2	0	0	0	0
(D.C. UNIONE COMUNI DELLA VALTENESI)	2	0	0	0	0
(ENEL )	17	0	0	1	0
(ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI)	2	0	0	0	0
(EQUITALIA ESATRI S.P.A.)	3	1	0	0	0



## XVI LEGISLATURA - DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Destinatari	Invio nota	Sollecito 1 (generale/ collaborazione)	Sollecito 2 (collaborazione)	Sollecito 2 (generale)	Sollecito 3 (generale)
(EX - AGENZIA AUTONOMA GESTIONE ALBO SEGRETARI COMUNALI E PROVINCIALI)	0	1	0	0	0
(FERROVIE DELLO STATO)	8	0	0	0	0
(FINLOMBARDA S.P.A.)	3	1	0	0	0
(FONDAZIONE ISTITUTO SACRA FAMIGLIA)	1	0	0	0	0
(G. C. IMMOBIL SERVICE SRL)	3	0	0	0	0
(GARANTE DEI DETENUTI COMUNE DI BERGAMO)	1	0	0	0	0
(GESTIONE AUTONOMA MATTEOTTI 50)	1	1	0	1	0
(GESTIONE IMMOBILI)	0	0	0	0	0
(GIUNTA REGIONALE LOMBARDIA)	362	18	4	2	5
(INAIL)	3	1	0	0	0
(INPDAP)	11	2	0	2	0
(INPS )	23	7	0	2	0
(IREF)	1	0	0	0	0
(ISPRA - ISTIT. SUP. PROTEZ. RICERCA AMB.LE)	1	0	0	0	0
(SCUOLE)	18	0	0	0	0
(ISTITUTO NAZIONALE NEUROLOGICO "CARLO BESTA")	1	0	0	0	0
(LEDHA)	1	0	0	0	0
(LEGA CONSUMATORI)	1	0	0	0	0
(LEGA ITALIANA DEI DIRITTI DELL'ANIMALE - LIDA)	3	1	0	0	0
(Marsh S.p.A.)	1	0	0	0	0
(MINISTERI)	99	5	0	0	0
(MONTECATONE REHABILITATION INSTITUTE S.P.A.)	2	0	0	0	0
(MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - VARESE)	4	1	0	0	0
(OFFICE OF PUBLIC DEFENDER OF RIGHTS)	2	1	0	0	0
(OIPA - ORGANIZ. INTERN.LE PROTEZ. ANIMALI)	1	0	0	0	0
(OSPEDALE DEI BAMBINI "VITTORE BUZZI")	1	0	0	0	0
(OSPEDALE SAN RAFFAELE )	1	0	0	0	0
(PERSONE FISICHE)	1111	105	0	49	16
(POLITECNICO DI MILANO)	2	0	0	0	0
(POSTE ITALIANE S.P.A.)	8	0	0	1	0
(PREFETTURA - UGT DI BERGAMO)	1	0	0	0	0
(PREFETTURA - UTG BRESCIA)	1	0	0	0	0
(PREFETTURA - UTG MANTOVA)	1	0	0	0	0
(PREFETTURA - UTG MILANO)	22	2	0	1	0
(PREFETTURA - UTG VARESE)	7	0	0	0	0
(PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI)	5	0	0	0	0
(PROVINCIA DI COMO)	1	0	0	0	0
(PROVINCIA DI LECCO)	4	0	0	0	0
(PROVINCIA DI MANTOVA)	10	0	0	0	0
(PROVINCIA DI MILANO)	7	1	0	0	0
(PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA)	1	0	0	0	0
(PROVINCIA DI SONDRIO)	1	0	0	0	0
(PROVINCIA DI VARESE)	2	0	0	0	0
(PUBLIGRAPHIC EDITORE)	2	0	0	0	0
(REGIONE SICILIA)	17	0	0	0	0
(RISTORANTE DELLE MOLE S.A.S. C/O STUDIO DOTTORI COMMERCIALISTI)	0	0	0	0	0
(SICET - COMPRESORIO DI LEGNANO-MAGENTA)	1	2	0	1	0
(SIF ITALIA)	1	0	0	0	0

Destinatari	Invio nota	Sollecito 1 (generale/ collaborazione)	Sollecito 2 (collaborazione)	Sollecito 2 (generale)	Sollecito 3 (generale)
(SINOMI - SERVIZI IDRICI NORD MILANO S.P.A.)	0	1	0	0	0
(SNAMI OSPEDALIERI)	1	1	0	0	0
(SI SERVICE S.R.L.)	1	0	0	0	0
(STUDI LEGALE)	19	1	0	1	1
(STUDIO TECNICO LORIS CLEMENTE)	1	0	0	0	0
(TEA S.P.A.)	2	0	0	0	0
(TELECOM ITALIA)	1	0	0	0	0
(TRE.CERRI S.R.L.)	3	0	0	0	0
(TRENITALIA S.P.A.)	3	0	0	0	0
(UNIONE CONSUMATORI COMITATO CREMONA)	0	0	0	0	0
(SCARANNA & PARTNERS AVVOCATI)	2	0	0	0	0

\* Si riportano solo i dati relativi alla trattazione delle istanze. Le colonne 2, 3, 4 e 5 consentono di rilevare le amministrazioni meno collaborative.

## 24 - Modalità di comunicazione 2010

Mostra le modalità usate dal cittadino e dall'Ufficio per comunicare reciprocamente.

		ass.	%	TOT	%
Entrata	Fax	657	8,76	3418	45,57
	E-mail	1353	18,04		
	Posta	1123	14,97		
	Notifica	1	0,01		
	Posta interna	27	0,36		
	A mano	257	3,43		
Uscita	Fax	77	1,03	4083	54,43
	E-mail	320	4,27		
	Posta	1748	23,30		
	Non Specificato	1938	25,84		
<b>Totali</b>		<b>7501</b>	<b>100,00</b>	<b>7501</b>	<b>100,00</b>

## APPENDICE

## Difensori civici provinciali della Lombardia

Provincia	Nominativo	Indirizzo	Ricevimento	Tel e Fax	e-mail	sito
BERGAMO	sospesa attività dal 28.02.11	c/o Amm.ne Prov.le Via Cernaro Sora, 4 24100 BERGAMO	/	Tel. 035/387347 Fax 035/387708		www.provincia.bergamo.it
BRESCIA	vacante dal 2000	c/o Amm.ne Prov.le Piazza del Foro, 9 25100 BRESCIA	/	Tel 030/3749283 Fax 030/3749215	difensorecivico@provincia.brescia.it	www.provincia.brescia.it
COMO	avv. Stefano LURATI	c/o Amm.ne Prov.le Via Borgovico, 148 22100 COMO	mercoledì pomeriggio	Tel. 031/230433 Fax 031/573344	difensorecivico@provincia.como.it	www.provincia.como.it
CREMONA	d.ssa Adriana CILENTO	c/o Amm.ne Prov.le C.so V. Emanuele II, 1 26100 CREMONA	su appuntamento: martedì dalle h. 10.00 a Cremona; 1° giov. del mese h. 10.30 a Crema (Via Matteotti, 39); 3° giov. del mese h. 10.30 a Casalmaggiore (via Cairoli, 12)	Tel. 0372/406248 Fax 0342/406301	difensorecivico@provincia.cremona.it	www.provincia.cremona.it
LECCO*	avv. Dario PISENTI	c/o Amm.ne Prov.le P.za Lega Lombarda, 4 23900 LECCO	su appuntamento	Tel. 0341/295322 Fax 0341/295333	difensorecivico@provincia.lecco.it	www.provincia.lecco.it
LODI	avv. Luca MARCARINI	c/o Amm.ne Prov.le Via Fanfulla, 14 26900 LODI	su appuntamento giovedì h. 14.30 - 17.30	Tel. 0371/442623-666 Fax 0371/416027	difensorecivico@provincia.lodi.it	www.difensito.it
MILANO	avv. Marco Alberto QUIROZ VITALE	c/o Amm.ne Prov.le Via Vivaio, 1 20121 MILANO	su appuntamento	Tel. 02/77402993 Fax 02/77402728	difensorecivico@provincia.milano.it	www.provincia.milano.it/ difensore_civico/index.html
PAVIA	vacante dal 2009	c/o Amm.ne Prov.le P.za Italia, 2 27100 PAVIA	/	Tel. 0382/597503 Fax 0382/597315	difensore.civico@provincia.pv.it	www.provincia.pv.it

**COORDINAMENTO DEI DIFENSORI CIVICI REGIONALI  
E DELLE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO**

Coordinatore

Difensore civico Regione **MARCHE**

**Prof. Italo Tanoni**

Via Oberdan, n.1

60100 ANCONA AN

Tel.: 071/2298483

Fax: 071/2298264 - 071/2298298

[difensore.civico@consiglio.marche.it](mailto:difensore.civico@consiglio.marche.it)

Difensore civico Regione **ABRUZZO**

**Avv. Nicola Antonio SISTI**

Via Bazzano, n. 2

67100 L'AQUILA AQ

Tel.: 0862/644802

Fax: 0862/23194

[info@difensorecivicoabruzzo.it](mailto:info@difensorecivicoabruzzo.it)

Difensore civico Regione **BASILICATA**

**Dott. Catello APREA**

Via Vincenzo Verrastro, n. 6

85100 POTENZA PZ

Tel.: 0971/274564 - 0971/447501

Fax: 0971/469320

[difensorecivico@regione.basilicata.it](mailto:difensorecivico@regione.basilicata.it)

Difensore civico Regione **CAMPANIA**

**Dott. Vincenzo LUCARIELLO**

Centro Direzionale Isola F/8

80143 NAPOLI NA

Tel. Centralino 081/7783111

Fax: 081/7783837

[difensore.civico@consiglio.regione.campania.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.campania.it)

Difensore civico Regione **EMILIA-ROMAGNA**

**Avv. Daniele LUGLI**

V.le Aldo Moro, n. 44

40127 BOLOGNA BO

Tel.: 051/5276382

Fax: 051/5276383

n. verde 800515505

[difensorecivico@regione.emilia-romagna.it](mailto:difensorecivico@regione.emilia-romagna.it)

