



**RELAZIONE
DEL DIFENSORE
CIVICO
REGIONALE 2011**

Sommario

Premessa	5
Introduzione	7

Relazione

1. Assetto istituzionale	15
1.1 - Vigilanza e controllo sugli enti locali	
1.2 - Servizi pubblici	
1.3 - Trasparenza e partecipazione attività amministrativa	
2. Ordinamento Personale pubblico	23
3. Ordinamento finanziario	29
3.1 - Tributi e canoni statali	
3.2 - Tributi e canoni regionali	
3.3 - Tributi e canoni locali	
4. Territorio	36
4.1 - Edilizia residenziale pubblica	
4.2 - Lavori pubblici	
4.3 - Trasporti pubblici	
4.4 - Viabilità e circolazione	
5. Ambiente	44
5.1 - Inquinamento	
6. Sicurezza sociale	45
6.1 - Assistenza sociale	
6.2 - Invalidità civile	
6.3 - Pensioni, previdenza	
6.4 - Infortuni sul lavoro	
7. Sanità e igiene	56
7.1 - Assistenza sanitaria	
8. Istruzione, Cultura, Informazione	65
8.1 - Istruzione e assistenza scolastica	
9. Lavoro	68
9.1 - Formazione professionale	
10. Garante dei detenuti	71

Considerazioni conclusive	75
Tavole	77

Come ormai da diversi anni, anche il 2011 rappresenta per la difesa civica un anno a doppia velocità a seconda che si esamini il ruolo e l'operato del difensore civico in generale, in Italia, oppure si prenda in considerazione l'operato della difesa civica locale, nel nostro caso del Difensore regionale della Lombardia.

A livello nazionale la difesa civica soffre per la mancanza di una legge che la regolamenti e che garantisca a tutta la popolazione la possibilità di avvalersene. Ne consegue anche che, al di fuori dei contesti dedicati agli addetti ai lavori, come le riunioni del coordinamento o i convegni nazionali o internazionali nei quali la difesa civica parla sostanzialmente a se stessa, poco si sa di cosa realmente faccia e quale sia la sua incidenza sulla vita dei cittadini. In Italia è rimasta un fenomeno locale e non è mai stata presa una decisione su che difesa civica si voglia avere, se realmente la si vuole.

Dal punto di vista del Difensore regionale della Lombardia, il bilancio del 2011 è senz'altro positivo, con ampi margini di miglioramento.

Partendo dalla fine, costituisce un reale motivo di orgoglio, per me, per tutto l'Ufficio e immagino anche per il Consiglio regionale, l'avvio della sperimentazione dei servizi *on line* che permette ai cittadini di inoltrare le proprie richieste attraverso il sito internet del Difensore regionale, di registrarsi tramite PIN generato dal sistema e quindi accedere ai documenti della propria pratica, inoltrare documentazione aggiuntiva o contattare il funzionario di riferimento, il tutto attraverso un qualsiasi computer ed in qualsiasi momento. La novità non è passata inosservata e nel giro di poche ore, una volta attivati i servizi *on line* (ottobre 2011), sono iniziate a pervenire le prime istanze. Al momento della stesura di questa relazione, l'inoltro delle istanze *on line* si aggira intorno al 20% delle istanze ricevute. Il dato è incoraggiante e lascia ben sperare in un crescente e diffuso utilizzo per quando, entro pochi mesi, concluso il periodo di prova, anche agli istanti che utilizzano la procedura tradizionale (posta, fax, mail) verrà offerta la possibilità di registrarsi e proseguire il rapporto con l'ufficio tramite la procedura *on line*.

Nel contempo abbiamo gettato le fondamenta per una collaborazione con gli uffici territoriali della Regione Lombardia che si sono dimostrati da subito molto interessati all'attività del Difensore regionale ed in particolare alla collaborazione quali centri di raccolta delle istanze attraverso l'utilizzo della procedura informatica; collaborazione che pensiamo di poter rendere operativa entro la metà del 2012 con la messa *on line* di pagine web riservate alle interazioni istituzionali. Potranno quindi essere operative sia per gli Ster, ma anche per i Comuni che intenderanno convenzionarsi con il Difensore regionale.

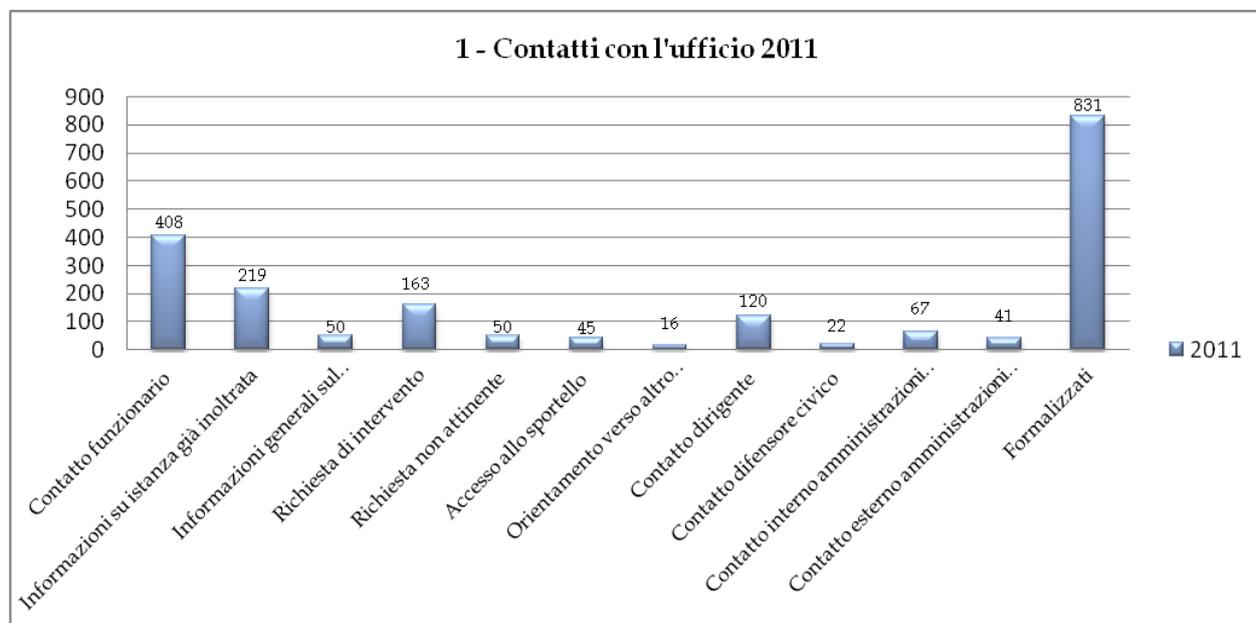
Per quanto riguarda il merito ed il contenuto delle istanze, sottolineando l'accresciuta percentuale di conclusioni positive nei casi trattati dall'ufficio, si rimanda alla lettura della relazione che come sempre tratta ampiamente ed esaurientemente l'argomento, sia dal punto di vista statistico che del contenuto, con l'approfondimento di casi che per la loro particolarità possono costituire un'interessante lettura. Segnalo solo che, proprio per dare corpo e contenuto al Difensore regionale e chiarire ai comuni cittadini la sua funzione, sul nostro sito internet pubblichiamo ogni mese la descrizione di un caso particolare ma di interesse generale, ed un approfondimento circa un argomento nella sfera di intervento della Difesa civica o di altri organismi di tutela dei cittadini.

Buona lettura.

Donato Giordano
Difensore regionale
Garante del Contribuente
Garante dei detenuti

L'ATTIVITA' DELL'UFFICIO IN GENERALE

Nel corso dell'anno 2011 l'Ufficio per il Difensore regionale ha registrato 2.032 contatti con cittadini ripartiti come segue:



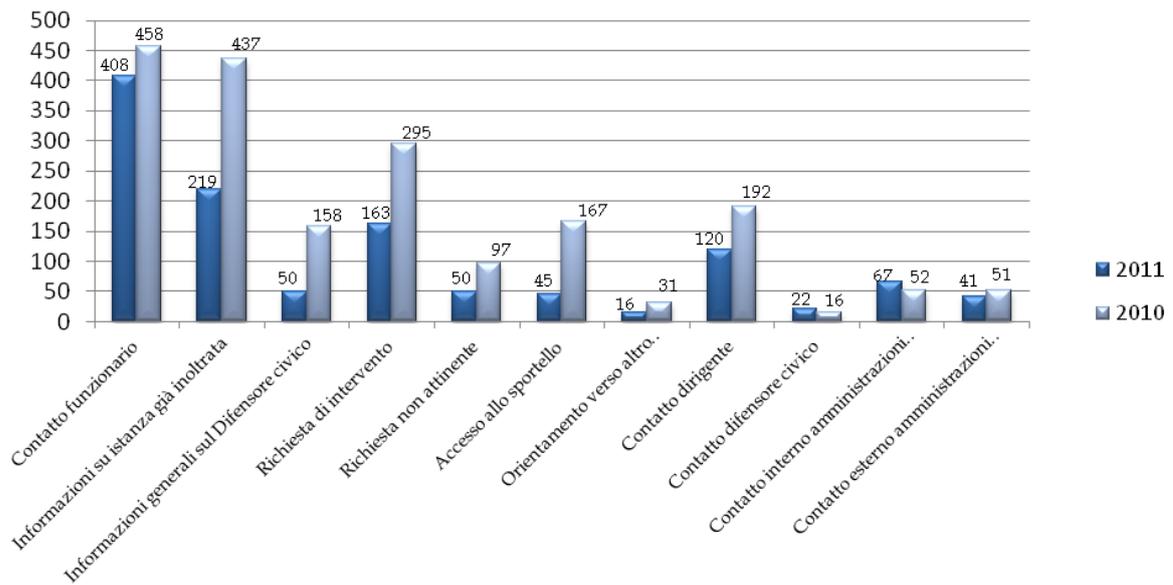
con un decremento in termini assoluti di 753, pari al 38,53%, nei contatti telefonici ed un incremento di 53, pari al 6,81%, nei contatti formalizzati.

L'incremento dei contatti formalizzati è conseguente, oltre che ai complessivamente positivi (v. *infra* Tav. 10) esiti delle questioni seguite dall'Ufficio, anche all'azione promozionale che si è cominciato a svolgere sul territorio iniziando così ad arginare gli effetti negativi della legge finanziaria 2010 segnalati lo scorso anno.

L'amara esperienza ha comunque risolto l'Ufficio a proseguire nel corrente anno una campagna di collaborazione con i Difensori civici provinciali e con i Comuni in genere nonché anche una vasta azione informativa (v. *infra*, Considerazioni conclusive): in particolare, forti del disposto della l.r. 18 Dicembre 2010 n. 10, che, all'art. 17, legittima il Difensore regionale a stipulare convenzioni con i Comuni lombardi al fine di fornire loro il servizio di difesa civica, si è predisposta una bozza di convenzione da sottoporre, prima, all'Ufficio di Presidenza consiliare e, poi, ai comuni interessati.

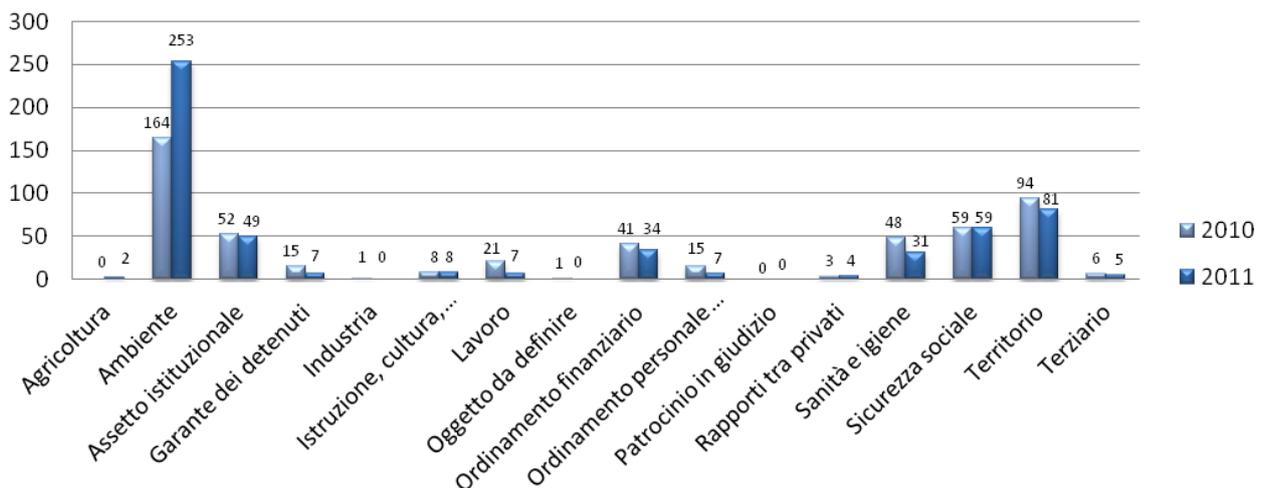
Qui di seguito ci si occupa in particolare dei contatti formalizzati, ossia di quei contatti che hanno originato l'apertura e la trattazione di una pratica. Per quanto riguarda i contatti non formalizzati (v. Tav. 2) si può rilevare che circa il 62% (pari a 747) di essi riguardano i Funzionari o il Dirigente e che la gran parte di essi attiene ad una pratica in corso.

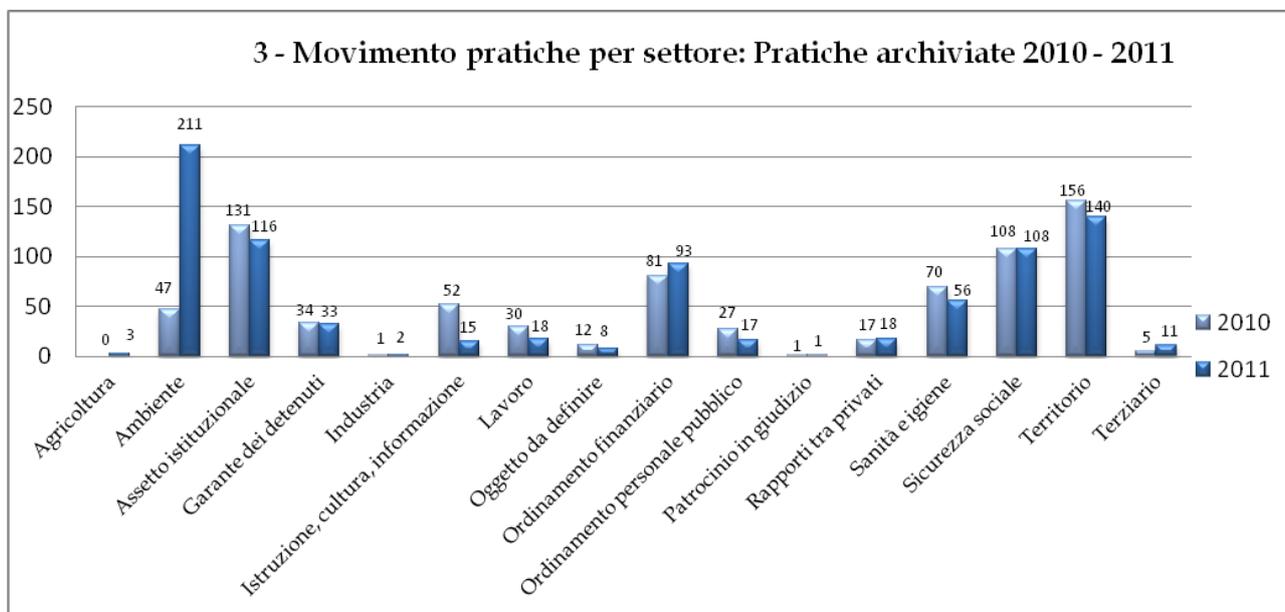
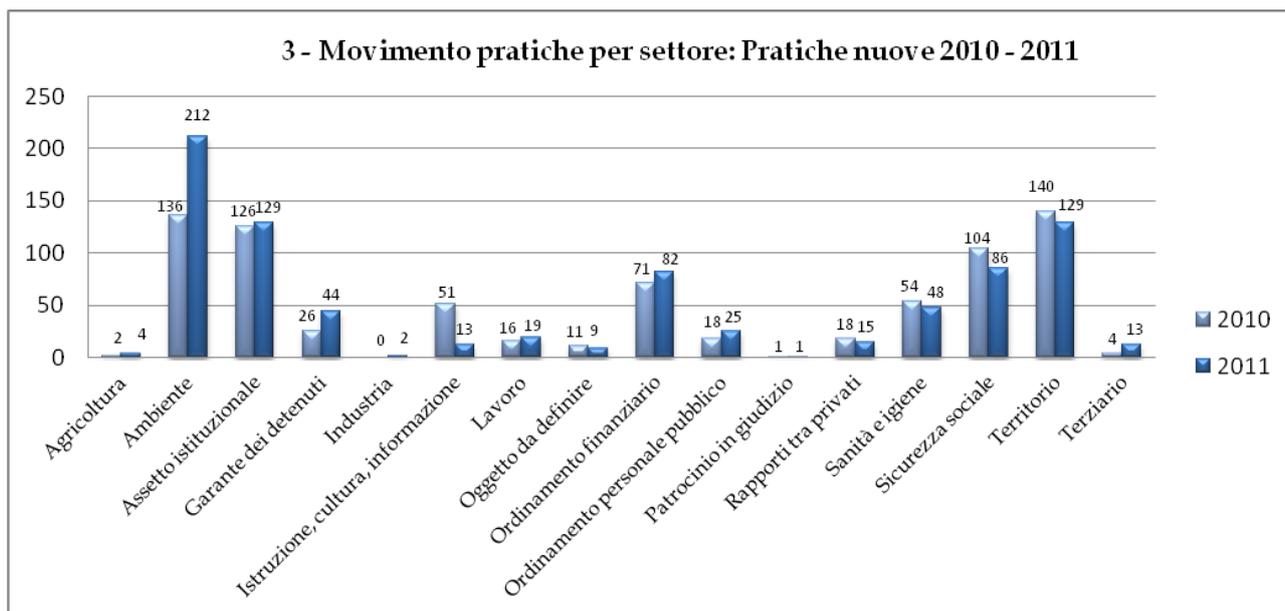
2 - Monitoraggio contatti non formalizzati 2011-2010



Le istanze formalizzate nel corso dell'anno 2011 sono state 831, mentre le istanze in corso di trattazione, cioè originate nell'anno o in anni precedenti sono state 547, l'Ufficio perciò ha trattato complessivamente 1378 pratiche formalizzate (v. Tav. 3) portandone a conclusione 850 (pari al 61,68%).

3 - Movimento pratiche per settore: Pratiche correnti 2010 - 2011





Qui di seguito, in primo luogo, si intende mettere a raffronto il complesso dell'attività svolta dall'Ufficio nel corso del 2011 con l'anno precedente e con l'intera attività degli ultimi cinque anni (v. Tav. 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 o consolidato risultati, quali gli ambiti nei quali all'azione del Difensore regionale 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 l'incremento caratterizza quasi tutti i Settori nei quali è ripartita l'attività dell'Ufficio, in particolare il settore:

1. Assetto istituzionale (1) vede un lieve incremento di nuove istanze in termini assoluti (+3) ma non relativi (dal 16,20% al 15,32%); una riduzione sia in termini assoluti (-15) che relativi (da 16,97% a 13,65%) delle pratiche chiuse nel corso dell'anno e, infine, una sostanziale stabilità delle istanze con riferimento al quinquennio. Il che conferma che le questioni, riguardanti le pubbliche amministrazioni in prima persona e nell'esercizio delle funzioni istituzionali, sono quelle che maggiormente turbano il cittadino: la qual cosa, lungi dal depotenziare la figura del Difensore regionale, ha saggiamente indotto la Regione Lombardia a "costituzionalizzare" e a disciplinarla con una legge organica.
2. Ordinamento del personale pubblico (2) vede un incremento notevole in termini assoluti (+7) che in termini relativi (dal 2,31% al 3,01%) per quanto riguarda le nuove istanze; le istanze chiuse diminuiscono sia in termini assoluti (-10) che relativi (dal 3,50% al 2,00%): il dato è sostanzialmente in linea con il quinquennio, a dimostrazione che il contenzioso tra pubblica amministrazione e dipendenti è sempre in ebollizione: ciò dovrebbe indurre a rivedere la politica del personale.
3. Ordinamento finanziario (3) vede un incremento notevole sia in termini assoluti (+11) anche se non in termini relativi (dal 9,13% al 9,87%) per quanto riguarda le istanze nuove; lo stesso dicasi per le istanze chiuse che aumentano notevolmente in termini assoluti (+12) pur rimanendo stabili in termini relativi (dal 10,49% al 10,94%); il dato relativo alle istanze presentate è in termini relativi, sostanzialmente in linea con quello del quinquennio.
4. Territorio (4) segna un generale decremento sia in termini assoluti (-11) che in termini relativi per quel che riguarda sia le istanze aperte (dal 17,99% al 15,52%) che le istanze chiuse (dal 20,21% al 16,47%): il dato è in calo rispetto al quinquennio, ma, 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) vede un generale incremento sia in termini assoluti (+76) che in termini relativi (dal 17,48% al 25,51%) di nuove istanze; lo stesso dicasi per le pratiche chiuse, che vedono un incremento sia in termini assoluti (+164) che in termini relativi (dal 6,09% al 24,82%) il dato è notevolmente superiore rispetto a quello del quinquennio: il che è dovuto alla campagna intrapresa nel 2008 di sollecitazione all'adozione dei piani

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, Infrazioni 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).

di classificazione acustica da parte dei comuni inadempienti, della quale *infra* § Ambiente.

6. Sicurezza sociale (6) vede una diminuzione sia in termini assoluti (-18) che in termini relativi sia delle nuove istanze che delle istanze chiuse (rispettivamente dal 13,37% al 10,35% e dal 13,99% al 12,71%); il decremento è altresì notevole (circa il 3%) rispetto al quinquennio.
7. Sanità e igiene (7) vede un decremento di nuove istanze e di istanze chiuse in termini sia assoluti (rispettivamente -6 e -14) che relativi (rispettivamente dal 6,94% al 5,78% e dal 9,07% al 6,59%); anche sul quinquennio si registra un decremento (di circa il 4%). A giudicare dal tipo di istanze si ritiene che il decremento sia da imputarsi alla costante opera di monitoraggio e chiarificazione svolta dall'Ufficio nel tempo (v. *infra* § 7.1).
8. Istruzione, cultura e informazione (8) vede un decremento in termini sia assoluti (-38 e -37) che relativi per le istanze tanto nuove (dal 6,56% all'1,56%) quanto chiuse (dal 6,74% all'1,75%), discostandosi così (di circa il 9%) anche dal quinquennio. Anche qui tuttavia 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* § 8.1).
9. Agricoltura (9), Industria (10) e Terziario (11) che costituivano meno dell'1% dell'attività dell'Ufficio superano insieme il 2% con un incremento in termini sia assoluti (+13) che relativi (da 0,76% a 2,28%). Il dato è in aumento anche sul quinquennio: l'esiguità dei numeri il tipo di questione non consentono tuttavia di rilevare tendenze.
10. Lavoro (12) mostra un incremento sia in termini assoluti (+3) che relativi (dal 2,06% al 2,29%); nel corso dell'anno sono state chiuse meno pratiche che nel corso dell'anno precedente; il dato è comunque in lieve aumento sul quinquennio (+0,50% circa). E' da rilevare che l'andamento corrisponde a quello del personale pubblico: di qualunque tipo di prestazione si tratti è comunque il mondo del lavoro in sofferenza.
11. Rapporti tra privati (13) mostra un lieve decremento rispetto all'anno precedente in termini sia assoluti (-3) che relativi (da 2,31% a 1,81%); e soprattutto, rispetto al quinquennio: ciò induce a ritenere che la figura e le funzioni del Difensore regionale stiano assumendo tra i cittadini contorni più definiti.
12. Tutela giurisdizionale (14) e Oggetto da definire (15), anch'essi residuali (circa il 2% dell'attività dell'Ufficio), 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.

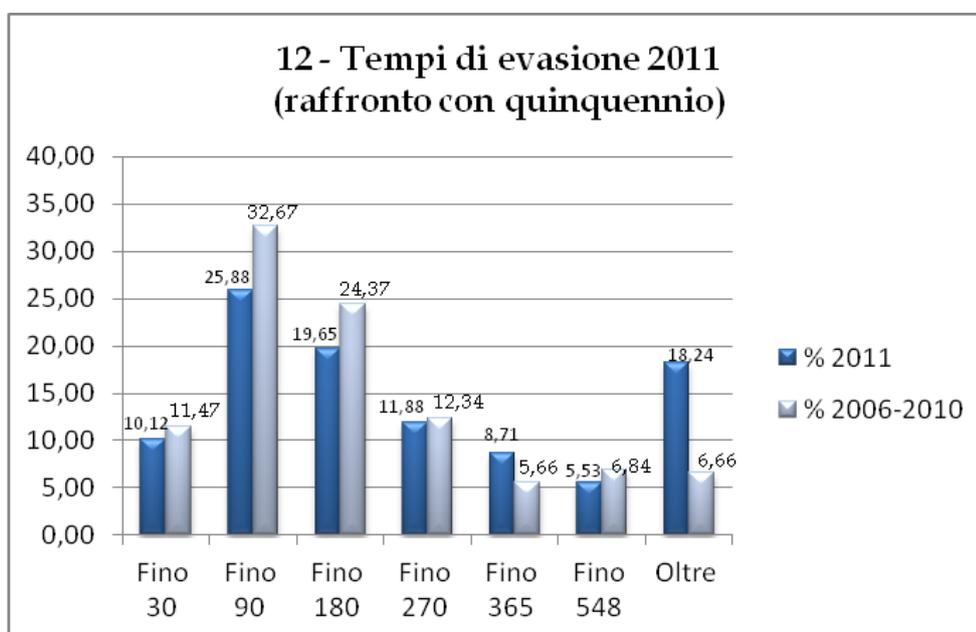
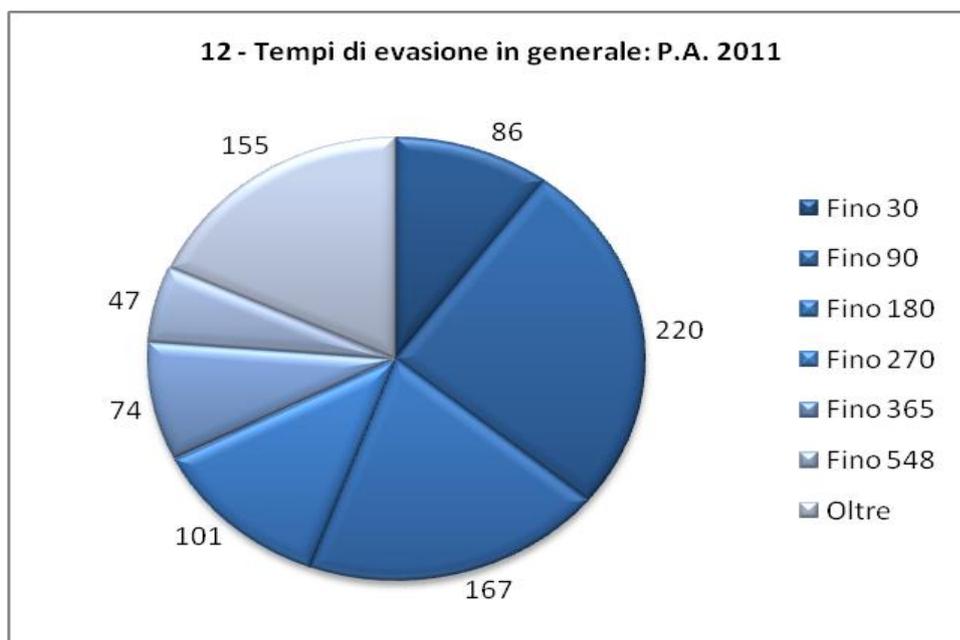
11 Settore nel quale ricadono le questioni inerenti a: Commercio, Mercati, Fiere, mostre, esposizioni, Turismo, Industria alberghiera, Sport, tempo libero.

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.

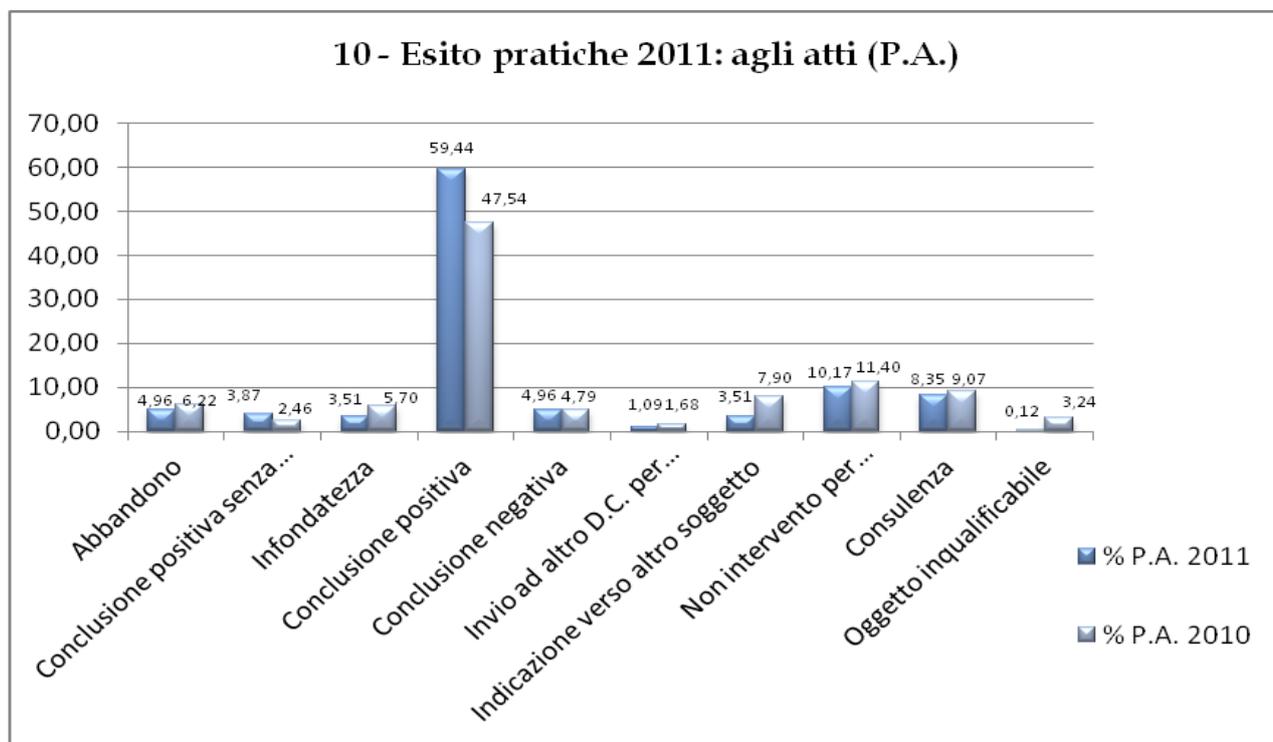
13. Tutela dei detenuti (16) vede un buon incremento in termini sia assoluti (+18) che relativi (dal 3,34% al 5,29%); le pratiche chiuse entro l'anno son in lieve diminuzione in termini sia assoluti (-1) che relativi (da 4,40% a 3,91%), il dato sembra comunque indicare un notevole rafforzamento della figura del Difensore regionale quale Garante dei detenuti regionale (v. *infra* § 10).



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

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.

10 - Esito pratiche 2011: agli atti (P.A.)



Concludendo la panoramica sui settori di intervento, si può rilevare che la diminuzione di istanze caratterizza i settori di stretta competenza regionale: il che significa che il costante intervento aperto al dialogo, che ha caratterizzato e caratterizza l'azione dell'istituto defensoriale, ha consentito all'amministrazione regionale di emendarsi là dove la sua azione portava a tensioni con il cittadino.

La tendenza a concludere le pratiche in tempi brevi sembrerebbe non essere confermata nella **Tav. 12**, 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. Ciò, tuttavia, non basta a spiegare il calo dell'1,28% delle pratiche concluse in 30 giorni, del 3,14% di quelle concluse in 90 o dell'8,2% di quelle concluse in 180.

