SENATO DELLA REPUBBLICA

XIV LEGISLATURA

Doc. CXXVIII
n. 3/11

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA

(Anno 2003)

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

PRESENTATA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA

Comunicata alla Presidenza il 31 marzo 2004

ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

Doc. **CXXVIII**
n. **3/11**

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA REGIONE LIGURIA
(anno 2003)

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

Presentata dal Difensore civico della regione Liguria

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

INDICE

Piano di distribuzione ..... *Pag.* 7

Annotazioni ..... » 9

Presentazione ..... » 11

Parte prima ..... » 15

La Difesa Civica nel diritto comparato *(dall'antichità ai giorni nostri)* ..... » 17

Parte seconda ..... » 41

L'attività istituzionale ..... » 41

1. Considerazioni generali ..... » 43
2. I rapporti con il cittadino ..... » 46
3. La tipologia degli interventi ..... » 48
   - In base alla competenza ..... » 48
   - Verso la Regione e gli Enti locali ..... » 50
   - Verso le Amministrazioni periferiche dello Stato . » 52
4. Le convenzioni ..... » 57
5. Gli interventi sostitutivi ..... » 59
6. L'accesso alla documentazione amministrativa ..... » 61

Parte terza ..... » 65

Il Repertorio ..... » 65

1. L'attività nei confronti di situazioni rientranti nella stretta competenza ..... » 68
2. L'attività nei confronti di situazioni non rientranti nella stretta competenza ..... » 103
3. La casistica ..... » 109

Parte quarta ..... » 119

Aspetti particolari ..... » 119

1. La tutela delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie ..... » 121

2. Gli interventi a tutela delle popolazioni Zingare e Nomadi ..... *Pag.* 132
- Le premesse ..... » 132
- L'attività del Comitato regionale per la tutela delle Popolazioni Nomadi ..... » 137

Parte quinta ..... » 147

Il Coordinamento nazionale ..... » 147

Il Regolamento ..... » 149

Parte sesta ..... » 155

Verso la riforma della Difesa Civica regionale e locale . » 155

1. L'attività del Gruppo di lavoro tecnico-politico ..... » 157
2. La proposta di riforma statutaria delle Regioni ..... » 161
3. Il ruolo della Difesa Civica per un rapporto equilibrato tra Cittadino e Pubblica Amministrazione .... » 162

Appendice ..... » 169

1. La legislazione della Regione Liguria ..... » 171
2. I Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome ..... » 183
3. I Difensori Civici delle Province e dei Comuni della Liguria ..... » 188
4. Le Province, i Comuni e le Comunità Montane convenzionati con il Difensore Civico regionale ..... » 189

I Cittadini, le Associazioni e gli Enti che abbiano interesse a chiedere l'intervento del Difensore Civico della Regione Liguria possono

Telefonare dal lunedì al giovedì
ore 8,30 - 16,30
il venerdì
ore 8,30-12,30
ad uno dei seguenti numeri
010.565384
800.807067

Inviare un fax
al numero 010.540877

Inviare e-mail all'indirizzo di posta elettronica
difensore.civico@regione.liguria.it

Scrivere a Regione Liguria – Servizio del Difensore Civico -
Viale Brigate Partigiane, 2- 16129 Genova

Recarsi di persona negli Uffici di Viale Brigate Partigiane, 2
nei giorni di martedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00
oppura nelle Sedi distaccate indicate a pagina 44.

Piano di distribuzione

La Relazione del Difensore Civico regionale va inviata annualmente, entro il 31 marzo, al Presidente ed ai membri del Consiglio Regionale (art. 8 L.R. 5 agosto 1986 n. 17).

Altrettanto per quanto riguarda i Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati (art. 16 della Legge 15 marzo 1997, n. 127, modificata dalla Legge 191/98).

Il testo della Relazione viene anche inviato al Presidente della Giunta Regionale, agli Assessori regionali, a tutti gli Enti derivati dalla Regione, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Aziende Ospedaliere ed alle Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza esistenti sul territorio.

La Relazione è altresì destinata alle Province, ai Comuni ed alle Comunità Montane oltre che alle Amministrazioni periferiche dello Stato, agli Enti assistenziali e previdenziali, alle Agenzie pubbliche di servizio, all'Università ed alle Biblioteche scolastiche.

Per quanto di interesse la Relazione è inviata anche alle Magistrature ed alle Associazioni di volontariato che operano a tutela dei cittadini, dei consumatori e per prevenire eventuali situazioni di bisogno.

L'edizione 2002 è stata riprodotta e diffusa in circa 800 copie.

Il testo integrale è inoltre disponibile sul sito internet www.regione.liguria.it/

Annotazioni

Ringrazio quanti hanno collaborato al fine della raccolta e della classificazione dei documenti e della legislazione.

Si tratta essenzialmente del Dirigente del Servizio e dei diretti Collaboratori che hanno continuato a prodigarsi con molta dedizione attraverso il loro impegno sia in sede che recandosi utilmente e frequentemente negli Uffici periferici nella Regione per facilitare l'accesso dei cittadini ivi residenti.[1]

Non sono mancati inoltre i contributi ed i suggerimenti delle Strutture regionali e delle altre con le quali la Difesa civica tiene costanti contatti per la verifica ed il monitoraggio delle situazioni più a rischio di disagio anche collettivo.

Utile è stata, infine, la collaborazione con la Difesa Civica locale e gli Organi di informazione.

---

[1]Nel corso del 2003 l'organizzazione dell'Ufficio non ha subito modificazioni. L'organico è così confermato

Avv. Carlo Alberto Pedemonte	**Dirigente**
Avv. Luigi Pincin	**Funzionario con P.O.**
Sig.ra M. Paola Franciois	**Funzionario**
Sig.ra M. Luisa Casaccia	**Funzionario**
Sig.ra Claudia Roscani	**Funzionario**
Sig.ra Loredana Cerroni	**Collaboratore**
Sig.ra Mirella Bernabei	**Collaboratore**
Sig.ra Daniela Curcumi	**Collaboratore**
Sig. Mauro Teso	**Collaboratore**

Presentazione

Non deve meravigliare se proprio le Autorità di garanzia scelgano l'occasione del rendiconto annuale sul lavoro svolto per rinnovare l'impegno a ben operare nei confronti della società e per richiedere maggiore solidarietà ed incisività delle azioni guida.

Accade, infatti, che talvolta la loro attività si scontri con i poteri forti del sistema (che tendono più a mantenere che a modificare la realtà socio-economica nella quale viviamo) a vantaggio delle corporazioni e dei monopoli che indeboliscono la rete dei servizi pubblici (trasporti, sanità, assistenza sociale...) e fanno crescere la solitudine del cittadino.

Cosicché se fanno sentire la propria voce – anche tra mille difficoltà – il Garante per la protezione dei dati personali, quello dell'Antitrust e quello della Concorrenza e del Mercato, fanno fatica a farsi strada nell'opinione pubblica altre figure come quella dell'Ombudsman bancario, la cui intermediazione gratuita tutela nelle controversie con gli Istituti di credito e gli intermediari finanziari e quella del Garante del contribuente che raccoglie le "dolenti note" del sistema impositivo tributario.

Nettamente diversa è la posizione della Difesa Civica regionale, che appartiene alla specie generalista e, come è noto, è stata introdotta in Italia per iniziativa delle Regioni, rafforzata attraverso la legislazione nazionale in occasione della cosiddetta "riforma Bassanini" (1997 – 1998) ed è ormai radicata anche negli organismi internazionali che operano a livello europeo ed oltre.

Il Difensore Civico della Regione Liguria ha fondamento statutario (art.14 della legge 22 maggio 1971). E' stato disciplinato con legge regionale (6 giugno 1974, n. 17, e successive modificazioni) ed è insediato sin dal 1977 attraverso un avvicendamento quinquennale.

A differenza di quelle specialistiche, la Difesa Civica generalizzata cura i rapporti tra tutti i cittadini (oggi il termine si è esteso fino a comprendere tutti gli "individui") e la Pubblica Amministrazione nel senso della sua massima ampiezza, tale da ricomprendere anche le attività di pubblico interesse che lo Stato e gli altri Enti pubblici svolgono attraverso Concessionari o Società di capitali partecipate.

In tale contesto la Difesa Civica regionale è chiamata:

A. a garantire:
- l'imparzialità
- la buona amministrazione
- la regolarità e la tempestività delle procedure
- la mancanza di abusi a danno dei cittadini.

B. a coordinare la propria attività con la rete della Difesa Civica locale.

C. a segnalare:
- le inosservanze disciplinari;
- gli abusi e le irregolarità che rientrano nella competenza della Corte dei Conti;
- i comportamenti che potrebbero avere rilievo penale e, per tanto, rientrare nella competenza dell'Autorità giudiziaria inquirente.

Nonostante la chiara definizione delle funzioni e dei compiti attribuiti dalla legge, la Difesa Civica non di rado è considerata una Istituzione "con le armi spuntate", sbilanciata nei confronti dell'eccessivo potere della Pubblica amministrazione e debole, se è inascoltata, anche dinanzi alle situazioni più paradigmatiche e di interesse diffuso.

Di fatto non è così: più propriamente il Difensore Civico viene visto come "magistratura di persuasione" che, anche se non dispone di "potestas" ma solo di "autoritas", concorre con le qualità personali ed il prestigio del proprio Ufficio a dare efficacia alle proprie decisioni. Ciò detto, bisogna ricordare che il Difensore Civico nasce dall'Ombudsman scandinavo (Svezia 1809) ma si modula sulla figura del Mediatore Europeo (Maastricht 1992).

Siamo passati, cioè, da "colui che fa da tramite" (letterale traduzione di Ombudsman) a "colui che media", colui cioè che allorché individua un caso di cattiva amministrazione informa l'istituzione o l'organo interessato proponendo soluzioni o progetti sui quali il soggetto pubblico è tenuto a relazionare in maniera circostanziata.

Ma v'è di più: per effetto dell'approvazione della "Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea" (Nizza – Dicembre 2000), la Difesa Civica ha rafforzato la consapevolezza che ad essa spetta

garantire il diritto di ogni individuo a che le questioni che lo riguardano siano trattate "in modo imparziale, equo ed entro un termine ragionevole".

Si tratta di un vero e proprio salto di qualità che il Parlamento nazionale ed i Consigli Regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano sono chiamati a definire in tempi brevissimi per adeguare la propria legislazione al dettato della Legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n.3, che, nel riformulare l'art. 117, prevede la determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale (lettera m).

In parole più semplici, oggi si impone che l'attività del Difensore Civico si arricchisca di una nuova funzione in grado di "deflazionare" la crescita esponenziale del contenzioso contro la Pubblica Amministrazione.

Sta accadendo infatti che, anche in conseguenza della quasi totale scomparsa dei controlli amministrativi e l'aumentato livello di responsabilità della Dirigenza pubblica, il cittadino leso nei propri diritti ed aspettative legittime si vede quasi costretto, ed in spazi temporali molto ridotti, ad introdurre diverse forme di contenzioso che individua quasi come unica risorsa percorribile.

Il cittadino tende a sottovalutare la possibilità del riesame, anche congiunto (caratteristica del Difensore Civico), delle pratiche che lo interessano, ovvero a ritenere del tutto aleatorio il ricorso alla "autotutela" da parte di una Pubblica Amministrazione che senz'altro è migliorata in trasparenza, efficacia ed efficienza ma stenta ancora a rendersi credibile attraverso il buon uso del principio di equità. Senza considerare che la "lentocrazia" produce a volte barriere costosissime anche all'esercizio di attività economiche e produttive.

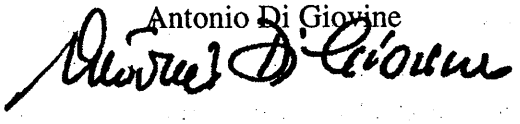
Tutte queste considerazioni e i dati riferiti anche al territorio della Liguria, danno un quadro allarmante rispetto al Paese non fosse altro perché l'indicatore del contenzioso, assolutamente in crescita, rischia di riproporre un modello "Cittadino – Pubblica Amministrazione" fatto più di sudditanza che di fiducia reciproca e di imparzialità.

Il contenzioso cresce presso i Tribunali Amministrativi Regionali che ormai "introitano" più di quanto non riescano a definire nel corso dell'anno; la Giustizia ordinaria civile annovera sempre più cause anche per le numerose pretese risarcitorie; i Giudici di Pace sono sommersi dal contenzioso di natura contravvenzionale che il cittadino adisce preferendolo ai ricorsi gerarchici.

In tale situazione è davvero auspicata la prospettiva molto concreta che lo Stato e le Regioni valutino positivamente la introduzione, anche nell'ordinamento italiano, dell'istituto della sospensione del decorso dei termini per la proposizione dei ricorsi giurisdizionali fino alla conclusione del procedimento che il cittadino avrà proposto dinanzi al Difensore Civico, moratoria per un termine massimo che potrebbe ragionevolmente essere di sei mesi.

Con tali premesse rassegno il rendiconto dell'Attività svolta nell'anno 2003 senza tuttavia trascurare di arricchire il testo con alcuni approfondimenti che spaziando dal diritto positivo alle riforme anche istituzionali, dalla storia dei diritti civili all'evoluzione delle democrazie del continente, sono capaci di offrire al lettore ulteriori motivi di riflessione.

Antonio Di Giovine



Genova, 29 febbraio 2004

PARTE PRIMA

La Difesa Civica nel diritto comparato (dall'antichità ai giorni nostri)

La Difesa Civica nel diritto comparato (dall'antichità ai giorni nostri)

Lo scorso anno sono state ricordate le origini, addirittura lontanissime, dell'istituto del Difensore Civico e la sua evoluzione sino al Trattato di Maastricht e l'avvento del Mediatore Europeo.

Il volume precedente conteneva, a proposito della Cooperazione europea ed internazionale, documenti quali la "Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea", il "Codice di buona condotta amministrativa" e la "Carta sociale europea" [1]

Quest'anno ospitiamo un contributo davvero interessante che viene offerto dal Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman Werner Palla.

Facciamo ciò volentieri anche per soddisfare le richieste di molti giovani studenti che intendono approfondire i temi trattati per interesse scolastico o semplicemente di vita.

[1] Sito internet www.regione.liguria.it

Gli Organi di controllo e di ricevimento

(di Werner Palla, Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman)

Già nell'antichità esistevano autorità speciali che avevano il compito di vigilare sull'operato dei funzionari all'interno di una data collettività. Tali organi di controllo miravano – comunque in maniera esclusiva – ad offrire ai cittadini una maggiore tutela nei confronti dell'arbitrarietà dei funzionari. Con il tempo alcuni di essi crebbero fino a diventare strumenti di grande potere, altri s'indebolirono fino a perdere ogni rilevanza. In un modo o nell'altro, queste autorità speciali finirono comunque con l'allontanarsi dalla loro missione originaria. Gli esempi a tale riguardo sono numerosi.

AD ATENE

Gli Euthynoi e i Logistai

Molto probabilmente il sistema degli *Euthynoi* esisteva già attorno al 460 a.C., mentre i primi documenti che attestano l'esistenza dei *Logistai* risalgono al 454/453 a.C. In entrambi i casi si trattava di incaricati particolari, cui era affidata la revisione dei conti amministrati dai funzionari pubblici. Più precisamente:

- agli euthynoi era affidato il controllo sui funzionari in carica, a seguito di richiesta esplicita;
- ai logistai spettava invece una revisione periodica alla scadenza del mandato dei funzionari in genere.

In certi casi, inoltre, i poteri di sorveglianza di questi organi potevano estendersi anche alla condotta dei funzionari.

Il Consiglio dei Cinquecento nominava al suo interno, mediante sorteggio, dieci euthynoi – uno per ogni file (tribù, famiglia) – ciascuno dei quali era assistito da due consiglieri. Gli euthynoi e i loro consiglieri avevano il compito di controllare che i funzionari della loro file rispettassero le decisioni dell'assemblea popolare, e a tal fine potevano anche disporre che eventuali abusi venissero puniti. Gli ateniesi e i meteci (métoikos, "coabitante"), ossia i forestieri che risiedevano stabilmente soprattutto nelle città commerciali o nei centri più grandi, potevano rivolgersi all'euthynos competente, che poteva anche

attivarsi autonomamente, ed inoltrare una protesta contro un funzionario. Se il ricorso si dimostrava fondato, l'euthynos lo inoltrava a un'altra autorità, che poteva a sua volta presentare un'accusa contro il funzionario di fronte al tribunale popolare.

Alla scadenza del mandato dei funzionari, l'esame dei resoconti sui denari amministrati spettava invece ai logistai. Questi trenta "revisori dei conti" venivano eletti dall'assemblea popolare. A nessun funzionario era consentito assumere un nuovo incarico o lasciare il paese prima della fine della revisione dei logistai.

A SPARTA

L'Eforato

L'organo di controllo più noto dell'antichità è senza dubbio *l'Eforato* di Sparta, la maggiore città-stato dell'antica Grecia nonostante il suo territorio fosse poco più grande della Corsica. La costituzione spartana prevedeva originariamente tre organi principali:

- l'assemblea *popolare*, composta da tutti gli spartani al di sopra dei trenta anni,
- due *re*, scelti per diritto ereditario,
- ventotto *geronti*, eletti a vita dall'assemblea popolare.

Il sistema dei *Cinque Efori* venne istituito presumibilmente verso la metà del sec. VIII a.C. Inizialmente gli *efori* venivano nominati dal Re e avevano il compito di rappresentarlo durante la sua assenza, ma nel sec. VI a.C. tale diritto di nomina passò all'assemblea popolare. Gli *efori (éphoros,* sorvegliante) avevano il compito di vigilare sull'intera attività dello Stato, incluso l'operato dei re, e sul rispetto delle leggi da parte dei cittadini. Intervenivano inoltre come giudici nell'ambito di controversie private. Nella loro veste di incaricati della vigilanza, gli efori disponevano di poteri penali quasi assoluti, anche nei cofronti dei re. Proprio per questo, l'Eforato si trasformò in un'alta autorità politica, sostituendosi sempre di più ai Re e ai geronti, fino ad accentrare nelle proprie mani la gestione degli affari di governo, il

controllo di tutti i rami dell'amministrazione e l'esercizio di poteri di comando in caso di guerra.
Gli *efori* venivano eletti secondo una modalità che Aristotele avrebbe definito "veramente infantile". Questa altissima carica andava infatti a chi raccoglieva le acclamazioni più forti dei membri dell'assemblea popolare: poteva così accadere che venissero nominate anche persone del tutto incapaci di ricoprire la carica con il dovuto senso di responsabilità e di imparzialità. Un forte limite al potere degli *efori* era tuttavia dato dal fatto che essi rimanevano in carica soltanto un anno. L'*Eforato* fu abolito nel 226 a.C. e da allora perse per sempre la sua importanza.

NELL'IMPERO ROMANO

a) Il Tribunale della plebe

Presente sin dalle origini della Repubblica – probabilmente dall'anno 494 a.C. -, il *Tribunato della plebe* aveva una notevole importanza. Frutto delle lotte tra patrizi e plebei, questo organo aveva il compito di sostenere gli interessi della plebe di fronte a quelli della casta dominante dei patrizi. Ciò includeva anche la tutela dei cittadini plebei da possibili soprusi da parte dei magistrati. Le competenze di questi "uomini inviolabili" – chiunque aggrediva un tribuno o lo ostacolava nell'esercizio delle sue funzioni veniva bandito – andavano ben oltre a quelle di semplici incaricati della vigilanza. I tribuni, il cui numero all'inizio era probabilmente variabile ed in seguito venne fissato a 10, avevano infatti anche diritto di intervento contro l'operato di tutti i magistrati, ad eccezione del dittatore: ciascuno di loro aveva dunque il potere di sospendere l'attività di qualsiasi funzionario pubblico. Secondo Mommsen, nei campi dell'amministrazione e della giustizia il Tribunato della plebe ha svolto il compito "di un correttivo sempre efficace e probabilmente utile sotto molti aspetti".

L'introduzione dell'eguaglianza politica tra patrizi e plebei, che trovò il suo fondamento principale nella *lex Hortensia* (287 a.C.), portò con il tempo dell'assorbimento del Tribunato della plebe all'interno dell'apparato delle autorità statali e alla sua trasformazione in un

magistratura dell'intero popolo. All'epoca del Principato, i *tribuni plebis* persero dunque molta della loro importanza originaria.

Il compito di aiutare i cittadini, di proteggerli da repressioni e ingiustizie, è comunque rimasto sempre proprio del tribuno della plebe.

b) I Curatores rerum publicarum

In epoche successive non mancarono comunque altre forme di controllo sull'attività dei funzionari. L'Imperatore Traiano (98 –117) nominò i *curatores rerum plublicarum* come incaricati della sorveglianza sul dissestato sistema finanziario di alcune città dell'impero romano.

c) Il Defensor civitatis

Con la riforma dell'amministrazione introdotta dall'Imperatore Diocleziano (284-305), anche il sistema giudiziario venne riordinato su base territoriale. In tutto l'impero, tuttavia, le questioni minori rimasero soggette alla giurisdizione locale delle autorità comunali.

Quella di Diocleziano fu un'epoca di grande corruzione tra i funzionari governativi *(officiales e susceptores),* che approfittavano della loro posizione e del loro potere per angustiare i gruppi più deboli della popolazione. Negli ultimi anni del Dominato dell'Imperatore Costantino (306-337) – che portò avanti la riforma delle amministrazioni nelle province romane – alla giurisdizione locale si affiancò il *defensor civitatis.* Nominato all'inizio dal governatore e in seguito dall'assemblea popolare, il *defensor civitatis* fu istituito per proteggere la popolazione dai soprusi delle autorità. In particolare, questo difensore civico doveva agire come avvocato dei più poveri – oppressi da tributi diventati insostenibili – e proteggere la popolazione dallo sfruttamento da parte delle autorità locali e statali.

I mezzi a disposizione del *defensor civitatis* erano fondamentalmente due:

◊ il diritto di inviare al governatore le proteste della popolazione contro le ingiustizie subite *(ius intercendi)* e

◊ il diritto di essere ricevuto dallo stesso governatore per perorare le

cause dei sudditi *(ius agendi cum partibus).*

Il *defensor civitatis* era probabilmente una persona importante e molto popolare, che possedeva inoltre l'autorità di essere ricevuta dal governatore. L'attività del defensor civitatis continuò durante tutta la Repubblica, fino ai tempi di Giustiniano (sec. VI d.C.). In seguito, tuttavia, questa figura si indebolì fino a diventare un organo del pretore e venire poi definitivamente soppressa dall'Imperatore bizantino Leone VI il Saggio (886-912).

E' interessante fare qui un rapido cenno al ruolo svolto all'epoca dai vescovi, anche se molto diverso da quello degli organi temporali di tutela e di controllo:

Nelle città dell'Impero Romano d'Occidente il vescovo divenne presto, grazie alla sua indipendenza economica, il *patronus urbis.* Laddove il potere temporale era fiaccato o assente, egli assunse la guida e la tutela della città. Divenne un *curator civitatis* e un *defensor civium,* sostituendosi così ai tribunali sempre più degenerati. Egli vigilava inoltre sulla città non in qualità di *dominus,* ma secondo il compito a lui proprio di *pater.*

IN CINA

Il Censorato

Nell'impero cinese, l'attività dei funzionari fu soggetta per quasi due millenni alla sorveglianza straordinariamente pressante di un particolare meccanismo di controllo.

Già ai tempi della dinastia Qin (221-206 a.C.) gli archivisti imperiali *(kien yu schi)* controllavano l'amministrazione delle province e presentavano un resoconto dettagliato al loro sovrano. Sotto la dinastia Han (206 a.C. – 221 d.C.) questo sistema di sorveglianza dell'attività dei funzionari fu ulteriormente sviluppato. Già a partire dal 7 a.C. un'autorità indipendente, chiamata *yu schi t'ai* e rimasta nota fino a epoche più recenti, fu incaricata di denunciare le violazioni e di sorvegliare i procedimenti penali all'interno di tutti i distretti. Il censorato conobbe la sua trasformazione più profonda sotto la dinastia Manciù (1644-1912), diventando alla fine – come osserva Franke –

un'organizzazione "in grado di sorvegliare tutto il sistema amministrativo e della giustizia dell'impero fino ai dignitari più alti e di denunciare al loro sovrano, se necessario, eventuali abusi". Lo *yu schi t'ai,* che in seguito venne chiamato anche *tu tsch'a yuan,* aveva il compito di controllare le autorità, e con il tempo divenne esso stesso un enorme apparato burocratico. Dopo il crollo della monarchia nel 1912, il governo repubblicano prese in carico quest'istituzione, apportando tuttavia notevoli modifiche.

NEL REGNO DEI FRANCHI

I Missi dominici

Già tra i Merovingi (il primo fu Clodio, morto attorno al 460 e l'ultimo Childerico III, fatto cadere nel 751) e poi anche tra i Carolingi, era diffusa la pratica di inviare commissari speciali dalla corte alle province. Nella letteratura scientifica, questi *missi dominici* vengono chiamati "ambasciatori reali", anche se essi erano in realtà giuridicamente dei rappresentanti. Durante l'impero di Carlo Magno, l'istituto dei *missi dominici* giunse al suo pieno compimento. Dopo l'802, il regno venne suddiviso in contee, che venivano visitate ogni anno da un magnate spirituale e uno temporale (alti dignitari), a testimonianza della duplice natura dell'impero. Questi alti dignitari ricevevano istruzioni percise nei *capitula missorum*, spesso interi questionari, sulla base dei quali dovevano redigere il resoconto da consegnare all'Imperatore. I *missi* divennero così un istituto centrale della costituzione. Nei loro viaggi essi agivano come rappresentanti della volontà dell'Imperatore.

Tra i loro molteplici compiti vi erano anche:

◊ il controllo di tutti i rami dell'amministrazione e

◊ il ricevimento delle proteste contro funzionari.

IN ARAGONA

Lo Justicia Mayor

Nel regno medievale di Aragona (dal sec. XI al sec. XV), lo *justicia mayor*, nominato a vita dal re, agiva come consulente dei funzionari reali e al tempo stesso, in caso di violazioni della legge, anche contro di essi. Se lo *justicia mayor* violava i suoi doveri, ne rispondeva di fronte alla dieta dell'impero.

NELLA REPUBBLICA DI VENEZIA

Il Consiglio dei Dieci

Nella Repubblica di Venezia, un controllo severo sui funzionari veniva esercitato dal *Consiglio dei dieci.* Questo organo, istituito nel sec. XIV, veniva eletto ogni anno da due comitati del Maggior Consiglio, l'assemblea di aristocratici – all'epoca chi non apparteneva all'aristocrazia era di fatto escluso dalla vita politica – cui, a partire dal sec. XV, venne affidato principalmente il compito di eleggere i diversi funzionari. Il *Consiglio dei dieci* riuniva nelle sue mani le competenze di un centro di "imputazione" e di un tribunale penale. Non si occupava primariamente della tutela dell'individuo, bensì della protezione della Repubblica dai suoi nemici interni. Per questo compito importante, il *Consiglio dei dieci* aveva il potere di assumere su di sé le questioni di competenza di altre autorità, qualora ci fossero dei sospetti sul loro operato.

Già prima dell'istituzione del Consiglio dei dieci, gli *Avvogadori di Comune* avevano avuto il compito di denunciare abusi del potere d'ufficio, anche da parte dei più alti magistrati. Tuttavia, i confini delle competenze degli Avvogadori erano piuttosto limitati.

NELL'AMERICA DEL NORD

I Censori

In alcuni stati nordamericani, i *censori* avevano il compito di tutelare la libertà dei cittadini da eventuali atti anticostituzionali dei poteri dello stato. La costituzione del New Yersey del 1676 e quella della Pennsylvania del 1681/1682 prevedevano già disposizioni in tal senso. Successivamente, la costituzione della Pennsylvania del 1776 stabilì che i *censori* venissero eletti direttamente dal popolo. Per consentir loro di esercitare l'ufficio in modo efficace, ai *censori* venne conferito il potere di richiedere informazioni, sottoporre proposte *de lege ferenda* e altre raccomandazioni. Sull'esempio della Pennsylvania, anche la costituzione del Vermont del 1777 accolse una disposizione di pari tenore. Nello stesso anno, la costituzione di New York stabilì l'istituzione di un organo simile.

NEL DIRITTO ISLAMICO

Muhtasib, Hisbah, Diwan al Mazalim, Qadi al-Qudat ecc.

La trattazione delle proteste dei cittadini contro l'amministrazione pubblica era già in passato – e rimane ancora oggi – una parte fondamentale della legge islamica, e affonda le sue radici nel Corano. Prima del Profeta Maometto (tra il 571 ca. e il 632) non esisteva un'amministrazione in senso stretto, paragonabile a quella dei romani, dei bizantini o dei persiani. Fu il Profeta ad introdurre per primo le autorità amministrative. Nominò dei governatori nelle province, degli esattori di tributi e dei giudici; tutti soggetti alla sua diretta responsabilità. Dopo la morte del Profeta, il grande riformatore fu il Califfo Omar II (634-644). Egli organizzò il sistema amministrativo, introducendo anche un meccanismo di controllo dell'amministrazione che consentiva a tutti i cittadini di presentare eventuali ricorsi, dapprima direttamente a lui, in seguito presso un organo appositamente creato, il *muhtasib.* Esso aveva il compito di sorvegliare la morale pubblica in molti settori della vita sociale, in particolare nelle città e, al loro interno, nei mercati. Il titolare di questo ufficio, il *sahib as-suq,*

controllava il mercato e dirimeva le controversie. Agiva con totale autonomia all'interno di un'autorità chiamata *hisbah.* In Egitto, quest'istituzione ha operato fino alla metà del secolo XIX.

A questo proposito è interessante notare che i crociati ripresero l'istituzione dell'*hisbah* con tutte le sue competenze. Mantennero la denominazione araba *muhtasib,* anche se la trasformarono in *mathessep.*

All'epoca dei califfi fecero seguito le dinastie Umàyydi (681-750) e Abbasside (fino all'847). Risale a questo particolare periodo l'influenza straniera – bizantini, sassanidi e romani – sul sistema giuridico vigente. Ciò nonostante, le autorità rimasero in vita con il compito di esaminare le proteste dei cittadini.

Anche durante il periodo abbasside l'autorità di controllo delle proteste venne chiamata *Diwan al-Mazalim.* Il suo compito consisteva nel controllare le proteste dei cittadini contro i funzionari del governo. A capo di questa autorità stava un giudice, e ancora oggi ai giudici viene affidato questo compito. Sotto la dominazione turca quest'ufficio era detenuto dal *Qadi al-Qudat,* il "giudice dei giudici". In Arabia Saudita i membri del "comitato delle proteste" godono di privilegi giudiziari, di fatto hanno lo status di alti giudici.

Nel corso del tempo, gli uffici esaminatori delle proteste nei paesi arabi hanno conosciuto evoluzioni diverse, condizionate anche dall'influsso degli inglesi e francesi, che soffocarono le tradizioni giuridiche islamiche. In tempi più recenti, alcuni paesi hanno ripristinato uffici per le proteste che mostrano chiari segni di parentela con l'eredità islamica del passato. Ciò è particolarmente evidente in un paese non arabo, dove però il 97% della popolazione è costituito da musulmani: il Pakistan. Nel 1983, il Pakistan ha istituito l'ufficio proteste con la denominazione ufficiale *mohtasib,* che fa espressamente riferimento al concetto islamico dell'*hisbah* . In quest'ufficio risulta chiaro il legame con il *muhtasib* e l'*hisbah.* del Califfo Omar. Anche il "garante delle proteste" pakistano gode dei privilegi dei magistrati.