Difensore civico Regione **LAZIO**

**Dott. Felice Maria FILOCAMO**

Via Giorgione, n. 18

00147 ROMA RM

Tel.: 06/59606656-2014

Fax: 06/65932015

[difensore.civico@regione.lazio.it](mailto:difensore.civico@regione.lazio.it)

Difensore civico Regione **LIGURIA**

**Dott. Annamaria FAGANELLI**

Viale Brigate Partigiane, n. 2

16129 GENOVA GE

Tel: 010/565384 - 010/5484510

Fax : 010/540877

[difensore.civico@regione.liguria.it](mailto:difensore.civico@regione.liguria.it)

Difensore civico della Regione **LOMBARDIA**

**Dott. Donato GIORDANO**

Via Giuseppina Lazzaroni, n.3

20124 MILANO

Tel.: 02 67482465/467

Fax : 02 67482487

[info@difensorecivico.lombardia.it](mailto:info@difensorecivico.lombardia.it)

Difensore civico Regione **MOLISE**

**Dott. Pietro DE ANGELIS**

Via Monte Grappa, 50

86100 CAMPOBASSO

Tel.: 0874/604670/1/2

Fax.: 0874/ 604681

[difensore.civico@consiglio.regione.molise.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.molise.it)

Difensore civico Regione **PIEMONTE**

**avv. Antonio CAPUTO**

Via Alfieri n. 15 -

c/o Consiglio regionale del Piemonte

10121 TORINO TO

Tel.: 011/5757387-9

Fax.: 011/5757386

[difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it](mailto:difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it)

Difensore civico Regione **SARDEGNA**  
(sostituzione in corso)

**Dott. Nizzero**

Responsabile Ufficio di Segreteria

Via Roma, n. 25

09125 CAGLIARI CA

Tel.: 070/660434-5

Fax: 070/673003

Difensore civico Regione **TOSCANA**

**Dott.ssa Lucia Franchini**

Via De' Pucci, n. 4

50122 FIRENZE FI

Tel.: 055/2387860-861

Fax.: 055/210230

[difensorecivico@consiglio.regione.toscana..it](mailto:difensorecivico@consiglio.regione.toscana..it)

Difensore civico Regione **VALLE D'AOSTA**

**Dott. Flavio CURTO**

Via Festaz, n. 52

11100 AOSTA AO

Tel.: 0165/262214-238868

Fax: 0165/32690

[difensore.civico@consiglio.regione.vda.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.vda.it)

Difensore civico Regione **VENETO**

**Dott. Roberto Pellegrini**

Via Brenta Vecchia, n. 8

30172 MESTRE VENEZIA VE

Tel.: 041/23834200-201

Fax: 041/5042372

[difciv@consiglio.regione.veneto.it](mailto:difciv@consiglio.regione.veneto.it)

Difensore civico Provincia Autonoma di **BOLZANO**

**Dott.ssa Burgi VOLGGER**

Via Portici, n. 22

39100 BOLZANO BZ

Tel. 0471/301155

Fax: 0471/981229

[posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)

Difensore civico Provincia Autonoma di **TRENTO**

**Avv. Raffaello SAMPAOLESI**

Via Manci/Galleria Garbari, n. 9

38100 TRENTO TN

Tel.: 0461/213203-213190

Fax.: 0461/238989

[difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it](mailto:difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it)

**SEGRETERIA DELLA CONFERENZA NAZIONALE DEI PRESIDENTI  
DELL'ASSEMBLEA, DEI CONSIGLI REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME  
(Sede delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e  
delle Province autonome)**

Via Pietro Cossa, n. 41  
00193 ROMA RM  
tel 06/36003673  
fax 06/36004775  
[segreteria@parlamentiregionali.it](mailto:segreteria@parlamentiregionali.it)  
[www.parlamentiregionali.it](http://www.parlamentiregionali.it)

Coordinatore della Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e Presidente del Consiglio regionale della Lombardia, Dott. **Daide Boni**

**Segretariato:**

**Direttore, Responsabile Comunicazione e Relazioni esterne e Referente della Rivista *Parlamenti regionali e Forum*, Dott. Paolo PIETRANGELO**



**L.R. statutaria 30 agosto 2008, n. 1**  
**Statuto d'autonomia della Lombardia**

(...omissis..)

Art. 61

Difensore regionale

1. Il Difensore regionale è organo indipendente della Regione.
2. Il Difensore regionale:
  - a) tutela i diritti e gli interessi dei cittadini singoli e associati all'interno dei procedimenti regionali, verificando e promuovendo la conoscenza, trasparenza, la legalità, il buon andamento e l'imparzialità;
  - b) svolge funzioni di tutela dei detenuti, dei contribuenti, dei pensionati, dei consumatori e degli utenti;
  - c) esercita le altre funzioni previste dalla legge.
3. Il Difensore adempie alle sue funzioni garantendo la tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi e svolgendo attività di mediazione.
4. Il Difensore è scelto tra soggetti con esperienza nei campi del diritto, dell'economia e dell'organizzazione pubblica, ed è eletto con voto segreto dal Consiglio regionale con la maggioranza dei due terzi dei componenti nelle prime tre votazioni; dalla quarta votazione è sufficiente la maggioranza assoluta.
5. Il Difensore dura in carica sei anni e non è rieleggibile.
6. Il Difensore interviene d'ufficio o su richiesta dei soggetti che vi hanno interesse e riferisce periodicamente sulla sua attività al Consiglio e alla Giunta regionale.
7. La legge, approvata a maggioranza dei componenti del Consiglio regionale, determina i limiti e le modalità dell'esercizio delle funzioni, i requisiti per l'accesso all'incarico, le cause di ineleggibilità e incompatibilità, il trattamento economico del Difensore, assicurandone l'effettiva autonomia e indipendenza.

(...omissis..)

**L.R. 6 Dicembre 2010, n. 18**  
**Disciplina del Difensore regionale**

**Art. 1**

**Oggetto**

1. La presente legge regola e disciplina l'attività e l'esercizio delle funzioni del Difensore regionale, ai sensi dell'articolo 61 dello Statuto d'autonomia ed in conformità ai principi in materia di difesa civica delle organizzazioni comunitarie ed internazionali.
2. Il Difensore regionale, di seguito denominato Difensore, esercita le proprie funzioni in piena autonomia ed indipendenza e non è soggetto ad alcun controllo gerarchico o funzionale da parte degli organi regionali.

**TITOLO I**  
**NOMINA ED ORGANIZZAZIONE**

**Art. 2**

**Elezione**

1. Il Difensore è eletto dal Consiglio regionale con la maggioranza dei due terzi dei componenti nelle prime tre votazioni; dalla quarta votazione è sufficiente la maggioranza assoluta. Le votazioni avvengono a scrutinio segreto.
2. Sono candidabili i cittadini esperti nei campi del diritto, dell'economia e dell'organizzazione pubblica, che diano la massima garanzia di indipendenza, imparzialità e competenza amministrativa.
3. I candidati devono essere in possesso di una qualificata esperienza professionale, almeno decennale, maturata in posizione dirigenziale presso enti od aziende pubbliche o private, ovvero di lavoro autonomo assimilabile, e svolta nei settori di cui al comma 2, preferibilmente nel campo della difesa dei diritti dei cittadini. Le cariche pubbliche di parlamentare nazionale, consigliere regionale, presidente o assessore regionale, presidente o assessore provinciale, sindaco o assessore di comune con popolazione superiore a 15.000 abitanti, ricoperte complessivamente per almeno dieci anni, sono equiparate all'esperienza richiesta.

**Art. 3**

**Ineleggibilità, incompatibilità, obblighi**

1. Non possono essere eletti alla carica di Difensore:
  - a) i membri del Governo, del Parlamento e dei consigli regionali, provinciali e comunali, i presidenti di regione e provincia, i sindaci, gli assessori regionali, provinciali, comunali, di città metropolitana o di comunità montana;
  - b) coloro che ricoprono altre cariche politiche pubbliche ed i membri degli organismi dirigenti nazionali, regionali e locali di partiti politici o di associazioni sindacali o di categoria;
  - c) i dipendenti della Regione, gli amministratori e i dipendenti degli enti del sistema regionale.
2. Le cariche pubbliche di cui alle lettere a) e b) del comma 1 devono essere cessate da almeno un anno.

3. Per quanto non espressamente disciplinato dalla presente legge, si applica la legge regionale 4 dicembre 2009, n. 25 (Norme per le nomine e designazioni di competenza del Consiglio regionale), con particolare riguardo alle procedure per le candidature e alla valutazione dei requisiti, alle disposizioni in materia di incandidabilità, incompatibilità e di conflitto di interessi.
4. L'incarico di Difensore è altresì incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato, nonché di qualsiasi commercio o professione.
5. L'ineleggibilità prevista dal presente articolo opera di diritto e comporta la decadenza dall'ufficio, che è dichiarata dal Consiglio regionale.
6. Il titolare dell'incarico di Difensore ha obbligo di residenza nella Regione Lombardia.

#### **Art. 4**

##### **Durata in carica**

1. Il Difensore dura in carica sei anni e non è rieleggibile.
2. Almeno due mesi prima della scadenza del mandato del Difensore, il Consiglio regionale è convocato per procedere alla elezione del successore; qualora il mandato stesso venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza prevista, il Consiglio regionale procede alla nuova elezione entro due mesi dalla cessazione stessa, con le procedure di cui agli articoli 2 e 3.
3. I poteri del Difensore sono prorogati sino alla entrata in carica del successore, salvi i casi di decadenza, revoca, dimissioni, impedimento permanente.

#### **Art. 5**

##### **Revoca**

1. Il Difensore può essere revocato, con deliberazione del Consiglio regionale da adottarsi a maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati alla Regione, per gravi motivi inerenti all'esercizio delle sue funzioni o in caso di impedimento permanente.

#### **Art. 6**

##### **Trattamento economico**

1. Al Difensore spettano l'indennità di funzione, l'indennità di missione ed il rimborso delle spese di trasporto nella misura stabilita dalla legislazione vigente per i consiglieri regionali della Lombardia.