Tale innalzamento dei tempi medi di evasione è dovuto ai procedimenti di commissariamento in atto nel Settore ambiente (cui si è accennato e per i quali v. *infra* §), che si caratterizzano per una procedura dai tempi non brevi di per sé, che, moltiplicata per il cospicuo numero dei comuni, ha spinto verso l'altro i tempi di evasione: chi scorresse la **Tav. 13**, che rileva i tempi medi di evasione per Settore, potrebbe comunque constatare che nei settori di particolare rilievo regionale (ad es., assetto istituzionale, ordinamento del personale, ordinamento finanziario) i tempi medi sono comunque ancora diminuiti di qualche punto percentuale: il che conferma l'impegno dell'Ufficio da intervenire comunque in tempi brevi.

Si confida di ritornare su livelli dell'ultimo quinquennio una volta terminato il ciclo dei commissariamenti che avrà fine presumibilmente nel corso del prossimo anno.

Fa piacere, infine, (**Tavv. 10 e 11**) rilevare l'incremento dei casi nei quali l'amministrazione destinataria dell'intervento del Difensore regionale accoglie i rilievi mossi o le proposte avanzate dal Difensore stesso: si passa infatti dal 47,54% al 59,44%, percentuale che, unita al 3,87% della conclusione positiva della questione proposta e dall'8,35% delle consulenze fornite, porta al 71,66% l'ammontare degli interventi positivi confermando, ed anzi rafforzando, una tendenza consolidata; il che trova una conferma nella stabilità diminuzione degli esiti negativi (al 4,95%), comunque in diminuzione rispetto al 5,98% del quinquennio.

E' altresì da rilevare la diminuzione del dato relativo agli abbandoni (dal 6,22% al 4,96%). 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. Si tratta, infatti, di espliciti segnali della autorevolezza acquistata sul campo dall'istituto.

Considerazione particolare merita anche il dato relativo all'incompetenza, che vede confermata la tendenziale costante diminuzione (dal 20% del quinquennio e del 2010 all'attuale 14,77%) Tale dato sottende 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.

Conviene qui evidenziare che nel corso del 2011 l'Ufficio ha visto trasferiti altrove due collaboratori, uno a tempo parziale e uno a tempo pieno, e la mancata sostituzione di una collaboratrice a tempo parziale in congedo per maternità: il che ha portato il numero assoluto dei funzionari da 11 a 8; se poi si tiene conto della natura, a tempo pieno o parziale, del rapporto di lavoro, il tempo di lavoro annuo reso disponibile da 5 funzionari a tempo parziale e da 6 funzionari a tempo pieno corrisponde a quello di 9,5 funzionari a tempo pieno; quello reso disponibile da 3 funzionari a tempo parziale e 5 a tempo pieno corrisponde a quello di 7,1 funzionari a tempo pieno: poco per la quantità di interventi attuale e troppo poco per una quantità di lavoro in aumento.

Si segnala la necessità della reintegrazione celere del personale venuto meno, anche in previsione di un incremento di una unità/anno per i prossimi due anni per far fronte al prevedibile incremento di attività.

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 con grande difficoltà 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 Vigilanza e controllo sugli enti locali

Anche quest'anno è pervenuto all'ufficio un numero consistente di istanze relative a questo settore, che spazia tra le più diverse problematiche.

L'Ufficio, si è limitato a fare da intermediario tra il cittadino e l'amministrazione locale di volta in volta interessata alla vicenda, allo scopo, anzitutto di poter illustrare all'interessato le eventuali ragioni dell'amministrazione, quando presenti, o in alternativa di segnalare a quest'ultima la problematica da risolvere.

Tradizionalmente, si è fatto affidamento sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione locale interpellata, che, salvo rarissime eccezioni è stata sempre confermata, anche nei casi in cui manca qualsiasi competenza istituzionale dell'Ufficio ad intervenire, in omaggio al principio di collaborazione tra istituzioni, volto soprattutto ad incentivare la fiducia nelle istituzioni.

L'atteso aumento delle istanze relative a questa categoria - previsto in conseguenza della soppressione, stabilita con il comma 186 dell'art. 1 della Finanziaria 2010, (L. 191/2009), della figura del difensore civico comunale e dell'attribuzione delle sue funzioni al Difensore civico provinciale, che assume la denominazione di Difensore civico territoriale, con apposita convenzione - di fatto si è rivelato meno appariscente rispetto alle aspettative.

Questo ufficio ha tuttavia conservato, e conserverà, il suo tradizionale interesse per le realtà locali, nei confronti delle quali è da sempre intervenuto nel più totale rispetto dell'autonomia dell'ente locale, ma consapevole della necessità di fornire al cittadino interessato un servizio anche solo informativo.

Negli anni questa linea d'azione ha trovato poi conferme legislative, quali la modifica della L. 7 agosto 1990 n. 241, il cui art. 25, comma 4, secondo la riforma del 2005, (L. 11 febbraio 2005 n. 15), in tema di accesso, 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".

La recente l.r. 6 dicembre 2010 n. 18, "Disciplina del Difensore regionale", nel sistematizzare la figura, ha stabilito, all'art. 9 comma 2, che il Difensore "può intervenire anche nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo quando previsto dalla legge".

Durante l'anno si sono poste in essere numerose iniziative volte ad illustrare le novità legislative, al fine di concordare la loro attuazione con convenzioni *ad hoc*, nelle quali definire le aree di intervento, distinguere gli enti identificabili dagli altri, condividere strumenti comuni di intervento con i difensori civici provinciali, prevedendo anche l'utilizzazione di *software* ed altri mezzi informatici.

Un gran numero di istanze, più che essere rivolta ad ottenere una verifica informale dell'attività dell'ente locale, chiede la nomina del commissario *ad acta*, ai sensi dell'art. 136 TUEL, (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 perché vengono considerate "atti obbligatori per legge" decisioni che invece sono rimesse alla piena discrezionalità dell'ente locale.

Il Sig. F. R. lamentava "l'evidente incongruenza" contenuta in un bando di concorso pubblico indetto dall'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione, per la sede di Milano, a n. 2 posti di funzionario amministrativo, per il quale veniva limitata la partecipazione ai soli candidati in possesso della Laurea in Economia e Commercio e classi specialistiche e magistrali equipollenti ex DM 9.7.2009, escludendo così tutti coloro che sono in possesso della Laurea in Giurisprudenza e in Scienze Politiche e chiedeva all'ufficio di invitare l'amministrazione interessata a rivedere in autotutela i requisiti di partecipazione indicati nel bando di concorso estendendoli ai possessori della Laurea in Giurisprudenza e in Scienze Politiche.

Gli è stata illustrata la mancanza di competenza in merito ed in particolare l'inopportunità di "invitare l'amministrazione interessata a rivedere in autotutela i requisiti di partecipazione", in considerazione delle caratteristiche peculiari dell'Agenzia.

Istituita dalla legge finanziaria del 2006 - art. 1, comma 368 lettera d), (L. 23 dicembre 2005 n. 266) si caratterizza come ente di ricerca che "promuove l'innovazione nel tessuto economico del Paese e contribuisce alla realizzazione dello "Spazio europeo della ricerca e dell'innovazione" coordinando la sua azione con le istituzioni e gli organismi europei, nazionali e regionali aventi analoghe finalità".

La sua natura "economica" può aver indotto la scelta di particolari requisiti professionali per la partecipazione al concorso.

Il Sindaco del Comune di B. segnalava l'iniziativa di un gruppo consiliare che ha presentato al Comune richiesta di *referendum* consultivo.

L'art. 43 dello Statuto del Comune prevede al comma 4: "il difensore civico decide sulla ammissibilità della richiesta referendaria", ma l'art. 1, comma 186, lettera a), L. 23 dicembre 2009, n. 191, ha soppresso la figura del Difensore civico comunale. Figura che nel Comune interessato è stata soppressa alla conclusione del precedente mandato amministrativo (16 maggio 2011) e la Provincia di riferimento ha vacante dal 2007 la posizione del Difensore civico provinciale e comunque il Comune non è convenzionato per la gestione associata della funzione. Si poneva pertanto il problema di conoscere in assenza del difensore civico comunale e provinciale qual è l'organo competente ad esprimersi sull'ammissibilità della richiesta di *referendum* consultivo.

I *referendum* comunali sono disciplinati dall'art. 8 D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267, (Testo Unico degli Enti Locali), secondo il quale - tra le altre forme di consultazione popolare - possono "essere, altresì, previsti *referendum* anche su richiesta di un adeguato numero di cittadini", purchè riguardino "materie di esclusiva competenza locale", non abbiano luogo in "coincidenza con operazioni elettorali provinciali, comunali e circoscrizionali" e, soprattutto, siano previsti dallo Statuto comunale. Lo Statuto del Comune interessato assegna il controllo di ammissibilità/legittimità della richiesta referendaria al Difensore civico comunale, che, però, è stato abrogato. Non rimane che rilevare l'inesistenza di una gerarchia tra gli istituti del difensore civico regionale, provinciale e comunale, la quale non autorizza il difensore regionale ad assumersi il ruolo di difensore civico comunale o provinciale in assenza di una apposita convenzione, da stipularsi eventualmente con la Provincia competente e con l'indispensabile beneplacito del Comune, in ossequio alla sua autonomia.

La circostanza venutasi a creare potrebbe trovare una soluzione con la modificazione dell'art. 43, comma 4 dello Statuto e l'eventuale indicazione di un nuovo soggetto incaricato di valutare l'ammissibilità della richiesta referendaria.

Il Sig. R.B. a seguito dell'avvelenamento del suo cane per il tramite di un boccone di stricnina nell'area del Comune di B., e del totale disinteresse dell'ente locale, si rivolgeva all'ufficio per un suo intervento per la palese omissione di atti d'ufficio, considerati gli oltre 90 giorni trascorsi in costante silenzio senza alcun intervento in violazione dell'ordinanza 14.1.2010 del Ministero della Salute.

La risposta non poteva che illustrare all'interessato la mancanza di competenza ad intervenire nella vicenda, segnalando suggerimenti sulle eventuali azioni da intraprendere.

Il Gruppo Consiliare T. N. del Comune di S. trasmetteva all'Ufficio la comunicazione con cui si era rivolto al Prefetto competente per chiedere che fosse attuata la procedura di cui all'art. 136 T.U.E.L., con l'eventuale nomina di un commissario ad *acta* stante la protratta inadempienza dell'amministrazione comunale nella redazione e nell'approvazione del Conto consuntivo 2010, sottolineando che il ritardo nell'approvazione del rendiconto 2010, con la tempistica prevista dalla legge di comunicazione degli atti ai consiglieri comunali (20 giorni) era almeno di un mese.

Successivamente, a seguito dell'avviso di comunicazione di avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 L. 241/1990, di nomina del commissario ad *acta*, ai sensi dell'art. 136 T.U.E.L., il Sindaco ha reso noto all'ufficio che con deliberazione della Giunta Comunale erano stati approvati gli schemi del rendiconto e della relazione finale di gestione e che il Consiglio Comunale, opportunamente convocato, avrebbe approvato il rendiconto di gestione 2010.

Per il rinnovo del Consiglio di amministrazione della Fondazione O.P.M.D. del Comune di A.- per il quale era stato precedentemente nel 2005 nominato un commissario ad *acta* per la nomina di due componenti perché il Sindaco "non era riuscito a trovare una persona disponibile ad essere eletta quale membro di maggioranza" - si era ripresentato il problema.

La nuova richiesta di intervento segnalava infatti all'ufficio che il "Sindaco ... non ha nuovamente provveduto alle nomine di spettanza del Consiglio Comunale nonostante i ripetuti richiami e la segnalazione da parte delle minoranze" della disponibilità a "ricoprire la carica di consigliere presentando domanda scritta".

Il Consiglio uscente "ha provveduto alle nomine senza minimamente tenere conto delle nostre candidature" e i "due membri nominati dal commissario *ad acta* ... si sono auto votati".

Da qui la domanda relativa alla possibilità di due consiglieri, nominati da un commissario *ad acta* per svolgere un mandato, di rieleggersi come consiglieri auto votandosi, da una parte negata sostenendo la tesi per la quale interverrebbe in questi casi la cessazione automatica "alla scadenza del mandato come previsto dallo statuto", salvo l'ipotesi di una nuova nomina "come previsto dall'art. 136 del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267".

In realtà, lo Statuto della Fondazione - art. 2 titolo III - consente la possibilità di riconfermare "per non più di due mandati consecutivi" i componenti il consiglio di amministrazione.

L'art. 3 comma 5 del Regolamento di funzionamento del consiglio di amministrazione stabilisce, poi, che qualora "trascorsi infruttuosamente 45 giorni, senza aver avuto indicazioni dei nominativi dei membri del nuovo consiglio di amministrazione, siano essi di competenza del consiglio comunale che delle associazioni, il Consiglio di amministrazione uscente nominerà i membri necessari per il funzionamento della

Fondazione con le stesse modalità previste per il membro di propria spettanza”.

Il consiglio di amministrazione uscente aveva pertanto agito applicando norme previste per la Fondazione.

Rimaneva il quesito relativo ai poteri dei componenti nominati dal commissario *ad acta* - componenti che dopo le nomine del commissario sono equiparati a quelli designati dagli organi competenti - quesito che solo la magistratura può risolvere in maniera insindacabile.

Rimaneva inoltre la grave inadempienza del Sindaco - inadempienza che fa dubitare della legittimità del suo operato - trattandosi di omissione di un atto obbligatorio per legge, in presenza di candidature e quindi precise “indicazioni dei nominativi”, a differenza della fattispecie sopra indicata dell’art. 3 comma 5 del Regolamento.

Presunta illegittimità dell’operato del Sindaco - oltre alla presunta illegittimità delle nomine del nuovo consiglio di amministrazione, per le quali è stata applicata una norma che difettava dei presupposti necessari per la sua adozione, e cioè proprio la mancanza di “indicazioni dei nominativi” - che possono, però, essere accertate solo nel corso di un procedimento giudiziario *ad hoc*.

1.2 Servizi pubblici

E’ una Categoria residuale che raggruppa servizi di rilevanza economica, in gran parte e salve rare eccezioni, 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.

Anche quest’anno, sono stati trattati solo 16 casi (di cui 7 relativi al servizio di fornitura di energia elettrica, 2 di gas, 3 relativi al servizio postale, 1 relativo al servizio di acquedotto, i rimanenti 3, relativi a servizi di telefonia sono stati trasmessi a Co.Re.Com. per competenza), 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)

1.3 Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa

Nel 2011 sono pervenute 77 pratiche nella Categoria concernente la "Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa".

Tra esse occorre distinguere quelle che sono state rivolte all'amministrazione regionale, 5 in numero assoluto circa il 6,5 % del totale, da quelle che sono state effettuate nei confronti di provvedimenti limitativi dell'accesso provenienti dagli enti locali (42 in numero assoluto, pari al 54,54%) e altre amministrazioni (tra le quali si segnalano strutture sanitarie con 16 istanze, pari al 20,77%).

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 - 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 2011 la quasi totalità delle pratiche aperte abbia riguardato questioni inerenti il **diritto di accesso** c.d. conoscitivo, sono in crescita le 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 "estrose", 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 artt. 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.

La stessa Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, ha confermato 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, conseguentemente respingono 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.Lgs. n. 267/2000.

L'art. 22 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, 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 contro interessati all'accesso ma solo quelli che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

Si è chiarito una volta di più che la posizione del controinteressato deve essere valutata in termini sostanziali e non meramente formali. Non basta, perché vi sia una posizione di contro interesse 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. In altri termini, di fronte alla domanda se vi siano soggetti controinteressati nei cui confronti il contraddittorio debba essere integrato, non ci si deve limitare a guardare il solo profilo esteriore e formale della menzione di tali soggetti negli atti e nei documenti cui si riferisce l'accesso, oppure il dato estrinseco che tali soggetti siano comunque riguardati dagli atti e documenti medesimi, ma ci si deve spingere 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, 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 contro interessato interpellato dalla stessa 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*. Frequentemente le amministrazioni interpellate non hanno 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 2011, l'Ufficio ha trattato un ristretto numero di istanze *ex art. 25, comma 4, L. 241/1990* inerenti **il diritto d'accesso dei consiglieri comunali**, ottenendo nella quasi totalità dei casi risultati positivi. Le decisioni del Difensore regionale - tutte favorevoli ai ricorrenti - sono state, infatti, il più delle volte

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 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 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/provinciale 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: egli 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/provinciale 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/provinciale 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/provinciale 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).

La posizione dell'Ufficio è conforme alla giurisprudenza.

In merito, pare utile ricordare, che la stessa Commissione nazionale per l'accesso ha adottato il 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.

Infine si ricorda che (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) (MG).

2. ORDINAMENTO PERSONALE PUBBLICO

Diversa è la natura delle questioni afferenti il rapporto di pubblico impiego sottoposte nel 2011, all'attenzione del Difensore regionale. Dalla doglianza circa la mancata attribuzione di posizione, giuridica ed economica, superiore a quella di appartenenza, alla censura circa l'operato dell'amministrazione, quale causa dell'impossibilità di partecipare a procedimenti di mobilità o della mancata erogazione di emolumenti spettanti.

L'intervento dell'Ufficio è stato richiesto anche per problemi relativi ad una delle fasi antecedenti la costituzione del rapporto di lavoro, cioè, l'espletamento di procedimenti di concorso finalizzati al reclutamento di personale.

Non sempre è stato possibile intervenire efficacemente nell'ambito del procedimento *in itinere*, soprattutto a causa della tardività con cui è stato richiesto l'intervento. Tuttavia, quando ciò è accaduto, l'Ufficio si è premurato di dare agli interessati indicazioni su come comportarsi in casi analoghi futuri perchè, anche questo è parte integrante dei compiti del Difensore regionale: aiutare il cittadino a rendersi maggiormente consapevole di quelli che sono i propri diritti, oltre che i propri doveri.

Particolare attenzione, anche sotto il profilo dei rapporti con gli interlocutori degli uffici interpellati, meritano due casi, per i quali il Difensore si è relazionato con il Direttore di Funzione specialistica Organizzazione e personale, che ricopre altresì la posizione di Dirigente dell'Unità organizzativa (U.O.) organizzazione e personale, facente, in entrambi i ruoli, capo alla Direzione centrale organizzativa, personale, patrimonio e sistema informativo.

Un gruppo di dipendenti della Giunta regionale, assegnati alla D. G. Reti e servizi di pubblica utilità, hanno chiesto al Difensore regionale di verificare la legittimità della parziale corresponsione della c.d. indennità di disagio lavorativo, per l'anno 2010, prevista con decreto 4.3.2010 n. 2035, del Dirigente dell'U. O. organizzazione e personale.

Con il richiamato decreto, invero, è stata prevista la corresponsione di un apposito emolumento per quei lavoratori, appartenenti alle categorie B e C, impegnati in situazioni di disagio lavorativo per fare fronte a picchi di lavoro imprevisi o programmati, non inferiori a due mesi.

Le interessate, venute a conoscenza, in modo informale, che la parziale erogazione dell'indennità di disagio era imputabile ad assenze fatte durante il periodo di tempo caratterizzato dal picco lavorativo, hanno richiesto, per iscritto, al Direttore di Funzione specialistica, oltre alle delucidazioni del caso, la corresponsione della quota non percepita dell'indennità di disagio lavorativo, sul presupposto di non essere state messe nelle condizioni di conoscere, a tempo debito, i criteri di erogazione dell'indennità medesima.

Il suddetto Responsabile, con apposita nota, ha confermato la legittimità della parziale corresponsione dell'emolumento. La motivazione addotta è stata che, in base alla D.G.R. n. 2035/2010, sopra citata, l'indennità può essere erogata a quei dipendenti che abbiano fronteggiato il picco di lavoro con una maggiore disponibilità lavorativa. Conseguentemente, considerate le assenze fatte, a vario titolo, dalle dipendenti in alcuni dei mesi interessati dal picco, esse non avevano diritto alla quota di indennità relativa al mese in cui si erano assentate.

In sostanza, secondo il direttore di Funzione, l'assenza delle dipendenti per motivi quali malattia, ferie *et similia*, ha determinato il venir meno del requisito della "maggiore

disponibilità” delle stesse a farsi carico del picco di lavoro, quindi, della quota di indennità, relativa ai mesi in cui si sono verificate le assenze.

L’Ufficio ha riconosciuto appieno la fondatezza della doglianza delle dipendenti.

E’ stato anzitutto verificato che la determinazione di parziale erogazione dell’emolumento, non può trovare fondamento nel decreto n. 2035/10. In nessun punto, invero, il decreto ha precisato che cosa deve intendersi per “maggiore disponibilità lavorativa” o quali siano i parametri indicativi della sussistenza oppure non, della stessa. Tanto meno, esso (decreto) ha stabilito che le assenze dal lavoro per ferie o per malattia fossero indici del venir meno della maggiore suddetta disponibilità.

Correlativamente, la determinazione è risultata altresì non rispettosa dei cc.dd. diritti, *ex lege* o *ex contractu*, delle interessate in quanto lavoratrici, ossia, il diritto alle ferie e all’assenza per malattia, entrambi di rilevanza costituzionale. Si rammenta che il primo (diritto alle ferie) è irrinunciabile. E’ parso, d’altra parte, logico all’Ufficio, che, proprio in considerazione della valenza dei diritti cennati, il decreto non potesse disporre che il loro esercizio costituisse il presupposto del venir meno del requisito in esame. La determinazione è risultata poi illegittima per il fatto – grave – che il contenuto della condotta che il dipendente avrebbe dovuto assumere per accedere al beneficio, sia stato reso conoscibile all’interessato soltanto in un momento successivo a quello dell’atto istitutivo del beneficio medesimo se non, addirittura, al momento della sua erogazione. E’ evidente che un siffatto modo di procedere è penalizzante per i destinatari del beneficio, i quali non sono tempestivamente informati del comportamento che devono assumere per accedervi. Si rammenta, al riguardo, che, in virtù del principio generale di legalità, qui sintetizzabile nei latinetti *nullum crimen sine lege, nulla poena sine lege, nulla poena sine iudicio*, nessun effetto sfavorevole può derivare ad un soggetto per un’azione od un’omissione che abbia posto in essere prima che l’azione o l’omissione medesima fossero previste dalla legge o, più in generale, da una norma giuridica, quale causa di effetti sfavorevoli.

L’Ufficio ha tra l’altro constatato, da un lato, che i giorni di ferie sono stati goduti dalle dipendenti, nel periodo estivo, in un numero limitato e in modo frazionato, dall’altro, che le ferie sono state comunque autorizzate dal Dirigente dell’Ufficio di appartenenza.

D’altra parte, il fatto che quest’ultimo avesse acconsentito al godimento delle ferie con le modalità dianzi rammentate (in numero limitato e in modo frazionato) è parso all’Ufficio sottintendere una volontà finalizzata a contemperare i diritti *ex lege* o *ex contractu* delle dipendenti con l’esigenza di fare comunque fronte al picco di lavoro.

Ove poi si consideri che, in base al decreto n. 2035, spetta alla Direzione interessata dal picco di lavoro il compito e la responsabilità di segnalare, tra le altre cose, il nominativo dei dipendenti interessati dallo stesso, è certo che, qualora il Responsabile della Direzione di riferimento avesse ritenuto che l’autorizzazione delle ferie o la concessione del permesso per malattia ai predetti dipendenti potessero incidere sul risultato (fare fronte al picco lavorativo), non vi avrebbe acconsentito.

E’ stato altresì constatato che, in base al decreto n. 2035, è il Dirigente dell’ufficio di appartenenza delle dipendenti a valutare se queste ultime abbiano oppure non, dato la loro disponibilità a fare fronte al picco di lavoro, dovendosi in lui identificare il responsabile del raggiungimento di un dato obiettivo lavorativo o, comunque, dell’operato dei dipendenti che gli sono stati assegnati. Nel caso di specie, non vi è stata nessuna attestazione a sfavore delle dipendenti da parte del rispettivo Dirigente.

L'Ufficio ha poi ritenuto che, obiettivamente, non è il numero di giorni di presenza sul lavoro che può garantire una maggiore disponibilità lavorativa del dipendente, bensì la quantità, ma soprattutto la qualità del suo operato nei giorni di presenza.

Le argomentazioni di cui sopra sono state sottoposte al Direttore di Funzione specialistica affinché valutasse l'opportunità di riesaminare la determinazione assunta nei confronti delle dipendenti e, quindi, di provvedere all'erogazione dell'indennità di disagio lavorativo anche per i mesi in cui le stesse si sono assentate dall'ufficio.

Il Direttore interpellato ha risposto ribadendo il diniego sulla base delle argomentazioni di seguito riportate.

Dopo avere rammentato che l'indennità di che trattasi è stata introdotta, in via sperimentale, dall'art. 8 CCID 10.2.2010, per il personale di categoria B e C, ha precisato, anzitutto, che, in virtù del decreto n. 235, la U.O. organizzazione e personale ha il potere di verificare il periodo di effettivo disagio sostenuto. In secondo luogo, ha sottolineato che l'emolumento in esame non remunera né la quantità della prestazione lavorativa (per compensare la quale, è previsto l'istituto del lavoro straordinario) né la sua qualità, accertata mediante il sistema della valutazione delle prestazioni individuali. Esso (emolumento) è invero destinato a remunerare la maggiore disponibilità lavorativa, dimostrata dai dipendenti coinvolti, *derivante da una consapevole impossibilità di usufruire di ferie e permessi nel periodo interessato e che, in periodo di picco, rinunciano - ad esempio - alla fruizione di permessi o congedi.*

Pertanto, essendo stato accertato dalla U.O che le dipendenti hanno fruito di ferie e permessi nei mesi di luglio, agosto e settembre, il suddetto Responsabile ha sottolineato come non fosse possibile riscontrare in concreto un disagio lavorativo, affrontato con una maggiore disponibilità lavorativa.

L'Ufficio ha dato riscontro al Responsabile, precisando che, proprio in virtù del fatto che il CCDI 10.2.2010 ha disposto un rinvio ad apposito decreto del Direttore competente, l'atto consequenzialmente adottato (decreto n. 2035) avrebbe dovuto esso disciplinare con precisione i casi in cui e le modalità con cui erogare l'indennità di disagio lavorativo. Nel caso di specie, tuttavia, ciò non è accaduto, dal momento che l'atto citato non ha recato indicazione alcuna circa le ipotesi e le modalità anzidette. Invero, il dire - come si legge nel decreto - che l'emolumento è erogato ove il dipendente abbia realizzato una maggiore disponibilità lavorativa, **senza specificare i presupposti che devono ricorrere perché si integri, di fatto, siffatta maggiore disponibilità**, significa non avere dettato nessuna disciplina in proposito e, quindi, lasciare che ciascun dipendente - compreso il Dirigente di riferimento - si senta libero di dare una propria non meno che legittima interpretazione del concetto di "maggiore disponibilità lavorativa". Interpretazione che può anche non avere nulla a che vedere con il concetto espresso dal Direttore interpellato che - si rammenta - lo ha ricondotto alla consapevole impossibilità dei dipendenti, di usufruire di ferie o permessi, i quali, in periodo di picco di lavoro, "rinunciano - ad esempio (?) - alla fruizione di permessi o congedi". Pertanto, l'Ufficio ha sottolineato che, all'interpretazione del concetto, formulata dal Direttore, senza essere formalizzata nel decreto n. 2035, può essere attribuito il valore di una mera opinione, ma non di una norma giuridica vincolante per i suoi destinatari. D'altro canto, proprio gli stessi termini ("ad esempio") utilizzati per definire il concetto mettono in evidenza come l'esistenza oppure non, di una maggiore disponibilità lavorativa sia rimessa di volta in volta al pensiero che ciascun dipendente si fa della stessa. E' evidente che questa modalità di agire dell'Amministrazione interpellata è incompatibile, fra gli altri sopra citati, anche con il

principio della certezza del diritto, in base al quale l'osservanza di un precetto giuridico non può affatto essere rimessa all'interpretazione che dello stesso, di volta in volta, dia il singolo individuo.

L'Ufficio ha ribadito altresì che per essere un valido ed efficace precetto giuridico, l'interpretazione (opinabile) espressa dal Direttore di Funzione sarebbe dovuta essere resa conoscibile ai suoi destinatari in tempo utile, cioè, rispettoso del principio generale di legalità sopra (*nullum crimen sine lege, nulla poena sine lege, nulla poena sine iudicio*).

Il Difensore ha, pertanto, invitato il Direttore a riesaminare le istanze ai fini del loro accoglimento, nonché ad integrare le disposizioni di cui al decreto n. 2035, per l'anno in corso e per quelli a venire, precisando le ipotesi e le modalità di erogazione dell'indennità di che trattasi, in maniera che non venissero riproposte fondate rimostranze analoghe a quelle delle dipendenti.

Nel ribadire il diniego con le stesse argomentazioni, il Responsabile ha soltanto aggiunto che, delle modalità di corresponsione dell'emolumento in esame, è stata informata la Direzione proponente all'atto della presentazione della relazione afferente il previsto picco di lavoro e che accogliere le istanze delle interessate avrebbe implicato un danno erariale.

L'Ufficio, ha ribattuto, facendo presente che la questione non sarebbe potuta mai essere definita correttamente, da un lato, se non fosse stato riconosciuto che, nei casi di specie, è stato violato il principio di legalità, sopra richiamato, in virtù del quale nessun effetto sfavorevole può derivare ad un soggetto per un'azione od omissione che egli abbia posto in essere prima che l'azione o l'omissione medesima fossero previste *per tabulas* quale causa di effetti sfavorevoli; dall'altro, se l'Amministrazione da lui presieduta non avesse assunto i consequenziali provvedimenti riparatori. In altre parole, nessuna delle tre dipendenti poteva sapere che assentandosi dal lavoro, sia pure per brevi periodi, per i motivi sopra specificati, avrebbe subito una decurtazione dell'indennità di che trattasi, dal momento che nessuna norma, entrata in vigore **prima** che le stesse si assentassero, ha previsto che le assenze per ferie e/o malattia avrebbero comportato la decurtazione dell'indennità di disagio lavorativo.

Ancora, è stato sottolineato che se, da un lato, la Direzione proponente è stata informata, all'atto della valutazione della proposta, che assenze dal lavoro, a qualsiasi titolo, avrebbero fatto venire meno la condizione di maggiore disponibilità lavorativa e la correlativa indennità, dall'altro, la stessa Direzione proponente non solo ha autorizzato le assenze, ma neppure ha informato le interessate degli effetti sfavorevoli, rispetto all'indennità, derivanti dalle stesse.

Infine, si è nuovamente invitato il Direttore ad integrare, per esigenze di certezza, la disciplina dell'indennità di disagio lavorativo con disposizioni che, in modo chiaro e non equivoco, prevedano chiaramente le cause di erogazione parziale o di non erogazione dell'emolumento di che trattasi, rammentando altresì che la disciplina integrativa sarebbe dovuta essere dettata con un atto avente la stessa forma (decreto direttoriale) di quello con cui è stata istituita.

Nel contempo, l'Ufficio ha fatto presente che, qualora il diniego fosse stato confermato, ne avrebbe riferito in relazione, alla Giunta regionale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 15, comma 4, l.r. 6.12.2010 n. 18.

Il Direttore si è mantenuto fermo sulla propria posizione, assicurando, tuttavia, che, se fosse proseguita la sperimentazione dell'indennità di disagio lavorativo, avrebbe provveduto, con apposito proprio decreto, ad integrare la disciplina in materia, con

specifiche previsioni, volte a meglio definire il concetto di maggiore disponibilità lavorativa e le condizioni che fanno venire meno l'erogazione del correlativo compenso.

Nell'altra questione cui si è fatto sopra cenno, l'Ufficio si è rivolto alla Direzione centrale organizzazione, personale, patrimonio e sistema informativo della Giunta regionale per rappresentare la doglianza del sig. F.L., escluso dal procedimento di mobilità esterna per il passaggio diretto tra pubbliche amministrazioni, indetto dall'Amministrazione regionale ex art.30, comma 2-bis, D.lgs. 165/2001, per la copertura di n. 10 posti nella categoria professionale D - posizione economica D1 - profilo professionale specialista - Area tecnica (indirizzo tecnico per l'ambiente, il territorio e le infrastrutture). La non ammissione dell'interessato al procedimento è stata giustificata dal Dirigente di organizzazione, sviluppo e personale col non possesso del titolo di studio richiesto dal bando.

L'interessato, prima di rivolgersi al Difensore, ha chiesto al predetto Dirigente di conoscere la motivazione della sua esclusione dal procedimento di mobilità, nel contempo esplicitando i motivi per i quali non ha ritenuto fondata la determinazione adottata. Al riguardo, l'interessato ha precisato che l'avviso di mobilità ha richiesto un titolo di studio coerente col profilo oggetto della richiesta e che alla Laurea in Geografia da lui posseduta è sotteso un piano di studi comprensivo di corsi afferenti la materia oggetto dell'avviso pubblico di mobilità.