L'Arabia Saudita ha conosciuto uno sviluppo particolare. In questo paese, nel 1954, venne istituito un ufficio di controllo nell'ambito delle competenze del Presidente dei ministri, e poi nel 1982 venne creato un "comitato per le proteste" indipendente. Il presidente di questo comitato ha il rango di ministro e risponde direttamente al re.

Le decisioni del comitato non sono impugnabili. Il comitato non è competente soltanto per sanare ingiustizie subite da singoli cittadini a causa di ufficiali del governo, ma anche per la soluzione di controversie, ad esempio riguardo all'adempimento di contratti sottoscritti con enti governativi. Il comitato ha anche funzioni giudiziarie nel campo della violazione di leggi contro la corruzione. Non rientrano tuttavia nella sfera delle sue competenze le decisioni emesse dal tribunale.

Organi di ricevimento delle proteste e di controllo, che affondano le loro radici al tempo dei califfi, si possono ritrovare nella maggior parte dei paesi arabi.

IN SCANDINAVIA

L'Ombudsman

a) Definizione

Il termine "ombudsman" ha un significato complesso. Esso deriva dall'antico svedese "umbup" (potere, autorità), che a sua volta si rifà all'antico islandese. La denominazione svedese "ombuds", rinvia in ogni caso ad una persona che agisce come portavoce, sostenitore o rappresentante di qualcun altro. Nella storia della costituzione svedese, l'espressione "ombudsman" ricorre per la prima volta nel 1713.

b) Le premesse storiche

La storia di questo istituto comincia agli inizi dello sviluppo statale della Svezia. Originariamente, il termine "Ombudsman"designava il rappresentante del re. Già nel corso del sec. XI, in ogni provincia semiautonoma del paese, era nominato un rappresentante del Re *("Lansman")* ogni cento abitanti. Quando il *Lansman* compariva davanti al *Thing* (assemblea giudiziaria) in rappresentaza del Re – ad esempio per questioni tributarie – veniva designato come il suo *Ombudsman.* Da un articolo del 15 giugno del 2001 intitolato "La nascita dell'Ombudsman" scritto da Frank Orton, ex Ombudsman della Svezia contro la discriminazione etnica e oggi Ombudsman per

i diritti umani in Bosnia ed Erzegovina, si può evincere in sintesi:

"Nell'autunno del 1700, a Narva, dove oggi corre il confine tra Estonia e Russia, Re Carlo XII di Svezia riportò una grandiosa vittoria sull'esercito dello zar di Russia, dieci volte più forte di quello svedese. Nove anni dopo, sulle sponde della Vorskla nelle vicinanze di Poltava nell'odierna Ucraina, lo Zar Pietro I il Grande inflisse a Carlo XII una terribile sconfitta, che gettò un velo tragico sull'aura dell'eroe svedese ma portò anche, alla fine, all'istituzione del primissimo ufficio dell'Ombudsman. Dopo questa sconfitta, Carlo XII si trasferì con il suo seguito a Varnitsa, un villaggio sulla costa occidentale del Dniestr, vicino Bender nell'attuale Moldavia, e per cinque anni fu ' ospite' del sultano della Turchia. Da quel luogo lontano, egli regnò su quello che era stato il potente regno di Svezia fino all'autunno del 1714 quando, con una spettacolare cavalcata di 14 giorni, fece ritorno alla città di Stralsund (che all'epoca apparteneva alla Svezia) sul Mar Baltico. Un anno prima, però, nell'ottobre del 1713, dal Castello di Timurtasch a Edirne (la Adrianopoli della moderna Turchia), Carlo XII decretò nel suo ordinamento di cancelleria ('Kansliordung') che in Svezia venisse istituito un alto rappresentante reale: lo 'Hogste Ombudsmannen', che era a capo di tutti gli altri Ombudsmen e aveva il compito di sorvegliare, su incarico del re, che i giudici, gli ufficiali e i funzionari di stato si attenessero alle leggi del regno e al regolamento per esse previsto. Il re, che si trovava lontano dal suo Paese, poteva così contare su un uomo di fiducia in patria.

Sulla base dei documenti degli archivi svedesi si suppone che fu Carlo XII stesso a 'scoprire – prima di abbandonare il territorio di Bender e dopo averne soppesato vantaggi e svantaggi – la parola svedese Ombudsman, nota già da secoli, per questo nuovo istituto.

Sia Varnitsa, la città in cui Carlo XII soggiornò fino al 1° febbraio 1713, sia Timurtasch, possono quindi rivendicare il ruolo di città natali del concetto dell'Ombudsman e del termine 'ombudsman', oggi usato a livello internazionale."

Il fatto che l'ufficio dello 'Hogste Ombudsman' non venga sempre riconosciuto nel suo ruolo di precursore di tutti gli Ombudsmen oggi presenti in oltre cento paesi diversi, va imputato – secondo Frank Orton – al fatto che già nel maggio del 1719, dopo la morte del Re Carlo XII (novembre 1718), esso venne ribattezzato "Justitiekansler" e la denominazione "Ombudsman", originariamente prevista per questo organo statale, cadde in disuso.

c) L'Ombudsman parlamentare

A seguito dei suoi stretti legami con l'apparato governativo, l'ufficio dello *Hogste Ombudsman,* più tardi denominato *Justitiekansler,* finì con il servire primariamente gli interessi di Stato e soltanto in seconda battuta le esigenze di tutela giuridica dei singoli. Per questa ragione furono fatti dei tentativi per istituire un'altra istanza di controllo, indipendente dal Re e dal governo. Il Parlamento, facendosi interprete delle idee di riforma, cercò di ristrutturare – in un primo momento con successo – l'istituto esistente secondo un proprio disegno e acquisì per sé, nell'anno 1766, il diritto di nominare il cancelliere di giustizia. In tal modo, il cancelliere in effetti diventò più un organo del Parlamento che uno del Re. Un cambiamento radicale si ebbe con il colpo di stato del 1772, che ridusse l'influenza del Parlamento e riportò il cancelliere di giustizia nella sfera di competenza del re. Questa disposizione venne accolta anche nella riforma costituzionale del 1809, anche se attraverso una formula di compromesso: al Parlamento corporativo *("Standerna")* venne riconosciuto il diritto di istituire un proprio Ombudsman, il *"riksens standers justitieombudsman"*. In tal modo venne creato un ufficio che impediva l'accentramento incontrollato di potere nelle mani del Re e del suo gabinetto, e che doveva opporsi al generale abuso di potere all'interno dell'amministrazione. Dal 1866, ossia da quando i quattro stati furono sostituiti da un Parlamento bicamerale, quest'istituto porta la denominazione ufficiale di *"Jstitieombudsman"*.

d) Oggi

◊ In Svezia

Lo *"Justitieombudsman"* degli stati generali dell'impero svedese, e più tadi del Parlamento svedese, si è affermato nella sua forma sostanziale, nel corso degli ultimi duecento anni circa. Nel 1976 l'ufficio è stato trasformato in un organo collegiale formato da quattro difensori civici, per meglio rispondere ai crescenti compiti dello stato e di conseguenza anche al crescente numero di proteste civili. Agli Ombudsmen del *"Riksdag"* svedese spetta il controllo, in autonomia rispetto al governo e al Parlamento, dell'operato dei funzionari e dei dipendenti di tutte le amministrazioni civili e militari, della giustizia e degli enti pubblici. Essi possono avviare procedimenti di controllo sia in seguito a proteste sia d'ufficio. Le autorità sono tenute a fornire pieno sostegno all'attività degli Ombudsmen. Nella maggior parte dei casi, essi giungono ad una soluzione pacifica dei problemi. Non possono sospendere le decisioni prese da giudici o da altre autorità ma, come sanzione più aspra, possono mettere in stato d'accusa gli ufficiali che si sono macchiati di comportamenti scorretti.

Nel 1915, a seguito di modifiche costituzionali e dell'emissione di nuove istruzioni, le funzioni di controllo svolte fino allora dallo *Justitieombudsam* in ambito militare passarono ad un cosiddetto *Militieombudsman,* e i poteri ad esso associati vennero modificati e ampliati.

Accanto a questi organi inoltre, dal 1713 lo *"Hogste Ombudsmannen"* – rinomato *Justitiekansler* nel 1719 – esercita le sue funzioni su mandato dell'esecutivo, e non del Parlamento. I doveri dello *Justitiekansler* rientrano soprattutto nel campo dell'ordine e della disciplina in generale, mentre lo Justitieombudsman deve innanzitutto vigilare sui diritti dell'individuo. *Justitieombudsman* e *Militieombudsman* non sono sottoposti all'autorità del cancelliere di giustizia, e a sua volta quest'ultimo non è soggetto all'attività di sorverglianza degli Ombudsmen.

Particolarità dell'ordinamento svedese è l'elezione indiretta: gli Ombudsmen vengono eletti da 48 elettori, 24 da ciascuna Camera del Parlamento. La composizione di questo organo elettorale viene stabilita congiuntamente dai partiti rappresentati in Parlamento.

◊ In Finlandia

Gli oltre seicento anni di storia comune di Svezia e Finlandia si riflettono anche nella stretta vicinanza tra gli ordinamenti giuridici di questi due paesi scandinavi. La Finlandia, ceduta dagli svedesi alla Russia nel 1809, riuscì a preservare il proprio sistema giuridico dall'influenza orientale fino al 1917, anno in cui ottenne l'indipendenza. Paese geograficamente più vicino alla Svezia, con la costituzione del 17 luglio 1919 la Finlandia introdusse nel proprio ordinamento la figura dello "Justitieombudsman": lo "Eduskunnan Oikeusasiamies". Le traduzioni ufficiali di documenti giuridici finlandesi in svedese ricorrono al termine "Justitieombudsman".

Secondo il dettato del paragrafo 49 della Costituzione, i compiti generali dell'Ombudsman – "vigilare sul rispetto della legge da parte di tribunali e altre autorità" – corrispondono a quelli dei suoi colleghi svedesi. La somiglianza tra il dettato svedese e quello finlandese è evidente. Le norme che nei due paesi regolano le forme di sorveglianza, la presentazione di relazioni ufficiali annuali, la presentazione di proposte di legge ecc. sono pressoché identiche. In particolare, Svezia e Finalandia sono gli unici stati in cui l'Ombudsman controlla anche il settore giudiziario. Anche l'istituto finlandese del cancelliere di giustizia ricalca diffusamente il modello svedese.

◊ In Danimarca

Rispetto all'esperienza svedese, in Danimarca l'istituto dell'Ombudsman è stato introdotto quasi 150 anni più tardi. Il suo fondamento giuridico si trova nel dettato dell'articolo 55 della costituzione, modificata il 5 giugno 1953, dove è stabilito: *"Il Folketing emana una legge che permette di nominare uno o due persone, che non devono appartenere al Folketing, incaricate di vigilare sull'amministrazione civile e militare dello Stato"*. L'ufficio del *"Folketingets Ombudsmand"* fu istituito con la legge n. 230/1954, e il 29 marzo 1955 il penalista Stephan Hurwitz divenne il primo Ombudsman della Danimarca. Il professor Hurwitz divenne il primo Ombudsman della Danimarca. Il professor Hurwitz ha svolto un'intensa attività oratoria e letteraria all'estero, promuovendo così fortemente la diffusione del concetto di Ombudsman tra la comunità internazionale, che dunque si rifà più al modello danese che a quello svedese.

Anche perché, rispetto alla Svezia, il diritto pubblico danese presenta una più stretta vicinanza al sistema anglo-americano e a quelli del continente europeo. Tra l'istituto dell'Ombudsman danese e quello svedese esistono divergenze significative, sebbene non manchino anche grandi somiglianze. Anche l'Ombudsman danese viene eletto dal Parlamento, il Folketing, ma attraverso elezioni dirette. Come i suoi colleghi svedesi, anche l'Ombudsman danese deve presentare ogni anno una relazione sull'attività e indicare eventuali carenze nella legislazione esistente o nei decreti amministrativi.
La differenza maggiore riguarda l'ampiezza della sfera di attività dell'Ombudsman. Esso è escluso dal controllo sull'intero settore giudiziario, ma le sue competenze si estendono anche all'attività dei ministri. L'Ombudsman danese può essere revocato dalla carica prima dello scadere naturale del suo mandato, nel caso in cui non goda più della fiducia del Folketing.

◊ In Norvegia

Per un breve periodo, durante il sec. XIX, in Norvegia ci fu un cancelliere della giustizia che tuttavia non riuscì a conquistare una rilevanza stabile. Nel 1822, durante l'Unione Personale tra Svezia e Norvegia, il Re norvegese istituì infatti un *"Generalprokuror"* che aveva il compito di vigilare, in suo nome, sulla condotta dei funzionari pubblici. Questo corrispondente norvegese del cancelliere della giustizia svedese, tuttavia, non ottenne mai il favore dell'amministrazione, tanto che l'ufficio fu soppresso pochi anni dopo essere stato istituito. Un Ombudsman venne introdotto soltanto 130 anni dopo, prima - e non a caso – in ambito militare e soltanto poi anche in ambito amministrativo. Il 21 aprile 1952 il Parlamento deliberò l'istituzione di una Commissione parlamentare per le forze armate. I sette componenti di questa Commissione denominata "Forsvarets ombudsmannsnemnd" vengono eletti dallo "Storting", il Parlamento. Il Presidente di questo organo è l'*Ombudsmann for forsvaret.* Esso in genere esegue da solo il controllo delle forze armate. Soltanto in casi di fondamentale importanza è richiesta la concertazione tra i membri dell'intera Commissione.

Con la legge del 22 giugno del 1962 fu introdotto anche l'Ombudsman per l'amministrazione, lo *"Stortingets ombudsmann for forvaltningen"*. Le differenze rispetto al diritto danese sono minime, se si esclude il fatto che in Danimarca l'Ombudsman è competente anche per l'intero settore militare, mentre in Norvegia questo settore è in gran parte affidato allo *Ombudsmann for forsvaret.* Le disposizioni vigenti corrispondono ampiamente a quelle danesi. Secondo il paragrafo 3 della legge del 1962, lo "Stortingets ombudsmann for forvaltningen", chiamato anche "Sivilombudsmann", ha il compito di *"garantire che la pubblica amministrazione non compia nessun tipo di ingiustizia nei confronti dei* cittadini". Ai sensi del § 10, comma 2 della legge, inoltre, egli *"deve segnalare ogni caso in cui un'autorità amministrativa oppure un pubblico ufficiale abbia commesso un errore o una qualsiasi mancanza"*.

A conclusione di questo capitolo, desidero sottolinare il profondo impegno degli Ombudsmen dei paesi scandinavi, anche al di fuori del loro specifico ambito di competenza. Essi riescono a trasferire in molteplici modi le loro conoscenze tecniche e le loro personali esperienze, partecipando come relatori a numerose manifestazioni europee ed extra-europee di Ombudsmen e dei diritti umani. Per molti anni ho potuto collaborare con l'Ombudsman della Svezia, Claes Eklundh, all'interno del Consiglio direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman, istituto che oggi ho l'onore di presiedere. Dal maggio del 2002 al Consiglio appartiene l'Ombudsman della Norvegia, Arne Fliflet, che rappresenta con molto impegno ed attività la Scandinavia.

L'OMBUDSMAN OGGI IN GENERALE E SINONIMI

Ad eccezione della Scandinavia, negli anni '50 il concetto di Ombudsman era praticamente sconosciuto in gran parte del mondo. Nel giro di breve tempo, tuttavia, esso ha raggiunto una notorietà e una popolarità che pochi altri concetti possono vantare.

A ciò ha contribuito anche il fatto che la denominazione "Ombudsman" viene oggi utilizzata da molte istituzioni extrastatali che si occupano del servizio ai cittadini e dell'esame delle proteste.

A testimonianza della recente proliferazione di istituzioni analoghe a quelle dell'Ombudsman per le banche, Ombudsman per la famiglia e i bambini, Ombudsman per gli aeroporti, Ombudsman per il calcio, Ombudsman per gli omosessuali, Ombudsman per l'industria, Ombudsman per internet, Ombudsman per gli investimenti, Ombudsman per i generi alimentari, Ombudsman per i massmedia, Ombudsman per i senzatetto, Ombudsman per gli studenti, Ombudsman per i consumatori, Ombudsman per le assicurazioni, Ombudsman per la stampa, Ombudsman per il settore viaggi della Svizzera.

Dal sito internet "Bistum Basel online", si può leggere la seguente definizione di una istituzione extraparlamentare dell'Ombudsman:

"Il consiglio ecclesiastico della Chiesa romano-cattolica della città di Basilea ha nominato un Ombudsman, e nel gennaio del 2002 ha prolungato di un ulteriore anno il suo mandato. La chiesa romano-cattolica della città di Basilea si adopera affinché i suoi membri vedano pienamente riconosciuti i loro diritti. E' molto importante che tutti coloro che desiderano presentare una protesta per questioni riguardanti la chiesa, ne abbiano concreta possibilità. L'Ombudsman può essere interpellato ogni qualvolta un ufficio dell'amministrazione o del clero abbia tenuto, agli occhi del proponente la protesta, un comportamento scorretto. Il prossimo anno il consiglio ecclesiastico deciderà se istituire definitivamente questo ufficio."

All'interno dell'ordinamento statale, tuttavia, è importante che il concetto di Ombudsman non scada a tal punto che persino al dittatore Fidel Castro oppure a organi come il ministero cinese, responsabile per i ricorsi, venga in mente di appropriarsi del titolo di Ombudsman.

Al centro delle riflessioni del presente capitolo non vi sono tuttavia questi "Ombudsmen", bensì la figura dell'Ombudsman come prevista nei diversi ordinamenti di diritto pubblico e nei suoi aspetti più ampiamente comuni:

- L'Ombudsman viene eletto dall'organo di rappresentanza popolare per un preciso periodo di tempo e, in determinate circostanze, il suo mandato può essere revocato prima della scadenza naturale.

Rispetto alla rappresentanza del popolo, tuttavia, egli occupa una posizione relativamente indipendente e rimane al di fuori dell'apparato amministrativo. Egli è indipendente e libero da istruzioni da parte del governo.

- Il compito principale dell'Ombudsman consiste nell'intervenire sulla legittimità dell'attività amministrativa, affinché si raggiunga una maggiore tutela del cittadino rispetto alla pubblica amministrazione - ma in date circostanze anche rispetto all'amministrazione giudiziaria e a quella delle forze militari e di polizia – e una maggiore fiducia da parte del cittadino nei confronti della "sua" amministrazione.
- L'Ombudsman agisce prevalentemente a seguito della presentazione di proteste, ma può anche intervenire di sua iniziativa. Ha illimitato diritto di accesso ai documenti amministrativi. Il cittadino può generalmente rivolgersi direttamente all'Ombudsman. In Francia e Gran Bretagna, tuttavia, questo accesso diretto all'Ombudsman nazionale è limitato: sono i membri del Parlamento ad inoltrare le proteste all'Ombudsman.
- L'Ombudsman rappresenta un'istanza di vigilanza e monito, non può sospendere gli atti d'autorità. Egli agisce soprattutto attraverso raccomandazioni alle autorità di volta in volta interessate, e attraverso reclami sulla loro condotta nel caso in cui ritenga che esse non agiscano secondo giustizia ed equità.
- La legge impedisce di regola all'Ombudsman di rivestire uffici o funzioni presso partiti politici. Si tratta ad ogni modo di un dovere di indipendenza: una delle maggiori aspettative dei cittadini, infatti, è l'esigenza che durante il suo mandato l'Ombudsman si astenga dal compiere qualsiasi attività partitica o politica.
- L'Ombudsman deve presentare ogni anno all'organo di rappresentanza popolare un resoconto sulle attività. A questo documento viene riconosciuta una rilevanza preventiva: esso intende indirizzare costantemente l'attività dei funzionari che rientrano nell'ambito di competenza dell'Ombudsman, spronarli a non comparire nel suo resoconto come esempi negativi. In generale, l'Ombudsman ha il diritto di

segnalare anomalie del diritto vigente e di diffondere proposte *de lege ferenda.*

Questi aspetti generali si trovano spesso riuniti anche in istituti che non riportano il termine "Ombudsman" né nella loro denominazione né in quella del loro titolare. In alcuni casi vengono utilizzate delle espressioni che trovano giustificazione nella lingua dello stato e/o nella specifica descrizione dei compiti della carica.

La seguente lista vuole offrire al lettore interessato una panoramica sulla tematica:

◊ nel 1956, l'Art. 45b della costituzione della Repubblica Federale Tedesca introdusse il **Wehrbeauftragte des Bundstages** *"difesa dei diritti fondamentali e come organo ausiliario del Parlamento federale nell'esercizio del controllo parlamentare".*

◊ Nel 1967 venne istituito in Gran Bretagna il **Parliamentary Commissioner for Administration.** Diversamente dagli "aspetti comuni" sopra citati, il Commissioner viene nominato dalla regina su proposta del governo.

◊ Il **Difensore Civico** venne nominato per la prima volta nella legislazione italiana nella legge del 22 maggio 1971, n. 341. Questa legge, che approvava lo statuto della regione Liguria, stabiliva all'articolo 14 la creazione di questo istituto.

◊ Il **Provedor de Justiça,** ai sensi delle disposizioni costituzionali del 1975, viene eletto dal Parlamento portoghese a maggioranza qualificata per un periodo di 4 anni. Il mandato può essere rinnovato una volta.

◊ La **Volksanwaltschaft,** istituita in Austria con la legge federale del 24 febbraio 1977, si compone di tre membri e viene eletta dal Parlamento sulla base di una proposta congiunta della sua commissione principale per un periodo di 6 anni, rinnovabile una volta.

◊ In America latina il primo Ombudsman in senso moderno fu il **Procurador de lo Derechos Humanos,** istituito in Guatemala a seguito della riforma costituzionale del 1987.

◊ In Islanda la legge del 9 marzo 1987 istituì lo **umbodsmadur Alpingis,** eletto dallo Althing (Parlamento) in seduta plenaria per un periodo di 4 anni.

Altri istituti che presentano una sinonimia con la parola "Ombudsman" sono, tra i tanti:

Ararteko (Paesi Baschi), **Avocatul Poporului** (Romania), **Avokati i Popullit** (Albania), **Beauftragter in Beschwerdesachen** (Città di Winterthur), **Beauftragter fur das Beschwerdewesen** (Cantone della città di Basilea), **Beratungs- und Beschwerdestelle** (Principato del Lichtenstein), **Burgerbeauftragter** (Renania-Palatinato, Meclemburgo-Pomerania e Turingia), **Burgerbeauftragter fur soziale Angelegenheiten** (Schleswig-Holstein), **Commissioner for Citizen's Rights e Citizen's Aide** (paesi anglo-americani), **Commissioner for Human Rights of the Russian Federation (AIIIIAPAT YIIOJIHOMOYEHHOIO IIO IIPABAM YEJIOBEKA)** (Russia), **Commission for Local Administration** (Gran Bretagna), **Defensor del Pueblo** (Spagna e nella maggior parte dei paesi latinoamericani), **Difensora del Ciudadano** (Gijòn), **Defense Force Soldiers' Complaints Comissioner oikeusasiamies** (Finlandia), **Epitropos dioikeseios** (Cipro), **Fursprecher** (Città di Berna), **Independent Commission for Citizens' Rights** (Palestina), **Inson huquqlari Ombudsmana** (Federazione di Bosnia-Erzegovina), **Institutioni i Ombudspersonit** alias **Istitucija Ombudspersona** (Cossovo), **Landesvolksanwalte** (Lander austriaci Tirolo e Voralberg, Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige/Sudtirol), **Lok Ayukta** (India), **Médiateur de la République** (Francia e paesi francofoni), **Nariodniot Pravobranitel** (Macedonia), **Oiguskantsler** (Estonia), **Orszàggyulési Biztos Hivatala** (Ungheria), **Public Complaints Commissioner** (Israele), **Pucki Pravobranitelj Republike Hrvatske** (Croazia), **Rzecznik Praw Obywatelskich** (Polonia), **Seimo Kontrolieriu Istaiga** (Lituania), **Sìndic de Greuges** (Catalogna e Valencia), **Valedor do Pobo** (Galizia), **Varuh Clovekovih Pravic** (Slovenia), **Verjny ochrànce pràv** (Repubblica Ceca), **Wafaqi Mohtasib** (Pakistan).

L'enumerazione delle istituzioni dell'Ombudsman potrebbe continuare, ma non costituirebbe comunque per il lettore un quadro completo, cosa peraltro non intesa in questa sede.

Tra le istituzioni a tutela del cittadino, ne ricordo ancora per la loro particolarità:

1. La Commissione per le petizioni insediata presso il Parlamento Europeo, il Parlamento del Lussemburgo, il Parlamento federale tedesco e, ad eccezione della Bassa Sassonia, presso i Parlamenti di tutti i Lander della Germania. Nei diversi Paesi in cui è presente, la commissione si costituisce di deputati dei partiti rappresentati in Parlamento. I cittadini, singolarmente o riuniti in gruppi, possono presentare alla commissione petizioni che hanno per oggetto richieste svariate in riferimento a procedimenti amministrativi e ai contenuti amministrativi delle relative comunità.
2. Il **Mediatore europeo**. Si tratta dell'unico istituto di Ombudsman legittimato dal Parlamento nella sua funzione di organo di controllo della più grande unione statale sopranazionale d'Europa. Il 7 febbraio 1992 il Trattato di Maastricht ha introdotto questo istituto all'interno dei trattati comunitari. Il 12 luglio 1995, al terzo turno di elezioni, Jacob Soderman, ex Ombudsman per la giustizia al Parlamento finlandese, era stato eletto primo Mediatore europeo. Questi ha il compito di controllare l'attività amministrativa degli organi e delle istituzioni della comunità - ad eccezione della Corte di giustizia e del tribunale di prima istanza nell'esercizio dei suoi poteri giurisprudenziali - e di rafforzare la posizione dei cittadini che hanno diritto di inoltrare denuncia nei confronti della burocrazia europea.

   Sorprende il basso numero di casi per i quali il Mediatore europeo avvia il procedimento di indagine rispetto a quello dei ricorsi presentati annualmente. Dal suo resoconto per l'anno 2001 si possono evincere i seguenti dati statistici: delle 1830 denunce classificate presentate complessivamente, 1306 (71%) esulavano e 524 (29%) rientravano nella sua competenza. Di queste 524 denunce, 313 sono state dichiarate ammissibili e per 204 di esse è stata avviata un'indagine. In altre parole: nel 2001 il Mediatore europeo ha avviato un procedimento di indagine soltanto per l'11% delle 1830 denunce presentate e classificate.

PARTE SECONDA

L'attività istituzionale

1. Considerazioni generali
2. I rapporti con il cittadino
3. La tipologia degli interventi
- *In base alla competenza*
- *Verso la Regione e gli Enti locali*
- *Verso le Amministrazioni periferiche dello Stato*

4. Le convenzioni
5. Gli interventi sostitutivi
6. L'accesso alla documentazione amministrativa

IL QUADRO COMPLESSIVO DELL'ATTIVITA' ISTITUZIONALE

1° Considerazioni generali

Quello del Difensore Civico è un istituto a cui guardare con un certo interesse: sia per vigilare affinché il progetto di riforma ad esso collegato e di cui si è già fatto cenno nella Relazione dello scorso anno, conservi la sua promessa e il raggiungimento dello scopo; sia per risolvere, con forme di conciliazione non giurisdizionale, le controversie che stanno provocando la crisi da intasamento della giustizia amministrativa. Inoltre per fornire strumenti di tutela e di ascolto "amichevoli" e gratuiti a chi dispone di minore forza e mezzi per far sentire la propria voce.

Uno strumento che insieme ad altri svolge un'azione di tutela e di dialogo, che concorre a rendere meno ostico il rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Siamo in sostanza in presenza di un'istituzione regionale che è innanzitutto un "servizio", un Ufficio a cui ci si rivolge senza particolari formalità di accesso: può rivolgersi ad esso un cittadino, un'azienda, un'associazione in rappresentanza di interessi diffusi qualora ritenga di aver riscontrato negli atti della Pubblica Amministrazione una lesione ai requisiti di trasparenza, speditezza, responsabilità.

Certo, chi si rivolge al Difensore Civico deve sapere che egli opera entro certi limiti. Infatti non può sostituirsi all'Amministrazione inadempiente; né può emettere sentenze come un giudice. La sua è un'azione di "tramite", di "mediazione", di ricerca conciliativa con l'Amministrazione interessata affinché certi valori vengano opportunamente valutati entro la gerarchia delle norme.

Ne consegue, dunque, che non può esistere "una giurisprudenza" della difesa civica, né si può avanzare qualsiasi tentativo di "tipicizzare" i problemi e tutte quelle situazioni a cui dà luogo l'attività di conoscenza o di azione del Difensore Civico né tantomeno è possibile ricavare giudizi definitivi e perentori o addirittura assumere regole interpretative e prescrizioni.

D'altro canto si può certamente affermare che tutta l'attività ad esso collegata va praticata con assoluta discrezione, prudenza e senso del limite.

Concorre a rafforzare questo senso del limite e della discrezione anche la consapevolezza che quello del Difensore Civico è solo uno dei possibili punti di osservazione sullo stato delle Pubbliche Amministrazioni e sugli andamenti del gradimento della relativa attività.

La legge 127/97, la "Bassanini bis", ha esteso all'Amministrazione statale le funzioni dei Difensori Civici regionali prima circoscritte alle sole Regioni, Aziende regionali ed Enti locali. Un passaggio significativo nel processo destinato ad incentrare sul Difensore Civico regionale e locale proprio quel ruolo di "garanzia" nei confronti della Pubblica Amministrazione nel suo complesso, a protezione del buon andamento dell'azione amministrativa, rafforzando ad ogni livello ogni criterio di efficienza, equità e trasparenza ai fini dell'affermazione di fondamentali diritti e per il superamento di squilibri e disparità che spesso sembrano incolmabili.

Quella del Difensore Civico è dunque una attività monitoria, di verifica, di regolarizzazione e, in senso ampio, di correzione dell'attività amministrativa che si discosti dai parametri della legalità, imparzialità, efficienza, assunti come criteri guida delle attività dei pubblici poteri.

La legislazione regionale elenca i destinatari dell'attività di vigilanza del Difensore Civico e da essa ne scaturisce che questi interviene oltre che nei confronti dell'Amministrazione regionale, anche nei riguardi di enti, istituzioni, consorzi, aziende, agenzie e concessionari di pubblici servizi. Soggetti giuridici dunque preposti al perseguimento di pubbliche finalità a rilevanza regionale, che si trovano con la stessa in un rapporto talvolta di dipendenza, talvolta di partecipazione, o, ancora, di semplice controllo o vigilanza.

E' previsto inoltre l'intervento del Difensore Civico presso gli Enti locali e quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori Civici.

Sotto il profilo oggettivo dunque, l'azione dei Difensori Civici in generale non incontra limitazioni *ratione materiae* laddove rari ostacoli alla possibilità di intervenire da parte degli stessi trovano la

loro giustificazione nei particolari rapporti giuridici che legano i soggetti istanti ai destinatari della loro attività di vigilanza.

Così è categoricamente esclusa la possibilità di intervenire a tutela di posizioni connesse ai rapporti di impiego, (art. 5 comma 10 L.R. 5/8/86, sostituito dall'art. 1 della L.R. 14/3/2000 n. 14) intercorrenti tra la Regione e gli altri soggetti sottoposti all'attività di vigilanza di quelli già sopramenzionati ed i privati e, sulla base del medesimo presupposto, il Difensore Civico è inibito ad attivarsi su istanza di Consiglieri regionali.