#### **Art. 7**

##### **Sede ed organizzazione**

1. Il Difensore ha sede presso il Consiglio regionale, che fornisce i locali e le risorse finanziarie, umane e strumentali proporzionate ad assicurare adeguata e tempestiva risposta ai cittadini.
2. L'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, di intesa con il Difensore, istituisce, nell'ambito dell'organizzazione consiliare, la struttura di supporto e ne stabilisce la dotazione organica. La struttura di supporto è posta alle dipendenze funzionali del Difensore. Al Difensore si applica la legge regionale 3 maggio 2004, n. 9 (Disposizioni in ordine alla disponibilità di personale a favore del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) e del difensore civico regionale).
3. La struttura assicura idonei orari di apertura e di ricevimento al pubblico degli

interessati, avvalendosi anche degli uffici territoriali della Regione.

## **TITOLO II ESERCIZIO DELLE FUNZIONI**

### **Art. 8 Funzioni**

1. Il Difensore assicura a tutti la tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi dei cittadini singoli ed associati ed esercita le altre funzioni definite dall'articolo 61 dello Statuto d'autonomia e dalla legge, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche al perseguimento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza e legalità. A tal fine svolge anche compiti di mediazione tra i soggetti interessati e le pubbliche amministrazioni, con l'intento di pervenire alla composizione consensuale delle questioni sottoposte alla sua attenzione.
2. Il Difensore svolge la funzione di Garante e tutela dei detenuti, dei contribuenti, dei pensionati, dei consumatori e degli utenti, secondo la disciplina stabilita dalla presente legge e dalle altre specifiche disposizioni regionali. In particolare, il Difensore:
  - a) svolge le attività previste dalla legge regionale 14 febbraio 2005, n. 8 (Disposizioni per la tutela delle persone ristrette negli istituti penitenziari della Regione Lombardia);
  - b) esercita le funzioni previste dall'articolo 22 della legge regionale 14 luglio 2003, n. 10 (Riordino delle disposizioni legislative regionali in materia tributaria - Testo unico della disciplina dei tributi regionali);
  - c) collabora con il Garante per l'infanzia e l'adolescenza ai sensi della legge regionale 30 marzo 2009, n. 6 (Istituzione della figura e dell'Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza).
3. Nella propria attività, il Difensore si ispira a principi di efficacia, efficienza, informalità e collaborazione con le amministrazioni interessate. Particolare attenzione è rivolta nel facilitare i rapporti fra la pubblica amministrazione ed i soggetti disagiati titolari di diritti.
4. In quanto Garante dei detenuti, il Difensore interviene nei confronti della amministrazione regionale, degli enti pubblici regionali, dei gestori o concessionari di servizi pubblici regionali o convenzionati con enti pubblici regionali che interagiscono con gli istituti di pena e con gli uffici di esecuzione penale esterna con sede in Lombardia, per assicurare che alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale siano erogate le prestazioni inerenti alla tutela della salute, al miglioramento della qualità della vita, all'istruzione e alla formazione professionale e ogni altra prestazione finalizzata al recupero, alla reintegrazione sociale e all'inserimento nel mondo del lavoro. Al fine di esercitare le funzioni di cui alla presente legge, il Difensore può effettuare visite negli istituti di pena come previsto dalla normativa vigente. Qualora, verificate inadempienze che compromettano l'erogazione delle prestazioni di cui sopra, esse perdurino, può proporre l'adozione di opportune iniziative agli organi regionali titolari della vigilanza su tali soggetti, ivi compresa l'attivazione di poteri sostitutivi.

### **Art. 9 Aree di intervento**

1. Il Difensore interviene nei confronti della Regione e degli enti del sistema regionale, nonché nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della legislazione regionale vigente e delle concessioni o convenzioni di gestione.

2. 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.
3. Il Difensore può intervenire, nei limiti e con le modalità stabilite dalla legge statale, nei confronti degli uffici periferici dello Stato e dei concessionari o gestori di servizi pubblici nazionali.
4. Le amministrazioni e gli altri soggetti nei cui confronti il Difensore interviene sono tenuti a prestare leale collaborazione e ad agevolare il compito per il raggiungimento delle finalità della presente legge.

### **Art. 10**

#### **Richiesta di intervento**

1. A richiesta di chiunque, singolo o associato, vi abbia diretto interesse, il Difensore interviene presso i soggetti di cui all'articolo 9 per assicurare che:
  - a) il procedimento amministrativo abbia regolare corso e che gli atti amministrativi siano tempestivamente e correttamente adottati;
  - b) gli atti dovuti non siano omessi o immotivatamente ritardati;
  - c) le attività siano esercitate in modo regolare e legittimo;
  - d) non si verifichino mancanza di risposte o rifiuto di informazioni;
  - e) siano osservati i principi di buona amministrazione;
  - f) siano rispettati i principi in materia di erogazione di servizi pubblici dettati dalle disposizioni per la tutela degli utenti;
  - g) non vi siano discriminazioni e disparità di trattamento.
2. La presentazione della richiesta al Difensore non è soggetta a formalità.
3. La presentazione di ricorsi giurisdizionali o amministrativi non esclude né limita la facoltà di presentare richieste al Difensore.
4. Il Difensore valuta il fondamento della richiesta e, in caso di valutazione negativa, comunica all'interessato le ragioni dell'archiviazione. Qualora invece vi siano i presupposti per la propria azione interviene ai sensi dell'articolo 11.

### **Art. 11**

#### **Modalità d'intervento**

1. Il Difensore interviene nel corso del procedimento o ad atto adottato.
2. Il Difensore invita le amministrazioni o i soggetti interessati a fornire tutte le informazioni e i chiarimenti ritenuti necessari; le amministrazioni o i soggetti interessati sono tenuti a fornire le informazioni richieste nel termine massimo di trenta giorni e non possono opporre il segreto d'ufficio.
3. Il Difensore può:
  - a) avere accesso a tutti gli atti e i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento e ottenerne copia nonché acquisire informazioni utili anche avvalendosi dei sistemi informativi regionali;
  - b) convocare il responsabile del procedimento oggetto del reclamo, anche congiuntamente agli interessati, anche al fine di raggiungere un accordo fra le parti;
  - c) chiedere agli organi competenti di provvedere all'adozione dell'atto, quando si tratti di atto dovuto omesso illegittimamente, ovvero pretendere la correzione di attività o omissioni ritenute irregolari.

4. Il responsabile del procedimento ha l'obbligo di presentarsi per l'esame della pratica davanti al Difensore nel termine da quest'ultimo stabilito.
5. Nello svolgimento della sua azione, il Difensore può rilevare eventuali irregolarità, negligenze o ritardi, valutando, in relazione alle questioni sottoposte al suo esame, anche la rispondenza alle regole di buona amministrazione e suggerendo mezzi e rimedi per l'eliminazione delle disfunzioni rilevate.
6. L'azione del Difensore può essere estesa d'ufficio a procedimenti ed atti di natura e contenuto identici a quelli per cui sia stato richiesto l'intervento, al fine di rimuovere analoghe disfunzioni ad essi comuni. Il Difensore può intervenire altresì di propria iniziativa, a fronte di casi di particolare gravità già noti e che stiano preoccupando la cittadinanza.
7. Il Difensore, qualora nell'esercizio dei propri compiti istituzionali rilevi o abbia notizia che nell'operato di altre amministrazioni o di altri soggetti si verificano disfunzioni od anomalie comunque incidenti sulla qualità e regolarità dell'attività amministrativa regionale diretta o conferita, ne riferisce al Consiglio regionale ed alla Giunta ai sensi dell'articolo 15.

#### **Art. 12**

##### **Effetti dell'intervento**

1. Il Difensore, esaurita l'istruttoria, formula i propri rilievi e suggerimenti ai soggetti interessati e può stabilire, se del caso, adempimenti per le parti od un termine per la definizione del procedimento.
2. Il Difensore ricerca, per quanto possibile, una soluzione condivisa fra le parti; a tal fine può anche promuovere un accordo ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme sul procedimento amministrativo).
3. I soggetti di cui all'articolo 9 comunicano al Difensore ed agli interessati gli elementi di fatto e di diritto in base ai quali non ritengono di accogliere, in tutto o in parte, le osservazioni del Difensore.
4. Il Difensore informa gli interessati dell'andamento e del risultato del suo intervento, indicando anche le eventuali iniziative che essi possono ulteriormente intraprendere in sede amministrativa o giurisdizionale.
5. Il Difensore se non ritiene pertinenti o risolutivi gli elementi comunicatigli ovvero nel caso sia decorso inutilmente il termine di cui al comma 1, o il funzionario competente impedisca o ritardi l'espletamento delle funzioni del Difensore, informa gli organi degli enti interessati per gli adempimenti conseguenti, eventualmente anche disciplinari od ai fini della valutazione dei dirigenti. Di tali adempimenti da parte delle amministrazioni e degli altri soggetti è data comunicazione al Difensore.

#### **Art. 13**

##### **Intervento a tutela del diritto di accesso**

1. Il Difensore può essere chiamato ad intervenire a tutela del diritto di accesso ai sensi dell'articolo 25, comma 4, della legge 241/1990, anche sugli atti degli enti locali quando ricorrano le condizioni stabilite dalla stessa legge 241/1990.

**Art. 14**  
**(Obblighi)**

1. Il Difensore e il personale della relativa struttura di supporto sono tenuti al segreto in merito agli atti, notizie ed informazioni di cui siano venuti a conoscenza per le ragioni del loro ufficio, in conformità alle disposizioni che regolano la materia.
2. Qualora il Difensore, nell'esercizio delle sue funzioni, venga a conoscenza di fatti costituenti reato, ha l'obbligo di farne rapporto all'autorità giudiziaria.

**Art. 15**

**Relazioni al Consiglio regionale ed alla Giunta regionale**

1. Il Difensore invia al Consiglio regionale ed alla Giunta regionale, entro il 31 marzo di ogni anno, la relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, segnalando i casi in cui si sono verificati i ritardi e le irregolarità e formulando osservazioni e suggerimenti. La relazione annuale è pubblicata nel Bollettino ufficiale della Regione Lombardia.
2. Le commissioni consiliari possono ascoltare il Difensore per approfondimenti sui contenuti della relazione o nell'esercizio delle loro funzioni.
3. Il Difensore può anche inviare al Consiglio regionale ed alla Giunta regionale, in ogni momento, relazioni su questioni specifiche in casi di particolare importanza o comunque meritevoli di urgente considerazione, formulando, ove lo ritenga, osservazioni e suggerimenti.
4. La Giunta regionale riferisce ogni due anni al Consiglio regionale sui provvedimenti adottati in merito alle relazioni ricevute dal Difensore.