Nessuna risposta è stata fornita al sig. L. che, pertanto, si è rivolto al Difensore regionale.

L'Ufficio ha constatato che, in effetti, con l'avviso di mobilità, l'Amministrazione si è limitata a richiedere un "diploma di laurea coerente con il profilo oggetto della ricerca". Tuttavia, così disponendo, l'Amministrazione ha violato i principi di correttezza e trasparenza amministrativa che esigono che i requisiti - e non solo - del bando, siano previsti in modo chiaro e non equivoco, al fine di consentire a tutti i candidati di partecipare in condizioni di parità al procedimento di concorso.

L'Ufficio ha pertanto chiesto al Dirigente di Organizzazione sviluppo e formazione di chiarire in base a quali ragioni il titolo di studio posseduto dal sig. L. non fosse idoneo.

La risposta è stata fornita dal Dirigente dell'U.O. organizzazione e personale, il quale ha precisato che secondo l'Amministrazione estensora del bando, la Laurea in Geografia posseduta dal sig. L. non può ritenersi coerente con il profilo specialistico da ricoprire e che, d'altra parte, il titolo anzidetto non è stato previsto fra i requisiti di ammissione, nel successivo bando di concorso.

La risposta ha destato molte perplessità per le ragioni di seguito espresse.

E' stato anzitutto fatto presente al suddetto Responsabile che il problema non è tanto cosa l'Amministrazione oggi - e, forse - anche allora abbia ritenuto/ritenga, ma cosa abbia detto nel bando e lasciato intendere ai destinatari dello stesso. Al riguardo, è stato rammentato che nell'avviso di mobilità si legge semplicemente che il dipendente deve essere in possesso di "un diploma di laurea coerente con il profilo oggetto della ricerca" e non anche qual è il tipo di laurea.

Invece, in osservanza degli elementari principi generali di trasparenza amministrativa e di certezza del diritto, che disciplinano il procedimento del concorso, l'avviso di che trattasi avrebbe dovuto specificare, in modo chiaro e non equivoco, il titolo di studio richiesto, pena l'illegittimità dell'avviso medesimo.

Il fatto poi che - come sottolineato dal Responsabile - nel successivo bando, non sia stato previsto, tra i requisiti di ammissione, la Laurea in Geografia, è parso all'Ufficio

confermare che l'Amministrazione stessa si è resa conto che non fosse sufficiente, oltre che legittima, la dicitura generica di cui al precedente bando, avendo, invero, ritenuto opportuno, se non doveroso, specificare i requisiti medesimi.

Le argomentazioni di cui sopra sono state rappresentate al Dirigente affinché ne tenesse conto per il futuro, anche al fine di non far insorgere comprensibili aspettative destinate a rimanere insoddisfatte.

E' doveroso sottolineare che le risposte fornite dalla D.C. organizzazione e personale, nella persona del Responsabile più volte citato, hanno destato molte perplessità soprattutto con riferimento alla conoscenza dei più elementari principi generali di certezza del diritto e sulla trasparenza amministrativa, ma anche con riferimento alla volontà di ascoltare le osservazioni del Difensore regionale.

E' altresì doveroso segnalare - anticipando fatti accaduti a breve distanza dalla fine del 2011 - un episodio spiacevole accaduto, per le vie telefoniche, con il funzionario della D.C. che ha trattato i casi sopra riferiti. Nel dolersi con il funzionario del Difensore preposto all'istruttoria delle stesse questioni, a causa - a suo dire - di continui solleciti per avere una risposta già data, il funzionario anzidetto, a parte il tono alterato e aggressivo, ha detto di non voler più avere a che fare col Difensore regionale, dal momento che *anche lui lavora per il cittadino*.

Si è ritenuto doveroso esporre quanto sopra affinché chi di competenza si adoperi non solo per invitare tutti i potenziali interlocutori, in Giunta regionale, del Difensore ad informarsi, prima di dargli risposta, anzitutto, su cosa esso sia e faccia, ma anche perché qualsiasi contatto con l'Ufficio venga preso con rispetto ed educazione (EC).

3. ORDINAMENTO FINANZIARIO

3.1 Tributi e canoni statali

La materia, al momento, esula dalla competenza del Difensore regionale, anche se la nuova legge di modifica (l.r. 6 dicembre 2010 n. 18), ha stabilito 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 prospettano pertanto nuovi orizzonti per l'attività del Difensore regionale, una volta che la “legge statale” abbia fornito un quadro chiaro dei “limiti e modalità” del suo intervento.

Sarà inoltre opportuno che vengano adeguatamente delineati i confini con le attribuzioni del 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.

Le numerose analogie tra le due figure rendono infatti necessario arginare la confusione tra le due figure che si viene puntualmente a creare, a cominciare dalla denominazione.

Di fronte alle istanze relative a tributi statali, la prima precisazione nei confronti dei cittadini consiste nell'illustrare la mancanza di competenza istituzionale ad intervenire nella vicenda.

Talvolta tuttavia, in considerazione della particolarità o gravità del caso, si rende necessario un intervento informale che tenga conto da un lato della mancanza di competenza di cui sopra e dall'altro dell'impossibilità di ignorare la vicenda.

Al Sig. F. E. - che chiedeva, a fronte di cartelle esattoriali Equitalia già dilazionate, per reddito e gravi problemi di salute, ulteriori dilazioni, riduzione di interessi e mora - l'ufficio ha dovuto comunicare la sua mancanza di competenza.

Il Sig. M. G. P. domandava se, in un caso di negazione dell'erogazione degli interessi legali su una indennità di accompagnamento della madre defunta da parte dell'INPS, per il garante del contribuente fosse competente nel merito e pertanto se in una eventuale riproposizione della richiesta di erogazione degli interessi legali, il garante del contribuente potesse porsi come intermediario valido.

All'interessato è stato risposto che, anche nella sua veste di garante del contribuente regionale, il difensore regionale è competente esclusivamente per i tributi regionali propri, materia che esula dalla vicenda segnalata.

Nel settore relativo ai tributi, tuttavia - oltre al citato ruolo del Difensore regionale nella sua veste di garante del contribuente, 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.

Per una soluzione della vicenda, è stata tuttavia ritenuta opportuna l'assistenza di un legale di fiducia che accerti anzitutto la motivazione del rifiuto del pagamento degli interessi da parte dell'INPS.

Il Sig. O. L. contestava il ricevimento di un “ultimo sollecito” da parte della sede RAI di Torino per il pagamento di un canone speciale per il quale non aveva mai ricevuto in precedenza alcuna comunicazione e del resto - come privato cittadino che esercita una libera professione - aveva sempre regolarmente pagato il normale canone RAI.

La risposta, nella quale veniva riferito che per errore era stato attribuito all'istante il canone di un'altra utenza, perveniva all'interessato prima che fosse ricevuto l'intervento dell'ufficio.

Il Sig. D. T. - titolare di una piccolissima società del comasco nella quale è l'unico elemento impegnato nell'attività - nel mese di luglio aveva avuto la notifica per la non congruità dell'anno 2005. Aveva avuto già una proposta di abbassamento al 50% delle richieste da parte dell'Agenzia delle Entrate dopo aver avuto un incontro contraddittorio nel quale chiedeva l'annullamento del procedimento di accertamento. Si trovava ora a fronteggiare un'ulteriore richiesta per l'intera cifra originale con sanzioni maggiorate, contrastabile solo con un costoso ricorso.

L'anno 2005 era stato molto particolare e di fatto non gli aveva consentito di dedicare tempo sufficiente all'attività. Aveva chiaramente esposto al funzionario dell'Agenzia tutte le motivazioni, ma purtroppo non tutto è dimostrabile in quanto rientrando nella sfera emotiva e trattandosi di un'attività di sviluppo informatico la componente emotiva acquisisce un significato importante.

Chiedeva pertanto se nell'operato dell'Ufficio rientra il supporto informativo o attivo nel gestire al meglio la situazione.

L'Ufficio, nel comunicare all'istante al sua mancanza di competenza istituzionale a fornire il "supporto informativo o attivo" richiesto, segnalava la presenza del Garante del Contribuente per la Lombardia, presso l'Agenzia delle Entrate.

Per una soluzione della vicenda suggeriva invece l'opportunità e necessità dell'assistenza di un qualificato professionista di fiducia (ACA).

3.2 Tributi e canoni regionali

Com'è noto, il Difensore regionale è stato investito del ruolo di garante del contribuente regionale con la l. r. 14 luglio 2003 n. 10, Testo unico della disciplina dei tributi regionali, per quanto concerne i tributi regionali propri di cui al Capo I del Titolo III.

Tributo regionale proprio per eccellenza è la tassa automobilistica regionale, il c.d. bollo auto.

Anche quest'anno, la fattiva collaborazione con il Settore Federalismo Fiscale e Tutela delle Entrate Tributarie ha permesso di concludere positivamente la quasi totalità delle pratiche sottoposte al rispettivo esame, in tempi ridottissimi, spesso utilizzando gli strumenti di comunicazione informatica a disposizione.

La maggior parte delle istanze fa riferimento alla contestazione degli avvisi di accertamento pervenuti ai cittadini interessati che in parte sono dovuti a "sviste" del complesso sistema di gestione e archiviazione della gran quantità di dati ed in parte alla cattiva interpretazione degli istanti, con riferimento alle scadenze, specie in relazione a situazioni particolari quali trasferimenti ad altre regioni, vendite rottamazioni o demolizioni.

Riguardo poi alle rateazioni delle somme dovute, spesso gli istanti equivocano la disposizione di cui all'art. 13 D. Lgs. 18 dicembre 1997 n. 471 che per i ritardati od omessi versamenti diretti dispone che il mancato pagamento, in tutto o in parte, "è soggetto a sanzione amministrativa pari al trenta per cento di ogni importo non versato, anche quando, in seguito alla correzione di errori materiali o di calcolo rilevati in sede di controllo della dichiarazione annuale, risulti una maggiore imposta o una minore eccedenza detraibile".

I cittadini infatti equivocano ritenendo dovuto il trenta per cento sulla singola rata non pagata o pagata con ritardo, quando invece il debito da conteggiare fa riferimento all'intera annualità.

La Struttura Federalismo Fiscale e Tutela delle Entrate Tributarie, interpellata sull'argomento, ha provveduto a fornire un chiarimento definitivo sulla questione.

L'art. 46 l.r. 14 luglio 2003 n. 10, Testo unico della disciplina dei tributi regionali, prevede che, in presenza di eventi di demolizione, furto o esportazione, il contribuente possa richiedere il rimborso o la compensazione della frazione di tassa pagata e non fruita, relativamente ai mesi decorrenti da quello dell'evento fino al mese di scadenza. Per le tasse non versate, la Regione, in sede di recupero del credito, potrebbe chiedere il pagamento dell'intero importo, subordinando alla successiva richiesta di rimborso la restituzione della frazione spettante. Ma per evitare adempimenti inutili, favorendo così i contribuenti, si è scelto di richiedere la sola frazione di tassa effettivamente dovuta, derivante dai mesi di effettivo possesso del veicolo.

Si è tuttavia dovuto applicare necessariamente la sanzione calcolata con riferimento all'intero anno perché essa non può essere oggetto di rimborso.

La grande maggioranza delle istanze fa riferimento ad avvisi di accertamento relativi al mancato pagamento di tasse automobilistiche di anni precedenti, di volta in volta corrispondenti alle "campagne di controllo" messe in atto da Regione Lombardia e, di solito, si risolve con l'accertamento della situazione da parte dei funzionari della Struttura Federalismo Fiscale e Tutela delle Entrate, spesso con la consultazione on line dei relativi archivi, accertamento volto a confermare la cifra dovuta o le ragioni dei contribuenti che hanno già provveduto al pagamento.

La Sig.ra P. S. riceveva la "lettera di cortesia", con la quale Regione Lombardia avvisa i contribuenti della futura scadenza del pagamento del bollo auto, con riferimento ad un'automobile demolita nel novembre 2008.

I funzionari del Settore Federalismo Fiscale e Tutela delle Entrate, ai quali è stata segnalata la vicenda con la relativa documentazione, hanno provveduto ad aggiornare la posizione della istante.

Il Sig. F. A. riceveva avviso di accertamento per il pagamento del bollo auto 2008 con riferimento ad un'autovettura data in permuta nel luglio 1997 ed essendo trascorsi oltre 14 anni non possedeva più alcuna documentazione. Dopo le opportune ricerche, il Settore Federalismo Fiscale e Tutela delle Entrate ha comunicato di aver aggiornato l'archivio e annullato l'avviso.

Il Sig. L. T. aveva acquistato una motocicletta immatricolata in Italia e l'aveva portata in Belgio, dove vive, e lamentava che per la radiazione della targa italiana - per la quale sono richieste la targa, la fotocopia del libretto autenticata dal Consolato e la fotocopia del libretto belga - non venisse accettata la certificazione da parte del Consolato italiano di Bruxelles della copia del libretto di circolazione trattenuto dalle autorità belga del Consolato perché se i documenti sono stati ritirati dall'autorità estera occorre consegnare la dichiarazione di avvenuto ritiro, tradotta, se in lingua estera, e non può essere accettata una certificazione diversa. Gli è stato confermato che, secondo le disposizioni vigenti, in caso di mancata riconsegna della documentazione relativa alla richiesta di radiazione (certificato di proprietà, carta di circolazione, targhe), necessaria per eliminare l'obbligo di pagamento del bollo auto, occorre la dichiarazione di avvenuto ritiro dell'Autorità Estera, eventualmente tradotta.

L'autocertificazione infatti è una dichiarazione dell'interessato su stati, fatti e qualità personali come indicato nell'elenco di cui all'art. 46 DPR. 28 dicembre 2000 n. 445, Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa: data e luogo di nascita, residenza, cittadinanza, godimento dei diritti civili e politici...

Si tratta in ogni caso di dichiarazioni che attestano l'esistenza di atti che concernono la persona: stati, fatti, qualità.

Sono pertanto escluse autocertificazioni concernenti documenti quali quelli sopra elencati, indispensabili per la radiazione.

Il Sig. L. C. nel novembre 2008 aveva acquistato una vettura usata proveniente dalla Regione Emilia Romagna con la data di prima immatricolazione a novembre 2011 a Piacenza, il certificato di proprietà del 10 dicembre 2008 e il bollo auto pagato in Regione Emilia Romagna fino ad agosto 2009 di € 306,80.

Ad agosto 2009 si era recato presso l'ACI di Codogno per pagare il bollo auto e gli avevano spiegato che le regole vigenti presso la Regione Lombardia sono differenti da quelle in vigore presso la Regione Emilia Romagna e gli avevano detto che doveva ritornare il mese successivo.

In seguito, si sono succeduti i seguenti accadimenti:

- il 4 settembre 2009 ha pagato un bollo di € 59,13 per i mesi di settembre ed ottobre 2009 perché gli è stato detto che in Lombardia occorre raccordarsi al mese di prima immatricolazione della autovettura;
- il 16 novembre 2009 ha pagato il normale bollo annuale di € 354,75 per l'intervallo di tempo: novembre 2009 - ottobre 2010;
- il 10 novembre 2010 ha pagato il bollo annuale di € 354,75 per l'intervallo di tempo: novembre 2010 - ottobre 2011;

- il giorno 1 settembre 2010 gli è arrivato il sollecito al pagamento del bollo auto perché scaduto il 31 agosto 2010 che riportava anche la frase <<segnalare eventuali anomalie esclusivamentepresso una delle delegazioni ACI>> , visto che la data di scadenza non tornava, si è recato presso l'ACI di Codogno chiedendo spiegazione. Hanno dichiarato che la data di scadenza corretta era quella della ricevuta ACI.

- Il giorno 1 settembre 2011 ha ricevuto la stessa lettera ricevuta nel 2010 con la data aggiornata al 31 agosto 2011. Questa volta ha deciso di telefonare al numero verde di Regione Lombardia 800151124 e gli è stato detto che nel sistema informativo regionale risulta che per il 2009 sono memorizzati due pagamenti, ma associati allo stesso intervallo di tempo: 04/09/2009 E 59,13 LISP settembre 2009/agosto 2010 e 16/11/2009 E 354,75 LISP settembre 2009/agosto 2010. Per il 2010-2011 risulta: 10/11/2010 E 354,75 LISP settembre 2010/agosto 2011. Gli è stato anche detto che si trovava in penalità perché i pagamenti memorizzati non sono regolari e, anche se per il 2009 ha pagato più del dovuto, avrebbe ricevuto a breve l'ingiunzione di pagamento delle dovute soprattasse e gli interessi di mora.

Presumendo che le date corrette siano quelle di <infobollo.aci.it> e del numero verde 800151121, l'interessato chiedeva come fare per riavere indietro i € 59,13 che nel sistema della Regione Lombardia risultano essere un pagamento eccessivo per il periodo settembre 2009 - agosto 2010.

Il Settore Federalismo Fiscale e Tutela delle Entrate Tributarie ha confermato che la periodicità corretta di pagamento per il veicolo in esame è settembre - agosto (in quanto proveniente da Emilia Romagna) ed ha provveduto ad aggiornare il *software* regionale.

Quindi l'interessato può chiedere il rimborso del pagamento di raccordo effettuato erroneamente (ACA).

3.3 Tributi e canoni locali

Com'è noto, anche in questo caso si tratta di attività "fuori competenza" che potrà forse trovare una nuova definizione alla luce delle future scelte legislative, conseguenti a quanto disposto dalla l.r. 6 dicembre 2010 n. 18 che nella disciplina del Difensore regionale ha introdotto la possibilità di "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".

Oltre alle scelte legislative, si renderanno in ogni caso necessarie anche convenzioni con gli enti locali, volte a concordare la loro attuazione per definire le aree di intervento, distinguere gli enti identificabili dagli altri, condividere strumenti comuni di intervento con i difensori civici provinciali, prevedendo anche l'utilizzazione di software ed altri mezzi informatici.

Al momento, come ormai per consolidata tradizione, si è intervenuti, quando la gravità del caso lo richiedeva, sulla base del principio generale di collaborazione tra istituzioni, facendo affidamento sulla disponibilità al dialogo dell'amministrazione locale interessata, che quasi sempre ha risposto alle aspettative.

Ciò con l'intento, da un lato, di migliorare i rapporti tra cittadino e pubblica amministrazione nei casi in cui non fossero ben chiare le ragioni della pubblica amministrazione, dall'altro lato, in vista di un complessivo miglioramento delle istituzioni nei casi in cui si è reso necessario promuovere l'autotutela o mettere l'amministrazione interessata nelle condizioni di riconoscere il proprio errore.

La Sig.ra N. R. ed i suoi due figli nati nel 2002 e nel 2005 si sono trasferiti da Brescia a Empoli nell'ottobre 2007, dando in locazione l'abitazione di Brescia dal novembre 2008 fino all'ottobre 2010, anno dal quale è rimasta sfitta. Il Comune di Brescia, settore Tributi, ha chiesto il pagamento della TIA (tariffa igiene ambientale) per l'anno 2011, per la residenza di 3 persone e la istante ha replicato, allegando la relativa documentazione. Il Comune ha riconosciuto l'errore, ma chiede ugualmente il pagamento della cartella errata, dichiarando, telefonicamente, di non poterla annullare e garantendo l'accredito della somma non dovuta sulle future bollette TIA.

Si è provveduto a chiarire alla istante che le leggi vigenti stabiliscono espressamente il solo rimborso dei tributi locali non dovuti.

Ai sensi dell'art. 1 comma 164 L. 296/2006, la finanziaria 2007, il "rimborso delle somme versate e non dovute deve essere richiesto dal contribuente entro il termine di cinque anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione" e l'ente locale "provvede ad effettuare il rimborso entro centottanta giorni dalla data di presentazione dell'istanza".

La Sig.ra E. M. - esente dal pagamento della TARSU per l'anno 2011 - lamentava di aver ricevuto una cartella esattoriale da parte di Equitalia per un totale di 304,00 euro.

Il Settore Tributi del Comune di Milano, interpellato dall'ufficio, replicava che la contribuente aveva fornito solo una parte delle informazioni necessarie.

Il Servizio aveva infatti allegato alla comunicazione di avvenuta esenzione il provvedimento di sgravio, conseguente al riconoscimento del beneficio.

Era quindi evidente che, trattandosi di tributo riscosso a mezzo iscrizione a ruolo ordinaria annuale, al momento dell'elaborazione della pratica, in data 4/4/2011, il ruolo

comprendente la posizione tributaria della Sig.ra M. era stato già emesso e non poteva più essere bloccato.

Per il medesimo motivo, del resto, era stato emesso il corrispondente provvedimento di sgravio della tassa del 2011, atto che viene elaborato automaticamente dal sistema informatico di gestione del tributo ogni volta che sia riconosciuto un discarico tributario dopo l'emissione del ruolo corrispondente.

L'avviso di pagamento cui faceva riferimento la Contribuente risultava infatti già essere stato annullato dal provvedimento di sgravio emesso nelle more dell'iscrizione a ruolo e anticipato all'interessata.

La Sig.ra M. L. C. per motivi di lavoro utilizza la sua unica casa di proprietà, sita nel Comune di U. - come dimora abituale pur avendo la residenza anagrafica nel Comune di A. in Valle d'Aosta (distante circa 200 km dalla sede di lavoro). Il Comune le ha inviato, a novembre 2010, un accertamento ICI per il 2007 in quanto disconosce le agevolazioni previste per l'abitazione principale utilizzate nel calcolo dell'imposta, in assenza della residenza nell'immobile. Un eventuale ricorso alla commissione tributaria, sorretto dalla dichiarazione del datore di lavoro e dalla documentazione delle utenze avrebbe fornito la prova contraria, prevista al comma 173 art 1 L. 296/2006, per avere diritto alle agevolazioni ICI. Ma il Comune, a cui la istante aveva esposto il problema prima di presentare il ricorso, segnalava che il deposito del ricorso equivaleva alla dichiarazione di avere come abitazione principale (anche solo ai fini ICI) quella in cui mancava la residenza e quindi il Comune avrebbe potuto procedere d'ufficio ad iscrivere la Sig.ra M. L. C. nei suoi registri anagrafici, paventando poi la prospettiva di un successivo ricorso al prefetto per opposizione a questo provvedimento.

Nel comunicare alla istante la propria mancanza di competenza istituzionale, l'Ufficio ha tuttavia precisato che, da un esame della particolare vicenda segnalata, è emerso che la Risoluzione n. 12 del Dipartimento delle Politiche Fiscali, datata 5 giugno 2008, afferma che per "abitazione principale si intende quella nella quale il contribuente, che la possiede a titolo di proprietà, usufrutto o altro diritto reale, ed i suoi familiari dimorano abitualmente e che, a seguito delle modifiche apportate dall'art. 1, comma 173 lett. b), della L. 27 dicembre 2006, n. 296, si identifica, **salvo prova contraria**, con quella di residenza anagrafica. Quest'ultima norma ha introdotto, infatti, una presunzione relativa che legittima l'equiparazione tra dimora abituale e residenza anagrafica, a condizione che venga dato spazio alla prova contraria, che deve essere fornita dallo stesso contribuente, il quale deve dimostrare di aver fissato la propria abitazione principale in un immobile diverso da quello di residenza anagrafica. E' opportuno sottolineare che il rinvio alle disposizioni concernenti l'abitazione principale deve ritenersi effettuato all'intera disciplina di tali immobili, circostanza che induce ad affermare che **l'esenzione deve essere riconosciuta nei limiti in cui l'unità immobiliare è effettivamente destinata ad abitazione principale**".

I Sig.ri C. A. e D. M. ritenevano ingiusto il comportamento del Comune in cui risiedono con riferimento al loro acquisto di una abitazione su due livelli con una scala interna, predisponendo contemporaneamente sia la vendita dell'abitazione precedente sia l'acquisto di quella nuova. Al momento del rogito il notaio fece presente che al Catasto figuravano due unità abitative, però disse che in un solo atto si risolveva il problema intestando una unità alla moglie D. M. ed una al marito C. A. con gli stessi benefici per prima casa di residenza.

A distanza di nove anni, si erano visti recapitare un'ingiunzione di pagamento della tassa ICI con relativi interessi e mora per la parte dell'appartamento intestato alla moglie. Ad un controllo dei documenti in possesso del Comune, risultava chiaramente regolare l'unione della scala fra i due livelli ed anche al Catasto nei relativi documenti era disegnata la scala interna. In data 11/01/2011 gli istanti avevano provveduto a segnalare al Comune che entrambi risultano residenti nella stessa casa, ma a tutt'oggi non avevano ricevuto alcun riscontro.

Il Comune alla richiesta di chiarimenti replicava precisando che i coniugi sono rispettivamente proprietari di due distinti appartamenti accatastati separatamente, a ciascuno dei quali è associato un rispettivo box o posto auto.

Come ribadito nella Risoluzione del Ministero dell'Economia e delle finanze n. 6 del 7 maggio 2002, non è corretto affermare che i contribuenti "dimorano in un'unica unità immobiliare che si presenta divisa catastalmente con l'attribuzione di due rendite catastali" perché in tal caso ci si trova, in realtà, in presenza di due unità immobiliari che come tali vanno singolarmente e separatamente soggette ad imposizione, ciascuna per la propria rendita: un'unità può essere assoggettata ad ICI come abitazione principale con applicazione delle agevolazioni e delle riduzioni per questa previste, l'altra invece va considerata come seconda abitazione, con l'applicazione dell'aliquota deliberata dal comune per tali tipologie di fabbricati.

Sarebbe pertanto opportuno - per poter usufruire per intero degli effetti sia dell'aliquota ridotta che della detrazione, che i contribuenti richiedessero l'accatastamento unitario dei due distinti cespiti (ACA).

4. TERRITORIO

4.1 Edilizia Residenziale pubblica

Nel 2011 relativamente al settore dell'edilizia residenziale pubblica sono state trattate dall'Ufficio 66 pratiche.

Le questioni segnalate hanno riguardato prevalentemente la manutenzione degli alloggi e degli stabili del patrimonio abitativo pubblico, i procedimenti di assegnazione e di cambio, la qualità dei servizi prestati dagli enti gestori.

Alcune pratiche hanno avuto come oggetto i procedimenti amministrativi riguardanti il subentro nell'assegnazione, la variazione della titolarità del contratto di locazione, la determinazione del canone.

Sono pervenute anche istanze relative a richieste di risarcimento conseguenti a danni causati da infiltrazioni, segnalazioni di disagi determinati dal mancato rispetto da parte di alcuni inquilini delle norme che regolano l'uso degli alloggi, segnalazioni sovente associate a denunce di situazioni di abusivismo.

I soggetti con i quali l'Ufficio ha interloquito nella trattazione delle pratiche sono stati prevalentemente le ALER, in particolare l'ALER Milano, e, con minore frequenza, le amministrazioni comunali, interessate dagli interventi del Difensore regionale in quanto enti proprietari degli alloggi di ERP e titolari dei procedimenti di assegnazione.

Entrambe le categorie di soggetti istituzionali ai quali si è rivolta l'azione dell'Ufficio hanno collaborato alla soluzione delle questioni rappresentate fornendo informazioni e chiarimenti. Si deve peraltro rilevare che in alcuni casi le risposte alle richieste del Difensore regionale sono giunte da parte degli enti interessati solo a seguito di ripetuti solleciti.

In particolare ciò si è verificato relativamente ad alcune pratiche aperte nel 2010 a seguito di istanze di cittadini assegnatari di alloggi di proprietà del Comune di Milano, i quali lamentavano il mancato riscontro a richieste inoltrate alle società che hanno gestito gli immobili del Comune di Milano fino al 30 settembre 2009, richieste per lo più riguardanti la revisione del canone e la variazione d'intestazione del contratto di locazione.

Come accennato nella relazione riferita all'attività svolta dall'Ufficio nel 2010, dal 1° ottobre 2009 il patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Milano è stato affidato all'ALER Milano, che ne è diventato il gestore subentrando alle società private Gefi, Pirelli e Romeo.

Il passaggio alla nuova gestione è avvenuto con qualche difficoltà nella definizione dei procedimenti avviati presso le suddette società, che per sei anni hanno amministrato gli stabili comunali di edilizia popolare.

L'Ufficio era intervenuto nel corso del 2010 presso l'ALER Milano sollecitando informazioni sullo stato dei procedimenti e chiarimenti circa le ragioni dei ritardi lamentati.

Dalla Direzione generale dell'ALER Milano si era così appreso che l'azienda stava procedendo all'anagrafe degli utenti del patrimonio comunale di edilizia residenziale pubblica e che al termine di tali aggiornamenti sarebbero state esaminate le istanze in questione; in particolare i problemi concernenti le 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.

Nel 2011 le pratiche in questione risultavano non ancora definite.

Dopo ripetuti solleciti, l'ALER Milano ha comunicato di non poter evadere i ricorsi presentati dagli utenti residenti in alloggi di proprietà comunale, per ragioni di natura tecnica riconducibili al sistema informatico gestionale progettato e realizzato di concerto con il Comune di Milano proprio per la gestione di tali richieste, non ancora definitivamente operativo.

E' stato assicurato, peraltro, l'impegno degli uffici dell'ALER e dell'amministrazione comunale per l'implementazione del suddetto sistema, giunta ormai ad una fase molto avanzata e prossima alla conclusione prevista per il 2012.

Ciò consentirà di dare risposta alle istanze presentate dagli inquilini degli alloggi comunali.

Può considerarsi invece definita la vicenda, già segnalata nella precedente relazione, riguardante la domanda di cambio dell'alloggio presentata dalla signora A.M.B..

L'interessata, conduttrice di un appartamento di proprietà dell'ALER Milano concesso con contratto di locazione a canone moderato, aveva partecipato al bando di mobilità abitativa indetto nel 2008 dal Comune di Milano e ne era stata esclusa a causa del tipo di contratto di locazione siglato con l'ente pubblico proprietario .

Infatti, secondo quanto comunicato al Difensore regionale da ALER Milano e dall'amministrazione comunale, tutti coloro che avevano sottoscritto un contratto di locazione a canone moderato non potevano accedere alle procedure di mobilità abitativa garantite agli inquilini con contratto ERP a canone sociale.

Alla signora A.M.B. era preclusa anche la possibilità di chiedere il cambio in emergenza previsto dall'art. 22, comma 10, r.r. 10 febbraio 2004 n.1, *Criteri generali per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica*, mediante la procedura ivi contemplata, con domanda all'ente gestore che provvede direttamente al cambio di alloggio.

Nel 2011 sono state apportate importanti modifiche al predetto regolamento regionale n. 1/2004 in tema di mobilità abitativa, dando risposta alle esigenze degli assegnatari connesse alle condizioni economiche delle famiglie.

Infatti, secondo l'art. 22, comma 1-bis, del regolamento regionale citato, è ammessa la mobilità da alloggi a canone sociale verso alloggi a canone moderato; quella da alloggi a canone moderato e concordato verso alloggi a canone sociale può avvenire nei casi in cui il nucleo familiare, per modifica dell'ISEE/erp, rientri nei limiti previsti dall'art. 8 lett. f).

Il nuovo testo dell'art. 22 prevede pertanto la possibilità di cambio da alloggi a canone moderato verso quelli a canone sociale, e viceversa, a fronte di una mutata situazione economica del nucleo familiare.

Inoltre, in base all'art. 22, comma 10, lett. f-bis), è stata estesa alle ipotesi indicate al citato art. 22, comma 1 bis, la possibilità che l'ente gestore provveda direttamente al cambio di alloggio (c.d. cambio in emergenza).

Il caso rappresentato dalla signora A.M.B. potrebbe trovare una soluzione per effetto delle recenti disposizioni: grazie alle modifiche introdotte dalla nuova disciplina è ora possibile per l'interessata sia la partecipazione al bando di mobilità indetto dal comune sia la presentazione di istanza di cambio in emergenza all'ALER.

Come si è accennato, anche nell'anno in esame sono pervenute in buon numero istanze relative a problemi di manutenzione.

Di frequente sono state segnalate situazioni di degrado degli immobili del patrimonio abitativo pubblico in relazione sia a singoli alloggi sia a parti comuni degli stabili.

In particolare è stato evidenziato in diversi casi un aspetto che appare meritevole di attenzione: si tratta della qualità dei servizi resi dalle imprese incaricate dall'ente gestore (ALER) di effettuare interventi di manutenzione.

Il problema si presenta in modo ricorrente nei casi di riassegnazione dell'alloggio, allorché l'ente gestore deve provvedere a ripristinare le condizioni di abitabilità in vista della consegna dell'immobile al nuovo assegnatario.