Inoltre l'attività del Difensore Civico trova impulso anche da discipline diverse da quelle istitutive e cioè da alcune Leggi che si possono definire "speciali" o meglio da "normative di settore" rivolte alla tutela di peculiari valori o soggetti particolarmente esposti a prevaricazioni: quali le popolazioni Zingare e Nomadi o i fruitori di servizi sanitari, temi che comunque approfondiremo più avanti.

Va sottolineato altresì, che il succitato art. 5 prevede la possibilità per il Difensore Civico di attivarsi anche d'ufficio sebbene normalmente l'attivazione di quest'ultimo è subordinata ad una richiesta da parte dell'interessato, senza particolari formalità, con l'indicazione delle generalità della parte istante, la specifica del comportamento o dell'atto oggetto di censura e i motivi della lamentela.

E' importante inoltre precisare che, ai fini dell'attivazione dell'Ufficio del Difensore Civico, è irrilevante la residenza di chi a questi si rivolge. Infatti la competenza si radica presso l'Ufficio regionale di difesa civica preposto alla vigilanza e all'intervento sulle strutture nel cui ambito è in corso, ovvero ha avuto esito l'attività amministrativa contestata, o di cui si eccepisce la scarsa funzionalità, indipendentemente dall'appartenenza del soggetto ricorrente alla popolazione residente nella Regione.

Al fine di rendere effettiva la propria azione, da parte sua, il Difensore Civico può chiedere informazioni e spiegazioni circa lo stato dei procedimenti; ha inoltre la possibilità di convocare i funzionari competenti per esaminare congiuntamente una pratica e chiedere chiarimenti in merito alla stessa.

Ha inoltre facoltà di promuovere procedimenti disciplinari ogni qualvolta un funzionario impedisca o ritardi l'espletamento della sua

funzione, o tenga, comunque, un comportamento contrario ai doveri d'ufficio. Proprio in conformità a tale principio va ricordata la sentenza n. 24 del 18 febbraio 1992, pronunciata dalla sez. II del T.A.R. Liguria, che ritenne legittima l'irrogazione di una sanzione disciplinare a carico di un funzionario regionale che non aveva prestato la propria collaborazione al Difensore Civico, sancendo in tal modo il dovere dei dipendenti della Regione di collaborare e assecondare l'azione del medesimo.

Ha inoltre l'onere di informare l'istante circa gli sviluppi e il risultato dell'intervento richiesto, rendendo quest'ultimo edotto eventualmente sulle iniziative che può intraprendere in sede giurisdizionale e amministrativa.

2° I rapporti con il cittadino

Dalla forma di attività precedentemente descritta, ne deriva che anche nell'anno appena trascorso il numero dei procedimenti attivati e quello delle pratiche concluse mostrano un consolidamento dell'azione svolta, indicativa dell'impegno condotto sul versante della comunicazione (nuovo sito Internet, partecipazione del Difensore Civico a vari convegni ed interviste) che resta ancora da intensificare, ma specialmente nell'interesse dei cittadini per i servizi offerti: gratuità, familiarità ed informalità qualificano infatti il rapporto tra il cittadino e l'Ufficio.

- *"Gratuità" intesa anche come facilità di accesso ed interlocuzione, resa possibile da una linea verde, dall'apertura di un nuovo sito Internet, e da un indirizzo di posta elettronica;*
- *"familiarità" che si esprime in uno stile di relazione discorsivo e confidenziale per facilitare l'interlocutore ad esporre le proprie richieste, soprattutto quando questi è persona anziana e con difficoltà espressive;*
- *"informalità" che si manifesta nel cogliere l'essenza dell'istanza al fine di istruirla e portarla a compimento.*

D'altra parte si può affermare con certezza che chi si avvicina all'Ufficio (seppure non si è in grado di fornire una rappresentazione statistica precisa ed articolata) è generalmente una persona di modeste condizioni economiche, di età medio-alta, con un grado di istruzione non elevato e comunque impossibilitato a districarsi da solo nelle difficoltà di procedimenti burocratici o sfiduciato a sostenere i costi ed i rischi di un contenzioso giurisdizionale.

E' indubbio che esistono anche altre categoria di proponenti, che hanno diversa e maggiore capacità di rappresentarsi e di difendersi: sono coloro che appartengono a comitati o ad organizzazioni associative più sensibili ed attivi nella domanda di tutela dei valori e degli interessi soprattutto in materia sanitaria.

Per quanto attiene la provenienza, prevale ancora la provincia di Genova, benché il Comune capoluogo abbia istituito un proprio Difensore Civico e l'Amministrazione Provinciale abbia fatto altrettanto.

E' plausibile comunque ritenere che tale prevalenza sia dovuta alla maggiore vicinanza e alla facilità di accesso all'Ufficio del Difensore Civico anche se in questi ultimi anni si è provveduto ad organizzare la stessa attività attraverso sedi dislocate sul territorio regionale, nelle quali il personale dell'Ufficio garantisce la propria presenza in giornate predeterminate.

Nel corso del 2003 si è sperimentata l'apertura di due nuove sedi decentrate: Lerici ed Albenga che al momento necessitano di una maggiore pubblicizzazione.

Peraltro tali esperienze hanno particolarità proprie, dovute a situazioni diverse, che variano dal numero di abitanti, all'abitudine del cittadino al rapporto diretto con amministratori e funzionari, alla collocazione e la conseguente facilità di accesso al luogo, ai giorni o agli orari di ricevimento del pubblico.

Nelle sedi decentrate, il Dirigente del Servizio e quattro Funzionari delegati a tale attività, una volta o due al mese, garantendo la presenza in loco, hanno avuto modo di verificare le problematiche presentate dall'utenza, trattando le questioni in modo più consapevole, effettuando sopralluoghi, spesso insieme ai rappresentanti degli Uffici coinvolti, e proponendo talvolta anche incontri "congiunti", alla presenza di Amministratori e Funzionari.

Un'attività, quella suesposta, che ha comportato per l'Ufficio un rilevante impegno soprattutto per la diversità e la molteplicità degli argomenti che di volta in volta vengono presentati. Spesso in queste occasioni i cittadini espongono problematiche che esulano e superano gli ambiti di competenza del Difensore Civico e che invece riguardano rapporti tra privati o problemi familiari per i quali talvolta può bastare un momento di solo ascolto ed attenzione.

Nella tabella che segue si è riportata l'indicazione dei giorni in cui i Funzionari si recano sul territorio.

Albenga 1° Mercoledì di ogni mese	Presso il Palazzo del Comune dalle ore 10,00 alle ore 12,30
Arenzano 1° Venerdì	Via Verdi n. 49 canc. dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Chiavari 4° Venerdì	Presso il Palazzo del Comune Dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Imperia 1°e 4 Venerdì	Presso il Palazzo della Provincia dalle ore 9,30 alle ore 12,30
La Spezia 3° Venerdì	Presso l'Ispettorato Funzioni Agricole della Regione dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Lerici 3° Venerdì	Presso il Palazzo del Comune dalle ore 10,00 alle ore 12,30
Recco 3° Venerdì	Presso il Palazzo del Giudice di Pace dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Sarzana 2°e 4° Venerdì	Presso l'U.R.P del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
Savona 2° Venerdì	Presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30

3° La tipologia degli interventi

Le prerogative della funzione del Difensore Civico e le modalità con cui si svolge la sua azione rappresentano la chiave di lettura al fine di valutare i vantaggi e i pregi di questo Istituto, per misurare l'efficacia ed i risultati (successi ed insuccessi) e per individuare i limiti dell'Istituzione. Cosicché diversi sono i fattori che spingono

un cittadino a rivolgersi al Difensore Civico, molte volte dovuti a situazioni contingenti, spesso ad una effettiva informazione sulle competenze, i rimedi, i mezzi che può mettere a disposizione del cittadino.

Appare dunque necessario fare un breve richiamo sia a quelle che sono state definite pratiche "non di stretta competenza" sia a tutte quelle questioni che vengono trattate al telefono.

Le prime sono pratiche piuttosto eterogenee per le quali il più delle volte è sufficiente fornire spiegazioni su quelli che sono gli ambiti di intervento e i limiti del Difensore Civico, informando l'utente su quali siano gli Uffici a cui rivolgersi per il problema presentato.

Negli altri casi si tratta della cosiddetta "attività di ascolto" e "di consulenza" che impegna comunque il personale assegnato all'Ufficio per capire la natura delle richieste e selezionarle, attività che talvolta si arresta a questo stadio: il colloquio preliminare, informativo diventa anche conclusivo ed esaustivo o perché si accerta che la materia in discussione non rientra tra quelle di competenza del Difensore Civico oppure perché lo stadio della controversia è giunto alla trattazione giurisdizionale senza lasciare alcun margine ad alcun tentativo di mediazione.

Per quanto attiene alle pratiche "di competenza" si può osservare ed affermare che formano oggetto di "protesta", "contenzioso" e "lamentela" quelle questioni che prevalentemente sono legate al mondo degli interessi patrimoniali (urbanistica, facoltà di edificare), ai rischi ambientali (pericoli di inquinamento elettromagnetico o acustico), alla tutela della salute, alle pretese o rivendicazioni in materia di tributi, pensioni e liquidazioni.

Tutte le materie suesposte hanno, ovviamente, come referenti diverse Amministrazioni che si possono individuare in 3 tipi: la Regione (con le ASL, le Aziende Ospedaliere e gli altri Enti o Aziende regionali), gli Enti Locali (Comuni, Province e Comunità Montane), le Amministrazioni periferiche dello Stato e gli altri Enti verso le quali l'attività del Difensore Civico è legittimata dall'art. 16 della L. 127/97.

LA REGIONE

I casi afferenti problematiche riguardanti la Regione, seppure limitati, rilevano principalmente i settori della sanità – cui verrà dedicato un capitolo a parte - e quelli dei servizi.

Gli apparati amministrativi testimoniano una buona disponibilità al confronto ed alla collaborazione con il Difensore Civico anche se l'approdo a soluzioni positive o condivise è talvolta ostacolato, ritardato o impedito dall'esistenza di vincoli legislativi o dalla complessità o sovrapposizione delle normative.

Gli Enti Locali (Comuni Province e Comunità Montane)

Sono le categorie più frequentemente interessate dall'azione di Difesa Civica.
Sono anche le Amministrazioni che generalmente mostrano un'attenzione più aperta ed efficace rispetto alle richieste di intervento dei cittadini ed alle relative sollecitazioni del Difensore Civico.

Sebbene, soprattutto nella disciplina degli interessi urbanistici, i reclami a tali Enti si concludono con la convalida dell'operato dell'Amministrazione è frequentissimo, soprattutto quando le questioni attengono alla correttezza dei procedimenti, che quanto segnalato salvaguardi effettivamente il cittadino.

Sempre in questo quadro un particolare riguardo è stato riservato ai problemi inerenti la vigilanza ed il controllo sugli enti locali anche alla luce dell'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione.

Le questioni sottoposte al Difensore Civico in tale materia sono in prevalenza derivanti dalla difficoltà dei rapporti tra "maggioranza" e "minoranza", all'interno dei consigli comunali.
D'altra parte nel sistema delle autonomie locali gli ampi poteri delegati in capo al Sindaco ed alla Giunta richiedono uno sforzo di coinvolgimento di tutti i soggetti politici interessati che è rimesso principalmente alla sensibilità della maggioranza eletta dai cittadini.

Ove questo sforzo non si compia o non si realizzi l'opposizione si trasforma in denuncia tant'è che gli esponenti minoritari lamentano la loro quasi impossibilità di svolgere il proprio mandato.

I problemi riguardano la legittimità di deliberazioni, l'accesso a documenti, notizie e informazioni in possesso delle amministrazioni: nel corso del 2003 il Difensore Civico ha affrontato situazioni di questo tipo in molti Comuni della Regione.

LE AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

La legge127/97 ha esteso la competenza del Difensore Civico alle Amministrazioni statali con riferimento prevalente a quegli Enti che curano il riconoscimento e l'erogazione di pensioni, liquidazioni e simili (Ministeri, INPS, INPDAP), alle Amministrazioni Finanziarie (Fisco e Demanio). Sono escluse le amministrazioni che operano nel settore della difesa nazionale, della sicurezza pubblica e della giustizia, limitatamente agli ambiti di rispettiva competenza.

La molteplicità degli istituti di previdenza e i numerosi interventi del legislatore fanno sì che le problematiche riguardanti questa materia sono numerose ed eterogenee.

Altrettanto numerose le tematiche trattate che spaziano dal diritto di usufruire degli interessi legali, al riconoscimento della causa di servizio, alla concessione dell'equo indennizzo, al riconoscimento della pensione di invalidità ed ai ritardi nella definizione della liquidazione delle relative competenze.

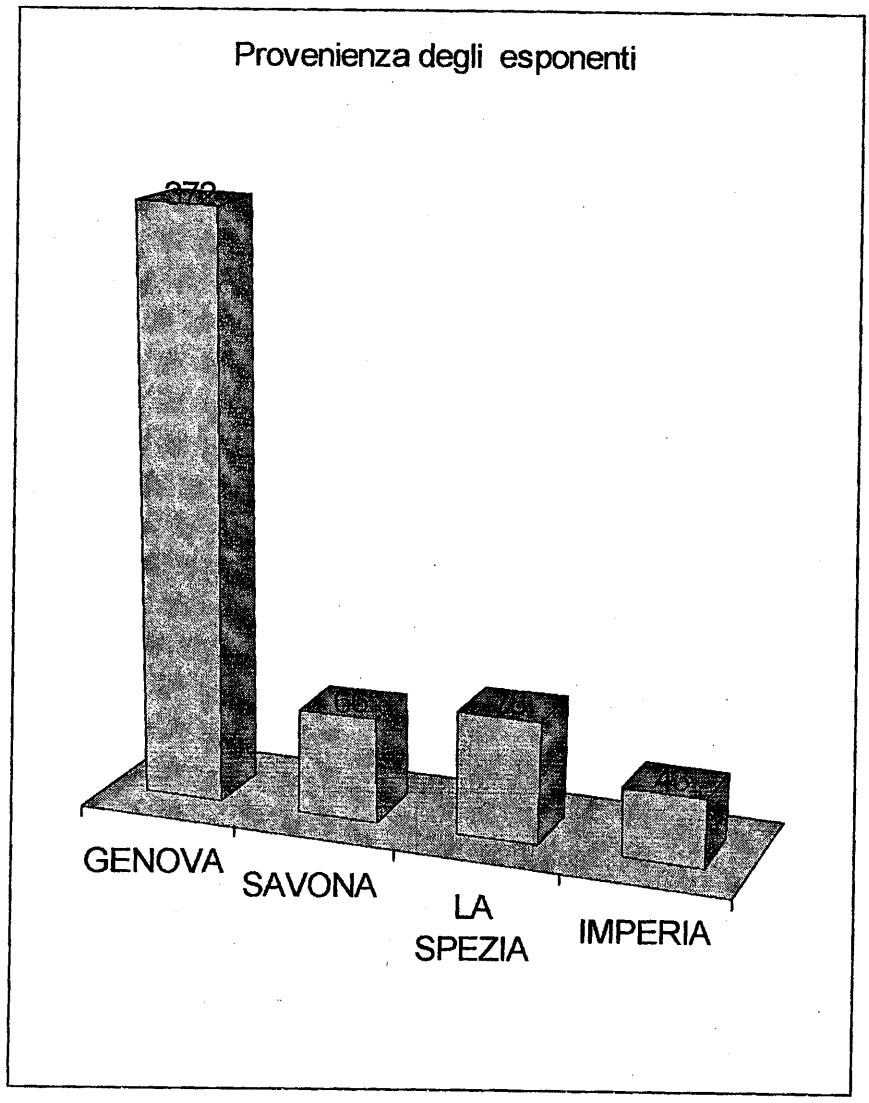
Tali questioni, seppure poco interessanti sotto il profilo teorico, permettono all'interessato, se definite positivamente, e nella maggior parte dei casi lo sono, di ottenere quanto dovuto.

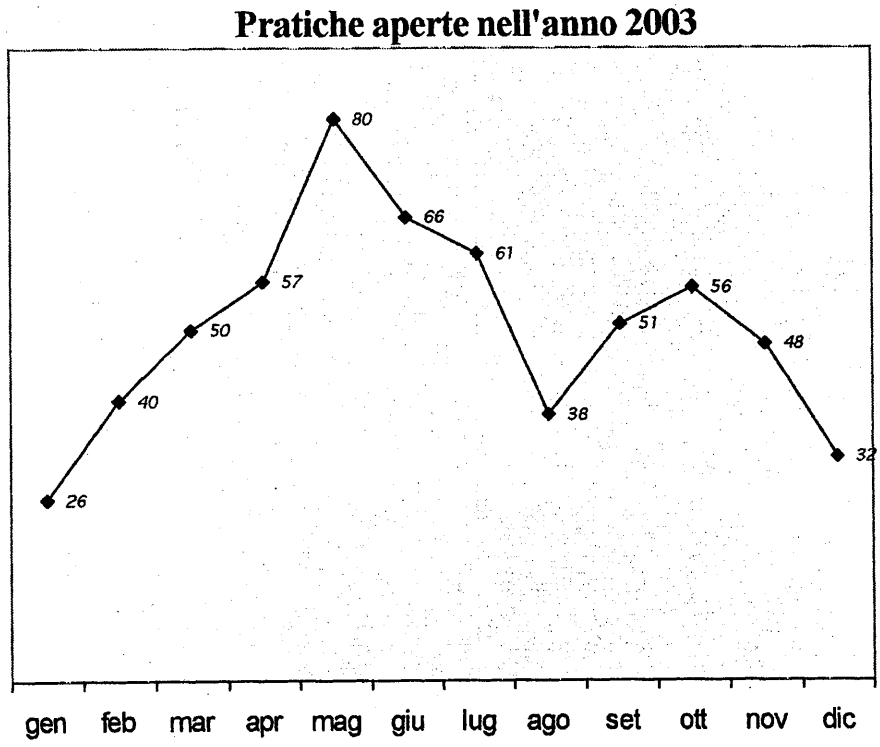
A questo proposito si ritiene doveroso sottolineare l'ottima collaborazione prestata dall'INPS: una collaborazione fattiva, solerte, che ha permesso di risolvere, in tempi brevissimi, tutte le pratiche, con piena soddisfazione dell'utenza.

Nella tabella che segue è riportata la suddivisione per settori delle pratiche aperte e la provenienza degli esponenti.

	Pratiche aperte
Attività nei confronti degli Uffici regionali e degli Enti derivati	19
ERSU	4
ARPAL	4
ARTE	31
Aziende Sanitarie ed Enti Ospedalieri	58
Comuni, Province e Comunità Montane	288
Amministrazioni Periferiche dello Stato (Legge 15/5/1997 – art. 16 -)	69
Enti previdenziali	
INPS	83
INAIL	6
INPDAP	13
INPDAI	3
Società di Servizi (POSTE, TELECOM, ENEL, AMT, AMIU...)	20
Società di riscossione tributi	7
TOTALE PRATICHE APERTE	**605**

PROVENIENZA DEGLI ESPONENTI	
GENOVA	378
SAVONA	86
LA SPEZIA	88
IMPERIA	53
ESITO DELL'INTERVENTO	
A favore del ricorrente	294
Convalida dell'operato dell'Amministrazione	311


Provenienza degli esponenti
GENOVA
SAVONA
LA SPEZIA
IMPERIA


Pratiche aperte nell'anno 2003
26
40
50
57
80
66
61
38
51
56
48
32
gen
feb
mar
apr
mag
giu
lug
ago
set
ott
nov
dic

LE CONVENZIONI

Come più volte ricordato, la Regione Liguria, con la legge 5 agosto 1986, n.17, ha introdotto la facoltà per le Province, i Comuni e le Comunità Montane di stipulare una convenzione con il Consiglio Regionale allo scopo di consentire al Difensore Civico di esercitare la propria azione anche per questioni inerenti materie di competenza locale.

L'ottica della legge è stata anche quella di assicurare norme di comportamento nella gestione dei servizi e delle problematiche in grado di superare eventuali contrasti locali ed i risultati di tale collaborazione si sono dimostrati, nel tempo, sempre più soddisfacenti.

Ancora nel 2002 si era registrato un incremento nel numero degli Enti convenzionati, tendenza che è continuata nel 2003.
Si può supporre che, così facendo, molte amministrazioni, una volta intervenuta l'abolizione dei controlli e la soppressione del Comitato Regionale di Controllo, si identifichino sempre più nella figura del Difensore Civico al quale compete il riesame di alcuni provvedimenti ed il potere di intervenire in via sostitutiva.

Il "controllo", in questo caso, non è e non deve essere inteso in senso proprio, bensì come verifica della corrispondenza dell'azione dell'Amministrazione volta all'interesse pubblico; aspetto che riconduce ai principi sanciti dalla legge 241/90 nel contemperare l'esigenza di efficacia e di efficienza con la tutela, appunto, degli interessi diffusi.

Assistiamo, in tal modo, ad un'evoluzione della difesa civica, che si esplicita in un ruolo di mediazione, mentre l'ampio ventaglio di materie su cui il Difensore Civico interviene comporta immediate ricadute positive per il cittadino che si trova dinanzi un interlocutore unico, abilitato a dialogare con tutti gli uffici pubblici esistenti sul territorio regionale e che, così facendo, contribuisce ad elevare la cultura della legittimità e del rispetto dell'individuo.

Inoltre, il progressivo rafforzamento della rete ligure per la difesa civica, in sintonia con le tendenze delle realtà regionali più avanzate, ha consentito la maturazione di un'esperienza che ha ovviamente comportato per l'Ufficio un rilevante impegno, come precedentemente accennato, sia per i trasferimenti dei Funzionari sul territorio, che per le valutazioni congiunte con Funzionari ed Amministratori di Enti pubblici sulle questioni di maggior rilievo.

Si può, pertanto, concludere con soddisfazione che la spinta alle convenzioni dimostra la fiducia – certamente ben riposta – nell'Istituto.

I Comuni che hanno aderito al convenzionamento nell'anno **2003** sono stati i seguenti:

Provincia di Genova: Avegno, Cicagna, Fascia, Favale di Malvaro, Lorsica, Lumarzo, Né, Orero.

Provincia di Imperia: Airole, Bordighera, Cosio d'Arroscia, Triora.

Provincia di Savona: Albenga, Piana Crixia, Spotorno.

Si rileva, inoltre, l'intenzione manifestata da parte di alcuni altri Comuni a stipulare la convenzione nel corso del 2004 (tra questi, il Comune di Rovegno ha già fatto pervenire la relativa documentazione).

GLI INTERVENTI SOSTITUTIVI

L'attivazione del potere sostitutivo, disciplinata dall'art. 136 del D.Lgs. 268/2000, è riferita ai casi in cui gli Enti locali ritardino od omettano di compiere atti obbligatori per legge, sebbene diffidati a provvedere entro un congruo termine.

Nonostante la riforma costituzionale abbia portato con sé l'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione, ossia di quella norma che attribuisce ad un organo della Regione il potere di esercitare il controllo di legittimità sugli atti delle Province, dei Comuni e degli altri Enti, essa non ha cancellato quelle forme di intervento non riconducibili al controllo in senso stretto.

Pertanto al Difensore Civico, ove nominato, rimane il potere di intervenire, in via sostitutiva, attraverso la nomina di un Commissario ad acta, per far fronte all'omissione di atti obbligatori per legge da parte degli Enti locali.

Nel corso dello scorso anno tale potere è stato esercitato otto volte, tutte nei confronti di Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza inadempienti rispetto alla redazione del Conto Consuntivo 2002.

ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTI AMMINISTRATIVI

La tutela del cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione si può dire che abbia trovato espressione con la L. 241/90 sul procedimento amministrativo e l'accesso alla documentazione. In tale contesto ha inciso profondamente la novità apportata dall'art. 15 della L. 340/2000 che, nel riscrivere il comma 4 dell'art. 25 della Legge 241/90, ha riconosciuto una forma ulteriore di tutela in materia di accesso agli atti che investe i Difensori Civici ad ogni livello istituzionale in cui siano presenti ed operanti.[1]

A questo proposito occorre premettere che l'accesso ai documenti e gli atti amministrativi, previsto dagli artt. 22 – 25 della L. 241/90, si sostanzia in due diverse figure, l'una connessa e strumentale alla partecipazione procedimentale, l'altra diretta ad attribuire ai cittadini il potere di esercitare un controllo democratico sullo svolgimento dell'attività amministrativa.

Con riferimento ai soggetti passivi, l'art. 23 della L. 241/90, come modificato dalla L. 265/99, presenta una formulazione di ampia latitudine. Sono obbligati a consentire l'accesso, infatti, tutte le Pubbliche Amministrazioni, ivi compresa quella comunitaria e gli enti pubblici e anche economici.

In secondo luogo occorre far presente che l'art. 22 della L. 241/90 riconosce "a chiunque vi abbia interesse, per la tutela di

---

[1] Le disposizioni di cui al comma 4 dell'art. 25 potrebbero essere sostituite dall'art. 13 di un disegno di legge approvato dal Senato e oggi alla Camera in corso di esame in commissione che recita: "Decorsi inutilmente trenta giorni dalla richiesta, questa si intende respinta. In caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito, o di differimento dello stesso ai sensi dell'articolo 24, comma 6, il richiedente può presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi del comma 5, ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al Difensore Civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore Civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Nei confronti degli atti delle amministrazioni centrali e periferiche dello

situazioni giuridicamente rilevanti il diritto di accesso ai documenti amministrativi". Con il termine "chiunque" si ricomprendono, pertanto, non solo i cittadini, ma anche gli stranieri e gli apolidi. Ciò significa che la disposizione in esame estende in maniera generalizzata i soggetti tutelabili dal Difensore Civico ai fini della procedura in esame.

L'accesso peraltro è consentito non alle sole persone fisiche, ma anche agli enti, alle formazioni sociali, alle associazioni e alle persone giuridiche.

Per quanto riguarda l'interesse ad accedere, lo stesso è sempre stato considerato coincidente con un'esigenza di tutela di una situazione giuridicamente rilevante secondo l'espressione usata dallo stesso legislatore.

Esaminando poi l'oggetto del diritto in questione va evidenziato che per atto amministrativo si intende "ogni rappresentazione comunque formata, del contenuto di atti, anche interni formati dalla Pubblica Amministrazione, o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa." Sono dunque compresi anche gli atti formati dai privati ma utilizzati dalla Pubblica Amministrazione per i propri fini, nonché i documenti cartacei e quelli su altri supporti (informatici, elettronici e audiovisivi).

La richiesta di accesso agli atti e documenti deve essere motivata ai sensi dell'art. 25, comma 2..

Stato tale richiesta è inoltrata presso la Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27. Il Difensore Civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto. Se il Difensore Civico o la Commissione per l'accesso ritengono illegittimo il diniego o il differimento, lo comunicano all'autorità disponente. Se questa non emana il provvedimento confermativo motivato entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore Civico o della Commissione, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore Civico o alla Commissione, il termine di cui al comma 5 decorre dalla data del ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore Civico o alla Commissione stessa. Se l'accesso è negato o differito per motivi inerenti i dati personali che si riferiscono a terzi soggetti, la Commissione provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta, decorso inutilmente il quale il parere si intende reso".

Ciò al fine di consentire all'amministrazione di accertare la sussistenza dell'interesse per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti" che ne legittima tale facoltà o, se si tratta di accesso funzionale alla partecipazione procedimentale, di verificare unicamente che il richiedente abbia titolo a partecipare al procedimento.

Il diritto di accesso inoltre può essere esercitato in via informale o formale. La seconda modalità instaura un vero e proprio procedimento amministrativo.

Al fine di valutare se accogliere, limitare, differire o respingere l'accesso, la Pubblica Amministrazione è tenuta a considerare la sussistenza di ostacoli, da valutarsi, a seconda degli interessi coinvolti nel procedimento.

Vengono quindi in rilievo i limiti tassativi ed i limiti facoltativi.

I primi sono sanciti dal legislatore a salvaguardia di interessi pubblici prioritari e fondamentali che potrebbero subire una lesione dalla divulgazione di informazioni ad essi relative. A tale scopo il legislatore ha autorizzato il Governo ad emanare uno o più decreti volti a disciplinare i casi di esclusione del diritto di accesso.

Ciascuna Amministrazione è poi vincolata ad individuare concretamente le categorie di documenti da essa formati o rientranti nella propria disponibilità che devono essere sottratte all'accesso.

La Legge individua direttamente alcune ipotesi di esclusione dal diritto di accesso che non è assolutamente esercitabile nei casi di documenti coperti da segreto di Stato, ovvero da segreto altrimenti imposto dall'ordinamento normativo.

In tutti questi casi il Difensore Civico potrà solo valutare la sussistenza del carattere riservato degli atti e documenti chiesti in visione, ossia se essi rientrino tra quelli sottratti, ex lege, al diritto di accesso, tant'è che è stato sostenuto che il riferimento alla norma che ne vieta l'astensione, costituisca di per sé congrua motivazione.

I limiti facoltativi, invece, possono comportare il semplice differimento dell'accesso sino a quando la conoscenza di essi possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa. La legge precisa che qualora le esigenze giuridiche tutelate dall'ordinamento siano garantite dal semplice differimento, l'amministrazione non possa, invece, apporre il diniego.

Il Difensore Civico, chiamato in presenza di un provvedimento di differimento, dovrà valutare, in contraddittorio con l'Amministrazione, se esistono concrete ripercussioni dell'accesso che possano andare a discapito delle esigenze di speditezza dell'azione amministrativa.

La Pubblica Amministrazione dunque, una volta ricevuta la richiesta, ove ritenga di non doverla accogliere, potrà:

- respingerla con atto motivato se afferisce ad atti sottratti al diritto di accesso;
- limitarla con un diniego parziale,
- differirla, laddove la conoscenza dei documenti possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa.

Trascorsi inutilmente 30 giorni dall'istanza senza che intervenga un provvedimento esplicito, la richiesta si intende respinta (silenzio rigetto).

In caso di rifiuto espresso o tacito o di differimento, è prevista la legittimazione dell'interessato all'esperimento di ricorso giurisdizionale dinanzi alla giurisdizione amministrativa, ovvero la richiesta dinanzi al Difensore Civico competente di riesame della suddetta determinazione.

Il Difensore Civico, qualora ritenga illegittimo il diniego di accesso procede al suo riesame e lo comunica a chi l'ha disposto. Questi entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione consistente nel riesame da parte del Difensore Civico, può confermare il diniego, unicamente emanando un provvedimento motivato.

In difetto di tale emanazione, l'accesso è senz'altro consentito.

E' fatta salva comunque, per il ricorrente che sceglie la difesa civica, la facoltà al ricorso giurisdizionale, in quanto il termine utile di trenta giorni si interrompe e decorre ex novo dall'esito della sua istanza al Difensore Civico.

PARTE TERZA

Il Repertorio

1. Il rendiconto
2. Richieste di intervento rientranti nella competenza del Difensore Civico
3. Richieste di intervento non rientranti nella competenza del Difensore Civico
4. La casistica

IL RENDICONTO

Le pratiche aperte nel 2003, regolarmente classificate, sono state 605.

A queste devono essere aggiunte 114 che compaiono in un "rendiconto " separato e che sono state classificate "non di stretta competenza".