**Art. 16**

**Informazione sull'attività**

1. Il Difensore, nel rispetto del diritto alla riservatezza delle persone, informa i mezzi di comunicazione sull'attività svolta e sui risultati, anche avvalendosi delle strutture di comunicazione del Consiglio regionale.

**TITOLO III**

**LA RETE DI DIFESA CIVICA**

**Art. 17**

**Promozione della rete**

1. Il Difensore promuove relazioni ed intese con gli enti locali interessati e con il Consiglio delle autonomie locali e adotta le iniziative utili a favorire lo sviluppo e la qualità della difesa civica locale.

**Art. 18**

**Rapporti con altri organismi di difesa**

1. Il Difensore intrattiene rapporti di collaborazione e di reciproca informazione con i difensori delle altre regioni, con il Mediatore europeo, con il Commissario ai diritti umani del Consiglio d'Europa e con gli organismi internazionali di difesa civica.

## TITOLO IV DISPOSIZIONI TRANSITORIE E FINALI

### Art. 19

#### Prima elezione

1. L'elezione del Difensore deve avvenire entro centoventi giorni dall'entrata in vigore della presente legge. Fino ad allora le funzioni sono esercitate dal Difensore Civico regionale in carica di cui alla legge regionale 18 gennaio 1980, n. 7 (Istituzione del difensore civico regionale lombardo).

### Art. 20

#### Abrogazioni e modifiche

1. Sono abrogate le seguenti disposizioni:

- a) la legge regionale 18 gennaio 1980, n. 7, (Istituzione del difensore civico regionale lombardo);
- b) l'articolo 5 della legge regionale 5 febbraio 2010, n. 7 (Interventi normativi per l'attuazione della programmazione regionale e di modifica ed integrazione di disposizioni legislative - Collegato ordinamentale 2010).

2. Alla legge regionale 30 marzo 2009, n. 6 (Istituzione della figura e dell'Ufficio del Garante per l'infanzia e l'adolescenza) sono apportate le seguenti modifiche:

- a) all'articolo 4, comma 2 ed all'articolo 6, comma 2, lett. b), è abrogata la parola "civico";
- b) il comma 1 dell'articolo 5 è sostituito dal seguente:

*" 1. Il Garante è eletto dal Consiglio regionale con le modalità previste per l'elezione del Difensore regionale, dura in carica cinque anni e può essere rieletto una sola volta."*

3. L'articolo 10 della legge regionale 14 febbraio 2005, n. 8 (Disposizioni per la tutela delle persone ristrette negli istituti penitenziari della Regione Lombardia) è così sostituito:

#### *"Art. 10*

#### *Il Garante dei detenuti*

1. *Il Difensore regionale assolve alle funzioni di Garante dei detenuti. I compiti del medesimo sono definiti sulla base di apposito regolamento."*

4. Alla legge regionale 14 luglio 2003, n. 10 (Riordino delle disposizioni legislative regionali in materia tributaria - Testo unico della disciplina dei tributi regionali) sono apportate le seguenti modifiche:

- a) l'articolo 22 è sostituito dal seguente:

#### *"Art. 22*

#### *Istituzione del Garante del contribuente regionale*

1. *E' istituito nella Regione il Garante del contribuente regionale.*

2. *Il Difensore regionale, ai sensi dell'art. 61, comma 2, lett. b), dello Statuto d'autonomia, assolve alla funzione di Garante del contribuente regionale in piena autonomia, limitatamente alle vertenze inerenti i tributi di cui al Capo I del Titolo III.*

3. *Le funzioni di segreteria nonché quelle tecniche sono assicurate al Garante del contribuente regionale dagli uffici del Difensore regionale."*

- b) il comma 2 dell'articolo 25 è sostituito dal seguente:

*" 2. Per quanto non previsto dal presente Capo, il Garante del contribuente regionale opera ai sensi della legge regionale che disciplina l'attività del Difensore regionale."*



**Art. 21**

**Norma finanziaria**

1. L'Ufficio di Presidenza, sentito il Difensore, determina le risorse finanziarie da inserire nella proposta di bilancio del Consiglio regionale.
2. Alle spese previste dalla presente legge si provvede con le somme stanziare all'U.P.B. 7.1.0.1.169 "Funzionamento Consiglio regionale" dello stato di previsione delle spese del bilancio per l'esercizio finanziario 2010 e successivi.

L.R. 14 luglio 2003, n. 10<sup>(23)</sup> - **Riordino delle disposizioni legislative regionali in materia tributaria - Testo unico della disciplina dei tributi regionali.**

## TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1

#### *Oggetto e finalità.*

1. La presente legge, in armonia e nel rispetto del principio di coordinamento del sistema tributario nazionale sancito dalla Costituzione, e dello Statuto regionale disciplina organicamente i tributi propri della Regione Lombardia e definisce i tributi compartecipati, perseguendo le seguenti finalità:

a) pariteticità tra amministrazione regionale e contribuente e centralità di quest'ultimo nel relativo rapporto tributario;

b) chiarezza e trasparenza delle disposizioni tributarie;

c) tutela della buona fede e della posizione patrimoniale del contribuente regionale;

d) istituzione di organi e strumenti di garanzia per il contribuente regionale.

2. La presente legge definisce le competenze dell'Anagrafe tributaria regionale ed istituisce il Garante del contribuente regionale.

3. Sono istituiti e costituiscono tributi propri regionali, come disciplinati dal Titolo III:

a) l'imposta sulle concessioni per l'occupazione e l'uso dei beni del demanio e del patrimonio indisponibile dello Stato;

b) l'addizionale regionale sull'ammontare dei canoni relativi alle utenze di acqua pubblica;

c) le tasse sulle concessioni regionali;

d) le tasse automobilistiche regionali;

e) il tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti solidi;

f) la tassa regionale per l'abilitazione all'esercizio professionale;

g) la tassa regionale per il diritto allo studio universitario;

h) l'imposta regionale sulle emissioni sonore degli aeromobili;

i) l'addizionale regionale all'imposta erariale sul consumo di gas metano;

j) la tassa per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche TOSAP;

k) l'addizionale regionale all'imposta sul reddito delle persone fisiche - IRPEF;

l) l'imposta regionale sulle attività produttive - IRAP.

4. Costituiscono tributi regionali compartecipati secondo la vigente normativa:

a) la compartecipazione regionale all'imposta sul valore aggiunto - IVA;

b) la quota regionale sull'accisa sulle benzine per autotrazione.

(...omissis...)

## TITOLO II ANAGRAFE TRIBUTARIA REGIONALE E TUTELA DEL CONTRIBUENTE

(...omissis...)

<sup>23</sup> Pubblicata nel B.U. Lombardia 18 luglio 2003, n. 29, I S.O

## CAPO II TUTELA DEL CONTRIBUENTE REGIONALE

### Art. 8

#### *Oggetto e finalità.*

1. Il presente Capo introduce nell'ordinamento tributario regionale i principi fissati dalla L. 27 luglio 2000, n. 212 (Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente), adeguando al loro contenuto il sistema tributario regionale.
2. Le leggi e i regolamenti regionali che contengono disposizioni tributarie devono menzionarne l'oggetto nel titolo; la rubrica delle partizioni interne e dei singoli articoli deve menzionare l'oggetto delle disposizioni ivi contenute.
3. Le leggi e i regolamenti regionali che non hanno un oggetto tributario non possono contenere disposizioni di carattere tributario, fatte salve quelle strettamente inerenti alla materia oggetto della disciplina, con conseguente richiamo e modifica del relativo Capo del Titolo III.
4. I richiami ad altre disposizioni contenuti nei provvedimenti normativi in materia tributaria devono riportare anche l'indicazione del contenuto sintetico della disposizione alla quale si fa rinvio.
5. Le disposizioni modificative di leggi tributarie devono essere introdotte riportando il testo conseguentemente modificato.

### Art. 9

#### *Efficacia temporale delle norme tributarie regionali.*

1. Le disposizioni tributarie non hanno efficacia retroattiva. Relativamente ai tributi periodici, le modifiche introdotte si applicano solo a partire dal periodo d'imposta successivo a quello in corso alla data di entrata in vigore delle disposizioni che le prevedono.
2. In ogni caso, le disposizioni tributarie non possono prevedere, a carico dei contribuenti, adempimenti la cui scadenza sia fissata prima che siano trascorsi sessanta giorni dalla data della loro entrata in vigore o dell'adozione dei provvedimenti di attuazione in esse espressamente previsti.
3. In deroga a quanto previsto ai commi 1 e 2, l'adozione di norme interpretative in materia tributaria può essere disposta soltanto in casi eccezionali e con legge regionale, qualificando come tali le disposizioni di interpretazione autentica.
4. I termini di prescrizione e di decadenza per gli accertamenti di imposta non possono essere prorogati.

### Art. 10

#### *Informazione al contribuente regionale.*

1. La Regione, oltre agli strumenti di pubblicità dei provvedimenti normativi assunti, previsti dallo Statuto regionale nonché da leggi statali, realizza idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni normative e amministrative vigenti in materia tributaria. La Regione realizza, altresì, idonee iniziative di informazione elettronica, tali da consentire aggiornamenti in tempo reale, ponendole a disposizione gratuita dei contribuenti.
2. La Regione porta a conoscenza dei contribuenti tempestivamente e con i mezzi idonei, tutti gli atti o decreti da essa emanati che contengano disposizioni in materia tributaria anche relativamente all'organizzazione, alle funzioni e ai procedimenti.