Sovente è stata denunciata la qualità scadente dei cosiddetti lavori di slogging, consistenti nella sostituzione delle parti e delle dotazioni dell'appartamento che risultino inutilizzabili: per lo più tali lavori comportano la sostituzione degli apparecchi sanitari, la sostituzione e riparazione dei pavimenti, il rifacimento dell'impianto idrico ed elettrico e il loro adeguamento alla normativa vigente in materia di sicurezza.

Si verifica non di rado che il nuovo assegnatario rilevi anomalie nelle opere eseguite e che provveda a proprie spese a rimediare alle carenze riscontrate.

In siffatti contesti l'Ufficio è intervenuto presso la competente ALER per evidenziare la necessità di effettuare controlli sull'operato dei soggetti incaricati della manutenzione al fine di accertare che i lavori siano eseguiti a regola d'arte e secondo le condizioni contrattuali. (GB)

4.2 Lavori pubblici

In tema di lavori pubblici, in particolare in seguito alle disposizioni normative che hanno portato alla soppressione dei difensori civici locali, molti cittadini si sono rivolti al Difensore regionale per contestare l'inerzia delle Amministrazioni comunali rispetto alle richieste di esecuzione dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade comunali, che sono tenute ad effettuare.

Gli enti locali interpellati dall'Ufficio, tuttavia, pur fornendo tempestivo riscontro alle note inviate, hanno spesso dichiarato l'impossibilità di realizzare le opere richieste per l'assenza di risorse economiche, conseguenti ai tagli nei trasferimenti di fondi da parte dello Stato.

Non sono mancati, comunque, casi di pieno e tempestivo accoglimento delle sollecitazioni rivolte dal Difensore regionale, come quello che ha interessato alcuni cittadini, proprietari di immobili ubicati in un Comune della Provincia di Lecco, che si sono rivolti all'Ufficio per lamentare l'inerzia dell'Amministrazione comunale, nonostante le ripetute segnalazioni da loro rivolte da oltre dieci anni, relativamente al pessimo stato di manutenzione del tratto di strada comunale sulla quale insistono le loro proprietà e i terreni circostanti.

In particolare gli istanti segnalavano che uno di detti terreni, in contrasto con la destinazione d'uso che lo caratterizzava, era stato adibito, anche attraverso sistemazioni murarie, ad area di cantiere per lavori edili, con conseguente danneggiamento del manto stradale a causa del transito di mezzi, come quelli per la movimentazione della terra, non idonei al calibro stradale. Evidenziavano oltretutto che, al fine di favorire il passaggio di tali mezzi, era stata chiusa una griglia per lo scolo dell'acqua piovana proveniente dal declivio, determinando un ulteriore deterioramento della strada.

La situazione descritta, peraltro, interessando una zona, nelle vicinanze del lago, di grande pregio dal punto di vista ambientale e paesaggistico, aveva determinato il deprezzamento delle proprietà degli istanti.

Il Difensore regionale, esaminata l'articolata documentazione, anche fotografica, prodotta, si rivolgeva al Comune rilevando l'incompatibilità dell'utilizzo cui era stato

adibito il terreno con l'ambito agricolo-boscato di appartenenza previsto dal Piano di Governo del Territorio e chiedendo che fosse disposto il ripristino dello stato dei luoghi.

L'Ufficio sottolineava, inoltre, la pericolosità del fondo stradale dissestato per quanti, residenti e non, lo percorressero e invitava l'Ente locale a compiere le opere di manutenzione di sua competenza, ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285 "Nuovo codice della strada", in qualità di ente proprietario, nonché a risolvere i pesanti inconvenienti cagionati, in presenza di precipitazioni, dalla chiusura con il cemento della griglia di scolo.

L'Amministrazione comunale, in seguito all'intervento del Difensore, provvedeva prontamente ad ordinare la rimozione del materiale edile dal terreno e a ripristinare l'originario canale di scolo, assumendosi altresì l'impegno di realizzare nel successivo esercizio finanziario eventuali interventi di manutenzione straordinaria.

Sempre in tema di lavori pubblici, è accaduto che cittadini, senza una precisa conoscenza delle funzioni e dei poteri del Difensore regionale, si siano rivolti all'Ufficio per contestare la realizzazione da parte degli enti locali di opere pubbliche da loro non condivise, ma comunque legittime.

Rappresentativo di tale fattispecie è il caso del proprietario di un immobile in un Comune del mantovano che aveva inviato all'ente locale più di cento missive negli ultimi tre anni - creando un'evidente congestione nello svolgimento dell'attività amministrativa da parte dell'esiguo numero di dipendenti comunali - per contestare la realizzazione di svariate opere pubbliche, dalla pista ciclopedonale agli interventi sulla rete fognaria e alla costruzione di una tensostruttura. Nelle stesse, per ognuna delle opere venivano richiesti gli atti deliberativi sotesi e dettagliate informazioni sulla loro copertura finanziaria.

Il Difensore regionale, dopo aver precisato all'istante il proprio ambito di intervento, definito dall'art. 9 l.r. 6.12.2010 n. 18 e le funzioni che, ai sensi dell'art. 10 della medesima legge è tenuto a svolgere, interpellava il Comune in questione e verificava che lo stesso aveva provveduto a dare riscontro a molte delle informazioni richieste dall'istante, fornendo altresì in altri casi il riferimento alle pubblicazioni effettuate sull'albo pretorio comunale ai fini dell'acquisizione di maggiori dettagli.

L'Ufficio, spiegava, pertanto, al cittadino che, se è vero che tra i principi cui si deve attenere la Pubblica Amministrazione nell'agire quotidiano vi è anche la trasparenza, il diritto ad essere informati non può, tuttavia, essere trasformato in uno strumento di ispezione popolare sull'efficienza di un soggetto pubblico o di un determinato servizio, nemmeno in ambito locale.

Nel nostro ordinamento, infatti, chiariva il Difensore regionale, non è rintracciabile una norma che imponga un obbligo generalizzato a carico delle Pubbliche Amministrazioni di rispondere a qualsiasi istanza, segnalazione, comunicazione dei cittadini. Al contrario sussiste il dovere di rispondere, ogni qual volta l'istanza è finalizzata all'adozione di un preciso provvedimento amministrativo. Tale obbligo è sancito formalmente dall'art. 2 L. 241/1990. La Pubblica Amministrazione, quindi, deve valutare le singole istanze ed è obbligata a rispondere solamente nei casi in cui è tenuta, come conseguenza dell'istanza, ad adottare un provvedimento formale (autorizzazione, concessione, denuncia etc...). (AC/AS)

4.3 Trasporti pubblici

Per quanto riguarda questo Settore, sono pervenute al Difensore regionale diverse doglianze e reclami, riguardanti inefficienze e criticità nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico, oltre che contestazioni di sanzioni irrogate dall'azienda di trasporto. A seguito della soppressione dei Difensori civici comunali, conseguente alle disposizioni della L. 23 Dicembre 2010, n. 191, art. 1, comma 185 *bis* (Finanziaria 2010) e L. 26 Marzo 2010, n. 42, pervengono all'Ufficio anche le segnalazioni riguardanti il servizio di trasporto pubblico fornito nella Città di Milano, indicative della complessità e della problematicità che inevitabilmente la sua gestione comporta.

Di generale interesse si ritengono, in particolare, le questioni di seguito illustrate.

Una delle doglianze pervenute all'Ufficio riguarda una contravvenzione elevata da ATM S.p.A. ad un utente, sprovvisto, in sede di controllo, di documento di viaggio valido.

L'utente aveva, però, documentato, nei giorni immediatamente successivi all'accertamento dell'infrazione, la titolarità di un abbonamento in corso di validità, chiedendo all'azienda di trasporto l'annullamento del verbale e contestando la non proporzionalità della sanzione a lui applicata (100,00 euro) alla fattispecie concreta della mancata esibizione del documento di viaggio per averlo dimenticato nel proprio ufficio.

ATM rispondeva confermando la contravvenzione ed informando del raddoppio della sanzione, ai sensi dell'art 34 l.r. 14 luglio 2009, n.11 per la reiterazione della violazione, già oggetto di un precedente verbale, regolarmente pagato.

A proposito di quanto segnalato dall'istante, emergeva, a seguito dell'esame della vigente normativa regionale richiamata dalla stessa società ATM, che l'art. 34 l.r. 11/2009 dispone, invero, che l'inosservanza degli obblighi di munirsi di un titolo di viaggio valido, nonché di esibirlo a richiesta del personale di vigilanza, comporta **letteralmente l'applicazione della sanzione da un minimo di trenta ad un massimo di cento volte il biglietto di corsa semplice di classe minima.**

La Carta della Mobilità 2010 della società di trasporto al punto 7.7. dispone, invece, che la multa è applicata in misura pari a 100,00 euro (cento volte il biglietto ordinario di corsa semplice) più il prezzo del biglietto indicato sul verbale e che le stesse sanzioni vengono applicate anche nei confronti del passeggero che, pur essendo titolare di abbonamento in corso di validità, al momento del controllo non ha con sé l'abbonamento ed è perciò considerato a tutti gli effetti privo del documento di viaggio (disposizione ribadita al punto 4 delle condizioni di rilascio).

La scelta effettuata dall'azienda di trasporto con le innanzi citate disposizioni, quindi, a parere dell'Ufficio, oltre a non tenere affatto conto dei **criteri di gradualità e proporzionalità della sanzione disposti dalla norma regionale** - che prevede per l'appunto **l'applicazione della sanzione tra un minimo (di trenta) ed un massimo (di cento) volte il biglietto di corsa semplice** - non appare neppure ispirata a generali criteri di equità, equiparando espressamente i titolari di abbonamento in corso di validità che non siano in grado di esibire il documento a coloro che invece ne siano del tutto privi, applicando così indiscriminatamente ed indipendentemente dalla gravità della violazione la medesima **massima** sanzione.

Il Difensore regionale rilevava che appare corretto ritenere che la sola mancata esibizione del titolo di viaggio valido, secondo i criteri di proporzionalità e gradualità previsti dal legislatore regionale, dovrebbe comportare una sanzione minore rispetto a quella della diversa e più grave fattispecie di totale assenza della titolarità di un

abbonamento valido, prevedendo la possibilità per i viaggiatori che lo abbiano dimenticato di documentare entro un congruo termine il possesso del titolo valido.

A tale proposito ricordava che la L. 24 novembre 1981, n. 689, richiamata espressamente dal comma 3 dell'art. 34 l.r. 11/2009, all'art. 11 - **Criteri per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie** - prevede che nella determinazione della **sanzione amministrativa pecuniaria fissata dalla legge tra un limite minimo ed un limite massimo** e nell'applicazione delle sanzioni accessorie facoltative, si ha riguardo alla **gravità della violazione**, all'opera svolta dall'agente per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche.

E' inoltre opportuno tenere conto che l'eventuale dimenticanza del documento di viaggio non emerge manifestamente ai viaggiatori utenti delle linee di superficie (quale il caso in esame), come invece accade agli utenti delle linee metropolitane che transitano dai tornelli elettronici che rendono invece necessaria l'obliterazione del documento di viaggio. Non è neppure possibile la regolarizzazione, mediante acquisto del titolo, a bordo del mezzo.

Alla luce delle esposte argomentazioni, l'Ufficio chiedeva pertanto ad ATM di voler riesaminare la generale disciplina in vigore in considerazione della lettera della normativa citata e di assumere conseguenti determinazioni, sia per quanto concerne la disciplina generale, sia per quanto riguarda la fattispecie concreta oggetto di segnalazione.

L'ATM, a distanza di circa un anno ed a seguito di numerosi solleciti, ha comunicato che il proprio Consiglio di Amministrazione ha approvato un generale progetto di revisione della disciplina sanzionatoria, al vaglio della stazione appaltante (Comune di Milano), che recepisce i criteri di proporzionalità e gradualità di cui alla normativa statale e regionale, richiamati da questo Ufficio.

Il riconoscimento all'attività svolta per la questione in esame dal Difensore regionale è, peraltro, contenuta in un articolo del Corriere della Sera, pubblicato domenica 5 febbraio 2012 nelle pagine della cronaca di Milano, intitolato "L'Azienda studia la riforma delle multe", in cui si afferma che: "...E' stata la bacchettata del difensore civico a innescare il processo di revisione delle tariffe...".

In detto articolo è riferito che il progetto di revisione delle sanzioni predisposto da ATM, per la fattispecie oggetto della segnalazione di questo Ufficio (abbonato che non ha con sé l'abbonamento, ma documenta nei giorni successivi di averlo regolarmente acquistato), prevede direttamente l'annullamento della sanzione.

Un utente di ATM si è rivolto invece a questo Ufficio, per segnalare la mancata risposta da parte della società alla sua richiesta di risarcimento danni, conseguenti al sinistro a lui occorso.

L'istante riferiva di essere caduto a bordo di un vagone della metropolitana MM2, a causa di una repentina accelerazione del mezzo, che ripartiva da una stazione, sebbene si fosse correttamente sorretto al paletto metallico di sostegno.

L'istante riferiva altresì di essere stato soccorso da due utenti ed accompagnato al mezzanino, dove gli era stata prestata una prima cura di disinfezione da parte del personale addetto alla stazione. Lo stesso personale aveva provveduto a chiamare l'ambulanza, che lo ha trasportato al pronto soccorso.

La caduta aveva provocato la rottura degli occhiali e lievi lesioni documentate dal referto redatto dal pronto soccorso dell'Ospedale Maggiore Policlinico di Milano.

Il Difensore chiedeva, pertanto, di voler fornire riscontro alla richiesta dell'utente, ricordando al proposito che l'azienda che gestisce il servizio di trasporto è responsabile *ex art.* 1681 del Codice Civile per i danni subiti dal passeggero.

L'art. 1681 c.c. pone, infatti, una presunzione di responsabilità a carico del vettore in ordine ai sinistri che colpiscono la persona del viaggiatore durante il viaggio.¹⁷

Per quanto riguarda la fattispecie in esame, si riteneva altresì utile menzionare anche l'orientamento della più recente giurisprudenza, che conferma la responsabilità del vettore ed il diritto del passeggero all'indennità per i danni patiti.¹⁸

L'Azienda comunicava all'Ufficio, dopo circa un mese, di aver provveduto al risarcimento dei danni documentati dall'istante.

Sempre nell'ambito di questo settore, sono pervenute all'Ufficio segnalazioni riguardanti il non corretto comportamento dei conducenti ovvero problematiche di incuria, insufficiente pulizia e ritardi nella manutenzione delle scale mobili delle stazioni della metropolitana.

In questi casi, a seguito dell'intervento, l'azienda di trasporto ha comunicato che, dopo aver effettuato gli opportuni accertamenti, ha provveduto ad assumere i necessari provvedimenti, precisando che gli operatori a contatto con il pubblico devono attenersi - secondo le linee guida dell'azienda - alla massima professionalità e correttezza formale, a cui la loro formazione si ispira, e la loro condotta è oggetto di monitoraggio ed eventuali azioni disciplinari interne. (AC/AS)

4.4 Viabilità e circolazione

In tema di viabilità e circolazione sono pervenute, tra le altre, istanze contenenti doglianze avverso provvedimenti di disciplina della circolazione emanati dalle Amministrazioni comunali, nel cui operato l'istruttoria svolta dall'Ufficio di difesa civica non ha ravvisato alcuna illegittimità.

A tal fine è, infatti, opportuno rammentare che il D.Lgs. 30.4.1992 n. 285 "Nuovo codice della strada" attribuisce agli enti proprietari delle strade il potere di emanare ordinanze finalizzate alla regolamentazione della circolazione, le quali, pertanto, non sono sindacabili nel merito da parte del Difensore regionale.

Significativo è il caso di un cittadino che lamentava la trasformazione di aree adibite a parcheggio in aree di sosta riservate ai residenti, deliberata da un Comune dell'*hinterland* milanese, che aveva definito le aree di particolare rilevanza urbanistica, favorendo i residenti che incontravano gravi difficoltà nella sosta a causa dell'alto flusso giornaliero di autovetture dei pendolari.

Il Difensore regionale, tuttavia, pur comprendendo il disagio dell'istante e di quanti come lui si recano quotidianamente nella zona per ragioni lavorative, ha ritenuto che il provvedimento, assunto dall'Amministrazione comunale in applicazione di quanto disposto dal Piano Urbano del Traffico (PGTU), fosse del tutto legittimo.

Peraltro, l'adozione del Piano Urbano del Traffico è obbligatoria ai sensi dell'art. 36 D.Lgs. 285/1992 per i Comuni, con popolazione residente superiore a trentamila abitanti e per quelli con popolazione residente inferiore a trentamila abitanti i quali registrino, anche in periodi dell'anno, una particolare affluenza turistica, risultino interessati da elevati

¹⁷ Cfr. sul punto: Cassazione Civile, sez. III, sent. n. 7423 del 13.07.1999.

¹⁸ Cfr.: Corte di Cassazione, sezione VI, n.4442/2011.

fenomeni di pendolarismo o siano, comunque, impegnati per altre particolari ragioni alla soluzione di rilevanti problematiche derivanti da congestione della circolazione stradale¹⁹.
(AC/AS)

¹⁹ I piani di traffico sono finalizzati ad ottenere il miglioramento delle condizioni di circolazione e della sicurezza stradale, la riduzione degli inquinamenti acustico ed atmosferico ed il risparmio energetico, in accordo con gli strumenti urbanistici vigenti e con i piani di trasporto e nel rispetto dei valori ambientali, stabilendo le priorità e i tempi di attuazione degli interventi. Il piano urbano del traffico prevede il ricorso ad adeguati sistemi tecnologici, su base informatica di regolamentazione e controllo del traffico, nonché di verifica del rallentamento della velocità e di dissuasione della sosta, al fine anche di consentire modifiche ai flussi della circolazione stradale che si rendano necessarie in relazione agli obiettivi da perseguire.

5. AMBIENTE

5.1 Inquinamento

Nel 2011 l'Ufficio ha continuato a lavorare principalmente 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.

Conviene rammentare che tutte le amministrazioni comunali avrebbero dovuto provvedere alla classificazione acustica del proprio territorio, ai sensi dell'art. 2, comma 1, l.r. 13/2001. Molti comuni, tuttavia, hanno tardato ad assumere il provvedimento: per queste ipotesi la citata legge regionale prevede, all'art. 15, comma 4, l'esercizio di poteri sostitutivi da parte di questo ufficio *ex art.* 136 T.U.E.L.

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;

Nel corso dell'anno 2011, dei 25 casi che ancora risultavano pendenti, 24 amministrazioni hanno adottato il provvedimento, e nei riguardi di un solo Comune è stato nominato il commissario, che ha portato a termine il suo compito.

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.

Anche questi procedimenti sono andati quasi tutti a buon fine nel corso dell'anno senza giungere alla nomina del commissario: i circa 20 casi pendenti al 31.12.2011 dovrebbero chiudersi in via bonaria entro la primavera del corrente anno.

Per altro nel dicembre 2011 la direzione Ambiente, Energia e Reti ha chiesto nei confronti di 199 comuni, nei confronti dei quali l'Ufficio ha attivato e sta attivando il detto procedimento.

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

Al settore sicurezza sociale afferiscono tutte le problematiche di carattere assistenziale e previdenziale. Il sistema dell'assistenza sociale, posta a carico dello Stato, delle Regioni, delle Provincie e dei Comuni, integra quello della previdenza sociale che ha come presupposto una prestazione di lavoro, dipendente o autonomo, ed è gestita da una molteplicità di enti previdenziali dei quali il più importante è l'INPS.

Nel corso del 2011 sono pervenute complessivamente 74 istanze, senza tener conto di quelle riguardanti la compartecipazione al costo delle rette da parte dei cittadini per i servizi a domanda individuale, che non sono trattate in questa sessione.

Si fornisce, qui di seguito, un resoconto dell'attività del Difensore regionale articolata sulla base delle principali Categorie che fanno parte del Settore sicurezza sociale: assistenza sociale, invalidità civile, pensione e previdenza, infortuni sul lavoro. In tal modo si confida di poter fornire un quadro sintetico ma efficace circa le tipologie delle questioni che sono sottoposte all'attenzione dell'Ufficio, le modalità d'intervento e i risultati che possono essere conseguiti.

6.1 Assistenza sociale

Nella Categoria Assistenza sociale rientrano le richieste d'intervento riguardanti servizi e provvidenze a favore di soggetti portatori di *handicap*, di anziani, di minori, di indigenti; si tratta di prestazioni di vario genere indirizzate al sostegno delle fasce più deboli con finalità di contrasto alla povertà e di promozione dell'inclusione sociale.

Rientrano in questo ambito le pratiche inerenti all'erogazione dei contributi per l'acquisto di strumenti tecnologicamente avanzati, previsti dall'art. 4, commi 4 e 5, l.r. 6.12.1999, n. 23 con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità. Al proposito nel corso del 2011 sono pervenute e sono state definite positivamente due pratiche, aventi un'istruttoria analoga, segnalate dall'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) della ASL Milano, al quale gli istanti si erano inizialmente rivolti.

Le signore B.L.G. e V.R., entrambe con problemi di ipoacusia, avevano inoltrato una domanda, in un caso alla ASL di Cinisello Balsamo e nell'altro caso al Comune di Milano, per fruire del contributo per l'acquisto di protesi acustiche, con riferimento al bando regionale del 2009, che era stata rigettata dalla ASL di Milano con una motivazione alquanto generica: "mancanza dei requisiti formali".

A seguito di successive, innumerevoli richieste di chiarimento inoltrate dalle interessate anche tramite raccomandata, sono state fornite precisazioni solo dopo alcuni mesi. In particolare la ASL segnalava che aveva ricevuto dal Comune di Milano tutte le istanze di contributo giacenti presso tale ente - in passato titolare della competenza trasferita con il bando del 2009 alla ASL Milano - e che dette domande, insieme a quelle presentate direttamente alla ASL, erano state oggetto di valutazione da parte della competente Commissione interna. Nello specifico si precisava che le domande erano state rigettate in quanto non era stato allegato l'esame audiometrico e che l'obbligo di produrre tale documento era "riconducibile a quanto espressamente richiesto e previsto dall'informativa sul bando 2009, come pubblicata sul sito della ASL".

L'Ufficio di Pubblica Tutela, ritenendo inaccettabile e del tutto insoddisfacente la motivazione addotta, era intervenuto più volte, anche nei confronti della competente Direzione generale della Giunta regionale. In particolare aveva rilevato carenze

nell'informazione e nell'assistenza al cittadino, soprattutto al momento della presentazione della domanda, e contestato l'impossibilità di integrare successivamente la documentazione necessaria per l'istruttoria delle pratiche. Gli istanti, infatti, appena avuta conoscenza della motivazione del rigetto avevano prontamente prodotto il certificato audiometrico che, però, secondo la ASL non poteva essere oggetto di valutazione, in quanto acquisito dopo la scadenza del termine fissato dal bando.

Il Difensore regionale, esaminata tutta la documentazione prodotta dall'UPT, si è rivolto direttamente alla ASL facendo presente che, al di là degli aspetti critici inerenti alla procedura già approfonditi, si riteneva di dover formulare alcune osservazioni circa il merito del provvedimento di diniego.

In particolare si rilevava che le interessate avevano presentato tutti i documenti indicati nel bando della regione Lombardia: le domande, pertanto, erano da considerarsi complete.

Si sottolineava, infatti, che l'esame audiometrico non era elencato tra i documenti da allegare né nel bando né nella successiva nota informativa, predisposta dalla ASL per chiarirne gli aspetti procedurali. E' ben vero che nel bando e nella nota informativa si evidenziava che potevano chiedere il contributo per l'acquisto di protesi acustiche coloro che hanno un *deficit* uditivo. Detto *status*, però, si poteva evincere dalla documentazione allegata, tant'è che la stessa motivazione di rigetto qualifica come "formale" e non "sostanziale" il requisito carente.

In ogni caso, una certificazione integrativa avrebbe dovuto essere richiesta prima della valutazione delle domande e della formulazione della graduatoria relativa alla concessione del contributo. Al proposito si evidenziava che le interessate avevano riferito di avere ricevuto assicurazioni circa la completezza della domanda nel momento in cui l'avevano presentata.

Da ultimo, si rilevava che il padre di una delle interessate aveva precisato di aver inoltrato nel 2008, per l'altra figlia affetta dalla stessa patologia uditiva, un'identica domanda non corredata dall'esame audiometrico e di aver ricevuto il contributo.

In seguito la ASL ha comunicato, dapprima, di aver riaperto l'istruttoria delle pratiche al fine di addivenire ad un completo ed esauriente riscontro alla nota dell'Ufficio ed, in seguito, di aver avviato un nuovo procedimento teso a verificare il possesso dei requisiti per l'eventuale riconoscimento del beneficio richiesto.

Gli istanti, dopo aver segnalato di essere stati contattati e convocati direttamente dall'Ufficio della ASL competente alla definizione delle pratiche *ex art. 4 l.r. 23/1999*, hanno comunicato che era stato finalmente liquidato a loro favore il contributo.

Nell'ambito delle istanze presentate al Difensore regionale nel corso del 2011 in materia di assistenza sociale, un numero significativo ha riguardato situazioni di grave disagio socio-economico; in questi casi, spesso, risulta difficoltoso chiarire quali richieste possano essere o siano già state avanzate nei confronti di strutture pubbliche nonché individuare se e quale utile intervento possa essere effettuato. Gli interlocutori, generalmente, sono le Amministrazioni comunali, in particolare il settore dei servizi sociali. All'istante viene sempre chiarito che l'Ufficio non ha una competenza istituzionale diretta nei confronti degli enti locali, con i quali interloquisce richiamandosi al principio generale di collaborazione che deve sempre ispirare i rapporti tra istituzioni; viene, inoltre, precisato sia che l'ente locale gode di una certa discrezionalità nell'organizzazione e gestione dei servizi sociali sia che si deve far riferimento ai singoli regolamenti comunali.

Nell'istruttoria di queste pratiche il Difensore regionale svolge, pertanto, essenzialmente un ruolo di mediazione tra i soggetti interessati e la pubblica amministrazione; al proposito si evidenzia che gli uffici cui ci si è rivolti si sono dimostrati quasi sempre disponibili a fornire un riscontro esaustivo e articolato.

Talvolta, nelle risposte, l'Ente ha evidenziato che l'attuale congiuntura economica ha portato a un forte abbattimento da parte degli organismi centrali dello Stato delle risorse finanziarie, con conseguenti ripercussioni sui soggetti in stato di bisogno o in situazioni di svantaggio economico poiché vengono a mancare i fondi per effettuare interventi di natura finanziaria.

Dopo questa premessa generale, si riassume brevemente la vicenda del signor L.V. a titolo esemplificativo del tipo d'intervento che concretamente può essere eseguito dall'Ufficio. L'istante, da tempo in carico ai Servizi sociali del Comune, quale disabile grave in condizioni di indigenza, si è rivolto all'Ufficio lamentando che l'Amministrazione non aveva provveduto, come in passato, a pagare le bollette dell'Eni relative all'abitazione ove vive e che, pertanto, da una certa data era stata interrotta la fornitura del gas. Da tale data si trovava senza acqua calda e senza riscaldamento con evidenti, pesanti disagi e possibili conseguenze sulle sue condizioni di salute già alquanto precarie. Dalla documentazione agli atti risultava che il signor L.V. è affetto da sclerosi multipla dal 1989 ed è costretto su una carrozzina dal 1996.

L'Ufficio, tenuto conto che la fornitura di gas era stata interrotta da alcuni mesi e che la stagione fredda rendeva la situazione sempre più difficile, ha segnalato con sollecitudine, nel mese di novembre, l'istanza alla responsabile dei Servizi sociali che nel giro di pochi giorni ha fornito un esaustivo riscontro.

Nella risposta si premetteva che l'Amministrazione non aveva mai assunto alcun impegno a pagare direttamente le bollette dell'elettricità né avrebbe potuto farlo perché il provvedimento sarebbe stato illegittimo e incompatibile con le norme finanziarie e contabili che l'ente locale deve osservare. La vicenda era già ben nota all'Amministrazione che, sia negli anni passati che recentemente, ha sempre erogato a favore del suo nucleo familiare contributi finalizzati al pagamento di una parte dei consumi e si è attivata per cercare di ridurre al massimo il debito accumulato nei confronti della società Enigas e di facilitare la rateazione della rimanenza, tenuto proprio conto della grave situazione di disagio derivante dall'interruzione della fornitura soprattutto in presenza di una persona con grave disabilità. In merito s'illustrava la cronistoria di quanto accaduto dal momento della sospensione dell'erogazione e venivano rese note tutte iniziative, numerose e ripetute nel tempo, già assunte per la risoluzione della problematica.

Da ultimo, la Giunta comunale, valutato il caso sociale e soprattutto l'imminenza della stagione fredda, aveva deliberato di erogare con patto di restituzione il contributo di 685,75 euro, finalizzato al saldo del debito ancora insoluto. L'Ente, quindi, nel comunicare formalmente la decisione all'istante lo aveva invitato a sottoscrivere il patto fiduciario. Nonostante i ripetuti solleciti, il suddetto patto di restituzione non era mai stato sottoscritto.

Viste le rigide temperature, a tutela della salute del signor L.V., il Sindaco, con ordinanza contingibile e urgente del 17 novembre, aveva ordinato l'immediata liquidazione del contributo, dando atto che il debito rimaneva comunque impregiudicato. Il pagamento era avvenuto in tempi brevissimi e la fornitura di gas era stata riattivata il 21 novembre 2011.

Nella nota, infine, si evidenziavano i consistenti interventi di assistenza attivati a favore dell'invalido, che occupava un alloggio di proprietà comunale, quali: prestazioni domiciliari, servizi di idroterapia, trasporto per cure riabilitative o esami, sussidi economici periodici o per spese farmaceutiche e ausili.

Si chiedeva, pertanto, al Difensore regionale di svolgere un'opera di sensibilizzazione nei confronti del disabile affinché comprendesse che il pagamento delle utenze domestiche non rientra nei compiti e negli obblighi del Comune.

L'Ufficio ha provveduto a dare seguito a tale richiesta, sottolineando, inoltre, all'interessato che si confidava proseguisse il rapporto collaborativo che, al di là di quest'ultimo episodio, pareva essere sempre intercoso con i Servizi sociali del Comune i quali, ovviamente, nel definire le iniziative di sostegno a favore degli utenti disabili devono tenere conto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti.

Nell'ambito dell'assistenza sociale, nel corso degli anni, sono state sottoposte al Difensore regionale alcune istanze che riguardano il finanziamento dei progetti a favore di disabili gravi ai sensi della L. 21.5.1998, n. 162 concernente misure di sostegno a favore delle persone con *handicap* grave. Al proposito si riassume l'istruttoria di una pratica, pervenuta nel 2011, ma di cui in precedenza l'Ufficio si era già occupato più volte, relativa ad un ragazzo disabile, affetto da cerebropatia grave con tetraparesi spastica, che necessita di essere assistito continuativamente durante tutta la giornata e durante la notte.

Il padre del ragazzo, che aveva già fruito di un servizio di assistenza domiciliare, si era rivolto in passato all'Ufficio esponendo di aver richiesto al Comune la predisposizione di un progetto individuale, *ex art.* 14 L. 8.11.2000, n. 328, "concordandolo con la famiglia". Nella risposta gli era stato precisato che era possibile predisporre un progetto individuale, con prestazioni simili a quelle erogate con il precedente progetto, fruendo di finanziamenti agevolati ai sensi della L. 162/1998; tale progetto avrebbe potuto essere approntato dall'assistente sociale del Piano di Zona in collaborazione con la famiglia, ma occorreva attendere disposizioni dalla Regione e l'apertura del relativo bando.

Si precisava, inoltre, che era stata contattata la competente Direzione generale della Giunta regionale per informazioni circa la possibilità di ottenere l'erogazione di una quota giornaliera per il sostegno della domiciliarità, anche se, si sottolineava, non esiste una norma nazionale o regionale che preveda l'erogazione di somme di denaro direttamente alla famiglia.

Ciò premesso, non essendo pervenuta alcuna ulteriore comunicazione, i genitori del ragazzo si erano rivolti al Difensore regionale per sollecitare l'attivazione di un progetto di assistenza domiciliare, chiedendo, *in primis*, di poter fruire del succitato contributo giornaliero che avrebbe permesso loro di organizzare l'assistenza al figlio nel modo più efficiente e nel modo più adeguato possibile alla grave patologia psico-fisica di cui è affetto.

Alla richiesta di informazioni inoltrata dall'Ufficio la Regione precisava di aver contattato direttamente l'Ufficio di piano competente e di aver appreso che stava predisponendo il progetto individuale, indispensabile per poter ricevere un contributo, che sostenesse il nucleo familiare nell'accudimento del ragazzo disabile; non sembravano, pertanto, sussistere problemi rispetto all'approvazione del progetto con relativo riconoscimento finanziario.