Le pratiche degli anni precedenti, per le quali si sono resi necessari ulteriori interventi sono state circa una trentina, mentre le note di sollecito rivolte ai vari enti pubblici, i relativi riscontri ed altre lettere indirizzate all'ufficio hanno richiesto un'attività di catalogazione e di registrazione che ha occupato 5207 numeri di protocollo di cui 2665 in entrata e 2542 in partenza.

A questi numeri, seppure non rientrino nelle elaborazioni statistiche, debbono essere aggiunte tutte quelle questioni e tutti quei quesiti (per i quali non è stato tenuto un conto preciso) che hanno trovato conclusione nel corso di telefonate che tantissimi istanti, anche attraverso una linea verde gratuita, hanno avuto con il personale dell'Ufficio. Da una valutazione approssimativa si può stimare che normalmente venga aperta una pratica ogni 5 – 6 contatti diretti o per telefono: ne consegue che anche nel 2003 circa 5000 persone hanno preso contatto con l'Ufficio del Difensore Civico ed hanno avuto ascolto ed informazioni.

La tabella 1) riporta il dettaglio di tutti gli interventi, rientranti nella competenza, effettuati nell'anno 2003: si tratta di quelle pratiche per le quali si è provveduto a formalizzare un'istruttoria, ad "aprire un fascicolo" al fine di mettere in atto tutte quelle iniziative ed interventi ritenuti necessari.

La tabella 2) si riferisce a quelle pratiche per le quali comunque è stato svolto un interessamento ancorché non dovuto.

Tabella 1)

Elenco delle richieste di intervento rientranti nella competenza[1]

n. prog	n. prat	Data	Oggetto
1	1	07/01/03	Problematica con Camera di Commercio per la mancata concessione di contributi danni alluvionali ad un'impresa genovese.
2	2	07/01/03	Problematica relativa alla tassa dei rifiuti solidi urbani (TARSU) in un Comune della provincia di La Spezia.
3	3	07/01/03	Problematica con INPS per errata emissione bollettini pagamento.
4	4	07/01/03	Contenzioso con Comune in provincia di La Spezia per abuso edilizio.
5	6	10/01/03	Problematica ICI per declassamento immobile.
6	7	14/01/03	Problematica con un Istituto scolastico per controlli analitici e nuovo Ordinamento finanziario e contabile.
7	8	14/01/03	Esposto di una Associazione della Provincia di Savona riguardo alla legittimità di delibere di Giunte comunali riguardanti l'I.C.I.
8	9	14/01/03	Questione relativa all'utilizzo del tagliando di parcheggio rilasciato agli invalidi civili.
9	12	14/01/03	Problematica con Comune di Savona per mancata sovvenzione contributi prestazioni servizi socio-sanitari.
10	13	14/01/03	Problematica con un Comune della Provincia di Genova Relativa alla richiesta di installazione di un punto luce su strada comunale.
11	14	14/01/03	Problematica con Comune del Levante per mancata concessione fondi Piano Organico Immobiliare.
12	15	14/01/03	Problematica con INPS per richiesta rimborso relativo ai contributi riguardanti il Servizio Sanitario Nazionale.

[1] Per la tutela della privacy viene omesso ogni riferimento alle persone, Enti od associazioni che hanno proposto la questione

13	**16**	**14/01/03**	Problematica con un Comune in Provincia di La Spezia relativa alla richiesta di atti amministrativi adottati dallo stesso.
14	**17**	**14/01/03**	Problematica con un Comune in Provincia di La Spezia riguardante la mancata pubblicità di una delibera.
15	**20**	**17/01/03**	Problematica relativa all'esenzione del ticket ospedaliero.
16	**23**	**17/01/03**	Sollecito all'INPDAP per corresponsione trattamento di fine rapporto.
17	**25**	**17/01/03**	Problematica con un Comune della Provincia di Imperia relativa ad infiltrazioni di acqua in un appartamento privato dovute all'apertura di una sorgente.
18	**26**	**17/01/03**	Problematica con ARTE per richiesta onorario da destinare ad un professionista.
19	**28**	**17/01/03**	Problematica relativa ad infiltrazioni di acqua all'interno di un'autorimessa pubblica.
20	**29**	**17/01/03**	Problematica con un Comune in Provincia di Savona per una discarica di rifiuti speciali.
21	**30**	**17/01/03**	Segnalazione relativa a trascuratezza nell'assistenza sanitaria, a seguito di un ricovero ospedaliero.
22	**31**	**17/01/03**	Questione relativa all'approvazione del Bilancio di previsione 2003 di un'IPAB genovese.
23	**32**	**17/01/03**	Questione relativa all'approvazione del Bilancio di previsione 2003 di un'IPAB in provincia di Savona.
24	**33**	**17/01/03**	Questione relativa all'approvazione del Bilancio di previsione 2003 di un'IPAB in provincia di Imperia.
25	**34**	**17/01/03**	Questione relativa all'approvazione del Bilancio di previsione 2003 di un'IPAB in provincia di Imperia.
26	**35**	**17/01/03**	Questione relativa all'approvazione del Bilancio di previsione 2003 di un'IPAB in provincia di Imperia
27	**36**	**17/01/03**	Problematica con Comune della Riviera di Levante per raccolta differenziata rifiuti.
28	**38**	**17/01/03**	Problematica con Comune in provincia di Genova per installazione antenna telefonia mobile.
29	**39**	**24/01/03**	Problematica con Amministrazione Provinciale di La Spezia per pagamento canone concessione passo carraio.
30	**40**	**24/01/03**	Problematica con Agenzia del Demanio per canone annuale concessione demaniale.
31	**42**	**24/01/03**	Problematica con un'Amministrazione Provinciale del Ponente ligure per la richiesta di autorizzazione relativa alla costruzione di un magazzino interrato.

32	**43**	**24/01/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese relativa all'occupazione abusiva di un balcone di un immobile privato.
33	**45**	**24/01/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate relativa alla contestazione di un assegno.
34	**47**	**29/01/03**	Problematica con ARTE per cambio alloggio.
35	**48**	**29/01/03**	Problematica con un Comune dell'Interno genovese relativa al pericolo di una frana provocata dagli eventi alluvionali dell'anno 2002.
36	**49**	**29/01/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito rimborso imposte di registro versate in eccesso.
37	**50**	**29/01/03**	Problematica INPS per mancato pagamento interessi su pensione minima sociale.
38	**51**	**04/02/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova relativa al pagamento della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)
39	**52**	**04/02/03**	Problematica con Ufficio Territoriale del Governo per mancata consegna medaglia per meriti di servizio.
40	**53**	**04/02/03**	Problematica con Amministrazione Provinciale di Genova per disagi causati da lavori su strada provinciale sita in un Comune della provincia di Genova.
41	**55**	**04/02/03**	Problematica con ARTE relativa alla destinazione di aree di pertinenza di singoli edifici.
42	**57**	**05/02/03**	Problematica con Comune in provincia di Imperia per corresponsione contributo danni alluvionali riferiti all'anno 2000.
43	**60**	**06/02/03**	Problematica con INPS per definizione posizione contributivo-assicurativa.
44	**61**	**05/02/03**	Problematica con Ufficio del Territorio per anomalie nel calcolo superficie di un immobile.
45	**65**	**07/02/03**	Problematica con Amministrazione Provinciale di Genova per alienazione immobile di sua proprietà occupato da privati.
46	**67**	**07/02/03**	Problematica con un Comune della Riviera di Ponente relativa alla richiesta sulla natura giuridica di una piazzetta.
47	**68**	**11/02/03**	Problematica con INPDAP per sollecito arretrati su trattamento di fine rapporto.
48	**69**	**11/02/03**	Problematica con laboratorio analisi convenzionato per presunti errori su esami di laboratorio.
49	**70**	**11/02/03**	Sollecito corresponsione indennizzo Legge 210/92.

50	**71**	**11/02/03**	Contenzioso ICI in un Comune della Provincia di Imperia.
51	**73**	**12/02/03**	Problematica con ARTE per sollecito riparazione ascensore.
52	**74**	**12/02/03**	Problematica con INPS per corresponsione interessi su indennità di accompagnamento.
53	**75**	**12/02/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per ordine di demolizione piccola rampa costruita su scalinata comunale.
54	**76**	**12/02/03**	Problematica con ARTE per pagamento spese di amministrazione.
55	**77**	**13/02/03**	Segnalazione presenza cani di razza non adeguatamente custoditi.
56	**78**	**14/02/03**	Problematica con INPS per sospensione pensione invalidità.
57	**79**	**14/02/03**	Problematica con ASL per vaccinazioni su minore.
58	**80**	**14/02/03**	Richiesta di risarcimento ad un Comune di Savona per lavori straordinari eseguiti su parapetti in muratura.
59	**81**	**14/02/03**	Comune di Sesta Godano – Adempimenti L.R.n. 4 del 24/1/1985: Disciplina urbanistica dei servizi religiosi
60	**82**	**14/02/03**	Problematica con ARTE per diniego accesso a documenti amministrativi . (L. 241/90).
61	**83**	**14/02/03**	Questione relativa al pagamento del canone di irrigazione/bonifica di un consorzio dello Spezzino.
62	**84**	**14/02/03**	Sollecito su richiesta indennità di esproprio ad un Comune in provincia di Savona.
63	**86**	**14/02/03**	Problematica con ARTE per guasto ascensore condominiale.
64	**87**	**16/02/03**	Richiesta chiarimenti su pagamento contributo relativo al rilascio di licenza edilizia in un Comune in provincia di La Spezia.
65	**88**	**19/02/03**	Problematica con INPS per impropria interruzione di assegni familiari.
66	**89**	**19/02/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. (L.241/90).
67	**90**	**21/02/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. (L. 241/90).
68	**91**	**21/02/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova relativa ad infiltrazioni di acqua in immobili di proprietà.

69	**92**	**21/02/03**	Problematica con Ufficio Scolastico Regionale in merito ad esclusione da graduatoria per incarichi di presidenza.
70	**93**	**21/02/03**	Problematica con un Comune della Riviera di levante per esproprio di un terreno.
71	**94**	**21/02/03**	Problematica con INPS per mancato accredito pensione per spostamento c/c bancario.
72	**95**	**21/02/03**	Problematica con INPDAP relativa alla richiesta di definizione di un trattamento pensionistico.
73	**96**	**21/02/03**	L. 257/92. Problematica con INAIL per il riconoscimento dell'indennizzo dei danni dovuti all'esposizione all'amianto.
74	**97**	**21/02/03**	Problematica con INPS per mancati chiarimenti su pensione vecchiaia.
75	**98**	**24/02/03**	Problematica con Ufficio Scolastico Regionale per sollecito istanza di conclusione.
76	**99**	**24/02/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per addebito spese di notificazione multa.
77	**101**	**25/02/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica liquidazione ratei maturati e non riscossi.
78	**103**	**28/02/03**	Questione relativa alla richiesta di un intervento di modifica alla viabilità stradale e possibili problematiche connesse allo svolgimento del mercato settimanale in un Comune della Riviera.
79	**104**	**28/02/03**	Problematica relativa al pagamento di una cartella di pagamento per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU): richiesta annullamento.
80	**105**	**28/02/03**	Problematica con ARTE per sollecito richiesta chiarimenti su conguaglio affitto.
81	**106**	**28/02/03**	Richiesta di sollecito per costruzione marciapiede ed incanalamento acqua piovana su strada comunale del Ponente Savonese.
82	**107**	**04/03/03**	Problematica con INPDAP di Roma per sollecito ricalcolo trattamento pensionistico.
83	**108**	**04/03/03**	Problematica con INPS per chiarimenti su trattenute IRPEF.
84	**109**	**04/03/03**	Problematica con INPS per definizione richiesta adeguamento pensione e corresponsione arretrati.
85	**110**	**04/03/03**	Problematica con ARTE per adeguamento canone di affitto.
86	**111**	**11/03/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione rimborso assegni familiari.

87	**112**	**11/03/03**	Problematica con INPS per definizione richiesta restituzione somma indebitamente percepita.
88	**113**	**11/03/03**	Problematica con INPS per sollecito corresponsione ratei di pensione.
89	**114**	**11/03/03**	Questione relativa al pagamento di ticket per medicinali.
90	**115**	**11/03/03**	Questione relativa ad un sollecito di sopralluogo rivolto all'ARPAL a seguito di un incendio avvenuto in uffici pubblici.
91	**116**	**11/03/03**	Problematica con INPS per definizione ratei eredi.
92	**117**	**11/03/03**	Problematica con ARTE per richiesta aumento spese di amministrazione.
93	**119**	**11/03/03**	Problemi con Poste Italiane per mancato recapito pacco postale.
94	**120**	**11/03/03**	Problematica con ASL per segnalazione disservizio nelle prenotazioni.
95	**121**	**11/03/03**	Questione relativa alla richiesta di convocazione di un Consiglio di Circoscrizione da parte della minoranza consiliare.
96	**122**	**11/03/03**	Problematica con INPS riguardo definizione pratica corresponsione indennità di disoccupazione.
97	**123**	**11/03/03**	Problematica con Comune dello Spezzino per sollecito richiesta di intervento su strada comunale dissestata.
98	**124**	**11/03/03**	Problematica con ARTE per richiesta riparazione tetto di pertinenza di un alloggio in provincia di Genova.
99	**125**	**11/03/03**	Questione con le Ferrovie dello Stato per mancata risposta a richiesta di pensionamento.
100	**126**	**11/03/03**	Problematica con un Comune della provincia di Genova per pagamento cartelle ICI.
101	**127**	**11/03/03**	Problematica con Regione Liguria per richiesta di contributi per danni alluvionali del Settembre 1993.
102	**128**	**11/03/03**	Problematica con Regione Liguria per richiesta di contributi per danni alluvionali del Settembre 1993.
103	**130**	**12/03/03**	Problematica con ASL per visita rinnovo patente e rispetto della privacy.
104	**131**	**12/03/03**	Problematica con Ospedale genovese per incidente avvenuto durante un ricovero.
105	**132**	**12/03/03**	Problematica con INPDAP per richiesta rivalutazione indennità di buona uscita.
106	**133**	**12/03/03**	Problematica relativa alla corresponsione di indennità di amministrazione.

107	**134**	**12/03/03**	Problematica con ASL per richiesta di assistenza all'estero.
108	**136**	**17/03/03**	Problematica relativa alla tutela di una colonia felina in un Comune in provincia di Savona.
109	**139**	**17/03/03**	Problematica con Comune della Riviera per difficoltà di accesso a pubblico esercizio da parte di persona portatrice di handicap.
110	**140**	**19/03/03**	Problematica relativa al diniego da parte di un Comune dello Spezzino di richiesta di accesso a documenti amministrativi. (L.241/90).
111	**141**	**19/03/03**	Problematica riguardante la richiesta di ampliamento di una zona parcheggio in un Comune in provincia di La Spezia.
112	**142**	**21/03/03**	Problematica con un Ospedale del Savonese per disservizi vari durante la degenza.
113	**144**	**21/03/03**	Problematica con Regione Liguria per mancata ammissione a corso di massaggiatore.
114	**145**	**21/03/03**	Problematica con INPDAP per richiesta indennità di buona uscita.
115	**147**	**21/03/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione corresponsione arretrati su indennità di comunicazione.
116	**149**	**21/03/03**	Problematica con Regione Liguria per diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. (L. 241/90).
117	**151**	**21/03/03**	Problematica con INPS per mancata concessione assegno di invalidità
118	**152**	**26/03/03**	Problematica con un Comune della provincia di Genova a seguito realizzazione fognature.
119	**153**	**26/03/03**	Problematica con Istituto convenzionato con ASL.
120	**154**	**27/03/03**	Segnalazione mancanza collaudo statico esercizio pubblico in un Comune in provincia di Savona.
121	**155**	**28/03/03**	Segnalazione danni causati da lavori per realizzazione fognature in un Comune della Riviera di Levante.
122	**156**	**28/03/03**	Problematica connessa alla richiesta ad un Comune in provincia di Genova per assistenza a persona portatrice di handicap.
123	**157**	**28/03/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione trattamento pensionistico.
124	**158**	**31/03/03**	Problematica connessa al diniego di accesso a documentazione amministrativa (L.241/90) da parte di un'Amministrazione Provinciale.

125	**159**	**31/03/03**	Questione relativa alla mancata convocazione in tempo utile per l'espletamento della prova scritta in un concorso indetto dal un'Amministrazione Provinciale.
126	**160**	**31/03/03**	Questione relativa alla richiesta da parte di un cittadino della Riviera di Levante volta ad ottenere la collocazione di una targa toponomastica in una strada privata.
127	**162**	**31/03/03**	Questione relativa ad un accertamento da parte dell'ARPAL per la violazione delle norme di cui all'art. 8 della L. 447/95, riguardante l'assenza di nulla osta rilasciato dall'autorità comunale per esercizio di sorgenti sonore.
128	**163**	**31/03/03**	Problematica riguardo al diniego di residenza da parte di un Comune in provincia di La Spezia.
129	**164**	**01/04/03**	Problematica con INPS per sollecito richiesta autorizzazione alla contribuzione volontaria.
130	**165**	**01/04/03**	Problematica con una ASL genovese per mancato ricovero in una clinica psichiatrica.
131	**166**	**01/04/03**	Questione relativa ad una richiesta di messa in sicurezza di una scarpata da parte di un privato cittadino ad un Comune in provincia di La Spezia.
132	**167**	**01/04/03**	Problematica con INPDAP per mancato riconoscimento di un periodo di lavoro prestato da un cittadino in qualità di marittimo.
133	**168**	**02/04/03**	Problematica relativa ad un pignoramento per cartelle esattoriali pagate in ritardo rispetto alla scadenza.
134	**169**	**02/04/03**	Questione relativa a presunte irregolarità da parte di una ditta privata concessionaria di alcuni servizi di un Comune in provincia di La Spezia sulla lettura dei contatori dell'acqua.
135	**170**	**03/04/03**	Questione relativa alla richiesta di rimborso ad una ASL per trapianto renale eseguito all'estero.
136	**171**	**03/04/03**	Problematica connessa alla installazione di un'antenna parabolica visibile dalla pubblica via ed in contrasto con il Regolamento edilizio di un Comune in provincia di Genova.
137	**172**	**03/04/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia relativa all'assegnazione di alloggi di civica proprietà.
138	**173**	**03/04/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione domanda di ricostituzione pensione.

139	**174**	**04/04/03**	Questione relativa ad una domanda di condono edilizio in un Comune in provincia di Genova.
140	**175**	**11/04/03**	Questione relativa mancata realizzazione di condotta fognaria in un Comune del Savonese.
141	**176**	**14/04/03**	Problematica con INPS per indebite trattenute su pensione.
142	**177**	**14/04/03**	Questione relativa alla inosservanza della normativa che disciplina lo sbocco di canne fumarie da parte di un ristorante ubicato in un Comune della riviera di Levante.
143	**178**	**14/04/03**	Questione relativa al mancato rimborso di cure mediche sostenute all'estero da parte di un'Azienda Sanitaria Locale.
144	**179**	**14/04/03**	Questione relativa alla mancata ottemperanza di un'ordinanza di un Commissario Prefettizio.
145	**180**	**15/04/03**	Questione relativa ad una domanda di condono edilizio presentata in un Comune in provincia di Genova.
146	**182**	**15/04/03**	Problematica riguardante lo svolgimento di un concorso pubblico in un Comune dell'entroterra genovese.
147	**183**	**15/04/03**	Problematica riguardante la concessione di una borsa di studio a cittadino straniero.
148	**184**	**15/04/03**	Questione riguardante la definizione di una pratica di rimborso per imposte di registro versate in eccesso.
149	**185**	**18/04/03**	Questione relativa al riconoscimento delle agevolazioni fiscali riconosciute a persona portatrice di handicap.
150	**186**	**22/04/03**	Questione relativa al rilascio di autorizzazione per esercizio attività di discarica a regime consortile.
151	**187**	**22/04/03**	Problematica relativa alla richiesta di sollecito all'Agenzia del Territorio per scorporo cantina.
152	**188**	**22/04/03**	Questione relativa alla segnalazione di alcune anomalie in impianto elettrico realizzato i un Comune in provincia di Savona.
153	**189**	**22/04/03**	Problematica con Agenzia del Territorio di La Spezia per visure catastali.
154	**190**	**22/04/03**	Problematica relativa al pagamento di una multa per la tassa dei rifiuti solidi urbani (TARSU).
155	**193**	**22/04/03**	Richiesta precisazioni su un ricorso alla Commissione Tributaria.
156	**195**	**29/04/03**	Problematica riguardante il pagamento di farmaci salvavita.

157	**197**	**29/04/03**	Problematica ICI con un Comune in provincia di Genova.
158	**198**	**29/04/03**	Questione relativa al pagamento della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU).
159	**200**	**05/05/03**	Problematica relativa alla richiesta di regolamentazione della circolazione e della sosta di caravan in un Comune in provincia di Imperia.
160	**201**	**05/05/03**	Problematica relativa alla richiesta di cambio di destinazione d'uso di locali adibiti ad esercizio pubblico in un Comune in provincia di Imperia.
161	**202**	**05/05/03**	Questione relativa alla segnalazione di disagi subiti da un privato cittadino a causa di soste di veicoli in prossimità della propria abitazione.
162	**203**	**05/05/03**	Questione relativa alla segnalazione di una discarica in un Comune in Provincia di Savona
163	**204**	**05/05/03**	Problematica con un Comune del Ponente genovese per errata richiesta di marche da bollo.
164	**206**	**05/05/03**	Problematica ICI con un Comune della Riviera di Levante.
165	**207**	**05/05/03**	Segnalazione presunte scorrettezze procedurali in un concorso pubblico.
166	**208**	**05/05/03**	Problematica relativa alla richiesta di intervento da parte di un disabile per abbattimento barriere architettoniche in un Comune in provincia di Genova.
167	**211**	**07/05/03**	Problematica relativa al diniego di accesso a documentazione amministrativa. (L. 241/90).
168	**212**	**09/05/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per mancato ritiro di raccomandata attinente atti giudiziari.
169	**214**	**09/05/03**	Problematica relativa alla richiesta di edificabilità di un terreno in un Comune in provincia di La Spezia.
170	**215**	**12/05/03**	Questione relativa alla mancata ottemperanza di una sentenza definitiva da parte di un Ente di formazione professionale..
171	**216**	**12/05/03**	Problematica con ENEL per mancato rilascio copia contratto di fornitura energia elettrica.
172	**217**	**12/05/03**	Problematica con ENEL per mancato rilascio copia contratto di fornitura energia elettrica.
173	**218**	**12/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Reggio Calabria per mancato collegamento elettrico ai fini dell'accensione di una lampada in una cappella cimiteriale.

174	**219**	**12/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Reggio Calabria per pagamento tributi .
175	**220**	**12/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Reggio Calabria per segnalazione errore nella rilevazione lettura contatore.
176	**221**	**12/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Reggio Calabria per segnalazione errore nella rilevazione lettura contatore.
177	**222**	**12/05/03**	Questione relativa alla richiesta di revoca di una ritenuta associativa su pensione di guerra alla Direzione Provinciale del Tesoro di La Spezia.
178	**223**	**12/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per mancato accoglimento richiesta contrassegno speciale a persona portatrice di handicap.
179	**224**	**12/05/03**	Richiesta chiarimenti per presentazione ricorso relativo a contravvenzione al codice della strada.
180	**225**	**13/05/03**	Problematica relativa al pagamento IVA e richiesta rateizzazione.
181	**226**	**13/05/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica invalidità civile.
182	**227**	**13/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per mancata autorizzazione scarico fognario.
183	**228**	**13/05/03**	Problematica con INPS per sospensione pensione di invalidità.
184	**229**	**13/05/03**	Problematica relativa al pagamento del canone RAI.
185	**230**	**13/05/03**	Problematica con Ufficio Territoriale del Governo di Genova per inesattezze nell'applicazione della L. 189/2002 (Legge Bossi-Fini).
186	**231**	**13/05/03**	Problematica con INPS per definizione corresponsione pensione invalidità.
187	**232**	**13/05/03**	Problematica con Regione Liguria per restituzione assegno servizi.
188	**233**	**13/05/03**	Problematica con INPS per tassazione IRPEF su pensione volontaria..
189	**234**	**13/05/03**	Questione relativa all'equipollenza di un titolo di studio conseguito all'estero.
190	**235**	**13/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per esproprio terreni da adibire a verde pubblico.

191	**236**	**16/05/03**	Problematica con Ufficio del Territorio di Savona per recupero somme insolute relative a custodia di autovetture sequestrate confiscate.
192	**237**	**16/05/03**	Problematica con Comune in provincia di Savona per recupero somme insolute relative a custodia di autovetture sequestrate confiscate.
193	**239**	**16/05/03**	Richiesta chiarimenti su causa civile.
194	**240**	**16/05/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese relativa alla proprietà di una cisterna non utilizzata.
195	**241**	**16/05/03**	Problematica con Università relativa al mancato accoglimento di una richiesta d'incontro.
196	**243**	**16/05/03**	Problematica con ASL per mancato rilascio cartella clinica.
197	**244**	**16/05/03**	Problematica con ARTE di Savona per sollecito ripristino ascensore.
198	**245**	**20/05/03**	Problematica con ASL per contestazione pagamento ticket di pronto soccorso.
199	**246**	**20/05/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia relativa alla costruzione di una rete fognaria su un terreno privato.
200	**247**	**20/05/03**	Esposto avverso un Comune dell'interno genovese per una frana su strada comunale.
201	**248**	**21/05/03**	Problematica con INPDAP per riscontro richiesta risarcimento danni biologici dovuti a "mobbing".
202	**249**	**21/05/03**	Problematica con Agenzia del Territorio (Conservatoria) per rilascio visure catastali.
203	**250**	**21/05/03**	Problematica INPS per corresponsione pensione d'invalidità a cittadino straniero di nazionalità marocchina.
204	**251**	**21/05/03**	Problematica riguardante i rapporti tra maggioranza consiliare e un consigliere di minoranza in un Comune in provincia di La Spezia.
205	**252**	**21/05/03**	Problematica riguardante la mancata risposta ad una richiesta concessione gavitello in un Comune della riviera.
206	**253**	**23/05/03**	Problematica riguardante una segnalazione di inattendibilità del sistema di misurazione gas in un Comune in provincia di La Spezia.

207	**254**	**23/05/03**	Problematica relativa ad una controversia con un Comune in provincia di La Spezia per tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU).
208	**255**	**23/05/03**	Problematica relativa alla richiesta di risarcimento da parte di un privato ad un Comune in provincia di Genova per installazione doppi vetri a causa di forte inquinamento acustico.
209	**256**	**23/05/03**	Problematica con ARTE per infiltrazioni d'acqua in appartamento. Sollecito effettuazione sopralluogo.
210	**257**	**23/05/03**	Controversia con un collegio infermieri in merito all'obbligatorietà di iscrizione.
211	**258**	**26/05/03**	Problematica relativa al pagamento dell'imposta comunale sulla pubblicità in un Comune in provincia di La Spezia.
212	**259**	**26/05/03**	Proposta di riesame da parte di un Comune dell'entroterra genovese per mancata concessione contributi di borsa studio da parte della Regione Liguria.
213	**260**	**26/05/03**	Problematica con INPS relativa alla mancata corresponsione di una pensione di reversibilità.
214	**261**	**27/05/03**	Problematica con un Comune del cuneese per interruzione fornitura acqua.
215	**262**	**28/05/03**	Problematica INAIL per definizione pratica di infortunio.
216	**264**	**28/05/03**	Questione relativa alla concessione di contributi per danni alluvionali a privati da parte della Regione Liguria.
217	**265**	**03/06/03**	Problematica con INPDAP per definizione pratica di riliquidazione del trattamento pensionistico comprensivo di indennità di funzione.
218	**266**	**03/06/03**	Problematica con ospedale genovese a seguito di incidente subito durante un ricovero. Richiesta danni.
219	**267**	**04/06/03**	Diniego di accesso a documentazione amministrativa. (L. 241/90).
220	**268**	**04/06/03**	Problematica con INPS per ritardi nella definizione di una pratica pensionistica.
221	**269**	**04/06/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per mancato rimborso IRPEF.
222	**271**	**04/06/03**	Segnalazione situazione grave pericolosità su un tratto di strada provinciale dell'entroterra genovese, dovuta a transito grossi automezzi.

223	**272**	**04/06/03**	Questione relativa alla mancata informazione sull'iter procedurale per l'adozione della variante al piano regolatore in un Comune della provincia di Genova richiesta da consiglieri della minoranza.
224	**273**	**04/06/03**	Questione relativa alla segnalazione di mancata ottemperanza agli obblighi sanciti dalla L. 626/94 riguardante la sicurezza e la prevenzione del rischio incendi da parte di consiglieri della minoranza in un Comune in provincia di Genova.
225	**276**	**04/06/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa – L. 241/90 – da parte di un Comune dello spezzino.
226	**277**	**04/06/03**	Questione relativa alla contestazione di una sanzione amministrativa per violazione al Codice della strada.
227	**278**	**05/06/03**	Problematica con INPDAP per mancata risposta a richiesta di autorizzazione per prosecuzione volontaria pagamento contributi.
228	**279**	**05/06/03**	Richiesta precisazioni su attività del Difensore Civico regionale.
229	**281**	**05/06/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per mancato rimborso IRPEF.
230	**282**	**05/06/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per rimborso ICI.
231	**283**	**09/06/03**	Problematica con INPS per definizione pratica liquidazione pensione.
232	**284**	**09/06/03**	Questione relativa alla contestazione di una sanzione amministrativa per violazione al Codice della strada.
233	**286**	**09/06/03**	Problematica con INPS per mancato pagamento bollettini.
234	**287**	**10/06/03**	L. 210/92 – Richiesta indennizzo danni dovuti a trasfusione.
235	**288**	**10/06/03**	Esposto da parte di un socio di una cooperativa dello spezzino avverso modifiche dello Statuto.
236	**289**	**10/06/03**	Problematica con TELECOM per disservizio dovuto al mancato ripristino apparecchio telefonico di un privato cittadino.
237	**290**	**11/06/03**	Problematica con un Comune del ponente genovese per mancato rinnovo concessione licenza di pubblico esercizio.
238	**291**	**11/06/03**	Questione relativa ad un problema fognario in un Comune in provincia di Genova.

239	**292**	**13/06/03**	Problematica riguardante il mancato riscontro da parte di un Comune in provincia di Savona ad una segnalazione di mancata esecuzione di condotte fognarie.
240	**293**	**13/06/03**	Problematica con Direzione Regionale delle Entrate per somme indebitamente versate – Sollecito richiesta rimborso.
241	**297**	**13/06/03**	Problematica con Comune in provincia di La Spezia per diniego licenza Bed and breakfast.
242	**299**	**13/06/03**	Questione relativa ad una controversia con un Comune in provincia di La Spezia in materia urbanistica.
243	**300**	**13/06/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per pratica di successione riguardante buoni ordinari e libretto di risparmio.
244	**301**	**13/06/03**	Questione relativa a presunto abuso edilizio in un Comune della Riviera di Levante.
245	**303**	**13/06/03**	Questione riguardante l'esclusione da un Master di primo livello per titolo di studio non idoneo.
246	**304**	**17/06/03**	Problematica con INPS per calcolo contributi pensionistici.
247	**305**	**17/06/03**	Problematica con istituto scolastico genovese per mancata promozione.
248	**306**	**17/06/03**	Problematica con Ministero delle Finanze per codice fiscale errato.
249	**307**	**17/06/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per segnalazione danneggiamenti immobile causa infiltrazioni.
250	**308**	**18/06/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa – L. 241/90.
251	**309**	**18/06/03**	Questione relativa al pagamento della retta di ricovero in un Istituto per non autosufficienti da parte di un'anziana rimasta sola.
252	**310**	**18/06/03**	Problematica con INPS per sollecito richiesta chiarimenti relativi ad una pensione sociale.
253	**311**	**18/06/03**	Problematica con INPS ed ENASARCO per doppia trattenuta sindacale su trattamento pensionistico.
254	**312**	**18/06/03**	Problematica con INPS per definizione richiesta ricalcolo trattenute su pensione.
255	**313**	**18/06/03**	L. 210/92 – Richiesta indennizzo danni dovuti a trasfusione.
256	**314**	**18/06/03**	Questione relativa ad una richiesta danni per visita endoscopica male eseguita in un Ospedale genovese.