**Art. 11***Conoscenza degli atti e semplificazione.*

1. La Regione assicura l'effettiva conoscenza da parte del contribuente regionale degli atti a lui destinati. A tal fine essa provvede a comunicarli nel luogo di effettivo domicilio del contribuente, quale desumibile dalle informazioni in possesso della stessa amministrazione regionale o di altre amministrazioni pubbliche indicate dal contribuente, ovvero nel luogo ove il contribuente ha eletto domicilio speciale ai fini dello specifico procedimento cui si riferiscono gli atti da comunicare. Gli atti sono in ogni caso comunicati con modalità idonee a garantire che il loro contenuto non sia conosciuto da soggetti diversi dal loro destinatario. Restano ferme le disposizioni in materia di notifica degli atti tributari come indicate all'articolo 95.
2. L'amministrazione regionale informa il contribuente di ogni fatto o circostanza a sua conoscenza da cui possa derivare il mancato riconoscimento di un credito ovvero l'irrogazione di una sanzione, richiedendogli di integrare o correggere gli atti prodotti che impediscono il riconoscimento, seppure parziale, di un credito.
3. La Regione assume iniziative volte a garantire che i modelli di dichiarazione, le istruzioni e, in generale, ogni altra propria comunicazione siano messi a disposizione del contribuente regionale in tempi utili e siano comprensibili anche ai contribuenti sforniti di conoscenze in materia tributaria in modo che le obbligazioni tributarie possano essere soddisfatte con il minor numero di adempimenti e nelle forme meno costose e più agevoli.
4. Al contribuente non possono, in ogni caso, essere richiesti documenti ed informazioni già in possesso dell'amministrazione regionale o di altre amministrazioni pubbliche da esso indicate. Tali documenti ed informazioni sono acquisiti ai sensi dell'articolo 18, commi 2 e 3, della *L. 7 agosto 1990, n. 241* (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi) e successive modificazioni e integrazioni, relativi ai casi di accertamento d'ufficio di fatti, stati e qualità del soggetto interessato dall'azione amministrativa.
5. Qualora sussistano incertezze su aspetti rilevanti della dichiarazione, l'amministrazione regionale, prima di procedere alle iscrizioni a ruolo, deve invitare il contribuente, a mezzo del servizio postale o con mezzi telematici, a fornire i chiarimenti necessari o a produrre i documenti mancanti entro un termine congruo e comunque non inferiore a sessanta giorni dalla ricezione della richiesta. La disposizione si applica anche qualora, a seguito della liquidazione, emerga la spettanza di un minor rimborso di imposta rispetto a quello richiesto. La disposizione non si applica nell'ipotesi di iscrizione a ruolo di tributi per i quali il contribuente non è tenuto ad effettuare il versamento diretto. Sono nulli i provvedimenti emessi in violazione delle disposizioni di cui al presente comma.

**Art. 12***Chiarezza e motivazione degli atti tributari.*

1. Gli atti inerenti alla materia tributaria emananti dall'amministrazione regionale sono motivati secondo quanto prescritto dall'articolo 3 della *legge n. 241/1990* e successive modificazioni e integrazioni. Se nella motivazione si fa riferimento ad un altro atto, questo deve essere allegato all'atto che lo richiama.
2. Gli atti inerenti alla materia tributaria emanati dall'amministrazione regionale e dai concessionari della riscossione di tributi regionali devono tassativamente indicare:
  - a) l'ufficio presso il quale è possibile ottenere informazioni complete in merito all'atto notificato o comunicato e il responsabile del procedimento;

- b) l'organo o l'autorità amministrativa a cui è possibile richiedere un riesame anche nel merito dell'atto in sede di autotutela, di cui all'articolo 17;
- c) le modalità, il termine, l'organo giurisdizionale cui è possibile ricorrere in caso di atti impugnabili.
3. Sul titolo esecutivo va riportato il riferimento all'eventuale precedente atto di accertamento ovvero, in mancanza, la motivazione della pretesa tributaria.
4. La natura tributaria dell'atto non preclude il ricorso agli organi di giustizia amministrativa, quando ne ricorrano i presupposti.

### Art. 13

#### *Tutela dell'integrità patrimoniale.*

1. Ove non diversamente disposto, l'obbligazione tributaria può essere estinta anche per compensazione relativamente a rapporti fiscali inerenti il medesimo tributo anche su successivi periodi d'imposta.
2. È ammesso l'accollo del debito d'imposta altrui senza liberazione del contribuente originario.
3. Le disposizioni regionali in materia tributaria non possono stabilire termini di prescrizione oltre il limite ordinario fissato dal codice civile.
4. Nel caso in cui sia stato definitivamente accertato che l'imposta non era dovuta o era dovuta in misura inferiore rispetto a quella accertata, l'amministrazione regionale è tenuta a rimborsare il costo delle fidejussioni che il contribuente ha dovuto richiedere per ottenere la sospensione del pagamento, la rateizzazione o il rimborso dei tributi.
5. L'obbligo di conservazione di atti e documenti, stabilito ai soli effetti tributari, non può eccedere il termine di dieci anni dalla loro emanazione o dalla loro formazione.
6. La pubblicazione e ogni informazione relativa ai redditi tassati, previste dall'articolo 15 della L. 5 luglio 1982, n. 441 (Disposizioni per la pubblicità della situazione patrimoniale di titolari di cariche elettive e di cariche direttive di alcuni enti) nonché dall'articolo 28, comma 8, della L.R. 23 luglio 1996, n. 16 (Ordinamento della struttura organizzativa e della dirigenza della Giunta regionale), nelle forme previste dalle medesime leggi, devono sempre comprendere l'indicazione dei redditi anche al netto delle relative imposte.
7. Con uno o più regolamenti, adottati secondo le competenze stabilite dallo Statuto, sono stabilite le disposizioni attuative del presente articolo anche con riferimento alla disciplina relativa all'estinzione dell'obbligazione tributaria mediante compensazione fra i tributi regionali. La compensazione può, inoltre, avvenire ai sensi delle vigenti disposizioni di cui al D.Lgs. 9 luglio 1997, n. 241 (Norme di semplificazione degli adempimenti dei contribuenti in sede di dichiarazione dei redditi e dell'imposta sul valore aggiunto, nonché di modernizzazione del sistema di gestione delle dichiarazioni) e successive modificazioni e integrazioni<sup>(24)</sup>.

### Art. 14

#### *Rimessione in termini.*

1. La Giunta regionale, con propria deliberazione, rimette in termini i contribuenti regionali interessati, nel caso in cui il tempestivo adempimento di obblighi tributari sia impedito da cause di forza maggiore.

<sup>24</sup> Comma così modificato dall'art. 1, comma 18, lett. a), della L.R. 5 maggio 2004, n. 12.

2. La Giunta regionale, con propria deliberazione, può, altresì, sospendere o differire il termine per l'adempimento degli obblighi tributari a favore dei contribuenti regionali interessati da eventi eccezionali ed imprevedibili.
3. I provvedimenti di cui ai commi 1 e 2 sono assunti in relazione ai tributi propri regionali di cui all'articolo 1, comma 3.

#### **Art. 15**

##### *Tutela dell'affidamento e della buona fede. Errori del contribuente regionale.*

1. I rapporti tra contribuente e amministrazione regionale sono improntati al principio della collaborazione e della buona fede.
2. Non sono irrogate sanzioni né richiesti interessi moratori al contribuente qualora egli si sia conformato a indicazioni contenute in atti dell'amministrazione regionale, ancorché successivamente modificate dall'amministrazione medesima, o qualora il suo comportamento risulti posto in essere a seguito di fatti direttamente conseguenti a ritardi, omissioni od errori dell'amministrazione stessa.
3. Le sanzioni non sono comunque irrogate quando la violazione dipenda da obiettive condizioni di incertezza sulla portata e sull'ambito di applicazione della norma tributaria o quando si traduca in una mera violazione formale senza alcun debito di imposta. Le violazioni di disposizioni di rilievo esclusivamente tributario non sono causa di nullità del contratto.

#### **Art. 16**

##### *Interpello del contribuente regionale.*

1. Ciascun contribuente può inoltrare per iscritto all'amministrazione regionale, che risponde entro centoventi giorni, circostanziate e specifiche istanze di interpello concernenti l'applicazione delle disposizioni tributarie a casi concreti e personali, qualora vi siano obiettive condizioni di incertezza sulla corretta interpretazione delle disposizioni stesse, prospettando la propria opinione in merito e la propria proposta di interpretazione, soluzione o comportamento. La presentazione dell'istanza non ha effetto sulle scadenze previste dalla disciplina tributaria.
2. La risposta dell'amministrazione regionale, scritta e motivata, vincola con esclusivo riferimento alla questione oggetto dell'istanza di interpello e limitatamente al richiedente. Qualora essa non pervenga al contribuente entro il termine di centoventi giorni, si intende che l'amministrazione regionale concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal richiedente. È nullo qualsiasi atto, anche a contenuto impositivo o sanzionatorio, emanato in difformità dalla risposta, anche se desunta ai sensi del periodo precedente.
3. Limitatamente alla questione oggetto dell'istanza di interpello, non possono essere irrogate sanzioni nei confronti del contribuente che non abbia ricevuto risposta dall'amministrazione regionale entro il termine di centoventi giorni.
4. Nel caso in cui l'istanza di interpello formulata da un numero elevato di contribuenti concerna la stessa questione o questioni analoghe, l'amministrazione regionale può rispondere collettivamente, attraverso un atto o provvedimento tempestivamente pubblicato ai sensi dell'articolo 10.
5. La Giunta regionale, con propria deliberazione, determina le procedure e le modalità di esercizio dell'interpello da parte dei contribuenti, nonché gli organi competenti dell'amministrazione regionale obbligati a fornire la risposta.

**Art. 17***Autotutela dell'amministrazione regionale in materia tributaria.*

1. A seguito di notifica di un atto di accertamento tributario, i soggetti interessati possono trasmettere alla competente struttura tributaria regionale memorie difensive in base alle quali l'amministrazione può provvedere, in via di autotutela, all'annullamento dell'atto qualora sussista l'illegittimità o l'infondatezza dello stesso riconoscibile dall'amministrazione regionale.
2. La Giunta regionale, con apposita deliberazione, individua gli organi competenti all'esercizio del potere di autotutela di cui al comma 1, nonché a stabilire i criteri di economicità sulla base dei quali si avvia o si abbandona l'attività dell'amministrazione.
3. La presentazione delle memorie difensive di cui al comma 1 non interrompe i termini per la proposizione del ricorso in sede giurisdizionale di cui all'articolo 93.
4. Non si procede, in ogni caso, all'esercizio del potere di annullamento per motivi sui quali sia intervenuta sentenza passata in giudicato favorevole all'amministrazione regionale.