In seguito, però, il Comune segnalava che erano emerse alcune difficoltà nella presentazione del progetto, poiché la famiglia trascorrevano al mare alcuni periodi, e che

nell'attesa dell'approvazione era comunque stato attuato un servizio di assistenza domiciliare di due ore giornaliere con spesa a carico totale del Comune.

A distanza di circa due anni, dopo alcune ulteriori richieste di informazioni, è stato comunicato che il progetto era stato approvato con deliberazione di Giunta e che, avendo poi il Piano di Zona accolto la domanda, era stato assunto il relativo impegno di spesa. Il progetto prevedeva un monte ore giornaliero di due ore, che poteva essere gestito con una certa flessibilità in relazione ai soggiorni terapeutici marini che la famiglia periodicamente effettuava.

Nel 2011 la madre del ragazzo ha presentato un'ulteriore istanza al Difensore regionale, in cui esprimeva di aver richiesto ai Servizi sociali del Comune notizie circa il numero delle ore ancora fruibili e rassicurazioni circa il proseguimento del progetto e di non aver, purtroppo, ricevuto una risposta esaustiva.

Tenuto conto della nota difficoltà gestionale e della gravità del caso, si chiedeva al Comune se fossero state intraprese o si intendessero intraprendere le opportune iniziative per dare continuità all'attività di sostegno e di assistenza domiciliare, garantite con il succitato progetto, di cui i genitori hanno assoluto bisogno.

Si rispondeva, precisando che l'assistenza domiciliare prevista nel progetto sarebbe stata erogata fino ad esaurimento dei fondi stanziati anche oltre il limite temporale del progetto e che in seguito ne sarebbe stato presentato uno nuovo al Piano di Zona; nel frattempo, l'amministrazione avrebbe provveduto a fornire il servizio a carico del bilancio comunale compatibilmente con le risorse disponibili.

Nel 2011 sono pervenute anche alcune pratiche riguardanti il "fondo sostegno affitti", si tratta di un contributo economico, previsto in bandi regionali annuali, destinato alle famiglie, che hanno un contratto di locazione con proprietari privati e che si trovano in difficoltà con il pagamento dell'affitto. Per quanto concerne queste pratiche sono stati essenzialmente forniti chiarimenti sulle modalità, tempi e requisiti previsti dalle disposizioni regionali per l'erogazione del contributo, con piena soddisfazione dell'utenza anche grazie alla fattiva collaborazione degli uffici competenti della Giunta regionale (PB/LG).

6.2 Invalidità civile

Nella relazione dello scorso anno si è fatto cenno alle rilevanti innovazioni normative che hanno riguardato il procedimento per l'accertamento dell'invalidità civile.

Anche nel 2011 il legislatore è intervenuto con l'obiettivo di risolvere il contenzioso in tempi più rapidi.

Fino al 31 dicembre 2011 chi intendeva opporsi ad una decisione dell'INPS in materia di invalidità o di *handicap* doveva presentare un ricorso all'autorità giudiziaria, che nominava un CTU, Consulente Tecnico d'Ufficio, incaricato di stendere una relazione peritale. Alla fine del 2010 - secondo i dati evidenziati dalla Corte dei Conti nella relazione annuale sulla gestione finanziaria dell'INPS - erano giacenti ben 362.642 cause relative all'invalidità civile e l'INPS risultava soccombente nel 57,7% dei casi; inoltre i tempi di definizione del ricorso erano alquanto lunghi e richiedevano, spesso, diverse udienze.

Al fine di deflazionare il contenzioso in materia previdenziale e di contenere la durata dei processi l'articolo 38 L. 15.7.2011, n. 111 ha modificato il Codice di procedura civile introducendo l'art. 445-bis, che prevede l'accertamento tecnico preventivo obbligatorio per le controversie in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, *handicap* e disabilità. Dal primo gennaio 2012 chi intende contestare un verbale d'invalidità

deve presentare, con ricorso al giudice del tribunale presente nel capoluogo di provincia in cui risiede, un'istanza di accertamento tecnico per la verifica preventiva delle condizioni sanitarie legittimanti la pretesa fatta valere. Sostanzialmente il cittadino non può instaurare subito un contenzioso giudiziario ma deve chiedere una consulenza tecnica preventiva ai fini della conciliazione della lite.

Qualora le conclusioni del perito - un medico iscritto all'apposito albo nominato dal Giudice - siano accettate dalle parti, sono omologate con decreto del Giudice e hanno quindi immediata efficacia legale; tale pronuncia è inappellabile. Nei casi di mancato accordo la parte che abbia dichiarato di contestare le conclusioni del consulente tecnico dell'ufficio dovrà farsi carico di promuovere la causa giudiziaria che verrà espletata secondo il consueto iter procedurale. Le sentenze pronunciate nei giudizi sono inappellabili.

Con circolare 30.12.2011, n. 168, l'INPS ha provveduto ad illustrare gli aspetti salienti della modifica normativa sopra illustrata e a fornire le prime indicazioni per l'applicazione della stessa.

Con riferimento all'obiettivo di ridurre i tempi del riconoscimento sanitario e dell'eventuale erogazione delle provvidenze economiche connesse, che si proponevano i cambiamenti normativi richiamati nella relazione dello scorso anno, si evidenzia che nel 2011 sono pervenute ancora istanze di cittadini che lamentavano i lunghi tempi d'istruttoria delle domande di invalidità da loro presentate.

Al proposito si accenna a due pratiche segnalate dall'assistente sociale di un ente ospedaliero di Milano. La prima riguardava Y.L.A., un ragazzo nato nello Sri Lanka e residente a Milano, affetto da epilessia focale farmaco-resistente, lieve ritardo mentale e da altri *deficit* cognitivi, già riconosciuto invalido al 100% nel febbraio 2007.

Nell'ottobre 2010 aveva effettuato la visita di revisione presso il competente distretto della ASL di Milano, ma a circa sei mesi di distanza non aveva ancora ricevuto il relativo verbale. L'Ufficio si è rivolto all'INPS evidenziando che da ottobre era stata sospesa l'erogazione della pensione di inabilità e che l'invalido era privo di qualsiasi reddito e versava in precarie condizioni socio-familiari. Si rilevava, inoltre, che erano ampiamente decorsi i 120 giorni di tempo per la definizione del procedimento, indicati al punto 1.7 della circolare INPS 28.12.2009 n. 131, e che l'assistente sociale aveva tentato più volte di acquisire notizie in merito, ma non era riuscita ad ottenere risposte soddisfacenti.

L'Istituto previdenziale, nel giro di qualche giorno, ha comunicato, in primo luogo, che avrebbe tempestivamente notificato il verbale in base ai dati anagrafici indicati nella richiesta dell'Ufficio, e, in secondo luogo, che era stato disposto il ripristino delle provvidenze economiche. Si precisava, infatti, che in precedenza il verbale era stato spedito ma era ritornato al mittente con la motivazione "trasferito", a causa di inesattezze nei dati anagrafici riportati negli atti in possesso dell'INPS.

La seconda pratica segnalata dall'assistente sociale dell'ente ospedaliero riguardava la signora L.S. e presentava una problematica analoga. Anche in questo caso era stata effettuata una visita di revisione e l'erogazione della pensione era stata sospesa. A seguito dell'intervento dell'Ufficio, la pratica è stata tempestivamente e positivamente definita.

Si fa cenno sinteticamente ad un'altra istanza riguardante il signor D.G., trasmessa dalla Direzione Famiglia della Giunta regionale, che l'Ufficio è riuscito a risolvere nell'arco di due mesi circa, grazie anche a interventi telefonici e, ovviamente, alla pronta collaborazione degli enti referenti. Al proposito si sottolinea che una delle maggiori difficoltà incontrate nell'istruttoria è stata la ricostruzione delle varie fasi procedurali

in capo ai diversi soggetti pubblici competenti, in quanto la documentazione in possesso dell'Ufficio e l'esposizione della vicenda da parte dell'istante risultavano piuttosto frammentarie e lacunose.

Il signor D. G. lamentava di non aver ancora ricevuto il verbale di accertamento dello stato di invalidità e di *handicap* della madre, che aveva inoltrato una domanda di aggravamento nell'ottobre 2010, tramite un patronato.

Nel febbraio 2011 la Commissione sanitaria della ASL Milano 2 di Melegnano aveva effettuato per delega la visita presso la Casa di cura ove la madre era ricoverata. In tale sede la Commissione aveva ritenuto necessario acquisire una valutazione multidimensionale geriatrica, che era stata prontamente effettuata e poi trasmessa alla ASL nel giugno 2011.

Solo dopo diverse richieste di informazioni sull'effettivo stato d'istruttoria della pratica, si è appurato, per le vie brevi, che la succitata Azienda sanitaria aveva inviato nel mese di settembre il verbale dell'accertamento medico legale alla sede ASL di Milano, cui ci si è quindi rivolti per sollecitare una tempestiva definizione del procedimento in questione.

Si è appreso, così, che il verbale era stato trasmesso all'INPS nell'ottobre del 2011 e che, da un'interrogazione sul portale dell'INPS, la relativa domanda risultava definitivamente approvata. Il Difensore regionale si è, pertanto, rivolto all'Istituto previdenziale, che ha tempestivamente comunicato di aver provveduto a dare seguito alla richiesta dell'Ufficio.

Anche nel corso del 2011 alcune pratiche pervenute hanno avuto per oggetto la contestazione del giudizio medico espresso dalla competente Commissione sanitaria sia con riferimento alla percentuale di invalidità riconosciuta, sia con riferimento al mancato accertamento della gravità dell'*handicap* - ai sensi dell'art. 3, comma 3, L. 5.2.1992 n. 104 - condizione necessaria per fruire di alcune agevolazioni lavorative.

In tali casi si precisa, innanzitutto, agli istanti che il Difensore civico regionale non ha alcuna competenza per sindacare il giudizio medico espresso dalle Commissioni sanitarie in quanto si basa su valutazioni mediche, che presuppongono specifiche conoscenze tecnico-professionali. Si consiglia, pertanto, di rivolgersi ad un'associazione invalidi o ad un patronato che dovrebbe poter fornire l'assistenza necessaria al fine di valutare se sussistono i presupposti, con riferimento al quadro clinico, per impugnare il suddetto giudizio nei termini e nei modi espressamente previsti dalla normativa.

Con riferimento a questa problematica l'Ufficio ha potuto dare seguito alle richieste d'intervento solo nei casi in cui vi fossero discrasie o incongruenze tra la valutazione medica espressa e la documentazione agli atti. Al proposito si accenna alla pratica inoltrata dai signori M. e relativa al procedimento di riconoscimento dello stato di *handicap* del figlio P. Il piccolo, affetto da cardiopatia congenita complessa non correggibile, nel dicembre del 2008, alcuni mesi dopo la sua nascita, era stato sottoposto alla visita per l'accertamento ai sensi della L. 104/1992 e gli era stata riconosciuta la gravità dell'*handicap*. Dopo tre anni la Commissione medica, in sede di visita di revisione, aveva, invece, valutato che non sussistesse la connotazione della gravità.

I genitori contestavano il giudizio espresso in quanto ritenevano che le condizioni di salute del figlio non fossero mutate rispetto alla visita precedente e rilevavano, inoltre, che mentre il primo verbale riportava correttamente nella diagnosi "cardiopatia congenita complessa operata in attesa di nuovi trattamenti chirurgici", l'ultimo verbale riportava invece solamente "cardiopatia congenita complessa operata", tralasciando la circostanza

che il bambino era in attesa di un ulteriore intervento chirurgico a cuore aperto, come risultava dalla certificazione medica agli atti.

Il piccolo necessitava, quindi, di assidui controlli ambulatoriali ed accertamenti sanitari per monitorare la grave patologia di cui era affetto e scongiurare, considerata anche la sua tenera età, il sopravvenire di eventuali complicanze.

L'Ufficio si rivolgeva alla Commissione sanitaria della ASL evidenziando che, pur non essendo competente ad esprimere giudizi medici, riteneva fondate e, pertanto, meritevoli di approfondimento, le osservazioni sollevate dai signori M. Si pregava, quindi, di illustrare in modo circostanziato le motivazioni della mancata concessione della gravità.

E' stato tempestivamente comunicato che, ai sensi dell'art. 20 D.L. 1.7.2009, n. 78 convertito nella L. 3.08.2009 n. 102 del e in accordo con la circolare INPS 28.12.2009 n. 131, l'accertamento definitivo è in ogni caso effettuato dall'INPS. La richiesta dell'Ufficio era stata pertanto inoltrata al Centro Medio Legale dell'INPS di Milano, ove era giacente la pratica per essere riesamata.

La madre ha successivamente informato che il bimbo era stato nuovamente sottoposto a visita medica e che, in occasione della convocazione, le era stata richiesta documentazione medica aggiuntiva dalla quale emergesse chiaramente la patologia. La pratica si è conclusa positivamente con il riconoscimento dello stato di gravità dell'handicap e la previsione di un'ulteriore revisione nell'anno 2015.

Per quanto concerne i rapporti con le amministrazioni si ritiene doveroso sottolineare che la collaborazione prestata dall'INPS è stata fittiva e solerte anche in materia di invalidità civile così come si riferisce da anni per quanto concerne la materia pensionistica. Ciò ha permesso di fornire all'utenza riscontri quasi sempre tempestivi ed esaurienti (PB/LG).

6.3. Pensioni - previdenza

Questa categoria comprende tutte le questioni attinenti alle pensioni dirette e indirette, agli istituti collegati alla posizione contributiva (quali ad esempio riscatti e ricongiunzioni) e alle altre prestazioni erogate dall'INPS, tra i più grandi e complessi enti previdenziali d'Europa, cui sono assicurati la stragrande maggioranza dei lavoratori in Italia, o dall'INPDAP, che costituisce il polo previdenziale per i pubblici dipendenti e rappresenta il secondo pilastro del sistema pensionistico italiano. Al proposito si segnala che - per effetto del D.L. 6.12.2011, n. 201 (c.d. "decreto salva Italia"), poi convertito con modifiche nella L. 22.12.2011, n. 214 - dal 1° gennaio 2012 l'INPDAP confluisce nell'INPS, tant'è che la denominazione dell'Istituto è ora "INPS gestione ex INPDAP". Le risorse strumentali, umane e finanziarie degli enti soppressi saranno trasferite all'INPS con successivi decreti ministeriali; nel frattempo, le strutture centrali e periferiche continuano ad espletare le attività connesse ai loro compiti istituzionali.

La molteplicità degli istituti previdenziali unita ai continui interventi del legislatore fanno sì che le problematiche sottoposte all'attenzione del Difensore regionale in questa materia siano sempre state varie ed eterogenee. Nel 2011 si è registrato un leggero calo delle pratiche protocollate nella categoria.

Quelle aventi come referente l'INPDAP hanno avuto ad oggetto principalmente criticità di carattere procedimentale; al riguardo si riassume l'istruttoria delle pratiche della signora A. T. e del signor F.P.

La signora A. T., ex dipendente del Comune di Milano e titolare di una pensione INPDAP ordinaria diretta d'anzianità a far tempo dal settembre 2009, esponeva il

trattamento pensionistico e l'indennità premio di servizio (TFS) esserle stati liquidati sulla base della posizione economica D3 e aver maturato la posizione economica D4 a seguito del rinnovo contrattuale. Avendo richiesto all'ente datore di lavoro informazioni in merito alla riliquidazione della pensione e del TFS, le era stato precisato che i relativi dati erano stati inviati all'Istituto previdenziale nel marzo 2010. In seguito si era rivolta anche all'INPDAP, sede territoriale di Milano 1, per sollecitare l'istruttoria della sua pratica, senza riuscire ad ottenere alcun riscontro esaustivo.

L'Ufficio ha, pertanto, contattato l'INPDAP che, nell'arco di un mese ha comunicato, dapprima, di aver provveduto alla riliquidazione del TFS a seguito dell'attribuzione della progressione economica orizzontale nonché dell'applicazione dei benefici contrattuali, e, poi, di aver provveduto anche alla riliquidazione del trattamento pensionistico.

La seconda pratica riguarda il signor F.P.; da giugno 1993 all'agosto 1994 sullo stipendio erogato da un ente ospedaliero, allora datore di lavoro, gli erano state effettuate 15 trattenute mensili di L. 182.005 ciascuna (per un importo complessivo di L. 2.730.075 - pari a € 1.409,97) a titolo di riscatto del corso di laurea e di specializzazione. La relativa domanda era stata definita con decreto del Ministero del Tesoro del dicembre 1992.

Con successivo decreto del giugno 1994, che sostituiva ed annullava il precedente, era stato computato anche il servizio militare ed era stato, pertanto, rideterminato l'onere dovuto. Da settembre 1994 a settembre 2009 erano state effettuate le trattenute previste e determinate con il nuovo provvedimento, senza tenere conto di quanto già versato in precedenza.

L'Amministrazione dell'ente ospedaliero aveva allora precisato all'istante che non era possibile decurtare dall'importo dovuto in base al decreto del 1994 le somme già pagate in base al decreto del 1992 e che dette somme sarebbero state rimborsate d'ufficio dall'INPDAP.

Non ricevendo alcuna comunicazione al riguardo, il signor F.P., con nota dell'aprile 2002, aveva sollecitato il rimborso e, nel mese di settembre dello stesso anno, si era recato presso la sede INPDAP di Milano, ove gli era stato assicurato che la pratica era in corso d'istruttoria. Nonostante l'invio nel 2004 di un successivo sollecito, non gli era pervenuto alcun riscontro.

L'Istituto previdenziale, cui l'Ufficio si è rivolto nel maggio 2011, ha prontamente risposto di aver trasferito il fascicolo previdenziale unitamente alla documentazione pervenuta alla sede INPDAP di Lecco, competente in base all'attuale sede di lavoro del signor F.P..

L'Istituto, a distanza di qualche mese, ha infine precisato che stava provvedendo alla definizione della pratica di rimborso. In particolare, una volta concluso l'iter burocratico che prevedeva l'accertamento e la richiesta di fondi nell'apposito capitolo di bilancio per l'erogazione delle somme e le necessarie autorizzazione del dirigente di sede, si prevedeva di poter procedere al rimborso entro il successivo mese di ottobre. In seguito il signor F.P. ha ringraziato l'Ufficio per aver finalmente ricevuto quanto spettante mediante accredito sul proprio conto corrente bancario.

Per quanto concerne le pratiche che hanno avuto come interlocutore l'INPS, nell'ambito della molteplicità delle tematiche sottoposte, si segnala a titolo esemplificativo dell'attività dell'Ufficio una pratica inerente a problematiche di carattere più prettamente giuridico.

L'istanza, riguardante la liquidazione della pensione di reversibilità a favore di un ragazzo, S.S., è stata inoltrata dall'Associazione "Avvocati per niente" al fine di chiarire la

disciplina giuridica applicabile con riferimento al termine prescrizionale dei ratei maturati e non riscossi.

L'Ufficio si è rivolto alla sede INPS competente, ricostruendo la vicenda così come risultava dalla scarsa documentazione agli atti e dalle frammentarie informazioni di cui si disponeva.

La madre del giovane era deceduta nell'aprile del 2001, il ragazzo era stato, quindi, affidato all'Amministrazione comunale di residenza fino al compimento della maggiore età e poi inserito in una struttura cooperativa, ove stava svolgendo un tirocinio lavorativo ed ove, nel corso del processo di autonomia e inserimento lavorativo, era emerso che probabilmente non aveva percepito alcuna somma a titolo di pensione di reversibilità, nonostante ne risultasse titolare in base ad informazioni assunte direttamente presso l'INPS.

Il ragazzo aveva, pertanto, presentato una specifica domanda nell'agosto del 2010 per richiedere il pagamento delle rate di pensione non rimosse dal 1.1.2002 al 3.8.2010; l'INPS aveva erogato quanto spettante nei limiti della prescrizione quinquennale, opponendo, cioè, il termine di prescrizione breve previsto dall'art. 129, c. 1, R.D.L. 4.10.1935, n.1927.

Per quanto concerne il merito dell'istanza, si sottolineava che - come noto e come precisato dalla Direzione generale dell'INPS sin dal luglio 1989 con circolare n. 164 - l'art. 129 succitato deve "applicarsi in conformità all'orientamento giurisprudenziale consolidatosi in materia presso la Corte di Cassazione e recepito dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto con deliberazione n. 148 del 22 giugno 1979: per cui mentre alle rate di pensione già messe in pagamento si applica la prescrizione breve quinquennale di cui all'art. 129, alle rate non ancora liquidate si applica la prescrizione ordinaria decennale di cui all'art. 2946 c.c."

L'Ufficio evidenziava che la regola generale per i ratei della prestazione previdenziale o assistenziale è la prescrizione decennale, mentre opera la prescrizione quinquennale solo per i ratei "liquidi", liquidità da intendersi quale effetto del procedimento di liquidazione della spesa con messa a disposizione a favore dell'avente diritto delle relative somme (Corte Cass. Sez. lav. n. 9825/2000, Corte Cass. Sezioni Unite n.10955/2002).

Con riferimento alla fattispecie in esame l'unico documento rilasciato dall'INPS sinora in possesso del ragazzo era il modello TE08 del luglio 2002 con cui si comunicava al signor G. D. (quale, si presumeva, tutore del ragazzo) la liquidazione della pensione ai superstiti, categoria SO con decorrenza dal luglio 2001, comprendente le quote spettanti al ragazzo, contitolare dal luglio 2001 all'agosto 2010, e alla sorella contitolare dal luglio 2001 al gennaio 2006.

Ciò premesso, si pregava di voler fornire ogni utile indicazione circa la sussistenza di certificazione probante l'invio del modello TE08 e di eventuali successivi modelli Obis/M al signor G.D. e circa l'effettiva messa in pagamento delle somme arretrate e dei successivi ratei di pensione secondo le modalità di riscossione indicate dal signor G.D. nella richiesta (di cui si invitava a voler trasmettere copia) pervenuta all'INPS nel marzo del 2002, come precisato nel succitato modello.

Si pregava, cioè, di fornire gli opportuni chiarimenti in merito al procedimento di liquidazione ed erogazione delle somme spettanti al ragazzo a titolo di arretrati e di ratei di pensione con specifico riferimento alla sussistenza dei presupposti per l'opposizione della prescrizione breve.

L'INPS comunicava che il signor S.S. era contitolare della pensione di reversibilità insieme al fratello uterino G.D. e alla sorella V.S. e che le quote di S.S. erano state pagate dalla decorrenza fino al febbraio 2004 insieme a quelle spettanti ai fratelli. Da tale data le quote erano state disgiunte e dopo tale scissione i pagamenti relativi alla quota di S.S. non erano stati disposti per la riscossione.

In seguito alla richiesta dell'agosto 2010 era stato emesso un assegno con il quale si effettuava il pagamento da gennaio 2005 all'agosto 2010, mese nel quale il ragazzo era diventato maggiorenne; si riconosceva, pertanto, un credito a favore di S.S. per il periodo da marzo 2004 a dicembre 2004. L'INPS assicurava che il ragazzo avrebbe ricevuto a breve avviso di quietanza allo sportello postale (PB/LG).

6.4 Infortuni sul lavoro

La categoria comprende le questioni attinenti all'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro, gestita dall'INAIL.

Nel corso degli anni non sono pervenute molte pratiche inerenti a questa materia, in quanto non rientrano nella competenza dell'Ufficio i reclami che concernono le valutazioni medico-legali sottese al riconoscimento del grado d'invalidità e alla relativa quantificazione. L'Ufficio è intervenuto in merito a problematiche di carattere sostanzialmente giuridico - amministrativo (quali, ad esempio, la sussistenza di presupposti per il riconoscimento dell'infortunio *in itinere*) ed a aspetti procedurali (quali sollecitazione sui tempi, richieste di chiarimenti etc.).

A titolo esemplificativo si riporta sinteticamente l'istruttoria di una pratica vertente sull'**assicurazione**, obbligatoria, per le casalinghe contro gli **infortuni domestici**. La signora C.P. si era rivolta al Difensore regionale per lamentare il mancato rimborso di quanto erroneamente versato a titolo di premio per l'assicurazione contro gli infortuni in ambito domestico. L'interessata aveva effettuato, con riferimento agli anni 2005 e 2006, il pagamento all'INAIL tramite bollettini di conto corrente postale. In seguito era venuta a conoscenza di non essere tenuta a corrispondere il premio, in quanto titolare di un reddito inferiore ai limiti di legge, ed aveva richiesto per iscritto nel febbraio 2006 alla sede competente dell'Istituto il rimborso del premio; malgrado successivi solleciti, non aveva mai ricevuto la restituzione di quanto corrisposto.

Il Difensore regionale si è rivolto all'INAIL che, anche se non sollecitamente, ha informato di aver investito della questione l'ufficio contabilità della Direzione regionale Lombardia affinché provvedesse alla riapertura delle movimentazioni contabili, sospese per chiusura di fine anno. Successivamente è pervenuta una comunicazione in cui si informava che era stato predisposto ed inviato alla signora C.P. un assegno non trasferibile. L'interessata ha ringraziato l'Ufficio per essere riuscita finalmente ad ottenere la somma, che seppure di importo modesto, era a lei dovuta. (PB/LG)

7. SANITA' E IGIENE

7.1 Assistenza sanitaria

Nel 2011 il numero complessivo di richieste di intervento in ambito sanitario è rimasto pressoché invariato rispetto all'anno precedente. Vi è da rilevare, peraltro, come ad un'ulteriore contrazione delle istanze riferibile ai primi nove mesi dell'anno si è contrapposto un consistente incremento negli ultimi mesi, confermato anche all'inizio del 2012.

Un aspetto interessante è dato dal fatto che la quasi totalità delle segnalazioni in questa materia sia pervenuta tramite posta elettronica oppure con l'accesso *on line* mediante il nuovo programma di gestione informatizzata delle pratiche (DIASPRO).

Si è, poi, confermata l'estrema varietà delle questioni trattate.

Una problematica di natura generale, sottoposta da alcuni cittadini, ha riguardato le nuove modalità, definite dall'amministrazione regionale, per usufruire - a far tempo dal mese di luglio 2011 - dell'esenzione per reddito per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, in coerenza a quanto previsto dal D.M. 11.12.2009 "Verifica delle esenzioni, in base al reddito, dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, tramite il supporto del Sistema Tessera Sanitaria". Tale normativa ha, infatti, fissato nuove modalità di controllo della sussistenza del diritto all'esenzione per reddito.

Le disposizioni applicative della normativa statale sopra indicata sono state fornite dalla Direzione generale Sanità della Giunta regionale alle aziende e strutture sanitarie con le circolari n. H1.2011.14310 del 10.5.2011, n. H1.2011.16796 del 1.6.2011 e n. H1.2011.0019261 del 24.6.2011. In particolare, è stato specificato come la nuova normativa preveda che gli elenchi degli assistiti che hanno diritto all'esenzione per reddito, con il relativo codice di esenzione, siano forniti annualmente alle Regioni dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), sulla base delle dichiarazioni dei redditi dell'anno precedente all'anno di invio.

La Regione Lombardia, quindi, ha provveduto ad inviare agli aventi diritto una comunicazione con allegata l'attestazione di esenzione per reddito fornita dal MEF, nonché a registrare i dati di esenzione nell'Anagrafe Regionale. Il medico di base, nel compilare le prescrizioni, ha la possibilità di accedere alla suddetta Anagrafe e l'assistito potrà comunque esibire l'attestazione ricevuta per dimostrare il proprio diritto all'esenzione.

Nel caso di mancato recapito al domicilio dell'attestato di esenzione, gli assistiti hanno avuto, comunque, la possibilità - entro il 14.9.2011 - di effettuare presso la ASL, sotto la propria responsabilità, un'autocertificazione in cui attestare di essere in possesso dei requisiti di reddito o delle condizioni che danno diritto all'esenzione.

Le esenzioni per reddito inviate da MEF hanno validità fino al 31 marzo dell'anno successivo all'anno di invio, mentre le autocertificazioni effettuate dall'assistito presso la ASL hanno validità fino al 31 dicembre dell'anno in corso.

Nella sostanza, a partire dal 1° luglio 2011, il diritto all'esenzione per reddito dal pagamento del *ticket* deve essere indicato dal medico sulla prescrizione di visite ed esami specialistici e non può più essere autocertificato da parte dell'assistito al momento della fruizione della prestazione presso le strutture.

Specifiche indicazioni sono state fornite dall'amministrazione regionale per la gestione del periodo transitorio (dal 1° luglio al 14 settembre 2011), anche per consentire ai

cittadini un più graduale accesso agli sportelli della ASL per l'eventuale presentazione dell'autocertificazione.

Nonostante l'amministrazione regionale abbia riportato sul sito della competente Direzione generale dettagliate informazioni e chiarimenti sulle nuove modalità per la verifica del diritto all'esenzione, sono stati comunque notevoli i disagi che i cittadini hanno dovuto affrontare presso le ASL, a causa delle lunghe code formatesi per la presentazione dell'autocertificazione.

Si è già detto, infatti, che il MEF ha inviato all'amministrazione regionale solo i nominativi e i dati relativi ai cittadini che avevano presentato la dichiarazione dei redditi l'anno precedente, mentre sono molti coloro - soprattutto pensionati, con la sola abitazione principale - che sono esentati dal suddetto adempimento fiscale.

Proprio i soggetti più anziani e deboli, pertanto, hanno dovuto recarsi in ASL per presentare l'autocertificazione e pochi hanno realmente compreso i motivi che ne hanno resa necessaria una nuova presentazione, venendo di solito prorogata di anno in anno la precedente: molti, infatti, danno per scontato che l'amministrazione regionale abbia a disposizione tutti i dati - anche fiscali - che li riguardano.

Anche l'alternativa proposta dall'amministrazione regionale di presentare *on line* l'autocertificazione non è risultata di facile attuazione, trattandosi di utenti con scarsa dimestichezza all'uso di strumenti informatici.

Molti cittadini hanno, peraltro, riconosciuto la professionalità dimostrata dal personale addetto agli sportelli degli uffici Scelta e Revoca delle ASL nel ridurre al minimo il disagio agli utenti.

Poiché la scadenza delle autocertificazioni era prevista per il 31.12.2011, questo Ufficio ha ritenuto opportuno chiedere all'amministrazione regionale di assumere iniziative utili ad evitare nuovi disagi agli utenti, prevedendo la proroga delle autocertificazioni fino ad eventuali cambiamenti di reddito da parte del cittadino.

Con comunicazione del 27.12.2011 la Direzione generale Sanità della Giunta regionale ha informato l'Ufficio di aver già provveduto ad inviare ai soggetti competenti la circolare n. H1.2011.0036312 del 13.12.2011, in cui è stato specificato come i dati attualmente registrati verranno considerati validi fino a che il cittadino autocertifichi l'eventuale variazione del suo stato di diritto, evitando in tal modo il verificarsi di disagi connessi alle scadenze riportate sulla modulistica e superando così la necessità di rinnovare tutti gli anni l'autocertificazione presso la ASL.

E' stato, comunque, ribadito come l'autocertificazione perda immediatamente validità al cessare delle condizioni in essa dichiarate ed è preciso obbligo del cittadino dare tempestiva comunicazione alla ASL di ogni eventuale variazione (stato di occupazione/disoccupazione, aumento di reddito, ecc...).

Qualora fosse stato mantenuto l'obbligo di rinnovo annuale si sarebbe creata, a parere dell'Ufficio, un'ingiusta discriminazione nei confronti di tutti i soggetti che non presentano la dichiarazione dei redditi e ai quali, quindi, non viene inviato l'attestato dalla Regione.

In tal modo si sarebbe acuito ulteriormente un diverso trattamento - verificatosi comunque in sede di prima applicazione della normativa e denunciato a questo Ufficio dal signor G.B. - tra coloro che hanno ricevuto l'attestato nel 2011 - i quali hanno diritto all'esenzione fino al 31.3.2012 (i dati, infatti, vengono aggiornati al 31 marzo di ogni anno), sulla base dei redditi dell'anno 2009 - e coloro che, invece, hanno presentato l'autocertificazione, i quali hanno dovuto fare riferimento ai redditi dell'anno 2010 e hanno

comunque l'obbligo di comunicare tempestivamente alla ASL, anche nel corso dell'anno, ogni variazione della propria situazione reddituale.

In merito ai rilievi formulati dal signor G.B., questo Ufficio ha chiarito al cittadino che il mancato invio dei dati da parte del MEF non è imputabile all'amministrazione regionale e che la disciplina giuridica dell'autocertificazione prevede espressamente l'assunzione di responsabilità in merito alla veridicità delle dichiarazioni rese.