257	**315**	**19/06/03**	Problematica con Camera di Commercio per contributi danni alluvionali anno 1993.
258	**316**	**19/06/03**	Questione relativa alla mancata tutela della privacy riguardo all'affissione dei risultati scolastici da parte di un Istituto Superiore del Levante genovese.
259	**317**	**19/06/03**	Questione relativa alla segnalazione di inquinamento ambientale – Richiesta di accertamenti all'ARPAL.
260	**318**	**19/06/03**	Questione relativa al fermo amministrativo di un veicolo per mancato pagamento cartelle esattoriali.
261	**320**	**19/06/03**	L.R. n. 27 dell'11/06/03 – "Nuove norme in materia di immigrazione" – Richiesta contributi – Sollecito.
262	**324**	**20/06/03**	Questione relativa alla mancata consegna di documentazione sanitaria da parte di una struttura ospedaliera.
263	**326**	**25/06/03**	Problematica con INPS – Sollecito definizione pratica pensione invalidità.
264	**327**	**25/06/03**	Problematica con INAIL per mancato riconoscimento infortunio sul lavoro.
265	**329**	**25/06/03**	Problematica ICI in un Comune dell'interno genovese.
266	**330**	**25/06/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per l'esproprio di un terreno.
267	**331**	**25/06/03**	Questione relativa all'assegnazione del Fondo Nazionale per il sostegno alle locazioni. Chiarimenti sull'applicazione direttive regionali da parte di un Comune della Riviera di Levante.
268	**332**	**25/06/03**	Problematica con INPS sollecito definizione pratica ratei pensione.
269	**333**	**25/06/03**	Questione relativa alla mancata assegnazione di una borsa di studio a studente di un liceo genovese.
270	**334**	**25/06/03**	Problematica con INPS per definizione pratica invalidità civile.
271	**336**	**27/06/03**	Questione relativa alla tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU) – Richiesta ad un Comune dell'entroterra ligure di riduzione sanzioni ed interessi moratori.
272	**337**	**27/06/03**	Richiesta sollecito di un consigliere comunale per definizione pratica riguardante un'interpretazione normativa paesistica da parte della Soprintendenza per i Beni Artistici e Storici della Liguria.
273	**338**	**30/06/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per autorizzazione installazione antenna di telefonia mobile.

274	**339**	**30/06/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per versamento tassa rifiuti solidi urbani (TARSU).
275	**340**	**30/06/03**	Questione con un Comune della Riviera di Levante per autorizzazione installazione canna fumaria ad uso di un esercizio pubblico.
276	**341**	**30/06/03**	Problematica con un Comune della Riviera di Levante per installazione tenda solare da parte di un esercizio pubblico senza le prescritte autorizzazioni.
277	**342**	**30/06/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione chiarimenti su trattenute pensionistiche.
278	**343**	**30/06/03**	Esposto per installazione abusiva su tetto privato di due motori di condizionatori senza la prescritta autorizzazione comunale.
279	**346**	**30/06/03**	Problematica riguardante l'effettuazione di cure termali. Richiesta partecipazione alle spese a cittadini non invalidi al 100%
280	**347**	**30/06/03**	Questione relativa alla richiesta di commissioni da parte di una banca del Levante genovese che effettua servizio di Tesoreria Comunale. Ricorso all'Ombudsman bancario.
281	**348**	**30/06/03**	Problematica con un Comune della Riviera di Levante per sollecito ultimazione finiture a loculo cimiteriale.
282	**349**	**01/07/03**	Esposto di alcuni cittadini del Ponente ligure per il mantenimento di un tratto carrabile che permette l'accesso alla spiaggia libera.
283	**351**	**04/07/03**	Problematica con INPS per sollecito rimborso rata contributi sanitari versata erroneamente due volte.
284	**352**	**04/07/03**	Questione relativa ad inquinamento acustico causato dall'abbaiare di cani custoditi in gabbie.
285	**353**	**04/07/03**	L. 257/92. Problematica con INPS relativa al riconoscimento di indennizzo per danni dovuti dall'esposizione all'amianto.
286	**355**	**04/07/03**	Problematica con INPS per definizione pratica pensionistica.
287	**356**	**04/07/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per la revoca di un parcheggio "merci".
288	**357**	**04/07/03**	Problematica ICI con un Comune della Riviera di Levante.
289	**358**	**08/07/03**	Questione relativa all'affidamento di un minore alla nonna paterna. Richiesta contributi ad un Comune del Ponente Ligure.

290	**359**	**08/07/03**	Contenzioso con un Comune in provincia di Savona per realizzazione opere interne in un condominio privato.
291	**360**	**08/07/03**	Problematica relativa a lavori di ristrutturazione su palazzo di proprietà di un Comune in provincia di Savona.
292	**361**	**09/07/03**	Problematica con INPS per richiesta chiarimenti su pensione di reversibilità percepita da italiana all'estero.
293	**362**	**09/07/03**	Problematica con INPDAP per sollecito pratica corresponsione pensione definitiva.
294	**363**	**09/07/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per mancata concessione edilizia.
295	**364**	**11/07/03**	Problematica con una ASL toscana per mancato trasferimento in una ASL ligure ai sensi della L. 100/87.
296	**365**	**11/07/03**	Problematica con un comune in provincia di La Spezia per concessione assegno servizi.
297	**366**	**14/07/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione ricostituzione della pensione per motivi contributivi ed eventuali arretrati.
298	**367**	**14/07/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per mancata accettazione autocertificazione.
299	**368**	**14/07/03**	Questione relativa al mancato rimborso spese per partecipazione a corsi di formazione obbligatori.
300	**369**	**14/07/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per mancato recapito telegramma.
301	**370**	**14/07/03**	Problematica con una ASL dello Spezzino per richiesta sopralluogo relativo ad inquinamento atmosferico dovuto a polveri prodotte da lavori di ristrutturazione di un edifico.
302	**371**	**14/07/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per richiesta ripristino strada dissestata. Sollecito.
303	**372**	**14/07/03**	Problematica con INPS per riconoscimento pensione invalidità ad italiano residente all'estero.
304	**373**	**15/07/03**	Problematica con un Comune della Riviera di Ponente per occupazione suolo pubblico da parte di un esercizio commerciale.
305	**374**	**15/07/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa. L. 241/90.
306	**375**	**15/07/03**	Problematica con Ministero delle Finanze – Commissione Medica di verifica – per sollecito definizione richiesta riconoscimento invalidità civile.

307	**377**	**15/07/03**	Problematica con un Comune dell'entroterra genovese per cambiamento viabilità centro cittadino.
308	**378**	**15/07/03**	Problematica relativa all'equipollenza di un titolo di studio conseguito all'estero.
309	**379**	**15/07/03**	Problematica con INSP per adeguamento pensione sociale.
310	**380**	**16/07/03**	Problematica con INPS per riconoscimento maggiorazione su pensione sociale.
311	**381**	**16/07/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per richiesta rimborso INVIM.
312	**382**	**16/07/03**	Questione relativa al mancato accoglimento da parte di una Direzione Didattica del Levante genovese della richiesta di cambio classe avanzata dai genitori di nuovi alunni.
313	**383**	**16/07/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica relativa a pensione di invalidità.
314	**384**	**16/07/03**	Problematica con INPDAP- Chiarimenti su indennità di buona uscita.
315	**385**	**16/07/03**	Problematica con una ASL del Ponente Ligure per mancate informazioni su visita per rinnovo patente di guida.
316	**386**	**16/07/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per applicazione aliquota ICI.
317	**387**	**16/07/03**	Questione relativa all'assistenza di pazienti psichiatrici: case di ricovero e cure.
318	**388**	**22/07/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per riparazione strada in dissesto. Sollecito.
319	**389**	**22/07/03**	Problematica con ERSU per definizione pratica erogazione borsa di studio.
320	**390**	**22/07/03**	Problematica relativa alla contestazione di una sanzione amministrativa inflitta da un agente della Polizia Municipale di un Comune in provincia di Savona.
321	**391**	**25/07/03**	Questione relativa al rilascio di autorizzazione per attività turistico ricettiva in un Comune del Levante genovese.
322	**392**	**25/07/03**	Esposto avverso un Comune dell'entroterra genovese per mancata realizzazione interventi urgenti per rischio idrogeologico.

323	**393**	**25/07/03**	Questione relativa alla mancata risposta da parte del Comando di Polizia Municipale di un Comune di La Spezia a seguito di segnalazioni di sosta selvaggia su un marciapiede antistante un'abitazione privata.
324	**394**	**28/07/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per mancata riduzione tassa rifiuti solidi urbani (TARSU) in quanto unica occupante di un appartamento.
325	**396**	**28/07/03**	Questione con un Comune in provincia di La Spezia e un Consorzio idrico per interramento di un collettore.
326	**398**	**28/07/03**	Problematica con INPS per definizione ricerca versamento vecchi contributi (periodo 66/68).
327	**400**	**28/07/03**	Problematica con INPS per definizione pratica di ricostituzione ed adeguamento pensione.
328	**401**	**28/07/03**	Problematica con ARTE per maggiorazione canone di locazione.
329	**402**	**28/07/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa.
330	**403**	**28/07/03**	Problematica con un Comune della Riviera di Levante relativa all'occupazione gratuita di aree di sosta per disabili nei parcheggi soggetti a tariffazione.
331	**404**	**29/07/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica pensione invalidità civile.
332	**406**	**29/07/03**	Problematiche connesse alla presenza di un poligono di tiro in un Comune della Riviera.
333	**407**	**29/07/03**	D.L. 267/2000 art. 36: interventi sostitutivi in alcune IPAB per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002.
334	**408**	**29/07/03**	Diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. L. 241/90.
335	**409**	**29/07/03**	Diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. L. 241/90.
336	**410**	**29/07/03**	Problematica con Ufficio Territoriale del Governo relativa ad un decreto prefettizio per violazione al Codice della Strada.
337	**411**	**30/07/03**	Problematica connessa alla contestazione di una sanzione amministrativa per violazione al Codice della strada.
338	**412**	**30/07/03**	Problematica con ARTE per definizione pratica cambio alloggio.
339	**413**	**30/07/03**	Diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. L. 241/90.

340	**414**	**30/07/03**	L.R. 4/85. Problematica con un Ospedale cittadino per il rilascio di un attestato di lavoro ai fini del riconoscimento dell'indennizzo dei danni dovuti all'esposizione dell'amianto.
341	**415**	**30/07/03**	Questione relativa ad una richiesta danni da parte di un privato cittadino di un Comune in provincia di Imperia a seguito di lavori riguardanti la canalizzazione delle acque.
342	**416**	**30/07/03**	Problematica con Poste italiane S.p.A. per mancato recapito di una raccomandata.
343	**417**	**30/07/03**	Esposto avverso un Comune dell'entroterra genovese per presunte irregolarità nell'approvazione del bilancio.
344	**418**	**30/07/03**	Esposto avverso un Comune dell'entroterra ligure per mancata corresponsione gettoni di presenza.
345	**419**	**01/08/03**	Problematica con un Comune del Ponente Ligure per concessione edilizia. Ricorso al TAR.
346	**420**	**05/08/03**	Problematica con Motorizzazione Civile per mancata reimmatricolazione di un mezzo.
347	**421**	**06/08/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica relativa al calcolo dei contributi pensionistici.
348	**422**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
349	**423**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
350	**424**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
351	**425**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
352	**426**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
353	**427**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
354	**428**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.

355	**429**	**08/08/03**	Provvedimento nomina commissario ad acta per mancata approvazione conto consuntivo anno 2002 da parte di un'IPAB.
356	**430**	**08/08/03**	Problematica riguardante il mancato adeguamento della modulistica distribuita dalle A.SS.LL. per richiesta indennità di comunicazione spettante ai sordi prelinguali.
357	**431**	**08/08/03**	Questione relativa al cambio di destinazione d'uso di un immobile in un Comune in provincia di La Spezia.
358	**432**	**08/08/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per denuncia abuso edilizio.
359	**433**	**08/08/03**	Contenzioso con TELECOM per richiesta rimborso somme relative a collegamenti INTERNET non effettuati.
360	**434**	**12/08/03**	Problematica con INPS per richiesta chiarimenti su calcolo ritenute fiscali su trattamento pensionistico.
361	**435**	**12/08/03**	Questione con ACI per bolli auto regolarmente pagati.
362	**436**	**12/08/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per allargamento strada e conseguente esproprio terreno.
363	**437**	**12/08/03**	Questione con un comune in provincia di Savona per rilascio licenza commerciale.
364	**438**	**12/08/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta risarcimento danni causati da lavori per messa in opera tubazione gas.
365	**439**	**12/08/03**	Diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. (L. 241/90).
366	**440**	**13/08/03**	Problematica con Agenzia del Territorio per visure catastali.
367	**441**	**13/08/03**	Problematica con un Comune della Riviera di Levante per mancata concessione edilizia.
368	**442**	**19/08/03**	Problematica con INPS per sospensione dilazioni pagamento cartella esattoriale.
369	**443**	**19/08/03**	Questione con ARTE per richiesta assegnazione alloggio.
370	**444**	**20/08/03**	Problematica INPS per definizione pratica relativa a richiesta pagamento di contributi non dovuti.
371	**446**	**20/08/03**	Esposto avverso un Comune in provincia di Imperia relativo ad immobile di proprietà dello stesso.
372	**448**	**20/08/03**	Problematica con ASL genovese per segnalazione disservizi nella consegna di pannoloni e traverse.
373	**449**	**25/08/03**	Problematica con Comune in provincia di Savona per sollecito concessione posteggio invalidi personalizzato.

374	**450**	**25/08/03**	Problematica con INPS per richiesta deroga all'obbligo di rispetto fasce orarie reperibilità per visite fiscali.
375	**451**	**25/08/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa. (L. 241/90).
376	**452**	**25/08/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per frana su strada comunale.
377	**454**	**25/08/03**	Problematica con un Comune della Riviera di levante relativa al rilascio di un'autorizzazione edilizia.
378	**456**	**25/08/03**	Questione relativa ad un allacciamento fognario in un Comune in provincia di La Spezia.
379	**457**	**25/08/03**	Problematica relativa allo snellimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU) in un Comune della Riviera di levante.
380	**458**	**27/08/03**	Questione relativa all'esproprio di un terreno da parte dell'ANAS.
381	**459**	**27/08/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per realizzazione di un parcheggio pertinenziale.
382	**460**	**02/09/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per versamento concessione edilizia.
383	**461**	**02/09/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per abuso edilizio non sanabile.
384	**462**	**02/09/03**	Problematica con ARTE per lavori idraulici fatti eseguire senza autorizzazione.
385	**463**	**02/09/03**	Problematica con ASL per mancato rilascio contrassegno auto per invalido civile al 100%.
386	**466**	**03/09/03**	Problematica con Ministero dell'Economia e delle Finanze per definizione pratica rimborso di contributi pagati in eccesso.
387	**467**	**03/09/03**	Questione relativa ad una sanzione amministrativa inflitta per non aver adempiuto al pagamento di un diritto di passaggio previsto da un Regolamento comunale.
388	**468**	**03/09/03**	Problematica con INPS per sollecito chiarimenti su procedura richiesta invalidità civile da parte di un italiano residente all'estero.
389	**469**	**03/09/03**	Richiesta chiarimenti su canoni affitto case popolari ex IACP ed ARTE.
390	**470**	**03/09/03**	Problematica ICI in un Comune in provincia di La Spezia.
391	**471**	**05/09/03**	Contestazione relativa ad un verbale di accertamento per deposito imballaggi nel circuito di raccolta differenziata.
392	**473**	**05/09/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per mancato riscontro relativo a richiesta trascrizione atti di stato civile da parte di italiana residente all'estero.

393	**476**	**05/09/03**	Esposto da parte di Consiglieri comunali di minoranza di un Comune in provincia di Genova per mancate risposta ad interrogazioni varie.
394	**477**	**09/09/03**	Segnalazione relativa ad interventi di abbattimento del verde pubblico e relativa richiesta di accesso agli atti in un Comune della Riviera di ponente.
395	**480**	**09/09/03**	Problematica con INPS per ricalcolo trattamento pensionistico.
396	**481**	**09/09/03**	Richiesta di intervento presso concessionario di riscossione tributi per applicazione interessi troppo elevati su cartella insoluta.
397	**482**	**10/09/03**	Problematica con concessionario di riscossione tributi per richiesta pagamento cartella inerente una contravvenzione già pagata.
398	**483**	**10/09/03**	Problematica con INPS per richiesta chiarimenti e definizione pratica posizione contributiva.
399	**484**	**10/09/03**	Problematiche relative ad aumenti tributi ICI e TARSU in un Comune dell'interno genovese.
400	**485**	**10/09/03**	Questione relativa alla richiesta di ricovero da parte di un pensionato in un istituto non convenzionato.
401	**486**	**10/09/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per aree di parcheggio riservate ai soli residenti.
402	**488**	**10/09/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per mancato rinnovo contratto collaborazione continuativa (Co.Co.Co.).
403	**489**	**10/09/03**	Questione relativa all'approvazione del Regolamento di un Consiglio Comunale in un Comune in provincia di Genova.
404	**492**	**12/09/03**	Problematica con un Comune della Riviera di ponente per disagi legati alla transitabilità di una strada Comunale a prevalente utilizzo
405	**495**	**12/09/03**	Problematica con una ASL del Ponente ligure per tempi di attesa effettuazione visita ortodontica.
406	**496**	**12/09/03**	Problematica relativa alla richiesta di un rimborso IRPEF riferito al 1997.
407	**497**	**15/09/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per mancata definizione pratica rimborso imposta di registro – atti giudiziari.
408	**498**	**15/09/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito definizione pratica rimborso imposta di registro.

409	**499**	**15/09/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica corresponsione pensione di anzianità.
410	**500**	**15/09/03**	Questione relativa alla richiesta di agevolazioni su abbonamenti mensili AMT per portatori di handicaps.
411	**501**	**17/09/03**	Problematica con una ASL genovese per sollecito effettuazione visita riconoscimento invalidità civile.
412	**502**	**17/09/03**	Questione relativa all'aumento della retta di ricovero in una Casa di Riposo del Ponente ligure.
413	**503**	**19/09/03**	Problematica INPS per sollecito definizione corresponsione arretrati relativi a pensione di anzianità.
414	**504**	**19/09/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta ripristino dispositivi dissuasori di sosta.
415	**505**	**19/09/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito definizione pratica restituzione imposte versate non dovute.
416	**506**	**19/09/03**	Segnalazione pericoli di frana su strada comunale del Ponente ligure.
417	**507**	**19/09/03**	Problematica con Ufficio del Territorio per mancata risposta a richiesta di revisione classamento abitazione in un Comune in provincia di Savona.
418	**508**	**19/09/03**	Problematica con ARTE per mancanza abitabilità di un condominio.
419	**509**	**19/09/03**	Esposto avverso fermo amministrativo macchine con targhe di prova francesi.
420	**510**	**22/09/03**	Esposto avverso casa di cura genovese per richiesta rimborso spese dovute al protrarsi di un ricovero.
421	**512**	**22/09/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per mancato recapito vaglia postale. Richiesta rimborso tassa spedizione.
422	**513**	**23/09/03**	Problematica con INPS per richiesto sollecito definizione pratica ricostituzione pensione per motivi contributivi (amianto).
423	**514**	**23/09/03**	Problematica con INPS per sollecito trasmissione bollettino pagamento contributivi per le colf.
424	**515**	**23/09/03**	Problematica con un Comune dello Spezzino per rilascio licenza di affittacamere.
425	**516**	**24/09/03**	Segnalazione pericolosità attraversamento pedonale in un Comune della Riviera di Levante. Richiesta installazione impianto semaforico.

426	**517**	**24/09/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica pensionistica.
427	**518**	**24/09/03**	Problematica con ENEL per richiesta risarcimento danni causati a seguito di installazione di un contatore.
428	**519**	**24/09/03**	Esposto avverso condizioni manutenzione di un terreno privato. Intervento del Comune su proprietario per eseguire lavori di pulizia.
429	**520**	**24/09/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per ristrutturazione casolare.
430	**521**	**24/09/03**	Problematica con ARTE per richiesta pagamento canone affitto alloggio non più abitato.
431	**522**	**29/09/03**	Problematica con una ASL genovese relativa alla richiesta di inserimento di una disabile in struttura adeguata.
432	**524**	**30/09/03**	Problematica con un Comune all'interno genovese per regolarizzazione permuta strada.
433	**525**	**30/09/03**	Esposto avverso interruzione linea ferroviaria Savona-Torino.
434	**526**	**30/09/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per tumulazione ceneri.
435	**527**	**30/09/03**	Problematica con una ASL del Levante ligure per definizione pratica iscrizione definitiva elenchi medici di base.
436	**528**	**30/09/03**	Problematica con un Comune del Ponente genovese per abuso edilizio.
437	**529**	**01/10/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per sollecito richiesta assegnazione casa popolare.
438	**530**	**01/10/03**	Esposto avverso Regione Liguria per mancata osservanza del Regolamento Interno del Consiglio regionale.
439	**531**	**01/10/03**	Problematica con una ASL genovese per mancato rimborso spese mediche.
440	**532**	**01/10/03**	Esposto avverso un Comune dell'interno genovese per la vendita dei tesserini riguardante la raccolta funghi.
441	**533**	**03/10/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per realizzazione area parcheggio.
442	**534**	**03/10/03**	Problematica con una ASL genovese per pagamento ticket maggiorato.
443	**535**	**03/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta rilascio concessione edilizia in sanatoria.

444	**536**	**03/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per richiesta intervento interrogatorio per la nomina della Commissione edilizia.
445	**537**	**03/10/03**	Questione relativa ad una verifica congiunta INPS-INAIL e Direzione Provinciale del Lavoro effettuata ad una Società del Levante Ligure.
446	**538**	**03/10/03**	Questione relativa al versamento di indennità risarcitoria di danno ambientale per pratica relativa ad un condono edilizio in un Comune del Ponente genovese.
447	**539**	**06/10/03**	Problematica relativa al pagamento della tassa rifiuti solidi urbani (TARSU) in un Comune in provincia di Bordighera.
448	**540**	**06/10/03**	Problematica INPS per sollecito definizione pratica pensionistica.
449	**541**	**06/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per abuso edilizio.
450	**542**	**06/10/03**	Esposto per intervento edilizio in contrasto con le norme di regolamento edilizio e del piano regolatore in un Comune in provincia di Imperia.
451	**544**	**08/10/03**	Problematica con INPS per richiesta riconoscimento benefici previdenziali previsti per i lavoratori esposti all'amianto.
452	**545**	**08/10/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica corresponsione arretrati dovuto a seguito di sentenza della Corte Costituzionale.
453	**546**	**08/10/03**	Questione con Regione Liguria relativa al pagamento ticket per farmaci salvavita.
454	**547**	**08/10/03**	Problematica con Ufficio Tributi relativa ad una discordanza di date riferite al pagamento della tassa automobilistica.
455	**548**	**08/10/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per richiesta intervento di sistemazione strada dissestata a seguito di alluvione.
456	**549**	**10/10/03**	Problematica con INPDAI per sollecito definizione di pensione.
457	**550**	**10/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per mancata consegna urna cineraria a familiari aventi diritto.
458	**551**	**12/10/03**	Esposto in ordine alla problematica relativa all'alienazione di aree di edilizia economico-popolare di un complesso edilizio di un Comune del Savonese.

459	**552**	**14/10/03**	Problematica con un concessionario di Riscossione Tributi per ottenere un rimborso di una cartella esattoriale erroneamente pagata.
460	**553**	**14/10/03**	Problematica ICI in un Comune del Levante ligure.
461	**554**	**14/10/03**	Problematica con ARTE per sollecito definizione richiesta cambio alloggio.
462	**555**	**14/10/03**	Contenzioso con un Comune in provincia di La Spezia per richiesta messa in sicurezza muraglione pericolante a causa di lavori allargamento strada pedonale.
463	**557**	**14/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per diniego richiesta abbattimento pianta di pino.
464	**558**	**17/10/03**	Problematica con ASL del Ponente ligure per sollecito richiesta visita per accertamento invalidità civile.
465	**559**	**17/10/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa.
466	**560**	**17/10/03**	Problematica con ARTE per denuncia infiltrazioni d'acqua in appartamento.
467	**561**	**17/10/03**	Problematica con una ASL del Ponente ligure per pagamento ticket di Pronto Soccorso.
468	**562**	**17/10/03**	Problematica con un Comune del Levante genovese per richiesta spostamento cassonetti immondizia.
469	**564**	**20/10/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per apertura libretto risparmio.
470	**565**	**20/10/03**	Problematica con INAIL per mancato riconoscimento infortunio.
471	**566**	**20/10/03**	Problematica in un Comune in provincia di La Spezia per richiesta spostamento cassonetto spazzatura.
472	**567**	**20/10/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per pagamento tassa smaltimento rifiuti solidi urbani (TARSU).
473	**568**	**20/10/03**	Problematica con Università per mancata ammissione corso specializzazione.
474	**569**	**20/10/03**	Problematica con Ufficio Tributi per mancato pagamento tassa automobilistica.
475	**571**	**20/10/03**	Problematica relativa all'organizzazione di un corso post-diploma. Richiesta rimborso spese.
476	**572**	**20/10/03**	Problematica con ARPAL per richiesta sopralluogo in un Comune del Levante ligure per lavori di bonifica di una discarica.

477	**574**	**20/10/03**	Problematica con INPS per richiesta sollecito definizione pratica pensionistica.
478	**576**	**21/10/03**	Problematica con una ASL genovese per autorizzazione trasporto invalido civile a mezzo ambulanza.
479	**577**	**22/10/03**	Problematica con ospedale genovese per richiesta restituzione pagamenti tickets non dovuti.
480	**578**	**22/10/03**	Problematica con Regione Liguria per sollecito provvedimento di riconoscimento di coltivabilità e utilità pubblica di sfruttamento di giacimento minerario in un Comune in provincia di Imperia.
481	**579**	**22/10/03**	Problematica con Ufficio del Territorio per accatastamento strada in un Comune in provincia di La Spezia.
482	**580**	**22/10/03**	Problematica con INPDAP per sollecito definizione ricalcolo pensionistico.
483	**581**	**22/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per pericolo concessione loculo cimiteriale.
484	**582**	**27/10/03**	Problematica con INPS per domanda iscrizione mai effettuata da parte di un promotore finanziario.
485	**583**	**27/10/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica pensionistica.
486	**584**	**28/10/03**	Problematica con INPS per sollecito chiarimenti in ordine a posizione pensionistica.
487	**585**	**28/10/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per rimborso somma versata in eccedenza relativamente a condono edilizio.
488	**586**	**28/10/03**	Problematica con una ASL genovese per richiesta riconoscimento invalidità civile.
489	**587**	**28/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per richiesta svincolo terreno.
490	**588**	**28/10/03**	Problematica con INPS per richiesta sollecito definizione pratica corresponsione pensione di reversibilità.
491	**589**	**28/10/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per mancato versamento contributo a circolo ARCI – UISP.
492	**590**	**28/10/03**	Esposto per mancata istituzione Commissioni Consultive previste dallo Statuto di un Comune in provincia di Savona.
493	**591**	**28/10/03**	Problematica con una ASL del Ponente ligure per orari funzionamento auto-medica.

494	**592**	**28/10/03**	Problematica con INPS per sollecito richiesta definizione pratica trattamento pensionistico.
495	**594**	**04/11/03**	Problematica relativa all'affidamento di un minore.
496	**595**	**04/11/03**	Problematica con INPS per sollecito pratica definizione ricalcolo pensione.
497	**596**	**04/11/03**	Esposto avverso Concessionario riscossioni tributi per applicazione tassi di interesse troppo elevati.
498	**597**	**04/11/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica liquidazione pensionistica.
499	**598**	**04/11/03**	Comune di Ameglia: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria"
500	**599**	**04/11/03**	Comune di Castelnuovo Magra: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
501	**600**	**04/11/03**	Comune di Arcola: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi da urbanizzazione secondaria".
502	**601**	**04/11/03**	Comune di Carrodano: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
503	**602**	**04/11/03**	Comune di Maissana: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
504	**603**	**04/11/03**	Comune di Portovenere: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
505	**604**	**04/11/03**	Problematica con Agenzia del Demanio per il riconoscimento della proprietà di alcuni terreni.
506	**606**	**04/11/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa. (L. 241/90).
507	**608**	**04/11/03**	Problematica con un Comune del Levante in merito a terreno confinante con diverso proprietario.
508	**609**	**05/11/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta compensazione pagamento tassa rifiuti solidi urbani (TARSU) versata in eccesso.
509	**611**	**05/11/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per rimborso IRPEF.
510	**613**	**05/11/03**	Problematica con una ASL genovese per richiesta ricovero portatore di handicap in struttura adeguata.
511	**614**	**05/11/03**	Problematica con INPS per definizione pratica pensionistica.
512	**615**	**05/11/03**	Problematica con un Comune in provincia di Imperia per pagamento tassa rifiuti solidi urbani (TARSU).

513	**616**	**05/11/03**	Problematica con una ASL genovese per sollecito visita riconoscimento invalidità civile.
514	**617**	**05/11/03**	Esposto per pericolo di crollo su una strada in un Comune dell'interno genovese.
515	**618**	**11/11/03**	Problematica con INPS per definizione richiesta pagamenti contributi a favore di una colf marocchina.
516	**619**	**11/11/03**	Problematica con ARTE per sollecito richiesta installazione ascensore condominiale.
517	**620**	**11/11/03**	Problematica con Servizi Sociali di un Comune dell'entroterra genovese.
518	**621**	**11/11/03**	Problematica con una ASL genovese per pagamento tickets sui farmaci.
519	**622**	**11/11/03**	Esposto avverso utilizzo improprio terreno demaniale in un Comune in provincia di Savona.
520	**623**	**11/11/03**	Comune di Alassio: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
521	**624**	**11/11/03**	Problematica con Ente di Bonifica di un canale del Levante ligure per mancata autorizzazione richiesta permesso utilizzo acque per irrigazione.
522	**625**	**11/11/03**	Problematica con un'Amministrazione provinciale del Levante per delimitazione confini tra terreno privato e strada provinciale.
523	**626**	**14/11/03**	Problematica ICI in un Comune in provincia di Savona.
524	**627**	**14/11/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito definizione pratica richiesta rimborso IRPEF.
525	**628**	**14/11/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione richiesta riconoscimento pensione di privilegio per causa di servizio.
526	**629**	**14/11/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito richiesta rimborso imposte di registro versate in eccesso.
527	**631**	**14/11/03**	Esposto avverso Dipartimento Militare Marittimo di La Spezia per accesso ad un'isola.
528	**632**	**19/11/03**	Problematica con un Comune in provincia di Reggio Calabria per richiesta pagamento tributi relativi ad un terreno confiscato.
529	**633**	**19/11/03**	Problematica con INPS per richiesta riesame pratica pensionistica.
530	**634**	**19/11/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito definizione pratica rimborso INVIM.