**Art. 18***Diritti e garanzie del contribuente regionale sottoposto a verifiche fiscali.*

1. Tutti gli accessi, ispezioni e verifiche fiscali nei locali destinati all'esercizio di attività commerciali, industriali, agricole, artistiche o professionali sono effettuati sulla base di esigenze effettive di indagine e controllo sul luogo. Essi si svolgono, salvo casi eccezionali e urgenti adeguatamente documentati, durante l'orario ordinario di esercizio delle attività e con modalità tali da arrecare la minore turbativa possibile allo svolgimento delle attività stesse, nonché alle relazioni commerciali o professionali del contribuente regionale.
2. Quando inizia la verifica, il contribuente regionale ha diritto di essere informato delle ragioni che la giustificano e dell'oggetto che la riguarda, della facoltà di farsi assistere da un professionista abilitato alla difesa dinanzi agli organi di giustizia tributaria, nonché dei diritti e degli obblighi che vanno riconosciuti al contribuente in occasione delle verifiche.
3. Su richiesta del contribuente regionale, l'esame dei documenti amministrativi e contabili può essere effettuato nell'ufficio dei verificatori o presso il professionista che lo assiste o rappresenta.
4. Delle osservazioni e dei rilievi del contribuente regionale e del professionista, che eventualmente lo assista, deve darsi atto nel processo verbale delle operazioni di verifica.
5. La permanenza, presso la sede del contribuente regionale, di operatori dell'amministrazione regionale ovvero di soggetti civili o militari che agiscono in nome e per conto della medesima amministrazione regionale, non può superare i trenta giorni lavorativi, prorogabili per ulteriori trenta giorni nei casi di particolare complessità dell'indagine individuati e motivati dal dirigente dell'ufficio che ha disposto la verifica. Decorso tale periodo, gli operatori possono ritornare nella sede del contribuente per esaminare le osservazioni e le richieste eventualmente presentate dal contribuente stesso dopo la conclusione delle operazioni di verifica ovvero, previo assenso motivato del dirigente della struttura competente, per specifiche ragioni.

6. Il contribuente regionale, nel caso ritenga che i verificatori procedano con modalità non conformi alla legge, può rivolgersi al Garante del contribuente regionale, secondo quanto previsto all'articolo 23.

7. Nel rispetto del principio di cooperazione tra amministrazione e contribuente regionale, entro sessanta giorni dal rilascio della copia del processo verbale di chiusura delle operazioni da parte degli organi di controllo, il contribuente può sottoporre alla valutazione delle competenti strutture regionali osservazioni e richieste. L'avviso di accertamento non può essere emanato prima della scadenza del predetto termine, salvo casi di particolare e motivata urgenza.

#### **Art. 19**

##### *Codice di comportamento per il personale regionale addetto alle verifiche tributarie.*

1. La Giunta regionale emana un codice di comportamento che regola le attività del personale regionale addetto alle verifiche tributarie, aggiornandolo eventualmente anche in base alle disfunzioni segnalate annualmente dal Garante del contribuente regionale.

#### **Art. 20**

##### *Concessionari della riscossione.*

1. Le disposizioni della presente legge si applicano anche nei confronti dei soggetti che rivestono la qualifica di concessionari e di organi indiretti dell'amministrazione regionale, ivi compresi i soggetti che esercitano l'attività di accertamento, liquidazione e riscossione dei relativi tributi regionali.

#### **Art. 21**

##### *Disposizioni di attuazione.*

1. Le disposizioni attuative di cui al presente Capo sono emanate entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge.

### **CAPO III**

## **GARANTE DEL CONTRIBUENTE REGIONALE**

#### **Art. 22**

##### *Istituzione del Garante del contribuente regionale.*

1. È istituito nella Regione il Garante del contribuente regionale.
2. Il difensore civico regionale lombardo di cui alla *L.R. 18 gennaio 1980, n. 7* (Istituzione del difensore civico regionale lombardo), assolve alla funzione di Garante del contribuente regionale in piena autonomia limitatamente alle vertenze inerenti i tributi di cui al Capo I del Titolo III.
3. Le funzioni di segreteria nonché quelle tecniche sono assicurate al Garante del contribuente regionale dagli uffici del difensore civico regionale lombardo.

#### **Art. 23**

##### *Modalità d'intervento del Garante.*

1. Il Garante del contribuente regionale, anche sulla base di segnalazioni inoltrate per iscritto dal contribuente o da qualsiasi altro soggetto interessato che lamenti disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e



amministrazione tributaria regionale, rivolge richieste di documenti o chiarimenti alle strutture regionali competenti e attiva le procedure di autotutela nei confronti di atti amministrativi di accertamento o di riscossione notificati al contribuente. Il Garante del contribuente regionale comunica l'esito dell'attività svolta alla direzione regionale competente, informandone l'autore della segnalazione.

2. Il Garante del contribuente regionale rivolge raccomandazioni ai dirigenti delle strutture regionali ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi.

3. Il termine entro il quale il Garante del contribuente regionale ha diritto di ottenere dalle competenti strutture regionali copia degli atti e documenti, chiarimenti o ogni notizia connessa alle questioni trattate, è fissato in trenta giorni dalla ricezione della relativa istanza.

4. Il termine di cui al comma 3 può essere prorogato per una sola volta ed in presenza di specifiche e motivate esigenze di ufficio, per ulteriori quindici giorni.

#### **Art. 24**

##### *Facoltà e poteri del Garante.*

1. Il Garante del contribuente regionale può accedere alle strutture tributarie regionali e controllare la funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente, nonché l'agibilità degli spazi aperti al pubblico.

2. Il Garante del contribuente regionale richiama le strutture tributarie regionali al rispetto dei termini previsti per il rimborso dei tributi regionali e di quanto previsto dal presente Capo.

3. Il Garante del contribuente regionale individua i casi di particolare rilevanza in cui le disposizioni in vigore ovvero i comportamenti dell'amministrazione regionale determinano un pregiudizio per i contribuenti o conseguenze negative nei loro rapporti con l'amministrazione, segnalandoli al direttore generale competente, al fine di un eventuale avvio del procedimento disciplinare.

#### **Art. 25**

##### *Rapporti tra il Garante e l'amministrazione regionale.*

1. Il Garante del contribuente regionale, entro il 31 marzo di ciascun anno, presenta al Consiglio regionale e alla Giunta regionale una relazione sull'attività svolta, individuando gli aspetti critici più rilevanti e prospettando, se del caso, le relative soluzioni. Illustra, altresì, alla Giunta regionale i casi in cui possono essere esercitati i poteri di rimessione in termini di cui all'articolo 14.

2. Per quanto non previsto dal presente Capo, il Garante del contribuente regionale opera ai sensi della *l.r. 7/1980*.

(...omissis...)

D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267<sup>(25)</sup> - **Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali.**

(...omissis...)

**11. Difensore civico.**

1. Lo statuto comunale e quello provinciale possono prevedere l'istituzione del difensore civico, con compiti di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale.
3. Il difensore civico comunale e quello provinciale svolgono altresì la funzione di controllo nell'ipotesi prevista all'articolo 127<sup>(26)</sup>.

(...omissis...)

**127. Controllo eventuale.**

1. Le deliberazioni della Giunta e del consiglio sono sottoposte al controllo, nei limiti delle illegittimità denunciate, quando un quarto dei consiglieri provinciali o un quarto dei consiglieri nei comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti ovvero un quinto dei consiglieri nei comuni con popolazione sino a 15.000 abitanti ne facciano richiesta scritta e motivata con l'indicazione delle norme violate, entro dieci giorni dall'affissione all'albo pretorio, quando le deliberazioni stesse riguardino:
  - a) appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario;
  - b) dotazioni organiche e relative variazioni;
  - c) assunzioni del personale.
2. Nei casi previsti dal comma 1, il controllo è esercitato dal comitato regionale di controllo ovvero, se istituito, dal difensore civico comunale o provinciale. L'organo che procede al controllo, se ritiene che la deliberazione sia illegittima, ne dà comunicazione all'ente, entro quindici giorni dalla richiesta, e lo invita ad eliminare i vizi riscontrati. In tal caso, se l'ente non ritiene di modificare la delibera, essa acquista efficacia se viene confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei componenti il consiglio.
3. La Giunta può altresì sottoporre al controllo preventivo di legittimità dell'organo regionale di controllo ogni altra deliberazione dell'ente secondo le modalità di cui all'articolo 133<sup>(27)</sup>.

(...omissis...)

**136. Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori.**

1. Qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario *ad acta* nominato dal difensore civico regionale, ove costituito, ovvero dal comitato regionale di controllo. Il commissario *ad acta* provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico<sup>(28)</sup>.

<sup>25</sup> Pubblicato nella Gazz. Uff. 28 settembre 2000, n. 227, S.O.

<sup>26</sup> Il presente articolo corrisponde all'art. 8, L. 8 giugno 1990, n. 142, ora abrogata.

<sup>27</sup> Il presente articolo corrisponde ai commi 34, 38, 39 dell'art. 17, L. 15 maggio 1997, n. 127, ora abrogato.

<sup>28</sup> Il presente articolo corrisponde al comma 45 dell'art. 17, L. 15 maggio 1997, n. 127, ora abrogato.

L. 7 agosto 1990, n. 241<sup>(29)</sup> - **Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.**

(...omissis...)

## **Capo V - Accesso ai documenti amministrativi**

### **22. Definizioni e principi in materia di accesso.**

1. Ai fini del presente capo si intende:

a) per «diritto di accesso», il diritto degli interessati di prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi;

b) per «interessati», tutti i soggetti privati, compresi quelli portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso;

c) per «controinteressati», tutti i soggetti, individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza;

d) per «documento amministrativo», ogni rappresentazione grafica, fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti, anche interni o non relativi ad uno specifico procedimento, detenuti da una pubblica amministrazione e concernenti attività di pubblico interesse, indipendentemente dalla natura pubblicistica o privatistica della loro disciplina sostanziale;

e) per «pubblica amministrazione», tutti i soggetti di diritto pubblico e i soggetti di diritto privato limitatamente alla loro attività di pubblico interesse disciplinata dal diritto nazionale o comunitario.

2. L'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne l'imparzialità e la trasparenza<sup>(30)</sup>.

3. Tutti i documenti amministrativi sono accessibili, ad eccezione di quelli indicati all'articolo 24, commi 1, 2, 3, 5 e 6.