Si è ritenuto, comunque, opportuno trasmettere all'amministrazione regionale i rilievi formulati dal signor G.B., per ogni eventuale iniziativa di competenza.

E' di recente pervenuta una risposta dalla Direzione generale Sanità della Giunta regionale, in cui è stato confermato il riferimento ad annualità di reddito diverse a seconda della fattispecie (ricevimento dell'attestato o presentazione dell'autocertificazione). E' stato, peraltro, specificato come l'obbligo di comunicare tempestivamente i mutamenti di reddito o di *status* venga a gravare non solo in capo a coloro che hanno presentato l'autocertificazione, ma anche a coloro che hanno ricevuto l'attestato di esenzione, a prescindere dalla data di scadenza dello stesso.

Viene, quindi, sempre posto a carico del cittadino l'onere della suddetta comunicazione: in caso di successivo accertamento, da parte dei soggetti competenti, della non titolarità del diritto all'esenzione, il cittadino incorre nelle sanzioni amministrative e penali previste dalla legge.

Nella relazione dello scorso anno si era rappresentata la problematica inerente alla determinazione dell'anno di riferimento per i redditi da considerare ai fini dell'autocertificazione resa ai fini dell'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria. Tra i casi descritti ci si era soffermati sulla vicenda occorsa al signor V.P. che - 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.

Solo con molto ritardo, nell'aprile 2011, l'amministrazione regionale ha comunicato all'Ufficio che, con la circolare n. H1.20100026152 del 27.7.2010, era stato meglio precisato il requisito reddituale che l'assistito deve possedere ai fini dell'autocertificazione del diritto all'esenzione, con allegato il modello aggiornato di autocertificazione. In particolare, era stato chiarito che lo stato fiscale dell'interessato è sancito nel momento della consegna della medesima dichiarazione se avvenuta prima della sua scadenza e non - come sostenuto dalla ASL Monza e Brianza - nel momento dell'accertamento del reddito annuale da parte dell'Ente preposto.

Il signor V.P., pertanto, ha chiesto, in data 16.5.2011, il rimborso della sanzione in misura ridotta che aveva nel frattempo pagato alla suddetta azienda sanitaria. Con nota del 17.8.2011, il direttore del Servizio Pagamento e controllo della ASL Monza e Brianza ha comunicato di non accogliere la richiesta di rimborso formulata dal signor V.P., adducendo - a motivazione - la circostanza che il caso dell'interessato era stato trattato prima dell'emanazione della "nuova" circolare regionale. E' stato specificato, inoltre, che l'effettiva presentazione da parte del CAF della dichiarazione del signor V.P. si era verificata in data 15.06.2007, quindi successivamente all'erogazione delle prestazioni.

L'Ufficio riteneva di dover contestare le argomentazioni addotte dall'azienda sanitaria, chiedendo nel contempo all'amministrazione regionale definitivi chiarimenti sulla fondatezza giuridica della richiesta formulata dall'interessato. In merito alla prima obiezione sollevata dalla ASL, si rilevava che - seppure la Direzione generale Sanità della Giunta regionale avesse fornito un modello aggiornato e più chiaro per la compilazione dell'autocertificazione - in realtà con la circolare regionale non erano state introdotte

modifiche sostanziali relativamente alla procedura di accertamento. La circolare regionale, infatti, non aveva introdotto norme nuove, ma si era semplicemente limitata a chiarire quale fosse la modalità corretta per la verifica del requisito reddituale, sulla base dell'interpretazione delle vigenti norme tributarie nel loro complesso.

Il signor V.P., del resto, aveva più volte ribadito come la correttezza della suddetta interpretazione gli fosse già stata telefonicamente confermata da funzionari dell'Agenzia delle Entrate, interpellati allo scopo.

Relativamente alla seconda obiezione sollevata dalla ASL, ossia che comunque la trasmissione della dichiarazione dei redditi del signor V.P. all'Agenzia delle Entrate da parte del CAF fosse avvenuta dopo l'erogazione della prestazione, si osservava come - al fine della verifica della sussistenza del requisito reddituale - faccia fede la data di consegna della dichiarazione, avvenuta in data 7.5.2007. Se così non fosse, il cittadino non potrebbe mai conoscere il momento in cui l'associazione - che di norma raccoglie un certo numero di dichiarazioni prima dell'invio - effettua la trasmissione in concreto. E' necessario, pertanto, individuare un momento preciso a cui far riferimento, ossia la data di consegna della dichiarazione.

Si ricordava, infine, alla stessa Direzione generale Sanità come i chiarimenti formalizzati nella circolare regionale fossero stati resi proprio in seguito alla questione sollevata dal signor V.P. per il tramite dell'Ufficio. L'interessato aveva manifestato l'intenzione di non effettuare il pagamento della sanzione in misura ridotta; vi ha poi provveduto - nelle more della risposta - al fine di evitare eventuali ulteriori pregiudizi economici nel caso in cui l'amministrazione regionale non avesse avallato la tesi sostenuta dal cittadino e dall'Ufficio. Sarebbe stato paradossale, pertanto, che il signor V.P. non riuscisse ad ottenere il rimborso delle somme corrisposte.

Nessun riscontro è finora pervenuto dall'amministrazione regionale, mentre la ASL Monza e Brianza ha ribadito la decisione di non provvedere al rimborso delle somme richieste dall'interessato, adducendo argomentazioni in parte uguali e in parte diverse a quelle già formulate nella precedente risposta. E' stato specificato, ancora una volta, come l'azienda avesse applicato le disposizioni previste dalla normativa vigente al momento in cui sarebbe stato commesso l'illecito (ossia, la presentazione dell'autocertificazione) e non quelle successive, previste dalla circolare regionale del 27.7.2010. Al proposito, si è ribadito come la suddetta circolare in alcun modo abbia dettato nuove disposizioni normative, limitandosi invece a chiarire la corretta interpretazione di norme vigenti, che peraltro avrebbe già dovuto essere effettuata dall'ente competente.

L'opportunità di un intervento chiarificatore da parte dell'amministrazione regionale è stata motivata esclusivamente dall'indisponibilità della ASL Monza e Brianza ad accogliere l'interpretazione fornita dall'interessato e considerata giuridicamente fondata dall'Ufficio.

L'azienda sanitaria, poi, specificava come il pagamento della sanzione in misura ridotta già effettuata dal signor V.P. avesse estinto il diritto ad impugnarla. Al proposito, l'Ufficio ribadiva come fosse stato necessario che l'interessato provvedesse al suddetto pagamento, al fine di evitare un ulteriore e consistente pregiudizio economico. Del resto, in quel momento non era ancora pervenuta una risposta, da parte della Direzione generale Sanità della Giunta regionale, al quesito posto dall'Ufficio già a far tempo dal 22.2.2010 nel corso della trattazione di una pratica simile a quella del signor V.P. e il cui riscontro era stato sollecitato in data 27.4.2010 ed in data 11.5.2010.

Poiché non pare giusto far ricadere sul cittadino le conseguenze negative derivanti dai comportamenti e dai ritardi delle amministrazioni coinvolte, l'Ufficio ha sollecitato ancora un riscontro alla competente Direzione regionale, nonché l'adozione di iniziative tali da assicurare il rimborso, in favore del signor V.P. della somma da lui corrisposta, ma non dovuta.

Sempre in materia di pagamento di *ticket* sanitari, nel 2011 è stata sottoposta ancora all'attenzione dell'Ufficio una problematica su cui ci si era già soffermati qualche anno fa (cfr. Relazione del Difensore civico 2006) e che si pensava fosse ormai definita.

Nella specie, il signor M.S. ha denunciato all'Ufficio il rifiuto opposto, in data 27.4.2011, da parte del personale allo sportello del CUP dell'Ospedale di Circolo di Varese, alla prenotazione di una visita oculistica a nome della moglie, signora C.D., per il giorno 1.12.2011 in mancanza del pagamento immediato del relativo *ticket*.

Risultava chiara la perplessità del cittadino a fronte di una richiesta di tal genere, ossia di provvedere al pagamento anticipato del corrispettivo di una prestazione che non sarebbe stata erogata in tempi brevi, ma a distanza di molti mesi dalla prenotazione (circa 7 mesi).

L'addetta allo sportello, a fronte delle rimostranze del signor M.S., chiariva di dover applicare specifiche disposizioni ricevute dalla Direzione dello stesso Ospedale. Analoghe giustificazioni erano state addotte da un'impiegata dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, cui l'interessato si era rivolto per ulteriori chiarimenti.

Le disposizioni cui aveva fatto riferimento il personale addetto allo sportello erano contenute in un "Avviso" del 30.8.2006, predisposto dalla Direzione dell'azienda ospedaliera, inerente a "Modifiche della erogabilità a carico del Servizio Sanitario Regionale D.G.R. VIII/3111 del 01.08.2006". In particolare, tale "Avviso" specificava che, con il suddetto provvedimento regionale, era stata introdotta in tutte le strutture erogatrici accreditate della Regione Lombardia la riscossione del *ticket*, se dovuto, all'atto della prenotazione.

La citata deliberazione regionale, invero, si limitava a "dare indicazione ai soggetti erogatori di prestazioni di specialistica ambulatoriale affinché gli stessi organizzino le attività di prenotazione prevedendo il più possibile la riscossione, nel caso sia dovuto, del *ticket* all'atto della prenotazione stessa...".

Non pareva, pertanto, legittimo - come aveva giustamente sottolineato il cittadino nella sua segnalazione - far discendere dal suddetto provvedimento la decisione dell'azienda ospedaliera di Varese di rifiutare la prenotazione in mancanza del pagamento anticipato del *ticket*.

Come già sopra specificato, la problematica denunciata dal signor M.S. era stata già sottoposta all'Ufficio subito dopo l'approvazione della D.G.R. n. 3111/2006. Del resto si trattava di una questione "antica", in quanto già nel 1997 l'Ufficio era intervenuto per contestare la prassi - già adottata da alcuni soggetti erogatori - di subordinare la prenotazione al pagamento anticipato del *ticket*.

In tale occasione, l'Ufficio aveva manifestato le proprie perplessità alla Direzione generale Sanità della Giunta regionale: seppure nella consapevolezza che la legge non vietasse il pagamento anticipato del *ticket* al momento della prenotazione e che tale procedura venisse chiaramente applicata al fine di evitare che venissero disertati gli appuntamenti prenotati in precedenza, si contestava la suddetta richiesta nel caso in cui tra la prenotazione e l'effettiva erogazione della prestazione intercorresse un notevole lasso di tempo (come, appunto, nel caso del signor M.S.).

Si chiariva, infatti, come l'adozione di tale procedura venisse a determinare una duplice penalizzazione per il cittadino, che - oltre a dover attendere molto tempo prima di fruire della prestazione - era costretto anche a pagare in anticipo.

L'Ufficio riteneva, invece, che il fenomeno delle prenotazioni multiple dovesse essere risolto in altro modo, anche mediante l'applicazione - oltre dell'addebito dell'intero costo della prestazione, come stabilito dalla L. 30.12.1991, n. 412 - di una sanzione, già prevista dal punto 5.6 Diritto al risarcimento e sanzioni del D.P.C.M. 19.5.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari", secondo cui l'utente che non si presenti, né preannunci la propria impossibilità di fruire della prestazione è tenuto al versamento di un *malum* (allora pari a lire 50.000).

Il problema, invero, aveva conosciuto con gli anni sempre minore rilievo, in seguito alla creazione dei centri unici di prenotazione e quindi alla diffusione del sistema telefonico di prenotazione, con conseguente pagamento del *ticket* al momento dell'erogazione della prestazione.

Aveva suscitato, pertanto, qualche perplessità la decisione dell'amministrazione regionale di raccomandare alle strutture erogatrici, con la D.G.R. n. 3111/2006, l'adozione di una prassi già contestata, in quanto pregiudizievole per i cittadini.

Le motivazioni alla base della suddetta disposizione sono state esplicitate nello stesso provvedimento, ossia la necessità di responsabilizzare maggiormente i cittadini, a fronte della verifica, per mezzo del sistema regionale di monitoraggio dei tempi di attesa, che una percentuale variabile tra il 9% e il 10% di utenti prenotati nelle liste non si presenta agli appuntamenti prefissati.

Pur condividendo tali argomentazioni, ancora una volta l'Ufficio - per le stesse ragioni già espresse in passato - ribadiva come non fosse ammissibile chiedere all'utente il pagamento anticipato del *ticket*, soprattutto quando la prestazione non possa essere garantita entro tempi brevi.

Non si comprendeva, poi, come l'invito regionale potesse conciliarsi con la diffusione del sistema delle prenotazioni telefoniche. Di certo in contrasto con gli obiettivi dell'economicità e della semplificazione garantiti dalla prenotazione telefonica risultava il costringere l'utente a recarsi presso la struttura sanitaria a pagare in anticipo il *ticket* rispetto al momento dell'erogazione della prestazione.

Si chiedeva, pertanto, all'amministrazione regionale di assumere iniziative idonee a tutelare adeguatamente i diritti degli utenti.

Con nota del 4.7.2007, la Direzione generale Sanità della Giunta regionale forniva un riscontro, in cui si specificava, tra l'altro, che nel corso di una seduta del Comitato per la tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti (CRCU), istituita presso la Direzione generale Commercio, Fiere e Mercati, era stato puntualizzato come "la D.G.R. n. 3111 del 1 agosto 2006 non sia da ritenersi vincolante in tema di riscossione del *ticket*, al momento della prenotazione, ma dia piuttosto indicazioni organizzative ai soggetti erogatori".

Non risultava all'Ufficio che fossero state fornite dall'amministrazione regionale indicazioni più recenti in materia di pagamento del *ticket* all'atto della prenotazione rispetto a quanto riportato nella documentazione citata (anche la Direzione dell'Ospedale di Circolo di Varese, nella propria comunicazione, faceva richiamo solo al provvedimento regionale del 2006) e si chiedeva espressamente alla Direzione generale Sanità della Giunta regionale di volerne dare conferma.

Nel contempo, qualora fosse immutato il quadro normativo sopra descritto e poiché in alcun modo dalla D.G.R. n. 3111/2006 è possibile ricavare l'obbligatorietà del

preventivo pagamento del *ticket* ai fini della prenotazione della prestazione, si invitava l'azienda ospedaliera di Varese a dare disposizioni affinché venisse modificata la prassi finora adottata.

Dall'amministrazione regionale non è mai pervenuto alcun riscontro, mentre l'azienda ospedaliera si è mostrata disponibile a rivedere la prassi adottata.

In un primo momento, peraltro, il Direttore generale dell'azienda ospedaliera di Varese specificava che il pagamento all'atto della prenotazione rispondesse all'intento di evitare un successivo accesso al CUP del cittadino, ma, nel caso in cui l'arco temporale ricompreso tra la prenotazione e l'erogazione della prestazione superi i novanta giorni, sarebbe stato consentito ugualmente all'utente di prenotare, senza che gli fosse richiesto contestualmente ed obbligatoriamente il pagamento anticipato. Il Direttore generale dell'azienda ospedaliera ricordava, poi, come da tempo fosse possibile prenotare le prestazioni tramite il sito Internet aziendale o il Call Center regionale, provvedendo al pagamento in un momento successivo, ma comunque precedente alla data fissata per l'erogazione delle stesse.

L'Ufficio, peraltro, riteneva che la risposta non fosse risolutiva dei problemi lamentati.

A parte il fatto che il termine di novanta giorni non può certo essere considerato "breve", restava ferma la posizione dell'Ufficio di ritenere l'obbligo per il cittadino di effettuare il pagamento in data precedente all'erogazione della prestazione come non conforme agli obiettivi di economicità e di semplificazione, enfatizzati dagli strumenti adottati dall'amministrazione regionale per facilitare e favorire la prenotazione *on line* o mediante il Call Center regionale. Se l'obiettivo di diffondere l'utilizzo dei suddetti strumenti è proprio quello di evitare accessi plurimi agli sportelli delle aziende, non si comprendeva, però, il motivo per cui il cittadino non potesse effettuare il pagamento della prestazione il giorno dell'erogazione della stessa.

Costringere il cittadino, anche in caso di prenotazione telefonica o per il tramite del sito internet aziendale, a pagare il *ticket* in data antecedente all'erogazione della prestazione verrebbe a creare un notevole disagio per lo stesso che:

- 1) effettuerebbe comunque la prenotazione telefonica, anche al fine del reperimento della struttura erogatrice con i minori tempi di attesa;
- 2) dovrebbe recarsi presso la struttura per effettuare il pagamento del *ticket*, senza fruire della prestazione;
- 3) dovrebbe di nuovo recarsi presso la struttura al momento dell'erogazione della prestazione.

Appariva, pertanto, necessario un intervento chiarificatore in materia da parte dell'amministrazione regionale, che a suo tempo aveva fornito le indicazioni (D.G.R. n. 3111/2006) richiamate nel provvedimento assunto dalla suddetta azienda.

Si ribadiva come l'obiettivo che l'amministrazione regionale intendeva perseguire con la suddetta indicazione (unico, a mio parere, meritevole di considerazione), ossia evitare che venissero disertati gli appuntamenti prenotati in precedenza, dovesse essere raggiunto con altri strumenti.

Ancora una volta, l'amministrazione regionale non si è pronunciata espressamente, come invece richiesto.

L'azienda ospedaliera, con nota del 20.9.2011, specificava che il motivo della richiesta del pagamento anticipato fosse la necessità di comprovare l'effettivo pagamento prima

della fruizione della prestazione e che potesse essere effettuato anche il giorno stesso dell'appuntamento fissato, ma comunque in un momento antecedente.

L'Ufficio replicava come oggetto della contestazione non fosse la necessità di effettuare il pagamento in un momento precedente all'erogazione della prestazione (circostanza mai messa in discussione), quanto la richiesta - anzi l'obbligo, pena la mancata fissazione dell'appuntamento - del pagamento contestualmente alla prenotazione.

Poiché l'azienda ospedaliera aveva ammesso la possibilità di eseguire il pagamento anche il giorno stesso dell'erogazione della prestazione (modificando, quindi, la prassi fino ad allora adottata), la vicenda si era positivamente conclusa.

Sarà, peraltro, necessario intervenire ulteriormente nei confronti dell'amministrazione regionale: la circostanza che la problematica si sia definita a livello di singola azienda non esclude che possa ripresentarsi presso altre strutture, come ci è stato recentemente segnalato da un cittadino, signor V.M., che ha dovuto prenotare una Tac presso l'Ospedale Niguarda di Milano e al quale è stato richiesto il pagamento all'atto della prenotazione e con cinque mesi di anticipo rispetto alla data di erogazione della prestazione.

La situazione del signor V.M. era stata diffusamente illustrata nella Relazione dello scorso anno per un altro aspetto, in quanto l'Ufficio era intervenuto nei confronti del Ministero della Salute affinché venisse considerato come compreso nel codice 87.03.1 (Tac del capo, senza e con contrasto) anche il codice 87.03 (Tac del capo, senza contrasto) tra le prestazioni esenti per i pazienti affetti da malattie cerebrovascolari. Come già chiarito, a parere dell'Ufficio non si trattava - contrariamente a quanto affermato nelle risposte ricevute dal Ministero della Salute - di dover modificare la normativa esistente, con conseguente integrazione del Nomenclatore tariffario vigente, ma di dare luogo ad un'interpretazione estensiva del Nomenclatore stesso, considerando appunto il codice 87.03.1 comprensivo anche della voce 87.03, lasciando quindi ai singoli specialisti la valutazione circa la necessità di procedere all'esecuzione della TAC senza oppure con mezzo di contrasto, come già accadeva di fatto presso alcune strutture sanitarie.

Nel corso del 2011 un dirigente della Direzione generale della Programmazione sanitaria, dei livelli di assistenza e dei principi etici di sistema del competente Ministero ha contattato telefonicamente l'Ufficio: in quell'occasione erano state di nuovo e chiaramente illustrate le ragioni che avevano motivato la nostra richiesta, ribadendo come i pazienti affetti da patologie cerebrovascolari devono sottoporsi a controlli molto frequenti ed attenersi alle prescrizioni degli specialisti, che spesso ritengono sufficiente l'esecuzione di TAC senza contrasto, meno onerose per il SSN, meno invasive per il paziente ed eseguibili - contrariamente alle TAC con contrasto - anche a distanza molto ravvicinata.

Il funzionario ministeriale ha mostrato di comprendere le ragioni dell'Ufficio e si è impegnato ad approfondire ulteriormente la problematica.

Con comunicazione del 29.7.2011, peraltro, veniva successivamente confermata dal competente Ministero la posizione già assunta in precedenza, ossia la necessità di apportare modifiche al D.M. 329/99 per consentire una diversa applicazione dei codici di esenzione.

La situazione del signor V.M. si è ulteriormente aggravata con l'adozione, da parte dell'amministrazione regionale, del provvedimento di rimodulazione del *ticket*, previsto dalla manovra economica del Governo sulle prestazioni di specialistica ambulatoriale (art. 17, comma 6, L. 15.7.2011, n. 111) in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria.

Mentre la disposizione statale appena richiamata prevede che i cittadini non esenti che effettuano prestazioni di specialistica ambulatoriale a carico del SSN sono tenuti, in aggiunta al *ticket* già vigente, a pagare una quota fissa per ricetta pari a 10 euro, l'amministrazione regionale lombarda ha compiuto una scelta diversa, prevedendo il pagamento di una cifra variabile, proporzionale al valore della prestazione e che va da un minimo di 0 euro ad un massimo di 30 euro.

L'amministrazione regionale, infatti, ha valutato che l'applicazione del *ticket* "fisso" avrebbe determinato un aumento anche del 300% della compartecipazione alla spesa da parte dei cittadini. Con la D.G.R. 20.7.2011, n. 2027, la Giunta regionale ha previsto l'applicazione di un *ticket* proporzionale al valore delle prestazioni contenute nelle ricette che ammonti al 30% del limite inferiore delle classi di valore in cui le ricette sono state suddivise, escludendo la quota fissa per ricetta di valore inferiore ai 5,01 euro. La quota massima di 30 euro per ricetta è dovuta nel caso in cui il valore della prestazione sia superiore a 100 euro.

In tal modo, peraltro, sono stati agevolati i pazienti che richiedono prestazioni meno onerose, mentre diversamente accade nell'ipotesi in cui debba essere eseguita una TAC (come è appunto il caso del signor V.M.) o una risonanza magnetica. Sono stati, così, penalizzati i pazienti che devono eseguire accertamenti per le patologie più gravi e importanti (ad esempio, per la diagnosi di tumori).

Il signor V.M., di conseguenza, per l'esecuzione delle TAC senza contrasto, prescrittegli con frequenza dal suo specialista per monitorare la sua patologia cerebrovascolare, è costretto a pagare - oltre al *ticket* per la prestazione (abbiamo già visto, infatti, come la stessa non venga fatta rientrare tra quelle esenti in relazione alla sua patologia) pari a 36,00 euro - anche la somma di 25,50 euro (quota variabile prevista per prestazioni di valore compreso tra gli 85,01 e 100 euro), per un totale di 61,50 euro.

Tutto ciò per fruire di una prestazione diagnostica che, come già ribadito, viene considerata indispensabile per i controlli funzionali al monitoraggio di un paziente colpito da *ictus cerebri*.

Se a quanto sopra si aggiunge che l'azienda ospedaliera Niguarda, presso la quale è in cura il signor V.M., sembra aver recentemente adottato anche la prassi di chiedere il pagamento anticipato del *ticket* al momento della prenotazione della prestazione è consentito proprio dire che il paradosso già rappresentato dalla situazione del signor V.M. ha raggiunto la sua massima espressione.

L'Ufficio interverrà nei confronti della suddetta azienda ospedaliera e dell'amministrazione regionale per la problematica del pagamento anticipato del *ticket*. Stante, poi, l'indisponibilità del Ministero della Salute a mutare il proprio orientamento nell'interpretazione ed applicazione del Nomenclatore tariffario, verrà comunque considerata la possibilità di insistere presso l'amministrazione regionale per un'ulteriore valutazione del caso del signor V.M.

A parte un lieve miglioramento dei tempi della risposta da parte della Direzione generale Sanità della Giunta regionale in seguito all'entrata in vigore della l.r. 6.1.2010, n. 18, non si evidenziano, rispetto ai precedenti anni, sostanziali mutamenti nei rapporti con gli enti destinatari degli interventi dell'Ufficio (MTC).

8. ISTRUZIONE, CULTURA E INFORMAZIONE

8.1 Istruzione e Assistenza Scolastica

In questo Settore l'Ufficio si è trovato ad esaminare l'istanza, pervenuta da una cittadina di nazionalità bulgara che, dopo aver presentato al Ministero della Salute richiesta di riconoscimento del Diploma di "Infermiera - profilo pediatrico", conseguito a Sofia, al fine dell'esercizio in Italia della professione di Infermiera responsabile dell'assistenza generale, lamentava quanto disposto da un decreto dirigenziale con il quale il Ministero ha subordinato il riconoscimento del titolo professionale sanitario in suo possesso all'espletamento di una misura compensativa.

Più precisamente, l'istante, che, oltre ad essere in possesso del titolo richiamato, ha frequentato un corso di istruzione aggiuntiva, di livello post secondario, con conseguente rilascio da parte dall'Università di Sofia del Certificato di formazione supplementare ad indirizzo "Cure sanitarie - Specialità Infermiera", chiedeva maggiori chiarimenti circa la modalità con la quale erano state calcolate le ore, di teoria e di pratica, da lei effettuate, ritenute insufficienti dalla Conferenza di Servizi di cui all'art. 16, comma 3 D.Lgs. 206/2007²⁰. Secondo quanto riferito dall'istante, infatti, il monte orario necessario per ottenere il Diploma e il Certificato di cui sopra sarebbe stato superiore alle 4600 ore che la normativa italiana in materia prevede per il conseguimento del titolo di "Infermiere".

L'istante chiedeva, inoltre, se, in caso di scelta, ai fini del riconoscimento del titolo professionale di cui si tratta, della misura compensativa consistente nel tirocinio di adattamento, quest'ultimo potesse essere svolto nella Provincia di residenza.

Il Ministero della Salute - D.G. Risorse Umane e Professioni Sanitarie - Dipartimento della Qualità, interpellato dall'Ufficio, ha prontamente fornito i chiarimenti richiesti.

In particolare, è stato precisato che la formazione professionale della richiedente è stata esaminata alla luce del Sistema generale di riconoscimento, disciplinato dal titolo III, capo I, della Direttiva 2005/36/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, come modificata dalla Direttiva 2006/100/CE.

Tale sistema subordina il riconoscimento ad una comparazione tra la formazione professionale conseguita nello Stato membro di origine e la corrispondente formazione prevista nello Stato membro ospitante per accedere alla professione per il cui esercizio si chiede il riconoscimento.

Nel caso di specie, il monte ore dedicato alla formazione infermieristica generale è risultato insufficiente ai fini dell'esercizio dell'attività professionale di Infermiera responsabile dell'assistenza generale di cui all'art. 38 D.Lgs. 9 novembre 2007, n. 206, mentre sarebbe potuto essere valutato per un eventuale riconoscimento per l'esercizio dell'attività di infermiera pediatrica.

In Italia, infatti, i profili di Infermiere responsabile dell'assistenza generale e di Infermiere pediatrico sono disciplinati da distinti provvedimenti normativi, rispettivamente dal D.M. 14.9.1994, n. 739 "Regolamento concernente l'individuazione

²⁰Decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206 "Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania".

della figura e del relativo profilo professionale dell'infermiere" e dal D.M. 17.1.1997, n. 70 "Regolamento concernente la individuazione della figura e relativo profilo professionale dell'infermiere pediatrico" e i due profili professionali non sono sovrapponibili per campi di attività, competenze tecniche e aree di responsabilità. Il primo dei titoli citati si consegue al termine di un corso universitario della durata di tre anni, che prevede 5.400 ore di formazione professionalizzante, di cui 2.800 di pratica clinica (D.M. 19 febbraio 2009 del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca di concerto con il Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali "Determinazione delle classi dei corsi di laurea per le professioni sanitarie, ai sensi del decreto ministeriale 22 ottobre 2004, n. 270").

Nella fattispecie sottoposta all'attenzione dell'Ufficio, nonostante la somma delle ore di entrambi i corsi frequentati dall'istante, quello di Infermiera profilo infantile e quello di Infermiera, ammonti a 4.178, il monte ore riferito alla sola formazione infermieristica di assistenza generale è di 2.640 ore e, con riferimento alle discipline trattate, sono state riscontrate carenze nelle aree medica, chirurgica, delle disabilità e dell'emergenza. La comparazione tra il livello di formazione bulgaro e quello italiano viene, infatti, svolta in un contesto di valutazione complessiva del percorso formativo, che tiene conto oltre che dello studio teorico e della pratica clinica, anche dell'esperienza professionale acquisita.

Peraltro, come espresso dal Consiglio di Stato con parere n. 5601/2003, dal conteggio delle ore professionalizzanti vanno escluse quelle relative a materie non attinenti alla scienza infermieristica, quali Filosofia scientifica, Storia del partito comunista bulgaro, lingua russa ecc.

Il Ministero della Salute ha, pertanto, ritenuto necessario subordinare al riconoscimento richiesto il superamento di una misura compensativa consistente, a scelta dell'interessata, in una prova attitudinale o in un tirocinio di adattamento di 1.800 ore, precisando tuttavia che quest'ultimo poteva essere svolto solo presso le strutture universitarie aderenti all'apposita Convenzione con il Ministero, che per il Nord Italia erano le Università degli Studi di Genova e di Torino.

Sempre nell'ambito del settore istruzione si ritiene di interesse generale la questione segnalata all'Ufficio, riguardante il mancato rilascio da parte di una facoltà universitaria del chiesto "Diploma Supplement" (Supplemento al Diploma) da parte di un ex studente laureato.

Il supplemento al diploma - secondo le linee guida del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, che accompagnano il D.M. 26 Ottobre 2005, n. 49 - è la certificazione integrativa del titolo conseguito al termine di un corso di studi in una università o in un istituto di istruzione superiore.

E' un certificato che fornisce la descrizione, secondo un modello condiviso, della natura, del livello, del contesto, del contenuto e dello status degli studi effettuati e completati da ciascuno studente.

Il Diploma Supplement è stato sviluppato per iniziativa della Commissione Europea, del Consiglio d'Europa e dell'Unesco/Cepes, al fine di favorire una migliore spendibilità e il giusto riconoscimento dei titoli di studio all'estero. Facilita, infatti, la valutazione dei percorsi di studio, favorendo così la mobilità internazionale di studenti e lavoratori. Contiene solo dati ufficiali sulla carriera dello studente, con esclusione di valutazioni discrezionali, dichiarazioni di equivalenza o suggerimenti relativi al riconoscimento, rendendo più trasparente lo stesso titolo, poiché integrato con la descrizione del curriculum di studi effettivamente seguito.

La finalità è, per l'appunto, quella di rendere più agevole il riconoscimento accademico e professionale dei titoli italiani all'estero e la libera circolazione internazionale dei laureati in Italia.

Il supplemento al diploma, redatto in lingua italiana e in altra lingua europea, è piuttosto articolato e costituito da otto sezioni.²¹

A seguito dell'esame della segnalazione pervenuta all'Ufficio e della relativa normativa emergeva che il rilascio della certificazione chiesta è disciplinato dal D.M. 26 Ottobre 2005, n.49 e dall'art. 11, comma 8, D.M. 3 Novembre 1999, n. 50, il cui combinato disposto prevede che, a partire dal 2005, ogni studente, al compimento dei suoi studi, debba ricevere il Supplemento al Diploma automaticamente e senza spese.

Il Supplemento dovrebbe essere rilasciato in una lingua europea ad ampia diffusione.

Il Difensore regionale si rivolgeva quindi all'Ateneo, rilevando che non si comprendevano le ragioni del mancato automatico rilascio della certificazione, né tanto meno le ragioni della mancata risposta alla legittima richiesta dell'istante.

Dopo circa un mese l'Università comunicava all'Ufficio che stava approntando, seppur in ritardo e con difficoltà di natura informatica, la certificazione chiesta, con una tempistica che non era però possibile al momento determinare. (AC/AS)

²¹ • dati anagrafici;

- informazioni sul titolo di studio;
- informazioni sul livello del titolo di studio;
- informazioni sulle attività formative svolte e su valutazioni e voti conseguiti;
- informazioni sull'ambito di utilizzazione del titolo di studio;
- informazioni aggiuntive;
- certificazione;
- informazioni sul sistema nazionale di istruzione superiore.