531	**636**	**19/11/03**	Problematica con Regione Liguria per mancata concessione contributo a gruppo sportivo genovese.
532	**637**	**19/11/03**	Esposto da parte di Consiglieri di Minoranza di un Comune in provincia di Genova per mancato accoglimento richiesta convocazione Consiglio.
533	**638**	**21/11/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta esame progetto costruzione box interrato.
534	**639**	**21/11/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito richiesta rimborso IRPEF.
535	**640**	**21/11/03**	Problematica con Agenzia dei Trasporti di un Comune in provincia di Savona per sollecito richiesta revisione linee.
536	**641**	**21/11/03**	Problematica con un'Amministrazione provinciale del Levante per mancata ammissione ad esame per guida turistica.
537	**642**	**21/11/03**	Problematica con una ASL del Levante ligure per mancato riconoscimento indennità di accompagnamento.
538	**643**	**21/11/03**	Questione relativa ad una sanzione amministrativa per eccesso di velocità. Chiarimenti per eventuale ricorso.
539	**647**	**24/11/03**	Esposto avverso ospedale genovese per disagi subiti durante un ricovero.
540	**648**	**24/11/03**	Problematica ARTE per richiesta intervento riparazione tetto pericolante di un immobile di proprietà.
541	**649**	**25/11/03**	Problematica con un Comune in provincia di Genova per chiusura strada accesso a terreni privati.
542	**650**	**25/11/03**	Problematica con un Comune dell'interno genovese per installazione recinzione su terreno privato.
543	**651**	**25/11/03**	Problematica con INPDAP per sollecito definizione pratica pensionistica.
544	**652**	**26/11/03**	Problematica Regione Liguria per richiesta pagamento tassa automobilistica di macchina distrutta a seguito di alluvione.
545	**653**	**26/11/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per richiesta ristrutturazione immobile di proprietà dello stesso.
546	**654**	**26/11/03**	Problematica con ARTE per calcolo spese di amministrazione.
547	**655**	**26/11/03**	Problematica ICI in un Comune della Riviera di Levante.
548	**656**	**26/11/03**	Diniego richiesta di accesso a documentazione amministrativa. (L. 241/90).

549	**657**	**26/11/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica pensionistica.
550	**658**	**02/12/03**	Problematica con ARTE per vendita immobile.
551	**659**	**02/12/03**	Problematica connessa a richiesta di duplicazione di documenti previdenziali e sanitari rubati.
552	**660**	**02/12/03**	Problematica con ARTE per sollecito richiesta riparazione infiltrazioni d'acqua in un appartamento.
553	**661**	**02/12/03**	Problematica con INPS per sollecito definizione pratica corresponsione arretrati.
554	**662**	**02/12/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito istanza di rimborso IRPEF.
555	**663**	**09/12/03**	Problematica con Agenzia delle Entrate per sollecito istanza di rimborso IRPEF.
556	**665**	**09/12/03**	Questione relativa al mancato riconoscimento di un diploma statale in un pubblico concorso.
557	**666**	**09/12/03**	Problematica relativa ad inquinamento elettromagnetico per installazione antenne di telefonia mobile.
558	**667**	**09/12/03**	Sollecito richiesta di rimborso TARSU ad un Comune della provincia di Genova.
559	**669**	**12/12/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta lavori di manutenzione di una strada comunale.
560	**670**	**12/12/03**	Problematica con una ASL del Levante per richiesta spese mediche sostenute all'estero.
561	**671**	**12/12/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per il ritardato pagamento di una sanzione.
562	**672**	**12/12/03**	Esposto avverso un Comune in provincia di La Spezia e Regione Liguria per mancata concessione imbarcadero.
563	**673**	**12/12/03**	Problematica con una Comunità Montana per occupazione terreno privato senza ordine di esproprio.
564	**674**	**12/12/03**	Problematica con Camera di Commercio per richiesta pagamento IVA nonostante cessazione attività e chiusura della pratica IVA.
565	**675**	**12/12/03**	Problematica con una ASL genovese per richiesta rimborso spese mediche sostenute all'estero.
566	**676**	**16/12/03**	Problematica con INPDAI per definizione pratica pensionistica.
567	**677**	**16/12/03**	Diniego richiesta di accesso a documenti amministrativi. (L. 241/90).
568	**678**	**16/12/03**	Problematica con ARTE per richiesta di pagamento tributi.

569	**679**	**16/12/03**	Problematica con ENFAP per attività prestata in qualità di consulente. Richiesta compenso stabilito contrattualmente.
570	**680**	**16/12/03**	Problematica con ACI relativa al passaggio di proprietà di un'autovettura.
571	**681**	**16/12/03**	Richiesta informazioni per rientro in Italia da parte di famiglia genovese residente all'estero.
572	**683**	**16/12/03**	Diniego richiesta accesso a documenti amministrativi. (L. 241/90).
573	**684**	**19/12/03**	Problematica con INPS per richiesta chiarimenti regolarità pagamento contributi da parte del proprio datore di lavoro.
574	**685**	**19/12/03**	Problematica relativa ad una sanzione amministrativa inflitta dalla Polizia Municipale di un Comune in provincia di La Spezia.
575	**686**	**19/12/03**	Problematica con Ufficio Tributi per mancato pagamento sanzioni amministrative.
576	**687**	**19/12/03**	Diniego richiesta accesso a documenti amministrativi. (L. 241/90).
577	**688**	**23/12/03**	Problematica con Ferrovie dello Stato per mancato riconoscimento benefici aumenti contrattuali.
578	**689**	**23/12/03**	Comune di Borzonasca: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
579	**690**	**23/12/03**	Comune di Carasco: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
580	**691**	**23/12/03**	Comune di Casarza Ligure: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
581	**692**	**23/12/03**	Comune di Castiglione Chiavarese: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
582	**693**	**23/12/03**	Comune di Chiavari: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
583	**694**	**23/12/03**	Comune di Cicagna: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
584	**695**	**23/12/03**	Comune di Cogorno: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
585	**696**	**23/12/03**	Comune di Coreglia Ligure: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria
586	**697**	**23/12/03**	Comune di Favale di Malvaro: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".

587	**698**	**23/12/03**	Comune di Lavagna: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
588	**699**	**23/12/03**	Comune di Leivi: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
589	**700**	**23/12/03**	Comune di Lumarzo: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
590	**701**	**23/12/03**	Comune di Lorsica : adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
591	**702**	**23/12/03**	Comune di Mezzanego : adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
592	**703**	**23/12/03**	Comune di Moneglia: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
593	**704**	**23/12/03**	Comune di Moconesi: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
594	**705**	**23/12/03**	Comune di Ne: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
595	**706**	**23/12/03**	Comune di Neirone: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
596	**707**	**23/12/03**	Comune di Orero: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
597	**708**	**23/12/03**	Comune di Portofino: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria"
598	**709**	**23/12/03**	Comune di Rapallo: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
599	**710**	**23/12/03**	Comune di S. Colombano Certenoli: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
600	**711**	**23/12/03**	Comune di S. Margherita Ligure: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
601	**712**	**23/12/03**	Comune di Sestri Levante: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
602	**713**	**23/12/03**	Comune di Zoagli: adempimenti L.R. 4/85 a "Devoluzione contributi di urbanizzazione secondaria".
603	**714**	**23/12/03**	Problematica ICI in un Comune in provincia di La Spezia.
604	**715**	**23/12/03**	Problematica con un Comune in provincia di Savona per richiesta di revoca di una deliberazione
605	**716**	**23/12/03**	Problematica con un Comune in provincia di La Spezia per richiesta inabitabilità di un immobile.

Tabella 2)

Elenco delle richieste di intervento non rientranti nella stretta competenza[1]

n. prog	n. prat	Data	Oggetto
1	5	07/01/03	Problematica con ADUSBEF per richiesta rimborso premi assicurativi.
2	10	10/01/03	Problematica con Associazione Pubblica Assistenza per tariffe trasporto a mezzo ambulanza.
3	11	10/01/03	Problematica con ENEL relativa ai misuratori con nuovi contatori elettronici: sostituzione.
4	18	10/01/03	Questione non di competenza.
5	19	10/01/03	Problematica con ENEL per richiesta pagamento elevato.
6	21	10/01/03	Problematica con la Corte dei Conti relativa alla definizione di una pratica pensionistica.
7	22	10/01/03	Problematica con la TELECOM per richiesta pagamento canone dopo disdetta.
8	24	10/01/03	Pratica di competenza del Difensore Civico di Bogliasco.
9	27	14/01/03	Problematica con un Ente Parco del Levante per installazione di un'antenna per telefonia cellulare.
10	37	14/01/03	Problematica con RAI per mancata disdetta del canone.
11	41	14/01/03	Pratica di competenza della Commissione Tributaria.
12	44	14/01/03	Questione relativa alla mancata riparazione di un acquedotto privato.
13	46	14/01/03	Richiesta di intervento per motivi di salute.
14	54	14/01/03	Pratica di competenza del Difensore Civico della Regione Toscana.
15	56	14/01/03	Pratica del Difensore Civico comunale.
16	58	03/02/03	Problematica con RAI per mancata ricezione segnale

[1] Per la tutela della privacy viene omesso ogni riferimento alle persone, Enti od associazioni che hanno proposto la questione

			televisione in un Comune dell'entroterra ligure.
17	**59**	**03/02/03**	Pratica del Difensore Civico comunale.
18	**62**	**04/02/03**	Problematica con Azienda di trasporti per richiesta istituzione fermata autobus su linea extra – urbana.
19	**63**	**06/02/03**	Problematica con Rete Ferroviaria Italiana per richiesta cambio alloggio di pertinenza delle Ferrovie.
20	**64**	**06/02/03**	Problematica con Ambasciata d'Italia a Tunisi.
21	**66**	**10/02/03**	Problematica con TELECOM per addebito collegamento servizio Internet non richiesto.
22	**72**	**10/02/03**	Esposto avverso ingiunzione sanzione amministrativa.
23	**85**	**17/02/03**	Richiesta chiarimenti su cartelli "divieto di sosta" privi del numero d'ordinanza comunale.
24	**100**	**26/02/03**	Problematica con Ministero della Giustizia per richiesta risarcimento danni a seguito furto auto.
25	**102**	**26/02/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico comunale.
26	**118**	**05/03/03**	Problematica con Agenzia del Lavoro per procedure relative all'avviamento ex art. 16 L. 56/87 (Collocamento Enti pubblici).
27	**129**	**12/03/03**	Problematica con ENEL per errore nella fatturazione dei consumi.
28	**135**	**12/03/03**	Problematica con Uffici Giudiziari per nomina Curatore.
29	**137**	**17/03/03**	Esposto avverso Azienda Comunale incaricata della lettura dei contatori dell'acqua in un Comune in provincia di La Spezia per conguaglio sui consumi.
30	**138**	**17/03/03**	Problematica con FASTWEB per richiesta recessione dal servizio "Opzione TV".
31	**143**	**17/03/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
32	**146**	**17/03/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
33	**148**	**17/03/03**	Questione con TELECOM per richiesta spostamento palo installato su proprietà privata.
34	**150**	**1703/03**	Richiesta da parte di laureando in giurisprudenza della Relazione sull'attività svolta nell'anno 2002.
35	**161**	**28/03/03**	Problematica con TELECOM per mancato adeguamento di una gettoniera di un telefono ad uso di un esercizio pubblico di un Comune in provincia di La Spezia alla nuova moneta (euro).
36	**181**	**15/04/03**	Problematica con Marina Militare per mancato riscontro ad istanza medico-legale.

37	191	18/04/03	Problematica con P.R.A. di Napoli per richiesta pagamento tassa automobilistica regolarmente versata.
38	192	24/04/03	Controversia tra privati sull'utilizzo e la coltivazione di terreni di proprietà demaniale.
39	194	29/04/03	Esposto avverso sanzione amministrativa inflitta nel Comune di Napoli.
40	196	29/04/03	Esposto avverso agenzia matrimoniale.
41	199	29/04/03	Questione privatistica con Uffici Giudiziari.
42	205	06/05/03	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
43	209	06/05/03	Problematica con AMGA per mancata intestazione contratto do fornitura acqua.
44	210	06/05/03	Problematica con TELECOM per mancata consegna elenchi telefonici.
45	213	20/05/03	
46	238	20/05/03	Problematica con RAI per richiesta pagamento canone relativo ad apparecchio televisivo mai posseduto.
47	242	20/05/03	Problematica con Azienda comunale di un Comune in provincia di La Spezia per discordanze nella lettura del gas.
48	263	28/05/03	Questione privatistica riguardante la riscossione di un assegno relativo ad un rimborso IRPEF.
49	270	04/06/03	Questione non di competenza.
50	274	04/06/03	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
51	275	05/06/03	Problematica don Azienda comunale di un Comune in provincia di La Spezia per posa in opera di una centralina per il gas su terreno privato.
52	280	05/06/03	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
53	285	09/06/03	Problematica con AMGA per mancato riscontro a richiesta pagamento tramite delega RID.
54	294	13/06/03	Problematica privatistica con Uffici giudiziari.
55	295	13/06/03	Questione privatistica per controversie condominiali in un Comune in provincia di Savona.
56	296	13/06/03	Problematica privatistica per mancata assistenza familiare.
57	298	13/06/03	Questione privatistica per pratica assicurativa.
58	302	17/06/03	Problematica con un Comune in provincia di Reggio Calabria per richiesta di sgravio di una cartella esattoriale riferita al pagamento dell'ICI.
59	319	17/06/03	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
60	321	19/06/03	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.

61	**322**	**20/06/03**	Questione privatistica riguardante controversie condominiali.
62	**323**	**23/06/03**	Problematica con TELECOM per mancato ripristino linea telefonica pubblica in un esercizio pubblico di un Comune dell'entroterra genovese.
63	**325**	**23/06/03**	Questione privatistica relativa al mancato pagamento del canone di affitto di una casa di montagna.
64	**328**	**23/06/03**	Problematica con un Consorzio di Bonifica in provincia di Reggio Calabria per richiesta pagamento tributi.
65	**335**	**23/06/03**	Problematica riguardante una materia non di competenza (rapporto di lavoro con una ASL).
66	**344**	**01/07/03**	Problematica con Poste Italiane S.p.A. per richiesta spese di notifica relativa ad una sanzione amministrativa.
67	**345**	**02/07/03**	Problematica con il Comune di Roma per notifica cartella esattoriale riferita al mancato pagamento di una contravvenzione annullata con decreto prefettizio.
68	**350**	**03/07/03**	Problematica con un acquedotto in provincia di Savona per disservizio nella fornitura dell'acqua.
69	**354**	**03/07/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
70	**376**	**15/07/03**	Richiesta di chiarimenti riguardo ad una sentenza del Pretore di Genova riferita al riconoscimento di invalidità civile.
71	**395**	**08/08/03**	Problematica con un'Azienda comunale di un Comune in provincia di La Spezia per presunte inesattezze sulla fatturazione del consumo di acqua.
72	**397**	**08/08/03**	Questione relativa ad una sanzione amministrativa elevata a 'Padova.Richiesta chiarimenti per presentazione eventuale ricorso al Prefetto.
73	**399**	**08/08/03**	Problematica con RAI per richiesta pagamento canone regolarmente versato.
74	**405**	**08/08/03**	Problematica con Motorizzazione Civile per richiesta pagamento tassa per rilascio nuova patente di guida a seguito di cambio di cognome.
75	**445**	**08/08/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
76	**447**	**08/08/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
77	**453**	**12/08/03**	Problematica con Trenitalia per mancata assistenza ad un cliente disabile.
78	**455**	**12/08/03**	Problematica con TELECOM per richiesta pagamento canone nonostante disdetta.
79	**464**	**12/08/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico della Regione Sardegna.

80	**465**	**12/08/03**	Questione privatistica per controversie condominiali.
81	**472**	**03/09/03**	Problematica con RAI per richiesta pagamento canone a seguito di disdetta.
82	**474**	**03/09/03**	Problematica con Presidenza del Consiglio per mancata registrazione opuscolo.
83	**475**	**03/09/03**	Problematica con Comune di Napoli per mancata sospensione di cartella esattoriale a seguito di ricorso conclusosi con esito favorevole.
84	**478**	**05/09/03**	Problematica con RAI per sottoscrizione abbonamento speciale e successiva disdetta da parte di un esercizio pubblico di un Comune in provincia di Genova.
85	**479**	**09/09/03**	Questione privatistica riguardante una controversia per la collocazione di un contatore del gas.
86	**487**	**09/09/03**	Materia di non competenza (sicurezza).
87	**490**	**09/09/03**	Problematica con Presidenza del Consiglio dei Ministri per richiesta dispensa dal servizio civile (art. 2 lettera a D.L. 324/99 convertito con L. 424/99).
88	**491**	**09/09/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
89	**493**	**11/09/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
90	**494**	**12/09/03**	Questione riguardante una richiesta di rimborso di una polizza RC auto.
91	**511**	**23/09/03**	Materia non di competenza (rapporto di lavoro).
92	**523**	**23/09/03**	Problematica con una Banca Commerciale per richiesta "fondo pensione integrativa".
93	**543**	**23/09/03**	Questione privatistica riguardante controversie tra condomini.
94	**556**	**15/10/03**	Questione privatistica relativa ad una richiesta di risarcimento danni causati ad un appartamento.
95	**563**	**17/10/03**	Problematica con RAI per richiesta pagamento canone regolarmente versato.
96	**570**	**17/10/03**	Problematica con RAI per richiesta pagamento abbonamento speciale per attività di Bed and Breakfast.
97	**573**	**17/10/03**	Questione privatistica per richiesta risarcimento danni a ditta privata.
98	**575**	**21/10/03**	Problematica con RAI per mancata disdetta canone TV.
99	**593**	**21/10/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
100	**605**	**04/11/03**	Problematica con RAI per mancato sigillo apparecchio televisivo.
101	**607**	**04/11/03**	Problematica con una Fondazione genovese per mancata liquidazione pensione integrativa.

102	**610**	**05/11/03**	Problematica con ENEL per attivazione telelettura e discordanze sui consumi.
103	**612**	**05/11/03**	Problematica con TELECOM per richiesta spostamento 104cavi telefonici posati senza autorizzazione su terreno privato.
104	**630**	**14/11/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
105	**635**	**19/11/03**	Problematica con TELECOM per richiesta spese allaccio servizio INTERNET non posseduto.
106	**644**	**21/11/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico del Comune di Bogliasco.
107	**645**	**21/11/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
108	**646**	**24/11/03**	Pratica di competenza del Garante dell'Ateneo.
109	**664**	**09/12/03**	Problematica con ENEL per richiesta spese allaccio fornitura energia elettrica.
110	**668**	**10/12/03**	Questione privatistica riguardante una problematica relativa al ricovero in una Clinica privata genovese.
111	**682**	**15/12/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico Comunale.
112	**717**	**19/12/03**	Pratica di competenza del Difensore Civico della Regione Lazio.
113	**718**	**24/12/03**	Esposto anonimo relativo all'espletamento di un concorso.
114	**720**	**24/12/03**	Problematica con un Comune in provincia di Roma per l'emissione di un'ordinanza di ingiunzione a seguito di mancato pagamento canone idrico.

LA CASISTICA

Tra i numerosi oggetti non meglio specificabili, si ripropongono, come per il passato, alcuni casi che – a mò di esempio - faciliteranno il lettore nella comprensione dell'attività svolta dalla Difesa Civica.

Le situazioni, sebbene possano apparire elementari, vanno tuttavia interpretate in tutta la loro essenzialità: vuoi perché hanno riguardato persone estremamente indifese, vuoi perché interpreti di situazioni molto diffuse.

In ogni caso si è trattato di interventi che hanno prodotto proficui risultati.

1) Richiesta di accesso agli atti di un procedimento istruttorio diretto alla valutazione dei presupposti per la dichiarazione di interesse storico-artistico di un edificio.

Nel giugno 2003 il signor S.A., Presidente di un Comitato in Difesa della qualità della vita nel territorio di una delegazione cittadina - si è rivolto all'Ufficio rappresentando tra altro, che il Comitato in questione - promotore di una raccolta di firme di circa 1500 cittadini e dei rappresentanti dell'Associazione Legambiente - aveva richiesto alla Soprintendenza per i Beni Architettonici ed il Paesaggio della Liguria la dichiarazione d'interesse storico artistico per una palazzina stile liberty di notevole pregio architettonico risalente agli inizi del '900, al fine di preservarla dalla demolizione. Al riguardo il Comitato sensibilizzava la Soprintendenza per essere considerato partecipe del procedimento amministrativo in questione e per conoscere ogni eventuale provvedimento che quest'ultima avrebbe ritenuto opportuno adottare.

Non avendo tuttavia ottenuto riscontro, lo stesso Comitato chiedeva, ai sensi degli artt.7 e 10 della legge 241/90 di essere formalmente aggiornato sullo stato del procedimento in questione, proponendo in più riprese, formali istanze di accesso agli atti senza ottenere però riscontro in merito. Il Difensore Civico, con nota in data 20 giugno 2003 riteneva legittima la richiesta di accesso formulata dal Comitato in questione e conseguentemente il Presidente riceveva notizie del buon esito dell'intervento.

Infatti, oltre ad ottenere l'accesso alla documentazione richiesta, la Soprintendenza aveva provveduto altresì ad emettere vincolo paesaggistico sull'immobile in questione. (MPF).

2) Difficoltà ad ottenere l'iscrizione definitiva negli elenchi dei pazienti dei medici convenzionati di una ASL Ligure.

Nell'ottobre 2003 il signor P.G. si è rivolto all'Ufficio facendo presente che seppure iscritto nell'Anagrafe della popolazione residente del Comune di Genova, era domiciliato da anni in un Comune del levante cittadino, ma non era tuttavia riuscito ad ottenere l'iscrizione definitiva negli elenchi dei medici convenzionati di quel Comune tanto che, in alcune occasioni, per poter ottenere il rinnovo dell'iscrizione temporanea aveva dovuto segnalare la problematica alle forze dell'ordine. L'interessato precisava inoltre, che era sua intenzione, compatibilmente con i propri problemi familiari, trasferire definitivamente la propria residenza, ribadendo comunque che, stante il rapporto di fiducia che lo legava al medico prescelto, gli venisse rinnovata la richiesta di iscrizione. Conseguentemente si rivolgeva al Difensore Civico al fine di essere informato sulle motivazioni che impedivano la richiesta iscrizione definitiva.

L'Ufficio, con nota in data 16 ottobre 2003, chiedeva informazioni al responsabile del Servizio Medicina di Base della ASL competente per territorio. Quest'ultimo pur confermando che l'iscrizione definitiva, in base alla normativa vigente, sarebbe stata possibile solamente con il trasferimento della residenza, precisava comunque, che l'istanza del signor G.P. sarebbe stata riesaminata e valutata dal Comitato Permanente della predetta Azienda. (MPF)

3) Legittimità della delega di un Comune ad una Società per Azioni in ordine alla riscossione di tributi, con riferimento alla riservatezza sul trattamento dei dati personali senza che sia richiesto l'assenso dei contribuenti.

I signori G.B. e C.P. con una e-mail inviata nel dicembre 2003, si sono rivolti al Difensore Civico manifestando delle perplessità circa il metodo di riscossione dei tributi anche in relazione alla normativa relativa

alla privacy.

In particolare gli esponenti chiedevano un parere riguardo alla possibilità che i Comuni potessero delegare delle Società per Azioni, collegate ad istituiti di credito, alla riscossione dei tributi ed al mancato invio del modulo riferito al trattamento dei loro dati personali.
L'Ufficio ha ritenuto di svolgere un intervento di sensibilizzazione sul Garante del Contribuente invitandolo, tra l'altro, ad esprimersi in ordine alla legittimità di tale delega.

Quest'ultimo, attraverso un provvedimento emesso in data 23 dicembre 2003 ha precisato che prima dell'entrata in vigore del D.Lgs 15/12/97 n°446 e del relativo Regolamento di esecuzione (D.M. 11/09/00 n°289), la ricerca di una qualunque fonte di reddito era affidata agli organi di verifica ed accertamento dello Stato o dei Comuni. Successivamente tale competenza, con l'istituzione dell'Albo degli Appaltatori per l'accertamento e la riscossione dei tributi di qualunque natura, è stato delegato (art.53 D.Lgs. n°446/97). Invece, per quanto attiene il rispetto del trattamento dei dati personali, la L. 31/12796 n. 675, all'7, comma 5 ter, aggiunto con il D.Lgs. 28/07/1997 n°255, dispone che il trattamento non è soggetto alla prevista notifica, quando è necessario per l'assolvimento di un compito previsto dalla legge o da un regolamento e relativamente a dati diversi da quelli indicati negli articoli 22 e 24 (dati sensibili o relativi ai provvedimenti di cui all'art. 686 C.P.P.).

Pertanto è da ritenere che i soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, di accertamento e riscossione dei tributi e di altre entrate delle Province e dei Comuni, secondo la previsione del citato art.53 D.Lgs n.446/97, siano "ope legis" autorizzati cioè al trattamento dei dati personali dei contribuenti pur senza richiederne l'assenso. (MPF)

4) Mancata presentazione documentazione reddituale e conseguente applicazione della fascia massima di canone per inquilina ARTE con conseguente accertamento situazione debitoria.

Nel mese di luglio 2003 la signor L.A., inquilina A.R.T.E. residente in Genova, si è rivolta al Difensore Civico lamentando di aver ricevuto un bollettino di affitto, riferito al mese precedente,

con l'applicazione della fascia massima di canone prevista, in quanto per mero errore, la stessa aveva trasmesso il modello CUD riferito all'anno 2000, anziché quello del 2001.

L'esponente, nel ribadire la propria buona fede, rappresentava altresì la propria indigente situazione economica e conseguentemente l'impossibilità di poter provvedere al pagamento della somma pretesa.

L'Ufficio, pertanto ha ritenuto di svolgere un'azione di intervento sull'A.R.T.E e con nota in data 4 agosto 2003 ha sensibilizzato il competente Ufficio, che dopo aver valutato il caso, pur nella considerazione che la mancata presentazione della documentazione reddituale – come previsto dal comma 1 dell'art.3 della L.R. n°13 del 30/03/1993 - dovesse comportare comunque l'applicazione di una sanzione, consistente nel pagamento di due mensilità in fascia massima di canone, provvedeva, proprio a titolo di sanzione, ad applicarla per un solo mese. L'interessata ha ringraziato per l'intervento svolto. (MPF)

5) Inadempienze di un Comune della Provincia di Savona in ordine ad una pratica edilizia. Conseguente diffida ai sensi e per gli effetti dell'art.17,comma 45 della legge 127/1997 sostituito dall'art.136 del D.L. n.267/2000.

Il signor M.M. residente in Genova sin dal 1999, si è rivolto al Difensore Civico per sollecitare un intervento volto ad ottenere, da un Comune della Provincia di Savona, la definizione di pratica edilizia riguardante il rilascio di un decreto di abitabilità unitamente alla richiesta di monetizzazione e cessione di alcune aree.

Il Difensore Civico dopo aver più volte sollecitato l'amministrazione comunale, senza peraltro ottenere alcun riscontro, fissava un termine di 15 giorni per definire le relative richieste; in difetto avrebbe provveduto con un esame congiunto della pratica così come previsto dall'art.7 della L.R. 17/06/1986 n°17, modificata dall'art.2 della L.R. 14/03/2000 n°14. A seguito di tale invito perentorio a provvedere, il Comune in data 12 marzo 2002 forniva un dettagliato riscontro che lasciava intravedere una rapida e positiva soluzione delle problematiche prospettate dal cittadino in questione.

Senonché, a distanza di oltre un anno, l'interessato si rivolgeva nuovamente all'Ufficio lamentando ancora una volta la mancata

definizione della pratica che lo riguardava. Il Difensore Civico, pertanto, decideva di procedere ad una diffida nei confronti del Comune, ai sensi dell'art.17, comma 45, della Legge 15 maggio 1997, n°127, sostituito dall'art.136 del Decreto Legislativo n°267/2000 e fissava il termine di 30 giorni per provvedere. Qualche giorno dopo, il Signor M.M. informava l'Ufficio di aver ottenuto dal Comune il decreto di abitabilità e la quasi definizione della pratica economica, ringraziando altresì l'Ufficio per la positiva conclusione del caso.(MPF)

6) Difficoltà ad ottenere lo spostamento di un palo di utenza telefonica ubicato in fregio a fabbricato oggetto di intervento edilizio.

Nel marzo 2003 la signora N.A. – residente in un piccolo paese dell'entroterra ligure – si rivolgeva all'Ufficio chiedendo un intervento volto ad ottenere la definizione di una problematica riguardante lo spostamento di un palo di sostegno di una linea telefonica, che insisteva da tempo sul terreno di proprietà e adiacente un fabbricato rurale aziendale soggetto a ristrutturazione.

L'interessata rappresentava, tra l'altro, di avere ottenuto nel giugno 2002, da parte della Comunità Montana territorialmente competente, l'autorizzazione per l'esecuzione di lavori di restauro di un fabbricato rurale, adiacente al terreno in questione e che il relativo atto amministrativo stabiliva, pena la decadenza, che l'inizio dei lavori avrebbe dovuto avvenire entro un anno dalla data di rilascio.

Tuttavia, seppure i tecnici della Telecom avevano a suo tempo effettuato un sopralluogo, non era stato possibile ottenere precise informazioni riguardo alla tempistica.

Con nota in data 27 marzo 2003 l'Ufficio, sollecitando la competente Unità territoriale di Telecom Italia, chiedeva notizie in proposito, ottenendo un sollecito riscontro, contestualmente all'interessata. Dallo stesso si poteva desumere che per la natura e le caratteristiche tecniche della palifica sarebbe stato necessario provvedere allo spostamento totale della linea aerea previa realizzazione di uno scavo che avrebbe interessato l'attraversamento di una strada Provinciale. Occorreva pertanto l'autorizzazione dell'Amministrazione provinciale e del Comune.

Frattanto, l'Ufficio sollecitava il competente Servizio della

Provincia di Savona, apprendendo tra l'altro, che l'iter burocratico non poteva concludersi in quanto TELECOM non aveva provveduto ad integrare la documentazione necessaria per il rilascio della richiesta autorizzazione.

Dopo alcuni solleciti la Società provvedeva a presentare la documentazione mancante ed il procedimento si concludeva con il rilascio del citato permesso, in data 15 settembre 2003.

Contemporaneamente però l'Ufficio apprendeva che, contrariamente a quanto inizialmente asserito dalla sig.ra N. A., l'autorizzazione comunale non era stata rilasciata.

Anche in questa fase, tuttavia sempre attraverso ripetuti interventi, l'Ufficio verificava e manteneva il contatto tra le parti (Telecom – Comune – cittadina) ed a fine anno, previo parere della Commissione Edilizia, il Comune provvedeva al rilascio del provvedimento autorizzativo.

Conseguentemente Telecom ha dato l'avvio ai lavori che sono tutt'ora in corso .(MLC).

7) Difficoltà ad ottenere la liquidazione di rate di pensione maturate e non riscosse.

Nel febbraio 2003 il signor S. F. si rivolgeva all'Ufficio lamentando che l'I.N.P.S. non aveva ancora provveduto a corrispondere le rate di pensione – sua e della moglie – riferite al mese di agosto 2002.