4. Non sono accessibili le informazioni in possesso di una pubblica amministrazione che non abbiano forma di documento amministrativo, salvo quanto previsto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in materia di accesso a dati personali da parte della persona cui i dati si riferiscono.

5. L'acquisizione di documenti amministrativi da parte di soggetti pubblici, ove non rientrante nella previsione dell'articolo 43, comma 2, del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, si informa al principio di leale cooperazione istituzionale.

6. Il diritto di accesso è esercitabile fino a quando la pubblica amministrazione ha l'obbligo di detenere i documenti amministrativi ai quali si chiede di accedere<sup>(31)</sup>.

<sup>29</sup> <sup>29</sup> Pubblicata nella Gazz. Uff. 18 agosto 1990, n. 192.

<sup>30</sup> Comma così sostituito dalla lettera a) del comma 1 dell'art. 10, L. 18 giugno 2009, n. 69.

<sup>31</sup> Articolo così sostituito dall'art. 15, L. 11 febbraio 2005, n. 15, con la decorrenza indicata dal comma 3 dell'art. 23 della stessa legge. Vedi, anche, il D.P.R. 12 aprile 2006, n. 184.

### 23. *Àmbito di applicazione del diritto di accesso*<sup>(32)</sup>.

1. Il diritto di accesso di cui all'articolo 22 si esercita nei confronti delle pubbliche amministrazioni, delle aziende autonome e speciali, degli enti pubblici e dei gestori di pubblici servizi. Il diritto di accesso nei confronti delle Autorità di garanzia e di vigilanza si esercita nell'ambito dei rispettivi ordinamenti, secondo quanto previsto dall'articolo 24<sup>(33)</sup>.

### 24. *Esclusione dal diritto di accesso.*

1. Il diritto di accesso è escluso:

a) per i documenti coperti da segreto di Stato ai sensi della *legge 24 ottobre 1977, n. 801*, e successive modificazioni, e nei casi di segreto o di divieto di divulgazione espressamente previsti dalla legge, dal regolamento governativo di cui al comma 6 e dalle pubbliche amministrazioni ai sensi del comma 2 del presente articolo;

b) nei procedimenti tributari, per i quali restano ferme le particolari norme che li regolano;

c) nei confronti dell'attività della pubblica amministrazione diretta all'emanazione di atti normativi, amministrativi generali, di pianificazione e di programmazione, per i quali restano ferme le particolari norme che ne regolano la formazione;

d) nei procedimenti selettivi, nei confronti dei documenti amministrativi contenenti informazioni di carattere psicoattitudinale relativi a terzi.

2. Le singole pubbliche amministrazioni individuano le categorie di documenti da esse formati o comunque rientranti nella loro disponibilità sottratti all'accesso ai sensi del comma 1<sup>(34)</sup>.

<sup>32</sup> Rubrica aggiunta dall'art. 21, L. 11 febbraio 2005, n. 15.

<sup>33</sup> Articolo così sostituito dall'art. 4, L. 3 agosto 1999, n. 265.

<sup>34</sup> Le categorie di documenti sottratti al diritto di accesso, ai sensi del presente comma, sono state stabilite con:

- D.M. 10 maggio 1994, n. 415, per il Ministero dell'interno e gli organi periferici dipendenti;
- D.M. 7 settembre 1994, n. 604, per il Ministero degli affari esteri e gli uffici all'estero;
- D.M. 26 ottobre 1994, n. 682, per il Ministero del lavoro e della previdenza sociale;
- D.M. 4 novembre 1994, n. 757, per il Ministero dei beni culturali ed ambientali;
- D.P.C.M. 20 dicembre 1994, n. 763, per il Consiglio di Stato, il consiglio di giustizia amministrativa della regione siciliana, i tribunali amministrativi regionali e il tribunale regionale di giustizia amministrativa per il Trentino Alto Adige;
- D.M. 14 giugno 1995, n. 519, per il Ministero della difesa;
- D.M. 13 ottobre 1995, n. 561, per il Ministero del tesoro e gli organi periferici in qualsiasi forma da esso dipendenti;
- D.M. 10 gennaio 1996, n. 60, per il Ministero della pubblica istruzione e gli organi periferici dipendenti comprese le istituzioni scolastiche e gli enti vigilati;
- D.M. 25 gennaio 1996, n. 115, per il Ministero di grazia e giustizia e gli organi periferici;
- D.P.C.M. 26 gennaio 1996, n. 200, per l'Avvocatura dello Stato;
- D.M. 10 aprile 1996, n. 296, per il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni;
- D.M. 16 maggio 1996, n. 422, per il Ministero del commercio con l'estero;
- D.M. 29 ottobre 1996, n. 603, per il Ministero delle finanze e gli organi periferici dipendenti compresi l'amministrazione autonoma dei Monopoli di Stato ed il Corpo della Guardia di Finanza;
- D.P.C.M. 30 luglio 1997, per l'Istituto nazionale di statistica;
- D.M. 31 luglio 1997, n. 353, per il Ministero della sanità;
- D.M. 5 settembre 1997, n. 392, per il Ministero delle politiche agricole e forestali;
- Prov. 17 novembre 1997 (Gazz. Uff. 7 febbraio 1998, n. 31), per l'Ufficio Italiano dei Cambi;
- Del. Covip. 3 febbraio 1999 (Gazz. Uff. 20 febbraio 1999, n. 42), per la Commissione di vigilanza sui fondi di pensione.
- D.P.C.M. 10 marzo 1999, n. 294, per la segreteria generale del Comitato esecutivo per i servizi di informazione e sicurezza (CESIS), il servizio per le informazioni e la sicurezza militare (SISMI) e il servizio per le informazioni e la sicurezza democratica (SISDE);
- Del. 26 marzo 1999 (Gazz. Uff. 28 aprile 1999, n. 98), per l'Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali;
- D.M. 24 agosto 1999, per la società per azioni Poste italiane;
- D.P.C.M. 29 settembre 1999, n. 425, per il Dipartimento per i servizi tecnici nazionali;
- D.M. 27 dicembre 1999, per l'Ente nazionale italiano per il turismo;
- Delib. 31 agosto 2000 (Gazz. Uff. 12 ottobre 2000, n. 239), modificata dall'art. 1, Del. 10 novembre 2005 (Gazz. Uff. 29 dicembre 2005, n. 302), per l'Autorità per la vigilanza sui lavori pubblici. La citata Delib. 31 agosto 2000 è stata sostituita dalla Del. 10 settembre 2008 (Gazz. Uff. 29 settembre 2008, n. 228) con la quale è stato approvato il nuovo regolamento, per l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.
- D.M. 5 ottobre 2000, n. 349, per l'Istituto superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro;

3. Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato delle pubbliche amministrazioni.
4. L'accesso ai documenti amministrativi non può essere negato ove sia sufficiente fare ricorso al potere di differimento.
5. I documenti contenenti informazioni connesse agli interessi di cui al comma 1 sono considerati segreti solo nell'ambito e nei limiti di tale connessione. A tale fine le pubbliche amministrazioni fissano, per ogni categoria di documenti, anche l'eventuale periodo di tempo per il quale essi sono sottratti all'accesso.
6. Con regolamento, adottato ai sensi dell'articolo 17, comma 2, della legge 23 agosto 1988, n. 400, il Governo può prevedere casi di sottrazione all'accesso di documenti amministrativi:
- a) quando, al di fuori delle ipotesi disciplinate dall'articolo 12 della legge 24 ottobre 1977, n. 801, dalla loro divulgazione possa derivare una lesione, specifica e individuata, alla sicurezza e alla difesa nazionale, all'esercizio della sovranità nazionale e alla continuità e alla correttezza delle relazioni internazionali, con particolare riferimento alle ipotesi previste dai trattati e dalle relative leggi di attuazione;
  - b) quando l'accesso possa arrecare pregiudizio ai processi di formazione, di determinazione e di attuazione della politica monetaria e valutaria;
  - c) quando i documenti riguardino le strutture, i mezzi, le dotazioni, il personale e le azioni strettamente strumentali alla tutela dell'ordine pubblico, alla prevenzione e alla repressione della criminalità con particolare riferimento alle tecniche investigative, alla identità delle fonti di informazione e alla sicurezza dei beni e delle persone coinvolte, all'attività di polizia giudiziaria e di conduzione delle indagini;
  - d) quando i documenti riguardino la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolare, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano forniti all'amministrazione dagli stessi soggetti cui si riferiscono;
  - e) quando i documenti riguardino l'attività in corso di contrattazione collettiva nazionale di lavoro e gli atti interni connessi all'espletamento del relativo mandato.
7. Deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici. Nel caso di documenti contenenti dati sensibili e giudiziari, l'accesso è consentito nei limiti in cui sia strettamente indispensabile e nei termini previsti dall'articolo 60 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, in caso di dati idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale<sup>(35)</sup>.

- Del.Aut.gar.com. 24 maggio 2001, n. 217/01/CONS (Gazz. Uff. 20 giugno 2001, n. 141), modificata dalla Del.Aut.gar.com. 24 settembre 2003, n. 335/03/CONS (Gazz. Uff. 15 ottobre 2003, n. 240), dalla Del.Aut.gar.com. 22 febbraio 2006, n. 89/06/CONS (Gazz. Uff. 17 marzo 2006, n. 64) e dalla Del.Aut.gar.com. 28 giugno 2006, n. 422/06/CONS (Gazz. Uff. 31 luglio 2006, n. 176), per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

- D.M. 14 marzo 2001, n. 292, per il Ministero dei lavori pubblici;

- Delib. 5 dicembre 2002, per l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni;

- Delib. 30 gennaio 2003, n. 2/2003, per l'Autorità per l'informatica nella pubblica amministrazione (AIPA);

- Del. 28 luglio 2003, n. 127, per l'Agenzia per le erogazioni in agricoltura;

- Prov. 3 marzo 2004, per l'ANAS S.p.A.;

- Comunicato 7 dicembre 2004 (Gazz. Uff. 7 dicembre 2004, n. 287), per la Commissione di garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici essenziali;

- Prov. 11 marzo 2005, per SACE S.p.A. - Servizi assicurativi del commercio estero;

- Reg. 29 ottobre 2005 (Gazz. Uff. 29 ottobre 2005, n. 253) e Del. 19 giugno 2007, n. 5 (pubblicata, per sunto, nella Gazz. Uff. 5 novembre 2007, n. 257), per l'Autorità di bacino dei fiumi Liri - Garigliano e Volturno;

- Del.Garante protez. dati pers. 26 luglio 2006, per l'Ufficio del Garante per la protezione dei dati personali;

- Del. 12 giugno 2006 (Gazz. Uff. 24 aprile 2007, n. 95), per l'Istituto nazionale di ricerca metrologica (INRIM);

- Comunicato 24 aprile 2008 (Gazz. Uff. 24 aprile 2008, n. 97), per l'Automobile Club d'Italia.