9. LAVORO

9.1 Formazione professionale

Con riferimento al settore della formazione professionale, la situazione è proseguita, dal punto di vista quantitativo, sulla falsariga dell'anno precedente, mentre, sotto il profilo qualitativo, la più parte delle questioni ha avuto un minimo comun denominatore: la mancata corresponsione di emolumenti connessi a percorsi intrapresi dagli interessati grazie all'assegnazione di una Dote lavoro o di una Dote formazione da parte della Giunta regionale.

Come già ricordato nella Relazione 2010, si rammenta, 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 deisopra cennati servizi.

Nel caso, poi della Dote lavoro, l'interessato, che versi in condizioni didisoccupazione, può ottenere anche un'indennità (cd. Indennità di disoccupazione), fino ad esaurimento delle risorse disponibili.

Fra i casi trattati, merita particolare attenzione, per la collaborazione in concreto prestata, quello sottoposto all'Ufficio da un gruppo di assegnatarie della Dote lavoro 2009, che hanno partecipato al "Corso di decorazione artigianale su ceramica", cofinanziato da Regione Lombardia con fondi FSE e organizzato dall'organismo accreditato, la P. s.c.a.r.l." Le interessate, dopo che una precedente richiesta alla DGIFL (Direzione generale istruzione formazione e lavoro) della Giunta regionale era rimasta inevasa, si sono rivolte al Difensore regionale per conoscere le ragioni, giuridiche e di fatto, per cui, pur avendo frequentato lo stesso corso e pur essendo in possesso dei requisiti richiesti, hanno percepito un'indennità di partecipazione di ammontare diverso, malgrado lo stesso numero di ore formative, mentre altre, nonostante il differente numero di ore di formazione, hanno percepito l'indennità in un importo eguale.

L'esame della documentazione ha fatto emergere la veridicità di quanto asserito dalle interessate.

Invero, mentre alcune corsiste, pur avendo frequentato per lo stesso numero di ore (186), hanno ricevuto un'indennità di ammontare significativamente diverso (2400 o 1500 euro), altre, partecipando all'iniziativa per un totale di 180 ore, hanno percepito lo stesso importo (2400 euro) di chi ha frequentato per un numero inferiore di ore (156).

Infine - secondo quanto riferito dalle interessate - soltanto una di loro, che ha frequentato il corso per tutta la sua durata (190 ore) ha potuto percepire l'indennità di disoccupazione nel suo intero ammontare (€ 3000).

L'Ufficio ha pertanto richiesto chiarimenti al Direttore generale della suddetta Direzione.

Il Dirigente della Struttura occupazione occupabilità della DGIFL ha risposto, precisando che l'assegnazione di un'indennità di partecipazione di diverso ammontare è dipesa non dalla durata o dalle relative presenze effettive del corso, bensì dalla erronea programmazione, da parte dell'operatore, la società P. e delle attività dallo stesso previste in fase di avvio del PIP (Piano Individuale Personalizzato), per le diverse singole doti.

A riprova di quanto affermato, il suddetto Responsabile ha sottolineato che dalla documentazione, riferita a tutte le doti coinvolte, caricata dall'operatore del Sistema Informativo regionale (GEFO), sarebbe stato possibile evincere che le attività programmate hanno subito una variazione da un minimo di 5 mesi ad un massimo di 10 mesi, a seconda della dote presa in esame.

Il Dirigente, quindi, dopo aver precisato che l'indennità di partecipazione viene calcolata moltiplicando il massimo erogabile mensilmente, stabilito in euro 300 (come da allegato alla Delibera di Giunta VIII n. 8864 del 14/01/2009), per i mesi di programmazione del PIP, ha concluso che, cambiando i mesi nei diversi PIP, si è automaticamente modificato l'ammontare dell'indennità di partecipazione.

Ad ogni modo, quanto precisato per iscritto è stato ribadito personalmente dal Dirigente in occasione di una riunione dallo stesso proposta per affrontare, in maniera più approfondita, la questione.

In sostanza, la DGIFL, nella persona del suddetto Dirigente, ha sostenuto la responsabilità dell'operatore nella determinazione dell'importo dell'emolumento di cui si tratta e, poiché gli elementi acquisiti anche nel corso della riunione hanno confermato un erroneo inserimento di dati nel sistema informativo regionale e che a questo inserimento non avrebbe potuto provvedervi se non la società P., il Difensore regionale ha invitato le corsiste, previa le opportune delucidazioni, a presentare, alla società medesima, istanza di corresponsione di un importo pari alla differenza fra l'indennità percepita e quella che esse avrebbero dovuto ricevere qualora le attività fossero state programmate correttamente.

Nei mesi successivi alla comunicazione alle interessate di quanto testè precisato, è

Intercorsa, con il rappresentante legale dell'Organismo di vigilanza (ODV) di P., l'avv.

M. E., una copiosa corrispondenza, anche telefonica per chiarire i termini della responsabilità imputata alla società. A fronte delle affermazioni dell'avv. E., l'Ufficio ha ritenuto opportuno convocare una riunione alla presenza di tutti i soggetti interessati alla vicenda sia per chiarire, in modo definitivo, chiaro e non equivoco, i termini della vicenda sia per farsi da tramite per la sua risoluzione.

Alla riunione hanno preso parte alcune corsiste, un rappresentante della società P., il dr. I., l'avv. E., in rappresentanza dell' ODV di P., il Dirigente della Struttura occupazione e occupabilità della DGIFL, una sua collaboratrice, il Dirigente dell'Ufficio e il funzionario del medesimo preposto all'istruttoria del caso.

Nel corso della riunione, il Dirigente della Struttura occupazione e occupabilità è intervenuto, precisando, anzitutto, che la Regione si avvale della collaborazione dei soggetti accreditati per quanto attiene alla gestione amministrativa dei corsi e di un programma informatico relativamente rigido di gestione amministrativa dei dati relativi ai corsi medesimi onde evitare operazioni da parte dei soggetti accreditati, poi, spiegando che la Regione approva il PIP presentati dai soggetti accreditati, alla cui stregua, assegna le risorse, le quali vengono poi, a loro volta, attribuite a consuntivo, sulla base dei dati

risultanti dal programma. Il suddetto Responsabile, ha poi precisato che la Regione versa i contributi direttamente ad ogni corsista ed ai soggetti gestori. Pertanto, è opportuno che eventuali variazioni rispetto al preventivato vengano evidenziate dal gestore in modo che il programma possa tenerne conto tempestivamente, cioè, prima dell'attribuzione delle risorse a consuntivo. Cosa che non è avvenuta nel caso di specie.

La P. s.c.a.r.l., dal canto suo, ha lamentato la rigidità del programma, che non consente tempestivi adeguamenti.

E' stato per altro evidente, per l'Ufficio, dopo avere sentito tutti i presenti, che, a non assumere, nel caso di specie, un comportamento propriamente diligente, fosse stato l'operatore, dal momento che non ha, da un lato comunicato tempestivamente le variazioni alla Regione, dall'altro, dato una piena informazione ai corsisti. L'Ufficio ha pertanto verificato la disponibilità di P. e delle interessate ad un accordo transattivo sugli importi che erano stati alle stesse erogati. Il dott. I. ha chiesto tempo per poterne riferire agli organi direttivi di P. , mentre le interessate si sono dichiarate disponibili ad ascoltare proposte pecuniarie ragionevoli di P.

Dopo circa un mese, le corsiste hanno informato l'Ufficio che a ciascuna di loro è stata attribuita la quota spettante.

E' doveroso rivolgere un sentito ringraziamento agli interlocutori, sopra menzionati, della DGIFL per l'efficace collaborazione prestata e per la correttezza e il rispetto con cui hanno interagito con l'Ufficio.

Il ringraziamento va anche agli interlocutori di P. e dell'ODV di P. per la correttezza e disponibilità con cui hanno agito nel caso rappresentato. (EC).

10. GARANTE DEI DETENUTI

Per quanto riguarda questo ambito di intervento, nel corso del 2011, sono state delineate ed intraprese importanti linee d'azione, volte a consolidare e regolamentare i rapporti di collaborazione sia con la Direzione Generale Sanità della Giunta Regionale, in considerazione della sua competenza per quanto riguarda la gestione della sanità penitenziaria, sia con il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria della Lombardia.

Nel corso dell'anno, sono stati, in quest'ottica programmati ed effettuati diversi incontri con i rispettivi referenti, al fine di meglio definire le forme di sistematica reciproca collaborazione, che si erano peraltro già proficuamente instaurate per la trattazione delle singole istanze pervenute, anche per affrontare problematiche di carattere più generale.

La l.r. 6 dicembre 2010, n. 18, infatti, adottata in attuazione dell'art. 61 del nuovo Statuto, avendo riformulato il ruolo del Difensore regionale, ha introdotto anche elementi di novità rispetto alla previgente legge, per quanto riguarda le specifiche funzioni di Garante dei detenuti.

In particolare - oltre alle modifiche inerenti all'esercizio delle funzioni di cui all'art. 8 - l'art. 20, comma 3, della medesima legge, ha sostituito l'art. 10 l.r. 14 febbraio 2005, n. 8, che disponeva il Difensore civico assolvesse anche le funzioni di garante dei detenuti "sino al riordino complessivo dell'ufficio", rendendo così definitiva l'attribuzione delle funzioni di Garante dei detenuti, prima provvisoria.

Il Garante ha, altresì, personalmente effettuato, accompagnato dal Dirigente e da un funzionario dell'Ufficio, una visita sia presso la Casa Circondariale di Milano San Vittore, sia presso l'O.P.G. di Castiglione delle Stiviere (MN).

Nel corso di dette visite sono emerse problematiche che hanno formato poi oggetto di specifici interventi del Garante.

Presso la Casa Circondariale di Milano San Vittore è stata segnalata, in particolare, la questione della scadenza di un finanziamento destinato ad uno specifico progetto, mediante il quale è assicurata la gestione del servizio di osservazione psichiatrica per i detenuti con disagio psichico presenti su tutto il territorio regionale.

L'Ufficio si è, quindi, informato chiedendo notizie alla Direzione Generale Sanità della Giunta Regionale in merito alla soluzione individuata, affinché non fosse interrotta l'assistenza psichiatrica fornita attraverso il progetto.

Detta Direzione ha sollecitamente fornito le informazioni chieste in merito alla soluzione in parola, indicata mediante l'assegnazione dell'assistenza all'Azienda Ospedaliera Fatebenefratelli, garantendo così la continuazione dell'assistenza medesima.

E' necessario altresì rilevare che, come purtroppo molti altri istituti penitenziari lombardi ed italiani, la struttura di S. Vittore soffre una condizione di estremo sovraffollamento, aggravata dal fatto che il carcere è in fase di ristrutturazione (due rami sono chiusi), sebbene il flusso di ingressi, in quanto casa circondariale, resta costante.

Si è constatato, nel corso della visita all'interno della struttura, che le condizioni di vivibilità tra un raggio e l'altro variano quindi considerevolmente: dai rami ristrutturati che hanno accettabili condizioni di vivibilità e spazi adeguati, a quelli non ristrutturati, estremamente e drammaticamente sovraffollati, con le conseguenti ed inevitabili problematiche igieniche che questo comporta.

In considerazione anche dell'interessamento del Presidente della Commissione Parlamentare d'inchiesta sull'efficacia e l'efficienza del Servizio Sanitario Nazionale alle

condizioni di vita e di cura all'interno degli Ospedali Psichiatrico Giudiziari (O.P.G.) ed alla relativa attività svolta in merito da questo Ufficio, il Garante ha ritenuto opportuno effettuare una visita dell'Istituto all' O.P.G. di Castiglione delle Stiviere.

A seguito della visita, si è ritenuto di inviare una nota, oltre che al Presidente della Commissione sopra citata, per opportuna conoscenza anche al Presidente della Regione Lombardia, ai membri dell'Ufficio di Presidenza ed ai Capigruppo del Consiglio Regionale, volta a rappresentare le seguenti considerazioni in merito alla situazione attuale dell'O.P.G. di Castiglione e sulle sue prospettive future.

Occorre ricordare che l'O.P.G. di Castiglione delle Stiviere è un presidio dell'Azienda Ospedaliera di Mantova, dedicato all'esecuzione delle Misure di Sicurezza Detentive riservate ad adulti autori di reato per infermità mentale e pericolosità sociale, in base a una specifica convenzione con il Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria (D.A.P.), posta in essere sin dal 1939: per ciò, da uno sguardo obiettivo sulla realtà storica e odierna degli O.P.G. italiani, quello di Castiglione delle Stiviere costituisce e rappresenta una rilevante "eccezione" in positivo. Fra i sei O.P.G. in attività, esso, infatti, pur espletando per il Ministero della Giustizia le stesse funzioni degli altri e come gli altri seguendo nella sostanza quanto previsto dall'Ordinamento Penitenziario, è l'unico in Italia che declina la sua missione quale trasduttore sanitario tra il committente (Magistratura) ed il beneficiario finale (il reo infermo di mente e la società), di fatto realizzando, in modo originale, il combinato disposto degli artt. 27, comma 2, e 32 della Costituzione.

Con l'entrata in vigore del D.P.C.M. del 01-04-2008, esso è divenuto a tutti gli effetti una struttura propria della Regione Lombardia, finanziata esclusivamente con risorse del Fondo Sanitario Nazionale, è organizzato esclusivamente secondo un modello sanitario, ove la funzione della cura è prevalente rispetto alla custodia, pertanto sono entrambe garantite solo da operatori sanitari e i percorsi terapeutici assistenziali e riabilitativi sono assicurati da gruppi di lavoro multi-professionali.

Il modello integralmente sanitario si sostanzia in tre fondamentali aspetti :

- la funzione della cura e quella della custodia sono garantite solo ed esclusivamente da operatori sanitari (dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova); negli altri O.P.G. la funzione "sicurezza" è garantita, anche economicamente, dall'Amministrazione Penitenziaria con personale della polizia penitenziaria;

- l'unità di accoglienza degli internati di ambo i sessi a Castiglione è, come in ogni altro Ospedale, la "stanza di degenza" (mentre negli altri O.P.G. è "la cella"), con tutti i comfort e le prescrizioni che le sono propri (aria condizionata e bagni annessi alla camera; divieto di fumare, materassi ignifughi e sistema di allarme antincendio), che derivano dalla normativa sanitaria di riferimento;

- in modo del tutto sovrapponibile alla realtà dei DSM nel territorio italiano, i percorsi di salute sono assicurati da gruppi di lavoro multi-professionali che includono tutte le figure necessarie a garantire una risposta esaustiva ai bisogni terapeutici assistenziali e riabilitativi dei pazienti internati.

Contribuisce a rendere l'O.P.G. di Castiglione non assimilabile agli altri sei O.P.G. anche la presenza dell'unica sezione femminile esistente in Italia.

L'O.P.G. di Castiglione rappresenta un modello unico nel panorama italiano, configurandosi in modo sovrapponibile ad altri istituti europei (Regno Unito, Olanda, Svezia) espletanti analoghe funzioni.

Le recenti determinazioni assunte in sede di Conferenza Stato-Regioni hanno assegnato all'O.P.G. di Castiglione un bacino di utenza - decisamente più alto di quelli

previsti per i rimanenti O.P.G. - includente internati e internandi di sesso maschile residenti in Lombardia, Piemonte e Valle d'Aosta e nel Centro-Nord; ne è conseguito, nel volgere di qualche anno, un vertiginoso aumento delle presenze di internati di sesso maschile.

A fronte alla situazione venutasi a creare, la Direzione dell'Istituto, per quel che riguarda gli aspetti organizzativi, gli operatori di tutte le professioni per quel che riguarda lo svolgersi dell'assistenza, hanno fatto il possibile per ridurre al minimo il disagio dei pazienti, ma ogni appello teso ad ottenere un rallentamento delle assegnazioni maschili, ogni sforzo organizzativo (riconversione funzionale di spazi e reparti), non ha potuto impedire che si arrivasse alla situazione di cui è stata presa visione.

Si rileva che in due reparti dell'area maschile e nel reparto femminile i/le pazienti hanno uno spazio di degenza insufficiente: le stanze da due sono occupate da quattro persone, nell'area maschile quelle da quattro sono occupate da sei/sette con pregiudizio per l'assistenza e per la sicurezza di ospiti e operatori. Si segnala, altresì, che la complessiva offerta dell'area riabilitativa è oggi insufficiente a fronte del numero dei pazienti di ambo i sessi degenti in struttura.

Pur a fronte della situazione descritte, ancora oggi si rilevano una serie di indicatori di qualità positivamente soddisfatti .

In considerazione di quanto appena sopra riportato, si ritiene corretto affermare che l'O.P.G. di Castiglione può essere tuttora considerata una struttura di eccellenza, non potendosi certo imputare il sovraffollamento - un indicatore ovviamente negativo per la struttura - a inadeguatezze della sua Direzione e/o a una cattiva pratica di chi vi lavora.

Per quanto concerne le proposte migliorative e la prospettiva futura, la situazione di sovraffollamento è quella che prioritariamente richiede di essere sanata.

In prospettiva, a breve-medio termine, il sovraffollamento nell'O.P.G. di Castiglione deve trovare una definitiva soluzione: si auspica che ciò possa verificarsi a partire da quanto previsto dalla vigente normativa, art.3 ter. della Legge 17 febbraio 2012, n.9 (Disposizioni per il definitivo superamento degli ospedali psichiatrici giudiziari).

Seppure giusto ed auspicabile il raggiungimento dell'obiettivo finale, è opportuno tenere conto, per una sua più sicura realizzazione, di un passaggio intermedio, che permetta di trasformare, gli O.P.G. Ministeriali, secondo il modello attuale dell'O.P.G. di Castiglione delle Stiviere ed una seconda fase secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

Le vigenti normative, nell'ambito della modifica del titolo V della Costituzione e della Legge 244/2007, assegnano alle Regioni il ruolo di gestore dei propri Servizi Sanitari.

Si auspica, pertanto, che la Regione possa e voglia salvaguardare nella sostanza l'esistenza e il modello dell' O.P.G .di Castiglione delle Stiviere.

Si ritiene sia da scongiurare il presumibile rischio che si appalti l'esecuzione di tutte, o della maggior parte, delle misure di sicurezza detentive a soggetti privati (del sociale) incompetenti, senza storia, senza esperienza e cultura in materia.

Ritenendo che la struttura di Castiglione delle Stiviere sia un modello all'avanguardia di cura, riabilitazione e gestione dei pazienti, in quanto l'unica degli O.P.G. italiani a gestione interamente sanitaria dei ricoverati, si auspica che rappresenti in prospettiva futura un esempio da seguire a livello nazionale.

Per quanto riguarda le singole istanze sottoposte all'attenzione del Garante, si rileva che numericamente significative sono quelle riguardanti la non tempestiva erogazione

delle prestazioni sanitarie richieste dai detenuti, ovvero la non corretta somministrazione delle terapie prescritte.

Importanti sotto il profilo quantitativo sono anche le istanze attinenti a richieste di trasferimento, inoltrate da parte degli stessi detenuti o di loro congiunti, in istituti più vicini alla residenza dei familiari, nel rispetto del generale principio di territorialità della pena, molto spesso disatteso.

Le richieste di tutte dette tipologie (sia in materia di assistenza sanitaria, sia di istanza di trasferimento) che erano rimaste - a dire degli esponenti - insoddisfatte o prive di formale riscontro hanno formato oggetto di intervento del Difensore regionale presso le Direzioni degli Istituti, i rispettivi coordinatori sanitari, il D.A.P. ed il Provveditorato dell'Amministrazione Penitenziaria della Lombardia, affinché provvedessero, ciascuno rispettivamente per il proprio ambito di competenza, ad individuare tempestive soluzioni, ovvero formulassero delle risposte formali e debitamente motivate.

In alcuni casi l'intervento ha avuto esito positivo e conforme a quanto chiesto dall'Ufficio, in altri sono state illustrate le motivazioni giuridiche, ovvero gli impedimenti concreti, a dare corso all'istanza avanzata, consentendo così al Difensore regionale di fornire una più compiuta informazione ai diretti interessati.

Per quanto concerne, in conclusione, i precipui ambiti di competenza del Garante dei detenuti, in quanto materie di competenza regionale - sanità, istruzione, formazione professionale ed affettività - si ritiene opportuno in questa sede rilevare che si auspica sia nell'immediato futuro individuata una figura di raccordo e coordinamento fra le diverse Direzioni Generali della Giunta Regionale competenti, che costituisca un unico e complessivo interlocutore referente e che convogli le diverse problematiche rappresentate, sia dai rappresentanti dell'amministrazione penitenziaria, sia dal Difensore regionale, nei giusti ambiti, valorizzando nel contempo le necessarie relative sinergie, in modo da amplificare e rendere più proficuo il buon esito degli interventi.

Altresì auspicabile si ritiene la sistematizzazione degli interventi stessi, in particolare di quelli che sinora sono stati reiterati sempre ed esclusivamente a livello sperimentale (AC).

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Si ritiene opportuno concludere le presenti note evidenziando che l'istituto del Difensore regionale sta comunque rimontando la caduta della domanda conseguita alla L. finanziaria 2010 e denunciata nella scorsa relazione. Ciò induce a continuare l'azione promozionale anche nel corso del corrente anno: l'intervento che l'Ufficio sta elaborando e organizzando non mancherà di correggere ulteriormente gli effetti negativi dell'abolizione dei Difensori civici comunali, cui si è ampiamente accennato nella scorsa relazione.

Infine, si ritiene opportuno ricordare 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 regionale della 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 la dozzina di tabelle riportate 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 2011 è stata messa in produzione quella parte di programma che consente ad ogni cittadino "digitalizzato" non solo di presentare *on line*, dal sito *web* del Difensore regionale, la propria istanza ma anche di accedere direttamente e in tempo reale alla sua pratica dalla sua messa in produzione (ottobre 2011) le richieste ed i contatti *on line* sono decisamente aumentati e stanno tutt'ora aumentando.

Entro la primavera di quest'anno verrà altresì approntata una pagina speciale per i centri di raccolta sul territorio (si ipotizzano le S.T.E.R., gli UPT ed eventualmente URP di soggetti vari) in modo da facilitare la presentazione di istanze ed il colloquio telematico con l'Ufficio.

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*.

L'attivazione dei servizi *on line* al cittadino ha comportato una parziale revisione del sito internet in modo da renderlo più fruibile ed interessante ai visitatori. In primo luogo è stata inserita una parte interattiva, chiara ed intuitiva, per guidare gli istanti nei diversi passaggi di richiesta intervento, registrazione e consultazione della propria pratica ed eventualmente per inviare documentazione integrativa.

Allo scopo di illustrare con maggiore evidenza le possibilità e le modalità di intervento del Difensore regionale, sono stati ampliati anche i contenuti del sito. In aggiunta alla sezione news, già presente in precedenza, in cui sono pubblicate brevi notizie inerenti la difesa civica o l'attività dell'ufficio, sono ora presenti tre sezioni aggiornate mensilmente dall'ufficio che affrontano con più ampiezza alcuni argomenti specifici che possono avere un particolare interesse per il cittadino: "il caso del mese" approfondisce una particolare istanza trattata dall'ufficio; "lo sai che" in cui sono affrontati tematiche inerenti alla difesa civica o complementari ad essa e la sezione "il Difensore in numeri" in cui sono esaminati, periodicamente, numeri e statistiche riguardo i casi trattati dal Difensore regionale.

TAVOLE

**ELENCO TABELLE
2011**

n.	Descrizione
1	CONTATTI CON L'UFFICIO 2011 (RAFFRONTO 2011/2010)
2	MONITORAGGIO 2011 CONTATTI NON FORMALIZZATI (RAFFRONTO 2011/2010)
3	MOVIMENTO PRATICHE 2011 PER SETTORE (RAFFRONTO 2011/2010 E ULTIMO QUINQUENNIO)
4	CARICO PER COLLABORATORE 2011 (RAFFRONTO 2010)
5	APERTURA PRATICHE PER MESE 2011 (RAFFRONTO 2011/2010 E ULTIMO QUINQUENNIO)
6	PRATICHE PER PROVINCIA E PER REGIONE 2011 (a) (RAFFRONTO 2011/2010; b)
7	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2011: IN GENERALE (RAFFRONTO 2011/2010)
8	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2011: PER SETTORE
9	TIPO DI INTERVENTO (COMPETENZA /COLLABORAZIONE) 2011: PER FUNZIONARIO
10	ESITO PRATICHE 2011 IN GENERALE (RAFFRONTO 2011/2010 E ULTIMO QUINQUENNIO)
11	ESITO PRATICHE 2011 PER SETTORE
12	TEMPI DI EVASIONE 2011 IN GENERALE (RAFFRONTO 2011/2010 E ULTIMO QUINQUENNIO)
13	TEMPI DI EVASIONE 2011 PER SETTORE D'INTERVENTO (RAFFRONTO 2011/2010)
14	Tabella non disponibile
15	TIPO DI ISTRUTTORIA 2011 IN GENERALE (RAFFRONTO 2010)
16	TIPO DI ISTRUTTORIA 2011 PER SETTORE
17	TIPO DI ISTRUTTORIA 2011 PER FUNZIONARIO
18	TIPO DI AZIONE 2011 IN GENERALE (RAFFRONTO 2010)
19	TIPO DI AZIONE 2011 PER SETTORE
20	TIPO DI AZIONE 2011 PER FUNZIONARIO
21	RICHIEDENTI L'INTERVENTO DEL DIFENSORE REGIONALE PER CATEGORIE GENERALI 2011 (RAFFRONTO 2010)
22	ENTI DESTINATARI DELL' INTERVENTO 2011
23	TIPO DI COMUNICAZIONE PER DESTINATARIO SPECIFICO 2011
24	MODALITA' DI COMUNICAZIONE 2011 (RAFFRONTO 2010)

1 - Contatti con l'ufficio 2011 (raffronto 2011/2010)

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

	2011	%	2010	%
Contatto funzionario	408	20,08	458	16,76
Informazioni su istanza già inoltrata	219	10,78	437	16,00
Informazioni generali sul Difensore civico	50	2,46	158	5,78
Richiesta di intervento	163	8,02	295	10,80
Richiesta non attinente	50	2,46	97	3,55
Accesso allo sportello	45	2,21	167	6,11
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	16	0,79	31	1,13
Contatto dirigente	120	5,91	192	7,03
Contatto difensore civico	22	1,08	16	0,59
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	67	3,30	52	1,90
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	41	2,02	51	1,87
Formalizzati	831	40,90	778	28,48
Totali	2.032	100,00	2.732	100,00

2 - Monitoraggio 2011 contatti non formalizzati (raffronto 2010/2011)

Mostra in particolare l'oggetto dei contatti telefonici

	2011	%	2010	%
Contatto funzionario	408	33,97	458	23,44
Informazioni su istanza già inoltrata	219	18,23	437	22,36
Informazioni generali sul Difensore civico	50	4,16	158	8,09
Richiesta di intervento	163	13,57	295	15,10
Richiesta non attinente	50	4,16	97	4,96
Accesso allo sportello	45	3,75	167	8,55
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	16	1,33	31	1,59
Contatto dirigente	120	9,99	192	9,83
Contatto difensore civico	22	1,83	16	0,82
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	67	5,58	52	2,66
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/D.C.)	41	3,41	51	2,61
Totali	1.201	100,00	1.954	100,00

3 - Movimento pratiche 2011 per Settore (raffronto 2011/2010 e ultimo quinquennio)

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 (01.01.2011 - 31.12.2011) nonché di quante pratiche fossero in corso di trattazione (P.C.= pratiche correnti) all'inizio del periodo di riferimento (01.01.2011 - 31.12.2011)

	2011						2010						2006-2010			
	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Agricoltura	4	0,48	2	0,37	3	0,35	2	0,26	0	0,00	0	0,00	10	0,25	10	0,26
Ambiente	212	25,51	253	46,25	211	24,82	136	17,48	164	31,06	47	6,09	432	10,66	192	4,94
Assetto istituzionale	129	15,52	49	8,96	116	13,65	126	16,20	52	9,85	131	16,97	615	15,18	636	16,35
Garante dei detenuti	44	5,29	7	1,28	33	3,88	26	3,34	15	2,84	34	4,40	64	1,58	57	1,47
Industria	2	0,24	0	0,00	2	0,24	0	0,00	1	0,19	1	0,13	3	0,07	6	0,15
Istruzione, cultura, informazione	13	1,56	8	1,46	15	1,76	51	6,56	8	1,52	52	6,74	438	10,81	441	11,34
Lavoro	19	2,29	7	1,28	18	2,12	16	2,06	21	3,98	30	3,89	76	1,88	77	1,98
Oggetto da definire	9	1,08	0	0,00	8	0,94	11	1,41	1	0,19	12	1,55	48	1,18	47	1,21
Ordinamento finanziario	82	9,87	34	6,22	93	10,94	71	9,13	41	7,77	81	10,49	417	10,29	408	10,49
Ordinamento personale pubblico	25	3,01	7	1,28	17	2,00	18	2,31	15	2,84	27	3,50	141	3,48	163	4,19
Patrocinio in giudizio	1	0,12	0	0,00	1	0,12	1	0,13	0	0,00	1	0,13	2	0,05	2	0,05
Rapporti tra privati	15	1,81	4	0,73	18	2,12	18	2,31	3	0,57	17	2,20	131	3,23	138	3,55
Sanità e igiene	48	5,78	31	5,67	56	6,59	54	6,94	48	9,09	70	9,07	371	9,16	388	9,98
Sicurezza sociale	86	10,35	59	10,79	108	12,71	104	13,37	59	11,17	108	13,99	527	13,01	523	13,45
Territorio	129	15,52	81	14,81	140	16,47	140	17,99	94	17,80	156	20,21	742	18,31	767	19,72
Terziario	13	1,56	5	0,91	11	1,29	4	0,51	6	1,14	5	0,65	35	0,86	34	0,87
Totali	831	100,00	547	100,00	850	100,00	778	100,00	528	100,00	772	100,00	4052	100,00	3889	100,00

4 - Carico per collaboratore 2011 (raffronto 2010)

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)

2011

Istruttore	Indice	P.A.	%	diff%	P.N.	%	diff%	P.C.	%	diff%
P.B.	7,29	59	6,94	-0,35	42	5,05	-2,24	35	6,40	-0,89
G.B.	7,29	55	6,47	-0,82	51	6,14	-1,15	36	6,58	-0,71
A.CA	10,42	91	10,71	0,29	74	8,90	-1,52	38	6,95	-3,47
A.C.	10,42	57	6,71	-3,71	62	7,46	-2,96	21	3,84	-6,58
MTC	7,29	53	6,24	-1,05	51	6,14	-1,15	39	7,13	-0,16
EC	10,42	62	7,29	-3,13	69	8,30	-2,12	28	5,12	-5,30
MDT	0,00	12	1,41	1,41	25	3,01	3,01	1	0,18	0,18
M.G.	10,42	75	8,82	-1,60	274	32,97	22,55	19	3,47	-6,95
L.G.	10,42	59	6,94	-3,48	50	6,02	-4,40	18	3,29	-7,13
C.P.	7,29	43	5,06	-2,23	42	5,05	-2,24	29	5,30	-1,99
A.S.	10,42	55	6,47	-3,95	62	7,46	-2,96	26	4,75	-5,67
R.V.	8,33	229	26,94	18,61	29	3,49	-4,84	257	46,98	38,65
Totali	100,01	850	100,00		831	100,00		547,00	100,00	

2010

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

Quantità media pro capite

ANNO	DIVISORE	P.N.	P.C.	TOTALE
2011	9,60	86,56	56,98	143,54
2010	9,60	81,04	54,90	135,94

5 - Apertura/chiusura pratiche 2011 per Mese (raffronto 2011/2010 e ultimo quinquennio)

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

	2011				2010				2006-2010	
	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%	P.A.*	%	P.N.	%
Gennaio	58	6,98	132	15,53	67	8,61	46	5,96	338	8,34
Febbraio	47	5,66	88	10,35	63	8,10	73	9,46	343	8,46
Marzo	49	5,90	94	11,06	99	12,72	87	11,27	466	11,50
Aprile	54	6,50	46	5,41	57	7,33	69	8,94	309	7,63
Maggio	62	7,46	63	7,41	52	6,68	93	12,05	311	7,68
Giugno	41	4,93	59	6,94	61	7,84	101	13,08	297	7,33
Luglio	81	9,75	65	7,65	48	6,17	73	9,46	341	8,42
Agosto	12	1,44	24	2,82	17	2,19	12	1,55	123	3,04
Settembre	68	8,18	85	10,00	64	8,23	48	6,22	327	8,07
Ottobre	64	7,70	75	8,82	43	5,53	61	7,90	399	9,85
Novembre	35	4,21	59	6,94	166	21,34	57	7,38	473	11,67
Dicembre	260	31,29	60	7,06	41	5,27	52	6,74	325	8,02
Totali	831	100,00	850	100,00	778	100,00	772	100,00	4052	100,00

* Per gli anni precedenti al 2010 non è possibile rilevarne il dato

Media P.N.