Tra l'altro l'interessato aveva chiuso il conto corrente presso il quale l'I.N.P.S. accreditava le pensioni e ne aveva aperto un altro presso un nuovo Istituto. Aveva, tuttavia, provveduto a darne notizia all'Ente previdenziale pochi giorni prima della data di accredito.

Nello stesso mese di agosto, inoltre, aveva presentato all'I.N.P.S. una richiesta volta ad ottenere la corresponsione delle rate maturate e non riscosse, ma a distanza di sei mesi non aveva ancora ricevuto riscontro. Tantomeno aveva ottenuto informazioni nel corso delle ripetute visite effettuate direttamente presso gli sportelli dell'Ente.

L'Ufficio, con nota in data 14 marzo 2003, chiedeva alla Direzione dell'I.N.P.S. notizie in proposito e da questa, contestualmente

all'interessato, riceveva assicurazione che le rate di pensione non riscosse sarebbero state messe nuovamente in pagamento tramite invio di assegno a domicilio entro la prima settimana del mese di luglio 2003. Il ritardo veniva imputato agli adempimenti tecnici e procedurali circa l'accertamento della restituzione delle somme da parte dell'ufficio pagatore bancario.

Successivamente, il signor S. F. confermava l'avvenuta liquidazione, ringraziando per l'intervento svolto (MLC).

8) Interventi di carattere prevalentemente assistenziale svolti in favore di cittadini appartenenti alle c.d. "fasce deboli".

Nel mese di aprile 2003 si rivolgeva all'Ufficio il signor M. L. di anni 75 il quale, affetto da una seria patologia cronica accertata e certificata dalle competenti Strutture sanitarie, necessitava dell'assunzione costante di un farmaco appartenente alla c.d. "fascia C" – quindi a totale pagamento (22.72 Euro a confezione, settimanalmente) – che, nel caso in specie, non è sostituibile con analoghi farmaci gratuiti o semigratuiti.

Il signor M. L. incontrava notevole difficoltà nell'affrontare tale spesa, dovendo provvedere al pagamento di altro medicinale e tickets vari. Ciò avrebbe potuto indurlo a sospendere la terapia prescrittagli.

L'Ufficio provvedeva ad assumere informazioni presso il Servizio Medicina di Base della A.S.L. territorialmente competente per valutare l'efficacia di un eventuale intervento al riguardo.
Considerata vana la possibilità di un'azione risolutiva in tal senso, veniva allora interessato il Presidente del Comitato Provinciale della Croce Rossa Italiana.

E' noto, infatti, che quest'ultima, nei limiti delle proprie possibilità, può intervenire in ausilio di persone in condizioni di particolare disagio, anche con la fornitura di medicinali indispensabili.

Il Comitato dopo aver esaminato il caso, poco tempo dopo, provvedeva a consegnare gratuitamente all'interessato alcune confezioni del farmaco richiesto.
Un analogo caso è stato posto all'attenzione dell'Ufficio, alcuni mesi dopo, tramite una e-mail inviata da parte di un cittadino dell'imperiese

affetto da una grave patologia per la quale si trovava in pre-lista di trapianto d'organo e che necessitava dell'assunzione costante di farmaci "salvavita".

Secondo quanto asserito, egli versava in condizioni economiche particolarmente disagiate avendo perso il posto di lavoro a causa delle proprie condizioni di salute e dovendo mantenere la famiglia con la pensione d'invalidità civile.

Pertanto, pur avendo ottenuto l'esenzione al pagamento degli esami clinici, non era in grado di affrontare la spesa del ticket di _2.00 a scatola sui medicinali prescrittigli. Anche in questo caso, non esistendo altre possibilità di intervento, l'Ufficio richiedeva la collaborazione della C.R.I. rivolgendosi, con nota scritta e previo accordo telefonico, alla Presidente del competente Comitato Provinciale.

Contestualmente ne dava notizia all'interessato, provvedendo inoltre a comunicargli che ai sensi della deliberazione della Giunta regionale 13/6/2003 n.656, "la compartecipazione alla spesa farmaceutica è ridotta da 2 ad 1 Euro a pezzo per i farmaci prescritti a soggetti esenti per patologia (qualora strettamente correlata alla patologia cronica o invalidante) prescrivibili fino a tre confezioni per ricetta, semprechè il titolare dell'esenzione abbia conseguito nell'anno precedente un reddito personale inferiore a 40.000 Euro". (MLC).

9) Ricorso avverso il provvedimento di diniego alla richiesta di abbattimento di un albero.

Nell'ottobre 2003 la signora C. M., residente in un Comune della riviera, richiedeva l'intervento del Difensore Civico poiché non riusciva ad ottenere l'autorizzazione necessaria per all'abbattimento di un pino le cui radici e fronde, oltre che ad interessare la propria abitazione, danneggiavano le tubazioni ed il muro di sostegno del terrazzamento ove era radicato: il tutto era evidenziato nella documentazione fotografica che l'interessata aveva prodotto.

Il Comune, sollecitato al riguardo, aveva ripetutamente respinto la richiesta sottolineando che il taglio dell'albero avrebbe comportato un'eccessiva alterazione dello stato dei luoghi – peraltro sottoposti a vincolo paesaggistico ex D.Lgs. 490/99 – suggerendo nel contempo di

potare semplicemente la pianta.

L'esponente inoltre, segnalava che in una analoga circostanza, verificatasi sempre nella stessa via, l'Amministrazione comunale aveva espresso parere favorevole alla richiesta di abbattimento di una pianta uguale, circostanza peraltro suffragata dalla dichiarazione del geometra che aveva curato l'iter burocratico di quel procedimento.

Valutata l'opportunità di un intervento, l'Ufficio interessava il Comune chiedendo notizie e chiarimenti in proposito.

Contemporaneamente sensibilizzava la Responsabile del Coordinamento Provinciale del Corpo Forestale dello Stato invitandola ad esaminare il caso anche al fine di evitare il determinarsi di ulteriori danni e condizioni di pericolo.

Il riscontro ricevuto – successivo all'effettuazione di un sopralluogo – seppure escludeva una situazione di reale pericolosità, confermava la sussistenza dei danni lamentati e pertanto prescriveva l'abbattimento del pino in questione.

L'Ufficio, nel trasmettere copia della nota della Responsabile del Corpo Forestale dello Stato, invitava l'Amministrazione Comunale a prendere atto delle determinazioni in essa contenute ed a comunicare i propri intendimenti al riguardo.

Alcuni giorni dopo, gli Uffici comunali dopo aver valutato il caso, comunicavano che non esistevano elementi ostativi all'abbattimento dell'albero.

Conseguentemente l'Ufficio riceveva il ringraziamento da parte della signora C.M. (MLC).

10) Difficoltà ad ottenere duplicato di documentazione sanitaria.

Nel novembre 2003 la signora S.M.L. si rivolgeva all'Ufficio lamentando il mancato rilascio del duplicato della certificazione attestante l'invalidità del marito da parte della competente A.S.L.

L'interessata, tra l'altro, era sprovvista anche della certificazione previdenziale utile al ritiro – come delegata – dell'assegno di accompagnamento percepito dal marito e l'Ufficio Postale presso cui ritirava abitualmente l'indennità le aveva più volte sollecitato tale documentazione, pena il diniego di liquidazione delle successive mensilità.

In tale contesto, la signora S.M.L. appariva fortemente preoccupata.

L'Ufficio provvedeva allora a contattare il Direttore dell'Ufficio Postale rappresentandogli la situazione e ricevendo da quest'ultimo assicurazione circa il ritiro della pensione; tuttavia lo stesso rappresentava la necessità di acquisire copia della necessaria documentazione.

Pertanto, veniva interessata la Direzione dell'I.N.P.S. e contemporaneamente veniva sollecitata la ASL per il rilascio del duplicato del certificato di invalidità civile.

Prontamente l'I.N.P.S inviava all'interessata la "lettera credenziale", necessaria per la corresponsione dei ratei mensili relativi alla pensione d'invalidità mentre, ad oggi, la ASL non ha ancora provveduto al rilascio del duplicato del certificato richiesto.

PARTE QUARTA

Aspetti particolari

1. La tutela delle persone che usufruiscono delle Strutture Sanitarie

2. Gli interventi a tutela delle popolazioni Zingare e Nomadi

- Le premesse
- L'attività del Comitato regionale per la tutela delle popolazioni nomadi

LA TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE CHE USUFRUISCONO DELLE STRUTTURE SANITARIE

Anche nel corso dell'anno 2003 particolare attenzione da parte dell'Ufficio è stata dedicata alla problematica relativa alla tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie con particolare riguardo ai reclami previsti dall'art.16 della L.R. 26 aprile 1985 n°27.

1° - La Legislazione Regionale

La Regione Liguria fin dal 1985 aveva ravvisato l'opportunità di legiferare per la tutela dei diritti del cittadino utente o ammalato e dei suoi parenti, giungendo ad approvare la legge n.27/1985 che riveste un particolare significato morale e sociale in quanto riconosce l'utente come soggetto attivo e partecipe dei propri diritti, sia collettivi che individuali, proponendo una nuova impostazione nei rapporti fra le strutture sanitarie delle Azienda Sanitarie Locali, ospedaliere ed amministrative assicurando altresì il diritto al più alto livello possibile di salute, intesa nella concezione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità come stato di benessere fisico e psichico, espressione di normalità dell'organismo nel suo insieme, puntando al miglioramento della qualità delle prestazioni, alla loro razionalizzazione.

Particolare importanza veniva attribuita ai compiti del Difensore Civico al quale spetta, tra l'altro, d'intervenire con maggiore efficacia presso le strutture ritenute inadempienti o comunque responsabili di irregolarità nei confronti degli utenti.

A tal fine l'art. 17 della citata L.R. n°27/1985 disponeva che "il Difensore Civico, istituito ai sensi della L.R. 6/6/1974 n°17, può intervenire, a richiesta scritta dell'utente. Qualora allo stesso non venga fornita adeguata giustificazione entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo di cui all'art.16,secondo comma, della presente legge, ovvero, nonostante l'intervento del Presidente del Comitato di gestione ai sensi del terzo comma dello stesso articolo 16, persistano i fatti che hanno dato origine alle rimostranze.

Il Difensore Civico sente direttamente sui fatti da accertare qualsiasi operatore della struttura sanitaria, ha facoltà di chiedere l'esibizione della documentazione relativa al caso in oggetto, utilizza i funzionari del proprio ufficio per gli accertamenti informali e, in caso di necessità, può avvalersi di altri funzionari della Regione, individuati di volta in volta dall'Assessore alla sanità.

Il Difensore Civico segnala al Comitato di gestione dell'Unità sanitaria locale le irregolarità e le disfunzioni accertate, informandone l'utente che ha presentato il reclamo invitando il Comitato di gestione a procedere ai sensi delle vigenti disposizioni nei confronti delle accertate irregolarità p disfunzioni ed a rimuovere le cause che le hanno determinate.

In caso di inerzia del Comitato di gestione il Difensore Civico ne informa la Giunta regionale per gli opportuni provvedimenti.

Il Difensore Civico ha facoltà di procedere, di propria iniziativa, all'accertamento ed alla segnalazione, con le modalità di cui ai precedenti commi, di irregolarità o disfunzioni lesive dei diritti dell'utente di cui alla presente legge".

2° - La Legislazione Nazionale

Per quanto riguarda, invece, la legislazione nazionale è noto che, il decreto legislativo 30 dicembre 1992, n°502, "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n°421", ha rivisto il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale istituendo le Aziende Unità Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere e collocando il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento delle prestazioni e della tutela dei diritti del malato.

In particolare l'art.14 intitolato "Diritti dei cittadini" dispone ".....al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti ed i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami in via amministrativa ...(omissis) ...da presentarsi....(omissis) da parte dell'interessato, dei suoi parenti o affini, degli organismi di volontariato e tutela dei diritti...(omissis)....al Direttore

generale dell'Unità Sanitaria Locale o dell'Azienda, che decide in via definitiva o comunque provvede entro 15 giorni, sentito il Direttore Sanitario. La presentazione delle anzidette osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale."

3° - Le Norme Procedurali

Il D.P.C.M. 19.5.1995,emanato in forza del D.L. 12.5.1995, n°163, convertito in legge 11.7.1995, n°273, nel definire lo schema generale e il riferimento della Carta dei Servizi Sanitari, al punto 3.3. definisce gli strumenti di tutela degli utenti del S.S.N., identificati:

- nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, nell'ambito del contatto diretto con i cittadini, attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione dell' U.S.L per la decisione nel merito. In sostanza, l'U.R.P., rispetto al procedimento amministrativo che si conclude con la decisione del Direttore Generale ex art.14 D.Lgs.502/92, ha compiti istruttori;

- nella Commissione Mista Conciliativa, per lo studio congiunto con gli organismi di volontariato e per la trattazione delle problematiche sollevate nel reclamo;

- nel Regolamento per l'individuazione delle procedure di accoglimento del reclamo;

- nel Comitato permanente per l'attuazione della carta dei servizi pubblici istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In particolare la Commissione Mista Conciliativa, in ottemperanza ai principi di trasparenza e partecipazione, assolve alla funzione, prevista dal comma 7 dell'art.14 del D.Lgs. 502/92, di favorire la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela all'interno delle strutture sanitarie nello specifico obiettivo di salute dell'utente.

La Commissione Mista Conciliativa – che non è dotata di alcuna potestà decisoria, ma svolge compiti di studio delle problematiche sollevate dal reclamo - viene attivata dal Responsabile dell'U.R.P. qualora il disservizio venga segnalato alla USL direttamente o per il tramite dell'organismo di volontariato e di tutela.
Infine, il citato D.P.C.M. 19.5.1995 stabilisce, per ulteriore garanzia di attuazione del principio di imparzialità, che la presidenza di detta Commissione venga attribuita ad un soggetto "super partes" quale il Difensore Civico.

Il Difensore Civico è stato ovunque (tranne che nella ASL n°5 Spezzina) nominato presidente delle Commissioni Miste Conciliative presso le Aziende Sanitarie Locali e presso le Aziende ed Istituti Ospedalieri.

Nel corso dell'anno 2003 da parte dell'Ufficio si è avvertita, pertanto, l'opportunità di procedere ad un nuovo incontro - il primo era avvenuto nell'ottobre 2002 - con i Responsabili degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliere e degli Istituti di ricerca e cura della Liguria, Uffici con i quali il Difensore Civico regionale intrattiene necessari rapporti sia per i compiti istituzionali attribuitigli anche dalla già citata legge regionale 26 aprile 1985, n°27, che, laddove previsto, per l'esercizio della Presidenza delle Commissioni Miste Conciliative.

In tale occasione si è potuto apprezzare il livello di professionalità e le motivazioni posseduti dagli interessati ai quali spetta il compito non facile di raccogliere i reclami, le doglianze ed i suggerimenti di coloro che usufruiscono delle strutture sanitarie.
Peraltro i reclami, per il loro numero ed il loro contenuto, rappresentano certamente anche un utile sensore e fungono da costante monitoraggio delle situazioni lamentate che non sempre risultano infondate.

Nel corso di tale incontro si è convenuto, pertanto, di procedere ad un più approfondito monitoraggio delle situazione inerente i reclami, i suggerimenti e le proposte ricevuti dagli Uffici Relazioni Pubbliche nel corso dell'anno 2003.

Questo perché ciascuno di noi è in grado di percepire la buona o la cattiva qualità dell'assistenza sanitaria soprattutto quando è costretto a sperimentarla in modo diretto. Per questo motivo, il grado di soddisfazione delle cure ricevute costituisce uno dei principali indicatori della qualità dell'assistenza, sebbene esso rifletta le singole esperienze più che un punto di vista generale.

Tale giudizio, infatti, è in larga misura di carattere soggettivo, risulta cioè condizionato dalle specifiche esigenze della persona, dalla sua sensibilità, dalla capacità di critica, dalla fiducia che ripone nel professionista o nella struttura a cui si rivolge e, in ultima istanza, da ciò che si aspetta di ottenere dal servizio sanitario. In altre parole, il grado di soddisfazione misura in qualche modo la distanza che divide ciò che si desidera da ciò che si ottiene.

La valutazione, ovviamente, può prendere in considerazione diversi aspetti dell'assistenza, quali per esempio il ripristino della salute, la speranza di guarire, il desiderio di essere compreso e informato, la premura del personale, il confort alberghiero, la sicurezza, la possibilità di accedere all'ultima novità diagnostica o terapeutica. Tanto maggiori sono le attese, tanto più elevate saranno le pretese di ricevere servizi adeguati e di conseguenza più severo sarà il giudizio finale sulle cure ricevute.
Perciò, oggi, nessun ente pubblico , e tanto meno quelli erogatori di servizi sanitari protagonisti del processo di aziendalizzazione ,può evitare di adottare strumenti di valutazione della qualità del servizio che tengano conto anche della qualità percepita dai cittadini.

4° - I Reclami

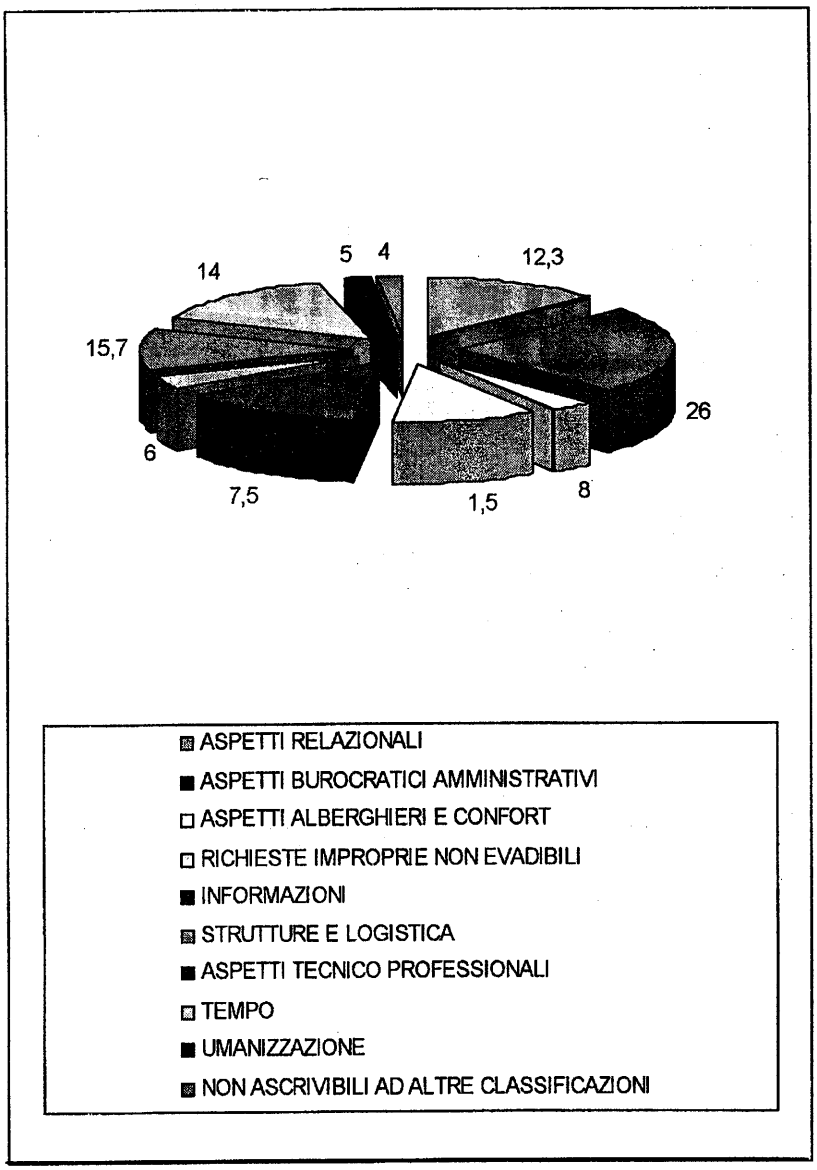
Di questi strumenti il **reclamo** è quello a più forte valenza strategica in quanto, oltre a permettere un monitoraggio dei punti critici dell'organizzazione, può diventare un elemento in grado di orientare l'azione decisionale e strategica dell'azienda, al fine di attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi alle attese dei cittadini.

L'Ufficio, pertanto, ha provveduto anche quest'anno a svolgere

una ricognizione delle tipologie reclamate (secondo la classificazione proposta a suo tempo dal Ministero della Salute ed accolta dalla Regione Liguria) effettuando monitoraggio che ha indicato la linea di tendenza rappresentata nella tabella che segue.

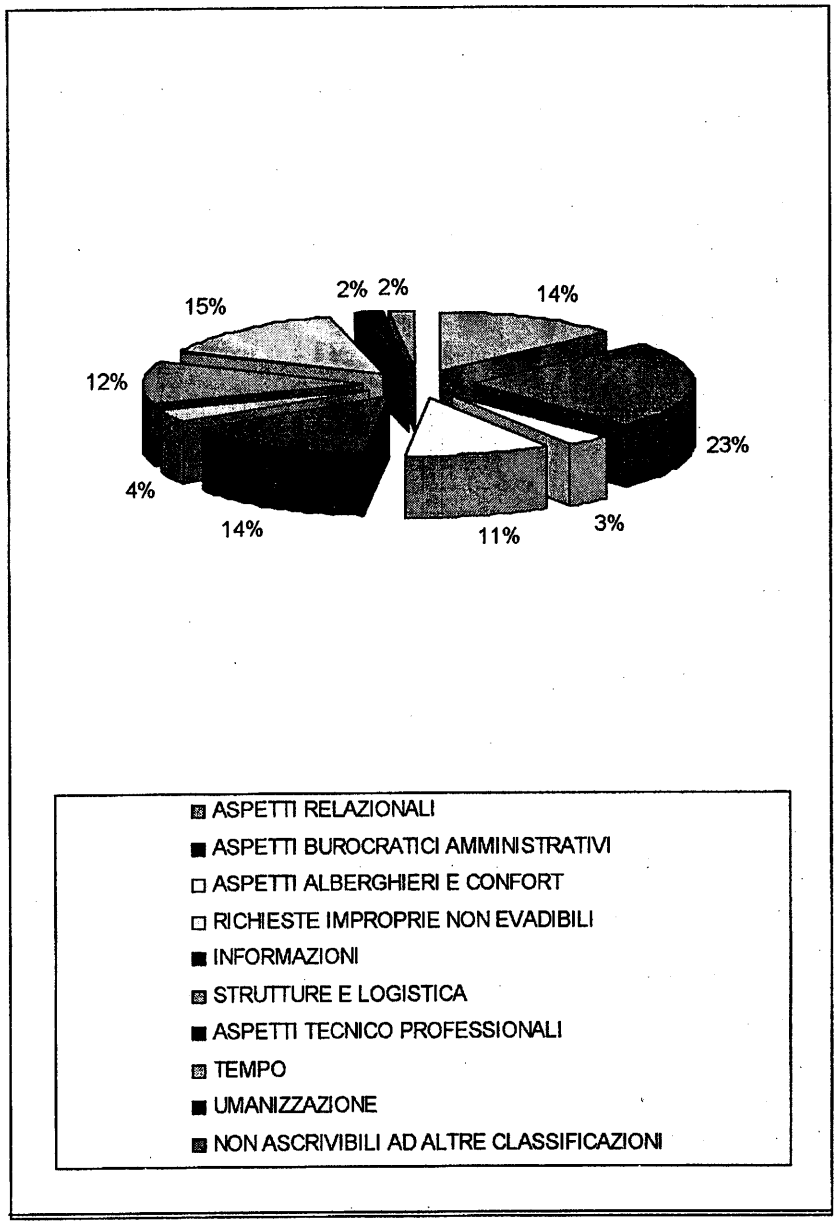
Anno 2003

		CLASSIFICAZIONE	N°	%
1	ASPRE	ASPETTI RELAZIONALI	243	12,3
2	BURO	ASPETTI BUROCRATICI AMM.VI	515	26
3	HOTEL	ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT	159	8
4	IMPRO	RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI	29	1,5
5	INFOR	INFORMAZIONI	147	7,5
6	LOGIS	STRUTTURE E LOGISTICA	117	6
7	PROF	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	309	15,7
8	TEMPO	TEMPO	278	14
9	UMAN	UMANIZZAZIONE	100	5
10	VARIE	NON ASCRIVIBILI ALTRE CLASSIFICAZIONI	80	4
	TOTALE		**1977**	**100%**


5
4
12,3
14
15,7
26
6
7,5
1,5
8
ASPETTI RELAZIONALI
ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI
ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT
RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI
INFORMAZIONI
STRUTTURE E LOGISTICA
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI
TEMPO
UMANIZZAZIONE
NON ASCRIVIBILI AD ALTRE CLASSIFICAZIONI

Anno 2002

		CLASSIFICAZIONE	N.	%
1	ASPRE	ASPETTI RELAZIONALI	142	14%
2	BURO	ASPETTI BUROCRATICI AMM.VI	253	23%
3	HOTEL	ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT	35	3%
4	IMPRO	RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI	112	11%
5	INFOR	INFORMAZIONI	149	14%
6	LOGIS	STRUTTURE E LOGISTICA	37	4%
7	PROF	ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI	123	12%
8	TEMPO	TEMPO	153	15%
9	UMAN	UMANIZZAZIONE	20	2%
10	VARIE	NON ASCRIVIBILI ALTRE CLASSIFICAZIONI	21	2%
	Totale		1045	100%


15%
2%
2%
14%
12%
23%
4%
14%
11%
3%
ASPETTI RELAZIONALI
ASPETTI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI
ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT
RICHIESTE IMPROPRIE NON EVADIBILI
INFORMAZIONI
STRUTTURE E LOGISTICA
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI
TEMPO
UMANIZZAZIONE
NON ASCRIVIBILI AD ALTRE CLASSIFICAZIONI

Dal confronto con lo scorso anno si evidenzia una tendenza in rialzo del numero dei reclami con una notevole riduzione delle richieste improprie non evadibili (dall'11 all'1,5%).
Aumentano invece le doglianze riguardanti gli aspetti burocratici ed amministrativi (dal 23 al 26%).

Nel complesso la valutazione resta ampiamente positiva se si osserva che a tutti i reclami è stata riservata la attenzione massima tant'è che dei 1977 casi solo 37 sono approdati successivamente all'esame delle Commissioni Miste Conciliative competenti per territorio – che hanno provveduto con la massima tempestività a formulare proposte migliorative dopo aver esaurientemente ascoltato sia gli interessati che le relative Strutture sanitarie.

5° - Iniziative particolari

L'Azienda Sanitaria Locale n°4 "Chiavarese" informa di due Screening; uno Mammografico e l'altro Ortottico nelle Scuole Materne.

Per quanto riguarda il primo, esso è stato avviato, a seguito dell'iniziativa promossa dalla Regione Liguria verso tutte le donne appartenenti a fasce di età considerate "a rischio".

L'ASL n°4, dopo quindici mesi di attività, è giunta a delle risultanze altamente positive in quanto la percentuale di donne invitate (dopo 15 mesi sui 24 previsti per la conclusione del primo step di attività) è risultata pari al **68,5%**.
Peraltro, l'Azienda, che ha esteso gli inviti su tutto il territorio di sua competenza, per agevolare la partecipazione al progetto da parte delle donne residenti nelle Val d'Aveto, Val Fontanabuona e Valle Sturla zone disagiate per dislocazione ha programmato gli inviti durante la stagione migliore, utilizzando, per agevolare il raggiungimento della struttura di diagnostica con i mezzi di trasporto pubblico, il Servizio di Radiologia di Lavagna.

Per quanto riguarda, invece, lo Screening Ortottico, rivolto ai bambini delle scuole materne, pubbliche e private, dell'età di 4 anni quest'ultimo è stato avviato su tutto il territorio della Asl.4 Chiavarese per il secondo anno consecutivo ed i risultati dell'attività in questione

sono stati altamente positivi in quanto su 967 bambini di 4 anni iscritti alla scuola materna ne sono stati visitati 794 per un valore percentuale dell'80%.

E' stato anche segnalato il lavoro svolto dalla U.O. Ufficio Qualità e Accreditamento e Relazioni col Pubblico dell'Ospedale San Martino di Genova. La U.O. in questione ha posto in essere ad un progetto di miglioramento della qualità che a partire dal 2002 ha valutato **la misura della soddisfazione del paziente.**

Tale progetto si è posto come obiettivo quello di ottenere una fotografia esatta della realtà dell'Azienda Ospedale San Martino ed evidenziare per ciascuna struttura, punti di forza da valorizzare e punti di debolezza su cui intervenire con mirati piani di miglioramento.

Lo strumento utilizzato per la valutazione **della soddisfazione del paziente** è stato un questionario, assolutamente anonimo che ha interessato alcune macroattività quali la degenza, il Day Hospital ed i servizi (radiologia, laboratorio prelievi ecc).

I processi considerati riguardavano la professionalità del personale in genere, valutandone gentilezza, disponibilità e cortesia, le informazioni sul percorso clinico terapeutico; l'accoglienza; gli aspetti alberghieri, dalla pulizia dei locali e dei reparti alla qualità dei pasti; la privacy; i reclami; il confort; il tempo (di attesa e di prenotazione).

L'esperienza fatta tra il 2002 e il 2003 si ripeterà all'interno dell'Azienda San Martino in modo sistematico tutti gli anni in tutte le Unità al fine di monitorare con misure effettive e non empiriche.

Gli interventi a tutela delle popolazioni zingare e nomadi

1 - Le Premesse

- La questione della discriminazione razziale riveste un carattere di primaria importanza a livello regionale. Nel trasformare i principi della *Dichiarazione Universale dei Diritti Umani* in obblighi giuridici positivi, il Consiglio d'Europa ha predisposto nel corso degli anni numerosi trattati in materia di diritti umani tra i quali la Convenzione Europea per la salvaguardia dei diritti umani e delle libertà fondamentali, adottata il 4 novembre 1950 ed entrata in vigore il 3 settembre 1953 è sicuramente la più significativa. L'art. 14 di questo trattato sancisce il divieto di discriminazione nel godimento dei diritti e delle libertà fondamentali anche con il riferimento esplicito alla razza. Recentemente ad ulteriore rafforzamento del principio di non discriminazione è stato approvato il Protocollo n. 12 alla Convenzione, che una volta entrato in vigore estenderà questo divieto garantendo il diritto all'eguaglianza anche oltre la dimensione dei diritti sanciti nella stessa Convenzione Europea.

- Il Consiglio d'Europa ha sempre dedicato attenzione al problema della discriminazione razziale. Tuttavia gli anni '90 inaugurano una fase di impegno decisamente più intenso. Nel corso del primo vertice dei Capi di Stato e di Governo del Consiglio d'Europa, svoltosi a Vienna nel 1993, è stata espressa viva preoccupazione per il ripresentarsi di fenomeni di razzismo, xenofobia e antisemitismo in Europa. Il Vertice in quel caso aveva approvato (appendice III della Dichiarazione di Vienna, 9 ottobre 1993) una Dichiarazione e un Piano d'azione per combattere il razzismo, la xenofobia, l'antisemitismo e l'intolleranza ed ha ribadito la necessità di accentuare l'impegno per un'azione comune in cui trovino valorizzazioni i diversi apporti. Sempre nel corso di tale Vertice veniva istituita la Commissione contro il razzismo e l'intolleranza (European Commission against Racism and Intollerance), ECRI che si compone di esperti indipendenti nominati dai rispettivi governi

sulla base della loro competenza nel campo della lotta all'intolleranza, della loro alta autorità morale e della loro riconosciuta esperienzanell'affrontare tali problemi. L'importanza di tale Commissione e della attività svolta è stata altresì ribadita durante i lavori del secondo Vertice tenutosi a Strasburgo nel 1997.