<sup>35</sup> Articolo prima modificato dall'art. 22, L. 13 febbraio 2001, n. 45 e, a decorrere dal 1° gennaio 2004 dal comma 1 dell'art. 176, D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e poi così sostituito dall'art. 16, L. 11 febbraio 2005, n. 15, con la decorrenza indicata dal comma 3 dell'art. 23 della stessa legge.

**25. Modalità di esercizio del diritto di accesso e ricorsi<sup>(36)</sup>.**

1. Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, nei modi e con i limiti indicati dalla presente legge. L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, nonché i diritti di ricerca e di visura.
2. La richiesta di accesso ai documenti deve essere motivata. Essa deve essere rivolta all'amministrazione che ha formato il documento o che lo detiene stabilmente.
3. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso sono ammessi nei casi e nei limiti stabiliti dall'articolo 24 e debbono essere motivati.
4. Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 4, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 nonché presso l'amministrazione resistente. Il difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il difensore civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, ne informano il richiedente e lo comunicano all'autorità competente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al difensore civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al difensore civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti ai dati personali che si riferiscono a soggetti terzi, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso. Qualora un procedimento di cui alla sezione III del capo I del titolo I della parte III del *decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196*, o di cui agli articoli 154, 157, 158, 159 e 160 del medesimo *decreto legislativo n. 196 del 2003*, relativo al trattamento pubblico di dati personali da parte di una pubblica amministrazione, interessi l'accesso ai documenti amministrativi, il Garante per la protezione dei dati personali chiede il parere, obbligatorio e non vincolante, della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi. La richiesta di parere sospende il termine per la pronuncia del Garante sino all'acquisizione del parere, e comunque per non oltre quindici giorni. Decorso inutilmente detto termine, il Garante adotta la propria decisione<sup>(37)</sup>.
5. Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso e nei casi previsti dal comma 4 è dato ricorso, nel termine di trenta giorni, al tribunale amministrativo regionale, il quale decide in camera di consiglio entro trenta giorni dalla scadenza del termine per il deposito del ricorso, uditi i difensori delle parti che ne abbiano

<sup>36</sup> Rubrica aggiunta dall'art. 21, L. 11 febbraio 2005, n. 15.

<sup>37</sup> Comma prima sostituito dall'art. 15, L. 24 novembre 2000, n. 340 e dall'art. 17, L. 11 febbraio 2005, n. 15, con la decorrenza indicata nel comma 3 dell'art. 23 della stessa legge, e poi così modificato dalla lettera b) del comma 1 dell'art. 8, L. 18 giugno 2009, n. 69.

fatto richiesta. In pendenza di un ricorso presentato ai sensi della legge 6 dicembre 1971, n. 1034, e successive modificazioni, il ricorso può essere proposto con istanza presentata al presidente e depositata presso la segreteria della sezione cui è assegnato il ricorso, previa notifica all'amministrazione o ai controinteressati, e viene deciso con ordinanza istruttoria adottata in camera di consiglio. La decisione del tribunale è appellabile, entro trenta giorni dalla notifica della stessa, al Consiglio di Stato, il quale decide con le medesime modalità e negli stessi termini. Le controversie relative all'accesso ai documenti amministrativi sono attribuite alla giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo<sup>(38)</sup>.

5-bis. Nei giudizi in materia di accesso, le parti possono stare in giudizio personalmente senza l'assistenza del difensore. L'amministrazione può essere rappresentata e difesa da un proprio dipendente, purché in possesso della qualifica di dirigente, autorizzato dal rappresentante legale dell'ente<sup>(39)</sup>.

6. Il giudice amministrativo, sussistendone i presupposti, ordina l'esibizione dei documenti richiesti<sup>(40)</sup>.

#### 26. *Obbligo di pubblicazione*<sup>(41)</sup>.

1. Fermo restando quanto previsto per le pubblicazioni nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana dalla legge 11 dicembre 1984, n. 839, e dalle relative norme di attuazione, sono pubblicati, secondo le modalità previste dai singoli ordinamenti, le direttive, i programmi, le istruzioni, le circolari e ogni atto che dispone in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti di una pubblica amministrazione ovvero nel quale si determina l'interpretazione di norme giuridiche o si dettano disposizioni per l'applicazione di esse.

2. Sono altresì pubblicate, nelle forme predette, le relazioni annuali della Commissione di cui all'articolo 27 e, in generale, è data la massima pubblicità a tutte le disposizioni attuative della presente legge e a tutte le iniziative dirette a precisare ed a rendere effettivo il diritto di accesso.

3. Con la pubblicazione di cui al comma 1, ove essa sia integrale, la libertà di accesso ai documenti indicati nel predetto comma 1 s'intende realizzata.

#### 27. *Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi*.

1. È istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri la Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi.

2. La Commissione è nominata con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentito il Consiglio dei Ministri. Essa è presieduta dal sottosegretario di Stato alla Presidenza del Consiglio dei Ministri ed è composta da dodici membri, dei quali due senatori e due deputati, designati dai Presidenti delle rispettive Camere, quattro scelti fra il personale di cui alla legge 2 aprile 1979, n. 97, su designazione dei rispettivi organi di autogoverno, due fra i professori di ruolo in materie giuridiche e uno fra i dirigenti dello Stato e degli altri enti pubblici. È membro di diritto della Commissione il capo della struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri che costituisce il supporto organizzativo per il funzionamento della Commissione. La Commissione può avvalersi di

<sup>38</sup> Comma così modificato prima dall'art. 17, L. 11 febbraio 2005, n. 15 e poi dall'art. 3, comma 6-decies, D.L. 14 marzo 2005, n. 35, nel testo integrato dalla relativa legge di conversione.

<sup>39</sup> Comma aggiunto dall'art. 17, L. 11 febbraio 2005, n. 15.

<sup>40</sup> Comma così sostituito dall'art. 17, L. 11 febbraio 2005, n. 15.

<sup>41</sup> Rubrica aggiunta dall'art. 21, L. 11 febbraio 2005, n. 15.

un numero di esperti non superiore a cinque unità, nominati ai sensi dell'articolo 29 della legge 23 agosto 1988, n. 400.

3. La Commissione è rinnovata ogni tre anni. Per i membri parlamentari si procede a nuova nomina in caso di scadenza o scioglimento anticipato delle Camere nel corso del triennio.

4. [Con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, a decorrere dall'anno 2004, sono determinati i compensi dei componenti e degli esperti di cui al comma 2, nei limiti degli ordinari stanziamenti di bilancio della Presidenza del Consiglio dei Ministri]<sup>(42)</sup>.

5. La Commissione adotta le determinazioni previste dall'articolo 25, comma 4; vigila affinché sia attuato il principio di piena conoscibilità dell'attività della pubblica amministrazione con il rispetto dei limiti fissati dalla presente legge; redige una relazione annuale sulla trasparenza dell'attività della pubblica amministrazione, che comunica alle Camere e al Presidente del Consiglio dei Ministri; propone al Governo modifiche dei testi legislativi e regolamentari che siano utili a realizzare la più ampia garanzia del diritto di accesso di cui all'articolo 22.

6. Tutte le amministrazioni sono tenute a comunicare alla Commissione, nel termine assegnato dalla medesima, le informazioni ed i documenti da essa richiesti, ad eccezione di quelli coperti da segreto di Stato.

7. [In caso di prolungato inadempimento all'obbligo di cui al comma 1 dell'articolo 18, le misure ivi previste sono adottate dalla Commissione di cui al presente articolo]<sup>(43)</sup><sup>(44)</sup>.

**28. Modifica dell'articolo 15 del testo unico**  
*di cui al decreto del Presidente della Repubblica 10 gennaio 1957, n. 3,*  
*in materia di segreto di ufficio<sup>(45)</sup>.*

1. ...<sup>(46)</sup>.

<sup>42</sup> Comma abrogato dall'art. 2, D.P.R. 2 agosto 2007, n. 157.

<sup>43</sup> Comma abrogato dall'art. 1, D.P.R. 2 agosto 2007, n. 157.

<sup>44</sup> Articolo così sostituito dall'art. 18, L. 11 febbraio 2005, n. 15. Vedi, anche, il comma 1346 dell'art. 1, L. 27 dicembre 2006, n. 296.

<sup>45</sup> Rubrica aggiunta dall'art. 21, L. 11 febbraio 2005, n. 15.

<sup>46</sup> Sostituisce l'art. 15, D.P.R. 10 gennaio 1957, n. 3.



L. 5 febbraio 1992, n. 104<sup>(47)</sup> - **Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone diversamente abili** <sup>(48)</sup>.

(...omissis...)

**36. Aggravamento delle sanzioni penali.**

1. Per i reati di cui agli articoli 527 e 628 del codice penale, nonché per i delitti non colposi contro la persona, di cui al titolo XII del libro II del codice penale, e per i reati di cui alla legge 20 febbraio 1958, n. 75, qualora l'offeso sia una persona handicappata la pena è aumentata da un terzo alla metà<sup>(49)</sup>.
2. Per i procedimenti penali per i reati di cui al comma 1 è ammessa la costituzione di parte civile del difensore civico, nonché dell'associazione alla quale risulti iscritta la persona handicappata o un suo familiare.

(...omissis...)

<sup>47</sup> Pubblicata nella Gazz. Uff. 17 febbraio 1992, n. 39, S.O.

<sup>48</sup> Vedi, anche, l'art. 45, L. 17 maggio 1999, n. 144.

<sup>49</sup> Comma così modificato dall'art. 17, L. 15 febbraio 1996, n. 66 (Gazz. Uff. 20 febbraio 1996, n. 42).