	2011	2010	2006-2010
mensile	69,25	64,83	67,53
giornaliera	3,46	3,24	3,38

6 - Pratiche per Provincia e per Regione 2011 (a)

Mostra la 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)

Ripartizione pratiche per Province

	P.N.	%	P.A.	%
BG	30	3,92	32	4,12
BS	43	5,61	38	4,89
CO	13	1,70	20	2,57
CR	17	2,22	14	1,80
LC	17	2,22	19	2,45
LO	26	3,39	11	1,42
MB	26	3,39	23	2,96
MI	491	64,10	523	67,31
MN	19	2,48	20	2,57
PV	23	3,00	17	2,19
SO	7	0,91	7	0,90
VA	54	7,05	53	6,82
Totale	766	100,00	777	100,00

Ripartizione pratiche per Regione

	P.N.	%	P.A.	%
Abruzzo	1	0,12	2	0,24
Calabria	3	0,36	3	0,35
Campania	1	0,12	2	0,24
Emilia Romagna	3	0,36	5	0,59
Lazio	5	0,60	5	0,59
Liguria	1	0,12	1	0,12
Lombardia*	754	90,73	750	88,24
Marche	1	0,12	1	0,12
Piemonte	2	0,24	4	0,47
Puglia	2	0,24	2	0,24
Sardegna	1	0,12	1	0,12
Sicilia	2	0,24	3	0,35
Toscana	5	0,60	3	0,35
Trentino Alto Adige	2	0,24	3	0,35
Valle d'Aosta	1	0,12	1	0,12
Veneto	4	0,48	3	0,35
Non rilevabile	43	5,17	61	7,18
Totale	831	93,38	850	91,65

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 - Pratiche per Provincia e per Regione 2011 (raffronto 2011/2010; b)

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	PROVINCIA	2011		2010	
		Pratiche NUOVE nel periodo in Esame	%	Pratiche NUOVE nel periodo in Esame	%
BG	Bergamo	30	3,61	27	3,47
BS	Brescia	43	5,17	29	3,73
CO	Como	13	1,56	25	3,21
CR	Cremona	17	2,05	13	1,67
LC	Lecco	17	2,05	22	2,83
LO	Lodi	26	3,13	12	1,54
MB	Monza e Brianza	26	3,13	21	2,70
MI	Milano	491	59,09	452	58,10
MN	Mantova	19	2,29	17	2,19
PV	Pavia	23	2,77	19	2,44
SO	Sondrio	7	0,84	4	0,51
VA	Varese	54	6,50	46	5,91
	FUORI REGIONE/NON RILEVABILE	65	7,82	91	11,70
	Totale	831	100,00	778	100,00

7 - Tipo di intervento (competenza /collaborazione) 2011: in generale (raffronto 2011/2010)

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

Tipo di intervento	2011		2010	
	Tot.	%	Tot.	%
Per competenza	530	62,35	454	58,81
Per collaborazione	226	26,59	197	25,52
Altro	94	11,06	121	15,67
Totali	850	100,00	772	100,00

8 - Tipo di intervento (competenza/collaborazione) 2011: per Settore

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

Tipo di intervento	Assetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocinio in giudizio	%	Oggetto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	Agricoltura	%	TOT.	%
Per competenza	65	56,03	2	100,00	1	9,09	16	88,89	0	0,00	0	0,00	0	0,00	7	21,21	13	76,47	34	36,56	76	54,29	195	92,42	68	62,96	38	67,86	12	80,00	3	100,00	530	62,35
Per collaborazione	34	29,31	0	0,00	4	36,36	0	0,00	9	50,00	0	0,00	0	0,00	25	75,76	2	11,76	26	27,96	63	45,00	14	6,64	35	32,41	11	19,64	3	20,00	0	0,00	226	26,59
Altro	17	14,66	0	0,00	6	54,55	2	11,11	9	50,00	1	100,00	8	100,00	1	3,03	2	11,76	33	35,48	1	0,71	2	0,95	5	4,63	7	12,50	0	0,00	0	0,00	94	11,06
Totali	116	100,00	2	100,00	11	100,00	18	100,00	18	100,00	1	100,00	8	100,00	33	100,00	17	100,00	93	100,00	140	100,00	211	100,00	108	100,00	56	100,00	15	100,00	3	100,00	850	100,00

9 - Tipo di intervento (competenza/collaborazione) 2011: per Funzionario

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

Tipo di intervento	AC	%	CP	%	ACA	%	MG	%	AS	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	RV	%	MTC	%	PB	%	Tot.	%
Per competenza	9	15,79	36	83,72	33	36,26	40	53,33	17	30,91	44	70,97	50	90,91	34	57,63	2	16,67	201	87,77	30	56,60	34	57,63	530	62,35
Per collaborazione	48	84,21	2	4,65	26	28,57	34	45,33	37	67,27	10	16,13	5	9,09	19	32,20	0	0,00	13	5,68	15	28,30	17	28,81	226	26,59
Altro	0	0,00	5	11,63	32	35,16	1	1,33	1	1,82	8	12,90	0	0,00	6	10,17	10	83,33	15	6,55	8	15,09	8	13,56	94	11,06
Totali	57	100,00	43	100,00	91	100,00	75	100,00	55	100,00	62	100,00	55	100,00	59	100,00	12	100,00	229	100,00	53	100,00	59	100,00	850	100,00

10 - Esito pratiche 2011 in generale (raffronto 2011/2010 e quinquennio)

Mostra l'esito delle pratiche trattate

Codice	Qualificazione	2011		2010		2006 - 2010	
		Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.
6+7	Abbandono	41	4,96	48	6,22	250	6,52
8	Conclusione positiva senza intervento	32	3,87	19	2,46	151	3,94
14	Infondatezza	29	3,51	44	5,70	362	9,44
9+18	Conclusione positiva	491	59,44	367	47,54	1623	42,34
10+16+17+19	Conclusione negativa	41	4,96	37	4,79	215	5,61
11	Invio ad altro D.C. per competenza	9	1,09	13	1,68	237	6,18
12	Indicazione verso altro soggetto	29	3,51	61	7,90	227	5,92
13	Non intervento per incompetenza	84	10,17	88	11,40	385	10,04
15	Consulenza	69	8,35	70	9,07	332	8,66
5	Oggetto inqualificabile	1	0,12	25	3,24	51	1,33
Totali		* 826	100,00	772	100,00	3833	100,00

* Nella presente tabella non sono conteggiati gli esiti classificati come "Altro" e ciò spiega la differenza di 24 unità con la Tavola 11

Legenda:

5	Non definito/documentaz non valutabile
6	L'istante abbandona la richiesta
7	L'istante chiede di interrompere
8	Conclusione positiva prima dell'intervento
9	Conclusione conforme a richiesta Ufficio
10	Conclusione non conforme a richiesta Ufficio
11	Invio ad altro D.C. per competenza
12	Indicazione verso altro soggetto
13	Non intervento per incompetenza
14	Non intervento per infondatezza istanza
15	Consulenza/parere
16	Mancanza riscontri da Ente destinatario
17	Indisponibilita' espressa Ente destinatario
18	Conclusione conforme a proposta Ufficio
19	Conclusione non conforme a proposta Ufficio

11 - Esito pratiche 2011 per Settore

Mostra l'esito delle pratiche trattate ripartito per settore di intervento.

Cod.	Settore	Non definito	%	Infondatezza	%	Conclusione positiva	%	Conclusione positiva senza intervento	%	conclusione negativa	%	Non intervento per incompetenza	%	Invio ad altro DC	%	Indicazione verso altro soggetto	%	istante abbandona richista	%	consulenza	%	Altro	%	
1	Assetto istituzionale	0	0,00	5	17,24	56	11,41	8	25,00	6	14,63	12	14,29	0	0,00	10	34,48	4	9,76	6	8,70	9	37,50	
2	Ordinamento personale pubblico	0	0,00	1	3,45	8	1,63	5	15,63	1	2,44	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	2,90	0	0,00	
3	Ordinamento finanziario	0	0,00	1	3,45	37	7,54	6	18,75	7	17,07	27	32,14	1	11,11	6	20,69	3	7,32	6	8,70	1	4,17	
4	Territorio	0	0,00	14	48,28	109	22,20	1	3,13	16	39,02	7	8,33	3	33,33	4	13,79	9	21,95	11	15,94	2	8,33	
5	Ambiente	0	0,00	0	0,00	164	33,40	1	3,13	2	4,88	0	0,00	1	11,11	1	3,45	4	9,76	1	1,45	0	0,00	
6	Sicurezza sociale	0	0,00	3	10,34	46	9,37	6	18,75	2	4,88	8	9,52	3	33,33	2	6,90	4	9,76	33	47,83	1	4,17	
7	Sanità e igiene	1	100,00	3	10,34	29	5,91	1	3,13	3	7,32	5	5,95	0	0,00	2	6,90	6	14,63	2	2,90	3	12,50	
8	Istruzione, cultura, informazione	0	0,00	1	3,45	6	1,22	1	3,13	1	2,44	1	1,19	1	11,11	0	0,00	1	2,44	3	4,35	0	0,00	
9	Agricoltura	0	0,00	0	0,00	2	0,41	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	2,44	0	0,00	0	0,00	
10	Industria	0	0,00	0	0,00	1	0,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,45	0	0,00	
11	Terziario	0	0,00	0	0,00	1	0,20	1	3,13	2	4,88	3	3,57	0	0,00	2	6,90	0	0,00	1	1,45	1	4,17	
12	Lavoro	0	0,00	0	0,00	15	3,05	1	3,13	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,45	1	4,17	
13	Rapporti tra privati	0	0,00	0	0,00	2	0,41	1	3,13	0	0,00	11	13,10	0	0,00	2	6,90	1	2,44	1	1,45	0	0,00	
14	Patrocinio in giudizio	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	2,44	0	0,00	0	0,00	
15	Oggetto da definire	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	9,76	0	0,00	5	20,83	
16	Garante dei detenuti	0	0,00	1	3,45	15	3,05	0	0,00	1	2,44	10	11,90	0	0,00	0	0,00	3	7,32	1	1,45	1	4,17	
Totali		1	100,00	29	100,00	491	100,00	32	100,00	41	100,00	84	100,00	9	100,00	29	100,00	41	100,00	69	100,00	24	100,00	850

12 - Tempi di evasione 2011 in generale (raffronto 2011/2010 e ultimo quinquennio)

Mostra i tempi di evasione delle pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2011-31.12.2011).

	2011		2010		2006-2010	
	P.A.	%	P.A.	%	P.A.	%
Fino 30	86	10,12	88	11,40	446	11,47
Fino 90	220	25,88	224	29,02	1271	32,67
Fino 180	167	19,65	215	27,85	948	24,37
Fino 270	101	11,88	100	12,95	480	12,34
Fino 365	74	8,71	49	6,35	220	5,66
Fino 548	47	5,53	60	7,77	266	6,84
Oltre	155	18,24	36	4,66	259	6,66
Totali	850	100,00	772	100,00	3890	100,00

13 - Tempi di evasione 2011 per Settore d'intervento (raffronto 2011/2010)

Mostra i tempi di evasione delle pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2011 - 31.12.2011) ripartito per i Settori di intervento

2011

Settore	Fino 30	%	Fino 90	%	Fino 180	%	Fino 270	%	Fino 365	%	Fino 548	%	Oltre	%	
Assetto istituzionale	17	19,77	49	22,27	22	13,17	12	11,88	4	5,41	7	14,89	5	3,23	
Ordinamento personale pubblico	2	2,33	4	1,82	7	4,19	2	1,98	1	1,35	0	0,00	1	0,65	
Ordinamento finanziario	18	20,93	42	19,09	16	9,58	7	6,93	6	8,11	2	4,26	2	1,29	
Territorio	13	15,12	33	15,00	35	20,96	17	16,83	18	24,32	8	17,02	16	10,32	
Ambiente	1	1,16	12	5,45	16	9,58	14	13,86	32	43,24	15	31,91	121	78,06	
Sicurezza sociale	11	12,79	27	12,27	26	15,57	32	31,68	6	8,11	3	6,38	3	1,94	
Sanità e igiene	2	2,33	16	7,27	16	9,58	6	5,94	5	6,76	7	14,89	4	2,58	
Istruzione, cultura, informazione	2	2,33	5	2,27	3	1,80	2	1,98	0	0,00	1	2,13	2	1,29	
Agricoltura	0	0,00	1	0,45	2	1,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,65	
Industria	0	0,00	1	0,45	1	0,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Terziario	4	4,65	4	1,82	2	1,20	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Lavoro	1	1,16	1	0,45	3	1,80	9	8,91	1	1,35	2	4,26	0	0,00	
Rapporti tra privati	5	5,81	9	4,09	3	1,80	0	0,00	0	0,00	1	2,13	0	0,00	
Patrocinio in giudizio	1	1,16	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Oggetto da definire	6	6,98	2	0,91	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Garante dei detenuti	3	3,49	14	6,36	15	8,98	0	0,00	1	1,35	1	2,13	0	0,00	
Totali	86	100,00	220	100,00	167	100,00	101	100,00	74	100,00	47	100,00	155	100,00	850

2010

Settore	Fino 30	%	Fino 90	%	Fino 180	%	Fino 270	%	Fino 365	%	Fino 548	%	Oltre	%	
Assetto istituzionale	19	21,59	43	19,20	32	14,88	15	15,00	12	24,49	7	11,67	3	8,33	
Ordinamento personale pubblico	1	1,14	3	1,34	13	6,05	1	1,00	1	2,04	4	6,67	4	11,11	
Ordinamento finanziario	22	25,00	24	10,71	22	10,23	6	6,00	3	6,12	3	5,00	1	2,78	
Territorio	8	9,09	39	17,41	41	19,07	32	32,00	12	24,49	16	26,67	8	22,22	
Ambiente	3	3,41	4	1,79	7	3,26	5	5,00	3	6,12	18	30,00	7	19,44	
Sicurezza sociale	4	4,55	32	14,29	36	16,74	15	15,00	6	12,24	7	11,67	8	22,22	
Sanità e igiene	7	7,95	15	6,70	20	9,30	11	11,00	8	16,33	4	6,67	5	13,89	
Istruzione, cultura, informazione	6	6,82	32	14,29	10	4,65	2	2,00	2	4,08	0	0,00	0	0,00	
Agricoltura	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Industria	0	0,00	1	0,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Terziario	1	1,14	0	0,00	1	0,47	2	2,00	1	2,04	0	0,00	0	0,00	
Lavoro	0	0,00	1	0,45	21	9,77	7	7,00	1	2,04	0	0,00	0	0,00	
Rapporti tra privati	2	2,27	14	6,25	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,67	0	0,00	
Patrocinio in giudizio	0	0,00	1	0,45	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Oggetto da definire	10	11,36	1	0,45	1	0,47	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Garante dei detenuti	5	5,68	14	6,25	11	5,12	4	4,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Totali	88	100,00	224	100,00	215	100,00	100	100,00	49	100,00	60	100,00	36	100,00	772

15 - Tipo di istruttoria 2011 in generale (raffronto 2010)

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2011 - 31.12.2011) hanno richiesto.

Tipo di istruttoria	2011		2010	
	P.A.	%	P.A.	%
Altro/Nessuna	39	4,59	47	6,09
Diffida Commissario ad acta	191	22,47	25	3,24
Elaborata proposta di merito	148	17,41	133	17,23
Informazioni procedurali all'istante	111	13,06	138	17,88
Motivazione dell'incompetenza	94	11,06	108	13,99
Motivazione dell'infondatezza	24	2,82	43	5,57
Nomina Commissario ad acta	1	0,12	0	0,00
Richiesta informazioni e documentazione	153	18,00	199	25,78
Sollecitazione su mancata risposta	73	8,59	71	9,20
Sollecitazione sui tempi	16	1,88	8	1,04
Totali	850	100,00	772	100,00

16 - Tipo di istruttoria 2011 per Settore

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2011 - 31.12.2011) hanno richiesto ripartito per Settore di intervento

Tipo di istruttoria	Assetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocinio in giudizio	%	Oggetto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	Agricoltura	%	TOT	%
Altro/Nessuna	8	6,90	0	0,00	2	18,18	2	11,11	1	5,56	0	0,00	8	88,89	0	0,00	0	0,00	1	1,08	4	2,86	1	0,47	7	6,48	5	8,93	0	0,00	0	0,00	39	4,59
Diffida Commissario ad acta	1	0,86	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	190	90,05	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	191	22,47
Elaborata proposta di merito	22	18,97	0	0,00	2	18,18	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	11,11	6	18,18	1	6,25	34	36,56	27	19,29	4	1,90	43	39,81	8	14,29	0	0,00	0	0,00	148	17,41
Informazioni procedurali all'istante	21	18,10	1	50,00	2	18,18	1	5,56	1	5,56	0	0,00	0	0,00	5	15,15	7	43,75	7	7,53	21	15,00	4	1,90	25	23,15	9	16,07	6	40,00	1	33,33	111	13,06
Motivazione dell'incompetenza	11	9,48	0	0,00	4	36,36	0	0,00	13	72,22	1	100,00	0	0,00	10	30,30	0	0,00	35	37,63	8	5,71	0	0,00	6	5,56	5	8,93	1	6,67	0	0,00	94	11,06
Motivazione dell'infondatezza	2	1,72	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,03	1	6,25	3	3,23	13	9,29	0	0,00	2	1,85	1	1,79	1	6,67	0	0,00	24	2,82
Nomina Commissario ad acta	1	0,86	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	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,12
Richiesta informazioni e documentazione	39	33,62	1	50,00	0	0,00	15	83,33	3	16,67	0	0,00	0	0,00	6	18,18	7	43,75	5	5,38	25	17,86	7	3,32	14	12,96	22	39,29	7	46,67	2	66,67	153	18,00
Sollecitazione su mancata risposta	10	8,62	0	0,00	1	9,09	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	9,09	0	0,00	5	5,38	39	27,86	5	2,37	6	5,56	4	7,14	0	0,00	0	0,00	73	8,59
Sollecitazione sui tempi	1	0,86	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	6,06	0	0,00	3	3,23	3	2,14	0	0,00	5	4,63	2	3,57	0	0,00	0	0,00	16	1,88
Totali	116	100,00	2	100,00	11	100,00	18	100,00	18	100,00	1	100,00	9	100,00	33	100,00	16	100,00	93	100,00	140	100,00	211	100,00	108	100,00	56	100,00	15	100,00	3	100,00	850	100,00

17 - Tipo di istruttoria 2011 per Funzionario

Mostra il tipo di istruttoria che le pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2011 - 31.12.2011) hanno richiesto ripartito per Funzionario competente

Tipo di istruttoria	AC	%	CP	%	ACA	%	MG	%	AS	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	RV	%	MTC	%	PB	%	TOT	%
Altro/Nessuna	0	0,00	4	9,52	3	3,30	3	4,00	1	1,82	3	4,84	1	1,82	4	6,78	9	75,00	3	1,31	4	7,55	4	6,78	39	4,59
Diffida Commissario ad acta	0	0,00	0	0,00	1	1,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	190	82,97	0	0,00	0	0,00	191	22,47
Elaborata proposta di merito	13	22,41	10	23,81	35	38,46	13	17,33	7	12,73	3	4,84	8	14,55	24	40,68	1	8,33	7	3,06	12	22,64	15	25,42	148	17,41
Informazioni procedurali all'istante	6	10,34	6	14,29	7	7,69	17	22,67	22	40,00	11	17,74	4	7,27	11	18,64	0	0,00	4	1,75	10	18,87	13	22,03	111	13,06
Motivazione dell'incompetenza	14	24,14	0	0,00	26	28,57	5	6,67	5	9,09	2	3,23	0	0,00	10	16,95	2	16,67	16	6,99	5	9,43	9	15,25	94	11,06
Motivazione dell'infondatezza	3	5,17	1	2,38	1	1,10	4	5,33	6	10,91	1	1,61	4	7,27	1	1,69	0	0,00	2	0,87	0	0,00	1	1,69	24	2,82
Nomina Commissario ad acta	0	0,00	0	0,00	1	1,10	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	0,12
Richiesta informazioni e documentazione	16	27,59	18	42,86	6	6,59	16	21,33	14	25,45	42	67,74	2	3,64	8	13,56	0	0,00	4	1,75	20	37,74	7	11,86	153	18,00
Sollecitazione su mancata risposta	4	6,90	3	7,14	8	8,79	13	17,33	0	0,00	0	0,00	35	63,64	1	1,69	0	0,00	2	0,87	2	3,77	5	8,47	73	8,59
Sollecitazione sui tempi	2	3,45	0	0,00	3	3,30	4	5,33	0	0,00	0	0,00	1	1,82	0	0,00	0	0,00	1	0,44	0	0,00	5	8,47	16	1,88
Totali	58	100,00	42	100,00	91	100,00	75	100,00	55	100,00	62	100,00	55	100,00	59	100,00	12	100,00	229	100,00	53	100,00	59	100,00	850	100,00

18 - Tipo di azione 2011 in generale (raffronto 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.

Tipo di azione	2011		2010	
	TOT	%	TOT	%
Altro/nessuno	28	3,29	38	4,92
Solo sull'istante	234	27,53	283	36,66
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	18	2,12	14	1,81
Su piu' Enti destinatari	38	4,47	45	5,83
Su piu' Enti destinatari e un interlocutore	0	0,00	2	0,26
Su un Ente destinatario e un interlocutore	16	1,88	8	1,04
Su un solo Ente destinatario	516	60,71	382	49,48
Totali	850	100,00	772	100,00

19 - Tipo di Azione 2011 per Settore

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento (01.01.2011 - 31.12.2011) ripartito per Settore di intervento.

Tipo di Azione	Assetto istituzionale	%	Industria	%	Terziario	%	Lavoro	%	Rapporti tra privati	%	Patrocinio in giudizio	%	Oggetto da definire	%	Garante dei detenuti	%	Ordinamento personale pubblico	%	Ordinamento finanziario	%	Territorio	%	Ambiente	%	Sicurezza sociale	%	Sanità e igiene	%	Istruzione, cultura, informazione	%	Agricoltura	%	TOI	%
Altro/nessuno	9	7,76	0	0,00	2	18,18	1	5,56	3	16,67	0	0,00	3	37,50	0	0,00	0	0,00	1	1,08	1	0,71	0	0,00	6	5,56	2	3,57	0	0,00	0	0,00	28	3,29
Solo sull'istante	36	31,03	1	50,00	6	54,55	1	5,56	13	72,22	1	100,00	5	62,50	17	51,52	7	41,18	44	47,31	42	30,00	5	2,37	33	30,56	16	28,57	7	46,67	1	33,33	235	27,65
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	3	2,59	0	0,00	0	0,00	1	5,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,03	1	5,88	2	2,15	5	3,57	2	0,95	1	0,93	0	0,00	1	6,67	0	0,00	17	2,00
Su piu' Enti destinatari	6	5,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	12,12	0	0,00	1	1,08	7	5,00	1	0,47	3	2,78	12	21,43	4	26,67	0	0,00	38	4,47
Su piu' Enti destinatari 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	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Su un Ente destinatario e un interlocutore	4	3,45	0	0,00	0	0,00	1	5,56	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,08	4	2,86	1	0,47	0	0,00	5	8,93	0	0,00	0	0,00	16	1,88
Su un solo Ente destinatario	58	50,00	1	50,00	3	27,27	14	77,78	2	11,11	0	0,00	0	0,00	11	33,33	9	52,94	44	47,31	81	57,86	202	95,73	65	60,19	21	37,50	3	20,00	2	66,67	516	60,71
Totali	116	100,00	2	100,00	11	100,00	18	100,00	18	100,00	1	100,00	8	100,00	33	100,00	17	100,00	93	100,00	140	100,00	211	100,00	108	100,00	56	100,00	15	100,00	3	100,00	850	100,00

20 - Tipo di azione 2011 per Funzionario

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento (01.01.2011-31.12.2011) ripartito per Funzionario competente.

Tipo di azione	AC	%	CP	%	ACA	%	MG	%	AS	%	EC	%	GB	%	LG	%	MDT	%	RV	%	MTC	%	PB	%	TOT	%
Altro/nessuno	0	0,00	4	9,52	3	3,30	1	1,33	0	0,00	3	4,84	0	0,00	7	11,86	4	33,33	2	0,87	2	3,77	2	3,39	28	3,29
Solo sull'istante	24	41,38	8	19,05	34	37,36	29	38,67	29	52,73	11	17,74	9	16,36	20	33,90	7	58,33	23	10,04	16	30,19	24	40,68	234	27,53
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	1	1,72	0	0,00	1	1,10	2	2,67	6	10,91	3	4,84	0	0,00	0	0,00	1	8,33	3	1,31	0	0,00	1	1,69	18	2,12
Su piu' Enti destinatari	3	5,17	4	9,52	2	2,20	2	2,67	4	7,27	3	4,84	5	9,09	0	0,00	0	0,00	1	0,44	12	22,64	2	3,39	38	4,47
Su piu' Enti destinatari 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	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Su un Ente destinatario e un interlocutore	0	0,00	1	2,38	1	1,10	9	12,00	2	3,64	1	1,61	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	3,77	0	0,00	16	1,88
Su un solo Ente destinatario	30	51,72	25	59,52	50	54,95	32	42,67	14	25,45	41	66,13	41	74,55	32	54,24	0	0,00	200	87,34	21	39,62	30	50,85	516	60,71
Totali	58	100,00	42	100,00	91	100,00	75	100,00	55	100,00	62	100,00	55	100,00	59	100,00	12	100,00	229	100,00	53	100,00	59	100,00	850	100,00

21 - Richiedenti l'intervento del Difensore Regionale per categorie generali 2011 (raffronto 2010)

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

Soggetti	2011				2010			
	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%
Agenzia Regionale Segretari Comunali e Prov.li	1	0,11	0	0,00	2	0,25	1	0,13
Altro	1	0,11	1	0,12	5	0,62	9	1,14
Amministrazione Statale Periferica	1	0,11	1	0,12	0	0,00	0	0,00
ASL Lombarde	1	0,11	4	0,47	0	0,00	1	0,13
Associazione Sindacale	3	0,34	8	0,94	5	0,62	7	0,89
Azienda Ospedaliera Lombarda	3	0,34	3	0,35	0	0,00	0	0,00
Aziende e Istituzioni Locali Lombarde	21	2,39	16	1,88	11	1,37	12	1,52
Aziende e Istituzioni Regionali	0	0,00	0	0,00	1	0,12	1	0,13
Aziende e Istituzioni Statali Periferiche	3	0,34	2	0,23	1	0,12	0	0,00
Case di Pena Lombarde	1	0,11	0	0,00	1	0,12	0	0,00
Consorzi	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,13
Difensore Civico Comunale	1	0,11	0	0,00	1	0,12	0	0,00
Difensore Civico Comunale Lombardia	7	0,80	4	0,47	6	0,75	13	1,65
Difensore Civico Europeo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,13
Difensore Civico Provinciale	3	0,34	2	0,23	3	0,37	1	0,13
Difensore Civico Provinciale Lombardia	4	0,46	2	0,23	2	0,25	4	0,51
Difensore Civico Regionale	2	0,23	2	0,23	1	0,12	3	0,38
Difensore Regionale Lombardia	2	0,23	1	0,12	2	0,25	1	0,13
Garante dei Detenuti Provinciali Lombardia	1	0,11	0	0,00	3	0,37	2	0,25
Garante dei Detenuti Regionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,13
Istituto Scolastico	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Organizzazioni Internazionali	6	0,68	5	0,59	2	0,25	0	0,00
Regione	1	0,11	1	0,12	0	0,00	1	0,13
Regione Lombardia	190	21,62	199	23,33	108	13,43	27	3,42
Singolo cittadino	547	62,23	532	62,37	576	71,64	642	81,37
Societa'/Impresa	15	1,71	10	1,17	13	1,62	14	1,77
Soggetto politico locale	9	1,02	6	0,70	9	1,12	5	0,63
Soggetto privato con funzioni pubbliche	8	0,91	8	0,94	1	0,12	3	0,38
Soggetto privato singolo o associato	37	4,21	31	3,63	51	6,34	39	4,94
Studio Professionale	10	1,14	12	1,41	0	0,00	0	0,00
Ufficio Pubblica Tutela	1	0,11	3	0,35	0	0,00	0	0,00
Totali *	879	100,00	853	100,00	804	100,00	789	100,00

* 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 dell'intervento 2011

Mostra tutti i soggetti destinatari degli interventi svolti nel periodo di riferimento (1.01.2011-31.12.2011) e le comunicazioni formali inviate a ciascuno

Destinatari	Comunicazioni
SOGGETTI PRIVATI:	
Persone fisiche: 127	
Associazioni: 18	
Imprese: 53	198
A.O.	33
Agenzia del Territorio	1
Agenzia delle Entrate	6
ALER	84
Arpa - Agenzia reg.le protezione ambiente Lombardia	4
ASL	59
ATM spa	2
Automobile Club Italia	4
Autorità per l'energia elettrica e gas	10
Sindacati	2
Comuni	394
Comunità Montana	1
Consiglio regionale Lombardia	6
Consorzio Lago di Montorfano	1
Consorzio Polizia locale Sumirago, Besnate, Mornago)	1
D.C. Comunali	8
Giunta Regionale Lombardia	136
INAIL	3
INPDAP	11
INPS	32
Ministeri	108
Ordine degli avvocati di Varese	2
Prefettura	6
Province	13
Scuola	4
Totali	1125

23 - Tipo di comunicazione per destinatario specifico 2011

Mostra il tipo di comunicazione destinata a ciascun destinatario nel periodo di riferimento (1.01.2011-31.12.2011) evidenziandone il tipo.

Destinatario	Adempimenti	Commissario ad acta adempimenti	Commissario ad acta diffida	Conclusione intervento	Invio ad altro D.C./ comunicazione a D.C.	Nota di trattazione	Richiesta autorizzazione/ adempimenti vari	Richiesta di integrazione: dati, documenti	Ringraziamento	Sollecito 1	Sollecito 2	Sollecito collaborazione 1	Sollecito collaborazione 2	Sollecito collaborazione 3	Trasmisione all'istante di nota ricevuta
	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.	Q.
Persone fisiche	0	0	0	0	0	137	0	0	0	1	1	0	1	0	0
Associazioni	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Imprese	0	0	0	0	0	53	0	0	1	2	1	0	0	0	0
A.O.	0	0	0	0	0	39	1	0	0	5	1	0	0	0	1
Scuole	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agenzia delle entrate	2	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0
ALER	0	0	0	0	0	122	1	0	1	67	39	1	7	0	0
ARPA - Agenzia Reg.le protezione ambiente Lombardia	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASL	0	0	0	0	0	78	0	0	3	15	5	0	1	0	0
ATM S.p.a.	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Automobile Club Italia	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Autorità per l'energia elettrica e gas	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CGIL Camera del lavoro di Brescia	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Comuni	3	93	13	4	0	286	1	0	8	23	7	6	6	0	0
Consiglio Regionale Lombardia	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consorzio Lago di Montorfano	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consorzio Polizia Locale Sumirago, Besnate, Mornago	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.C. Comunali	0	0	0	0	3	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Giunta Regionale Lombardia	1	0	0	0	0	164	0	0	0	7	1	0	0	0	0
INAIL	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0
INPDAP	0	0	0	0	0	9	0	0	2	4	1	1	2	0	0
INPS	0	0	0	0	0	30	0	0	9	6	0	6	3	2	0
Ministero beni e attività culturali	0	0	0	0	0	139	0	0	0	7	0	0	0	0	0
Ordine degli avvocati di Varese	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prefettura	1	0	0	0	0	12	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Province	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totali	7	93	13	5	3	1149	3	1	28	139	57	14	20	3	1

24 - Modalità di comunicazioni 2011 (raffronto 2010)

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

		2011		2010	
		Q.	%	Q.	%
Entrata	Fax	481	17,91	657	19,22
	E-mail	1379	51,36	1353	39,58
	Posta	678	25,25	1123	32,86
	Notifica	0	0,00	1	0,03
	Posta interna	16	0,60	27	0,79
	A mano	130	4,84	257	7,52
	Nota informale	1	0,04	0	0,00
	Totali	2685	100,00	3418	100,00
Uscita	Fax	82	2,49	77	1,89
	E-mail	697	21,15	320	7,84
	Posta	2411	73,15	1748	42,81
	On line	98	2,97	0	0,00
	Non Specificato	8	0,24	1938	47,47
	Totali	3296	100,00	4083	100,00