Attività dell'ECRI: particolare rilevanza assume il monitoraggio delle situazioni esistenti nei vari Paesi. Ciò avviene attraverso il dialogo costruttivo con le autorità governative e con le ONG (Organizzazioni Non Governative) e si conclude con la stesura di un rapporto discusso confidenzialmente con i governi e successivamente reso pubblico fatta salva l'opposizione del Governo del Paese interessato (situazione mai verificatasi finora). L'ECRI mantiene contatti con le ONG e con gli organismi che operano nel settore della lotta alla discriminazione razziale promuovendo ed organizzando incontri periodici su base tematica. L'ECRI fin ora ha adottato una serie di raccomandazioni su quanto segue, e precisamente:

1. **la lotta contro il Razzismo, la xenofobia, l'antisemitismo e l'intolleranza;**
2. **gli organismi specializzati nella lotta al razzismo, alla xenofobia, all'antisemitismo ed all'intolleranza a livello nazionale;**
3. **la lotta al razzismo e all'intolleranza contro gli zingari ROM;**
4. **le inchieste nazionali sull'esperienza e sulla percezione della discriminazione e del razzismo dal punto di vista delle vittime potenziali;**
5. **la lotta contro l'intolleranza e contro la discriminazione nei confronti dei mussulmani;**
6. **la lotta contro la diffusione via internet di materiale razzista xenofobo e antisemita.**

Lo statuto dell'ECRI è stato approvato il 13 giugno del 2002 con la risoluzione (2002) 8 del Comitato dei Ministri.

Attività successive all'istituzione dell'ECRI:

- Anche successivamente all'istituzione dell'ECRI, il Consiglio d'Europa attraverso i suoi organi si è occupato del problema del razzismo e dell'intolleranza attraverso la messa a punto di documenti e l'organizzazione di iniziative finalizzate in particolare alla Conferenza di Durban del 2001. Di questa attività, si riportano di seguito le tappe più significative.

1. Il Comitato dei Ministri ha adottato il 30 ottobre 1997 una raccomandazione (1997) 20 sulle dichiarazioni inneggianti all'odio (hate speech) per contrastare la trattazione talvolta spregiudicata ed inopportuna da parte dei mass media di questioni che possono fomentare la discriminazione razziale e l'intolleranza. La raccomandazione fa esplicito riferimento anche all'ostilità contro minoranze e popoli migranti.
2. Nei principi allegati alla raccomandazione si sostiene che i governi degli Stati membri hanno una responsabilità particolare nell'adottare un quadro normativo in grado di contrastare efficacemente le dichiarazioni inneggianti all'odio. A tal proposito la Raccomandazione rinvia all'art. 10 della Convenzione europea per la salvaguardia dei Diritti umani.
3. Fra le iniziative più recenti si segnala quella del 21 marzo 2002, Giornata internazionale per l'eliminazione della discriminazione razziale, nella quale l'ECRI ha organizzato una "Tavola rotonda" sul "Dialogo contro la violenza" avente come tema il contributo del dialogo interculturale fra le varie etnie e le realtà nomadi.

Il secondo Rapporto sull'Italia della Commissione europea contro il Razzismo e l'intolleranza:

Il 22 giugno 2001 la Commissione europea contro il razzismo e l'intolleranza (ECRI) ha adottato il secondo rapporto sull'Italia, reso pubblico il 23 aprile 2002. Il primo era stato adottato il 13 giugno 1997 e reso pubblico nel giugno dell'anno seguente. Nel rapporto più recente l'ECRI riconosce all'Italia di aver compiuto passi avanti significativi nella lotta contro il razzismo, tuttavia alcune manifestazioni riconducibili ad episodi di xenofobia sembrano persistere.

Queste sembrano riguardare soprattutto ROM/ZINGARI. L'ECRI raccomanda le Autorità Italiane di assumere una serie di iniziative per migliorare, appunto, le condizioni di vita delle popolazioni Zingare e Rom, in contrasto ad alcuni appelli di stampo razzista rinvenibili nei proclami di alcune forze politiche Italiane. Riguardo al clima generale creatosi intorno al tema delle popolazioni nomadi e dell'immigrazione (punto H.39) l'ECRI sottolinea che la preoccupazione per la popolazione è strettamente legata all'ampia presenza nel dibattito pubblico di stereotipi, di rappresentazioni errate e, in alcuni casi, di discorsi che stimolano un atteggiamento negativo nei confronti degli immigrati.

L'ATTIVITA' DEL COMITATO REGIONALE DELLA LIGURIA PER LA TUTELA DELLE POPOLAZIONI NOMADI (1)

L'art. 10 della L.R. n. 21 del 27 agosto 1992 prevede *l'istituzione di un Comitato per la tutela delle popolazioni nomadi, così composto:*

- *Dal Difensore civico di cui alla Legge Regionale 5 agosto 1986, n. 17 che lo presiede;*
- *Da Dirigenti Regionali rispettivamente designati dagli Assessori regionali competenti in materia di Servizi sociali, Sanità, Formazione professionale ed artigianato ovvero da loro delegati;*
- *Due membri designati dalla sezione Ligure dell'ANCI regionale ovvero, in mancanza di designazione, da due Sindaci di comune Capoluogo di provincia o da loro delegati;*
- *Quattro membri designati dall'Opera Nomadi e dall'Associazione Italiana Zingari Oggi, due dei quali rappresentanti delle popolazioni nomadi;*

Al comma 4 sono elencati i compiti di tale Comitato:

a) Studiare le condizioni di vita e di lavoro dei nomadi ed il loro inserimento nella vita economica e sociale della regione formulando proposte per la predisposizione dei programmi di cui all'art. 7;

b) proporre soluzioni ai competenti organi ed enti in relazione ai vari problemi che al Comitato vengano prospettati o di cui comunque sia informato, in relazione alla presenza di gruppi nomadi sul territorio regionale;

c) promuovere forme di consultazione con le comunità nomadi presenti sul territorio regionale e programmi di informazione sui servizi pubblici esistenti e di ausilio per l'espletamento delle procedure amministrative necessarie per il pieno godimento dei diritti al lavoro, alla salute, all'istruzione e alla sicurezza sociale;

d) formulare proposte od esprimere pareri agli organi competenti per l'effettivo esercizio da parte dei nomadi dei diritti civili e politici.

Circa l'attività svolta, si ricorda che nel 2002 il Comitato, nel fornire il parere previsto circa l'assegnazione dei fondi stanziati a bilancio rilevava come gli stanziamenti regionali fossero passati da circa £.

400.000.000 come indicato nella norma finanziaria della L.R.21/92 a £. 20.000.000 e poneva in evidenza l'esigenza di:

- Creare un unico capitolo relativamente ai fondi stanziati a bilancio, al fine di destinarli a diverse finalità non ultima quella orientata a sostenere progetti di inserimento;
- Attrezzare i campi sosta nel rispetto della normativa;
- Esaminare la problematica dei nomadi in Liguria considerando anche possibili alternative ai campi quali l'inserimento in quartieri residenziali,
  previa verifica della condivisione di tali soluzioni da parte delle popolazioni nomadi. Spesso, infatti, tale soluzione si scontra con la necessità di conciliare le esigenze con la loro identità culturale.
- Prevedere interventi sociali verso le nuove generazioni e verso le donne che sono la parte più debole, ma anche la più sensibile e cosciente.
- Rappresentare al legislatore regionale possibili modifiche agli obiettivi della l.r.21/92, al ruolo del Comitato, alla rappresentatività' dei nomadi in seno al Comitato, tenuto conto che la succitata legge dovrebbe essere ricompresa in un testo unico sui servizi sociali, allo studio da tempo.

Nei primi mesi del 2003, l'Ufficio regionale competente ha effettuato una rilevazione riguardante i campi nomadi presenti in Liguria al fine di verificarne lo stato, i problemi e quindi disporre di materiale utile al fine di programmare conseguenti azioni.
Nel giugno 2003 il Comitato ha preso atto delle seguenti risultanze:

SINTESI SULLA RILEVAZIONE DEI CAMPI NOMADI PRESENTI IN LIGURIA AL 31/12/2002

I Comuni non hanno risposto in modo esaustivo alle domande poste tramite le schede inviate. Ad alcune domande non è stato risposto pertanto il quadro che si rappresenta è per alcuni aspetti carente.
Dai dati raccolti emerge che i campi presenti nel territorio della regione sono:

- *n. 3 nel comune di Genova,*
- *n. 2 nel comune di La Spezia*
- *n. 1 nel comune di Savona,*

per un totale di ***n. 6 campi.***
Si tratta di campi sosta la cui superficie varia da mq.1000 a mq.3000.
I campi, ad esclusione dei due di La Spezia, sono sovraffollati rispetto alla capacità ricettiva, con la presenza di un alto numero di minori.
Complessivamente il numero dei presenti è di ***456 di cui 243 minori,*** *tenuto conto che il numero delle persone in transito è variabile.*
La localizzazione *è semiperiferica o periferica ad esclusione del campo Foce di Genova.*
Lo stato manutentivo *è scarso, solo per il campo di Genova Bolzaneto è discreto e per il campo di Genova Molassana è buono.*
I campi sono attrezzati con prefabbricati e roulottes:
I campi di La Spezia hanno solo roulottes il cui stato di manutenzione dichiarato è scarso
I campi di Genova sono attrezzati con prefabbricati e roulottes il cui stato è scarso ad esclusione del campo di Molassana attrezzato con prefabbricati in buono stato.
Il campo di Savona è attrezzato con prefabbricati e roulottes indicati in condizioni scarse.
I servizi igienici sono complessivamente in condizioni scarse, in particolare:
nei campi di La Spezia si evidenzia la carenza dei servizi nel numero e nello stato di manutenzione;
nei campi di Genova vengono date informazioni solo sul campo di Bolzaneto ed il numero e lo stato dei servizi è scarso;
nel campo di Savona il numero e lo stato dei servizi è scarso.

Di norma non vi sono spazi comuni, né aree esterne per bambini. Per quanto riguarda il regolamento di gestione e la partecipazione alla gestione del campo da parte di rappresentanti dei nomadi, sono previsti soltanto nel campo di Genova Bolzaneto e Genova Molassana.

***I costi annui di manutenzione e di gestione** sono indicati nelle seguenti tabelle:*

Genova:

Campo Foce manutenzione €20.000 – gestione €40.000

Campo Bolzaneto manutenzione €15.000 – gestione €50.000

Campo Molassana manutenzione €10.000 – gestione €30.000

La Spezia:

Campo Via Melara manutenzione non quantificato – gestione €34.852,99

Campo Lunigiana manutenzione non quantificato – gestione € 31.535,64

Savona:

non indicato

In nessun caso sono previsti a breve termine lavori di manutenzione. Nelle schede inviate non sono state evidenziate particolari problematiche.

CONCLUSIONI E PROPOSTA DI AZIONI

Complessivamente, dai dati forniti, si rilevano gravi carenze sia dal punto di vista dell'attrezzatura e della manutenzione che della organizzazione, seppure non vengano evidenziate dai compilatori particolari problematiche.

Si evidenzia inoltre come sia disattesa la L.R. 21/92 che all'art. 3 fornisce precise indicazioni sulla localizzazione e le dotazioni dei campi sosta.

Dai dati forniti risulterebbe che l'unico campo in condizioni di normalità sia quello di Genova Molassana.

Si rileva peraltro che il comune di Genova non prevede interventi importanti nei campi in quanto ha elaborato un progetto "Dalla Baracca alla Dimora" con l'obiettivo di superare i campi nomadi (è stata fatta un'esperienza di inserimento in appartamenti di 13 nuclei,

con risultati positivi) e di spostare gli interventi a favore dei processi abitativi, anche con percorsi di accompagnamento.

Alla luce dei dati raccolti si ritiene comunque indispensabile elaborare percorsi di intervento con l'obiettivo di fornire condizioni di vita almeno dignitose alle popolazioni nomadi presenti nel territorio regionale e di garantire l'applicazione dei requisiti previsti per i campi sosta, dalla normativa vigente.

L'azione che si propone di portare avanti in sede di Comitato tecnico tramite un gruppo di lavoro, è quella di attivare per ogni campo una progettualità che preveda percorsi a breve e medio termine e che comprenda, tenuto conto anche della programmazione dei singoli comuni:

- ***ipotesi di risanamento graduale dei campi con l'adeguamento ai requisiti previsti dalla normativa vigente;***
- ***ipotesi di soluzioni alternative quali il superamento dei campi stessi come ipotizzato dal Comune di Genova, verificato che detta soluzione venga condivisa dai nomadi, rappresentati peraltro nel Comitato stesso;***
- ***ipotesi di soluzioni provvisorie considerato che i tempi per il supe ramento dei campi non saranno a breve termine, o comunque di soluzioni miste.***

Tale progettualità, potrà essere proposta ai competenti organi ed enti, tra cui il Consiglio regionale stesso, al fine di attivare i necessari canali di finanziamento rientrando, come proposta di soluzioni, tra i compiti del Comitato previsti dall'art.10 della L.R. 21/92.

Anche sulla base di tali considerazioni il Comitato ha ritenuto che gli obiettivi da perseguire il prossimo anno possano essere:

- Individuare fonti di finanziamento volti all'integrazione sociale ed esaminare a tal fine materiale già prodotto dal comune di Genova e materiale progettuale anche di altre fonti.
- Verificare la possibilità di superare i campi sosta e la condivisione di questa soluzione da parte dei nomadi
- Contrastare i problemi di ordine pubblico raccomandando agli organismi competenti di svolgere azioni per dare maggiore tranquillità a chi vive nei campi.

Nota 1)

Brevi cenni sulla storia delle popolazioni nomadi e sulle problematiche più rilevanti

- Verso la fine del I° millennio partirono dall'India nord-occidentale le prime ondate migratorie. La diaspora totale fu determinata dall'espansione dell'Islam, che giunse fino al Punjab, zona di origine dell'emigrazione. I SINTI sono originari del Rajastan (India del Nord), i ROM invece sono del centro dell'India.
- In Europa i gitani sono sicuramente presenti dalla fine del 1300. In Italia un primo gruppo è segnalato nel 1422. Il nomadismo è sempre stato sopportato malvolentieri in Europa Occidentale.
- I nomadi infatti subiscono nei secoli svariate persecuzioni, a partire dalla Santa Inquisizione fino all'eliminazione di massa nei campi di concentramento nazisti.
- Oggi in Italia stazionano e transitano da 60.000 a 90.000 nomadi. Il nucleo maggiore è costituito dai SINTI. Di questi circa 25.000 vivono nei campi - nomadi; gli altri si sono adattati ad una vita sedentaria in case fisse (molti tra questi sono italiani o profughi Istriani). L'altro gruppo importante è quello ROM (Jugoslavi o comunque Balcanici) dei quali molti sono o asseriscono di essere pro fughi della guerra Serbo-Croato-Bosniaca: non sono comunque più di 10.000 o 15.000 persone tutte insediate in campi.
- Gli zingari slavi si dividono in due ulteriori gruppi: Daxikanè e Karakhanè (questi ultimi di religione musulmana). I SINTI non praticano abitualmente il furto, ma anzi lavorano preferendo i mestieri di giostraio, calderaio o arrotino, mentre i ROM praticano sistematicamente il furto e l'accattonaggio e comunque vivono di espedienti, tanto che il 15 % dei maschi e l'80% delle femmine hanno pendenze penali. Le divisioni fra le varie etnie sono marca te, a titolo meramente esemplificativo i **Daxikhanè (Montenegro)** non si intendono facilmente sia con i **SINTI** che con i **Karakhanè (Bosnia).**
- Non sempre fu però così; i ROM infatti fino a trenta o quarant'anni fa avevano un ruolo preciso nella società contadina italiana: in particolare aggiustando pentole e lavorando i metalli. Ora che le esigenze sono cambiate non hanno saputo o forse voluto, per motivi culturali o per indolenza, adattarsi ad altre attività produttive, ponendosi così ai margini della società.
- I gitani hanno comunque leggi molto severe che nessun GAGE' (straniero) conosce.
- Quella dei nomadi è una società patriarcale con un concetto molto alto dell'onore e della famiglia o Clan. Una donna nomade non si prostituisce mai pena l'allontanamento dal Clan. Non si deve vestire in modo succinto e deve mantenere un atteggiamento sottomesso nei confronti del marito.

I punti salienti delle problematiche da affrontare, per quanto note, possono essere così sintetizzati:

- Istruzione: il 97% dei bambini nomadi non frequenta la scuola dell'obbligo e gli adulti sono per lo più analfabeti.
- Linguaggio: per i bambini l'italiano è la terza lingua, dopo quella materna (il Romanes o il Sinto) e il dialetto locale. A scuola, peraltro, facilmente vengono considerati come disadattati sociali o mentali.
- Servizi igienico sanitari: gravi carenze, anche se la sporcizia dipende non solo da motivi culturali ma soprattutto dalla cronica mancanza d'acqua nei campi, che dovrebbero disporre di docce e gabinetti. Ove esistono, tali servizi si presentano a volte fatiscenti o inutilizzabili.
- Prospettive di vita: a causa delle molte malattie, dovute anche al freddo o ai parassiti, la vita media non supera i 50 anni e la mortalità infantile raggiunge percentuali da terzo mondo.
- Servizi deficitari: illuminazione (l'energia elettrica permetterebbe di utilizzare sistemi di riscaldamento meno rischiosi che non siano i piccoli bracieri o le stufette a gas che spesso contribuiscono ad incendiare le roulottes), cassonetti per i rifiuti, vasche per il bucato o lavanderie comuni.
- Lavoro: pochi nomadi riescono a svolgere lavori dignitosi o comunque remunerativi. L'emarginazione li ha infatti portati ad un'indolenza simile a quella presente fra i nativi americani nelle riserve, riducendoli a vivere di espedienti.
  Il commercio ambulante è loro precluso in quanto vengono considerati come stranieri.
  Le donne oramai vivono esclusivamente di accattonaggio o leggendo la mano nelle fiere di paese ed i bambini vendono fiori o borseggiano quando non vengono usati per penetrare all'interno delle case o per compiere altre azioni delinquenziali.
  Visti di ingresso, passaporti, permessi di soggiorno: spesso ci si dimentica che questi gruppi sono apolidi e quindi le espulsioni o le altre misure adottate per gli extracomunitari sono perfettamente inutili.
- Aree di sosta: sono poche, una cinquantina in tutta Italia, si tratta di aree fangose, più simili a baraccopoli che a campi attrezzati, frequentate da topi, scarafaggi, zecche, pidocchi e altri parassiti, veicoli di malattie infettive e pericolosi per il rischio di epidemie.
  Dette aree sono spesso troppo affollate, favorendo così una promiscuità che può risultare a volte pericolosa per la convivenza forzata di etnie molto diverse fra loro.

- Emarginazione: il pregiudizio, dettato a volte da oggettive contingenze, si annida in tutti gli strati sociali. Per i nostri agricoltori sono "nomadi senza terra", per i cittadini dei "marginali periferici", per gli operai sono "oziosi scansafatiche" e per gli emarginati di periferia sono un capro espiatorio per le loro frustrazioni e il loro disagio sociale. Il solo "zingaro" accettato è quello "bello, artista, simbolo di libertà e folclore, tenebroso amante ecc." cioè quello che in pratica non esiste.

Normative e Leggi

Le popolazioni Nomadi rifiutano l'accusa di vagabondaggio, in quanto il **nomadismo** è un diritto riconosciuto dalla *Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo dell'ONU* ed è previsto inoltre dalla nostra *Costituzione.* Lo stesso Consiglio di Europa asserisce che deve essere facilitato l'insediamento in abitazioni appropriate per i nomadi che lo desiderano.

Legislazione Sovranazionale
ONU:
• Mozione del 26.08.1977 della Sottocommissione per la lotta contro le misure discriminatorie delle minoranze.
• Risoluzione n. 65/99 della Commissione dei Diritti dell'Uomo del Consiglio Economico e Sociale per la protezione dei Rom e la tutela dei diritti delle persone appartenenti a minoranze nazionali, religiose o linguistiche.

Legislazione Europea:
• Raccomandazione n. 563 del 30/09/69 dell'Assemblea Costitutiva del Consiglio d'Europa contro la discriminazione e a favore della scolarizzazione dei bambini e della formazione professionale degli adulti;
• Risoluzione n. 13/75 del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa contro la discriminazione e a favore del coinvolgimento dei nomadi alla preparazione e attivazione delle misure che li riguardano, della salvaguardia del patrimonio culturale, della scolarizzazione e dell'insediamento sia in campi adeguatamente attrezzati che in appartamenti, per chi ne facesse richiesta.
• Risoluzione n. 125 del 29/10/81 della Conferenza degli Enti Locali e regionali d'Europa sul ruolo degli Enti Locali e Regionali di fronte ai problemi sociali e culturali delle popolazioni di origine nomade;
• Raccomandazione del 1983 del Comitato dei Ministri, relativa ai nomadi apolidi e di cittadinanza indeterminata.
• Risoluzione del 1984 del Parlamento Europeo sulla situazione degli Zingari in Europa;
• 1993: nomina dell'Alto Commissariato per le minoranze nazionali (OSCE);
• 1994: il Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa adotta la Convenzione quadro per la protezione delle minoranze. Nel 1995 viene adottata dall'Italia e da 22 Stati Europei.

Normativa Italiana
• 1973: Circolare del Ministero degli Interni per la tutela dei diritti degli Zingari;
• 1985: Circolare del Ministro degli Interni per il rispetto della cultura e delle tradizioni degli Zingari e per la risposta ai loro bisogni concreti;
• 1986: costituzione di una Commissione Interministeriale (riproposta nel 1994).

Leggi Regionali:
• dal 1984: alcune Regioni hanno emanato leggi rivolte alla tutela dell'etnia e della cultura Rom. Per la Regione Liguria si veda, in allegato la L.R. n. 21 del 27/8/1992 Interventi a tutela delle Popolazioni Zingare e Nomadi. Per la Regione Lombardia si tratta della Legge Regionale n.77 del 12/12/89 a "tutela delle Popolazioni appartenenti alle etnie tradizionalmente nomadi e seminomadi". Regione Lazio L.R. n. 82 del 24/05/1985.

PARTE QUINTA

Il Coordinamento nazionale

IL COORDINAMENTO NAZIONALE[1]

Durante lo scorso anno il Coordinamento nazionale ha svolto intensa attività a fianco del Gruppo di lavoro tecnico-politico che, insediatosi il 9 gennaio 2003, concluderà quanto prima l'intenso programma di attività per le riforme.
Inoltre, nel corso delle riunioni tenutesi i giorni 23 settembre e 7 ottobre 2003, è stato approvato il seguente testo di Regolamento:

"I Difensori Civici delle Regioni a Statuto ordinario e speciale e delle Province Autonome di Trento e Bolzano,

---

[1] Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome, quale organismo associativo operante per la concertazione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica, persegue le seguenti finalità:

- garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello (statale, regionale, locale), per il rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, trasparenza, equità; operare per la concreta attuazione dei Trattati e delle disposizioni europee e internazionali sui diritti fondamentali della persona umana; promuovere la piena affermazione della "Carta Europea dei diritti fondamentali" e delle risoluzioni (Unione Europea, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, ecc.) in materia di indipendenza e autonomia della tutela non giurisdizionale dei diritti umani, civili, politici, economici, sociali e culturali;
- sviluppare le relazioni con il Mediatore Europeo e gli Ombudsman dell'Unione, attraverso una rete di collegamenti aperti alla realtà dell'Europa centro orientale;
- favorire in ogni Regione iniziative di coordinamento con i Difensori Civici istituiti da Province, Comuni e Comunità montane, per la diffusione della difesa civica e la crescita degli standard di tutela dei diritti soggettivi e degli interessi diffusi;
- sviluppare gli opportuni accordi con il Parlamento e con il Governo, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni-Autonomie e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;
- attivare iniziative di studio e di ricerca, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione e al ruolo della difesa civica istituzionale delle Regioni e degli Enti locali.

RICHIAMATI

l'atto costitutivo della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano approvato nell'incontro del 6 marzo 1998 a Firenze con allegata Dichiarazione di intenti nella quale sono specificate le finalità della Conferenza stessa;

la Risoluzione del Congresso delle Regioni approvata il 5 giugno 2002 "Le Regioni per una difesa civica generalizzata e forte a tutela e garanzia dei cittadini" ove, tra l'altro, si impegna la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome a "riconoscere il ruolo del Coordinamento nazionale dei Difensori Civici regionali e delle Province autonome quale interlocutore propulsivo nei processi di sviluppo e consolidamento della difesa civica in ambito nazionale e a sostenerne le iniziative tese sia ad integrare la difesa civica italiana nel contesto della difesa civica europea, sia a stabilire efficaci relazioni e ufficiale rappresentanza nei confronti degli organismi internazionali di difesa civica";

CONSAPEVOLI

delle nuove responsabilità riconosciute al Coordinamento sia nei confronti di organi istituzionali sia nei confronti del sistema della difesa civica in ambito nazionale e internazionale;

DECIDONO DI APPROVARE

Il Regolamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano, di seguito allegato, riservandosi di approvare un eventuale programma di attività di breve e medio periodo.

Regolamento della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano

Art. 1
Composizione

1. *Fanno parte della Conferenza i Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano.*

Art. 2
Elezione Coordinatore

1. *La Conferenza elegge a scrutinio segreto e a maggioranza assoluta dei Difensori civici in carica, un Coordinatore, con mandato biennale.*
2. *Qualora dopo le prime due votazioni non si sia raggiunta la maggioranza di cui al primo comma, il Coordinatore viene eletto a maggioranza assoluta dei votanti.*
3. *Qualora la terza votazione non produca un risultato utile si procede al ballottaggio tra i due candidati che hanno ottenuto il maggior numero di voti.*
4. *Nel caso in cui non sia possibile effettuare il ballottaggio, risulta eletto Coordinatore il candidato che ottiene il maggior numero di voti.*
5. *Il Coordinatore può essere revocato con la stessa maggioranza di cui al primo comma.*
6. *La cessazione dalla carica di difensore civico comporta automaticamente la decadenza dalla carica di Coordinatore.*
7. *Entro dieci giorni dalla cessazione del mandato, il Coordinatore uscente o, in caso di decadenza del Coordinatore, il Difensore civico più anziano di nomina, convoca la Conferenza per l'elezione del nuovo Coordinatore.*

8. *Alla scadenza del mandato, ogni membro può presentare la propria disponibilità per ricoprire la carica di coordinatore almeno 10 giorni prima della seduta fissata per la votazione.*

Art. 3
Funzioni del Coordinatore

1. *Il Coordinatore rappresenta la Conferenza e ne promuove e coordina i lavori.*

2. *Il Coordinatore convoca, anche su richiesta di almeno tre Difensori civici, la Conferenza e predispone l'Ordine del Giorno, sulla base delle proposte dei Difensori civici.*
3. *Il Coordinatore può delegare per lo svolgimento di specifici compiti uno o più Difensori civici*
4. *In caso di assenza o di impedimento del Coordinatore lo sostituisce il Difensore civico più anziano di nomina.*

Art. 4
Riunioni della Conferenza

1. *La Conferenza si riunisce in linea di massima con periodicità bimestrale nella sede della Conferenza dei Presidenti dei Consigli regionali o in altra sede di volta in volta determinata.*
2. *Alle sedute della Conferenza possono partecipare i dirigenti o i funzionari degli uffici i quali, se specificamente delegati dal rispettivo Difensore civico, hanno diritto di voto.*
3. *La delega può essere conferita anche ad un altro Difensore civico con un massimo di una delega per ciascuno.*
4. *Tutte le deleghe debbono essere conferite di volta in volta e per iscritto.*
5. *Le deleghe non sono ammesse per l'elezione del Coordinatore.*

Art. 5
Validità delle riunioni

La Conferenza è validamente costituita quando sono personalmente presenti la metà più uno dei Difensori civici in carica.
La Conferenza decide a maggioranza dei presenti.

Art. 6
Segreteria

1. *I compiti di segreteria della Conferenza sono svolti, in via ordinaria,*

dalla struttura del Difensore civico Coordinatore pro-tempore.

Art. 7
Approvazione premessa

La premessa fa parte integrante e sostanziale del presente Regolamento.

Art. 8
Norma transitoria

In sede di prima applicazione del Regolamento non valgono i termini di cui all'art. 2, comma 7.

Art. 9
Norma Finale

1. Le modifiche al presente Regolamento potranno essere deliberate solo con la maggioranza di cui all'art. 2.1.

Infine, sempre il 7 ottobre 2003, è stato eletto nuovo coordinatore la Dottoressa Maria Grazia Vacchina, Difensore Civico della Valle d'Aosta.

PARTE SESTA

Verso la riforma della Difesa Civica regionale e locale

1. L'attività del Gruppo di Lavoro tecnico-politico
2. La proposta di riforma statutaria delle Regioni
3. Il ruolo della Difesa Civica per un rapporto equilibrato tra cittadino e Pubblica Amministrazione

L'attività del Gruppo di lavoro tecnico-politico

Come si ricorderà, il Difensore Civico della Regione Liguria è componente del Gruppo di lavoro tecnico-politico della III^ Commissione del Congresso delle Regioni che, insediatosi a gennaio 2003, già il 16 maggio rassegnava le prime proposte:

"Questo documento ha lo scopo di dare attuazione ad uno degli obiettivi determinati dalla risoluzione approvata dal congresso delle Regioni il 05/06/2002.

Il Gruppo di lavoro costituito in esecuzione della citata risoluzione individua le linee essenziali per la definizione di disposizioni statutarie in materia di Difesa civica con un duplice scopo. Innanzitutto per assicurare in ogni Regione e Provincia autonoma il radicamento statutario dell'Istituto del difensore civico. In secondo luogo per tratteggiarne gli elementi essenziali di profilo istituzionale che ne connotino, al di là di possibili ulteriori caratterizzazioni, la natura specifica di organo elettivo ausiliario, monocratico, indipendente, tecnicamente qualificato e adeguatamente dotato di risorse, con compiti sia di tutela non giurisdizionale degli interlocutori delle amministrazioni, sia di proposta sul piano normativo, organizzativo, gestionale per migliorare la qualità e la trasparenza dei rapporti che si instaurano tra Amministrazione e contesto in cui la stessa opera.

Le indicazioni del Gruppo di lavoro traggono ispirazione dall'obiettivo che la risoluzione approvata dal Congresso ha così individuato: "Le Regioni e le Province autonome, a fronte della necessità di riequilibrare il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione, intendono completare e consolidare la Difesa civica italiana, anche come strumento di mediazione e "conciliazione", finalizzato al contenimento della conflittualità e delle controversie giurisdizionali, secondo i parametri di qualità ed efficacia che possono vantare le più avanzate esperienze europee di Difesa civica, sotto i profili dell'indipendenza dell'organizzazione e nell'azione, dell'attenzione ai soggetti più deboli, della qualificazione tecnica e adeguatezza delle risorse commisurate alla popolazione da servire.

Le Regioni e le Province autonome, consapevoli delle crescenti responsabilità che il riparto di competenze legislative fissato dal nuovo art. 117 della costituzione assegna loro in materia di difesa civica, si impegnano a radicare nei loro Statuti e a definire nelle loro leggi, nel rispetto dell'autonomia locale un sistema generalizzato di Difesa civica a "rete", improntato ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e coordinamento fra Difesa civica regionale e locale, allo scopo di rendere effettiva ad ogni livello la tutela del Difensore civico per tutti i cittadini e per ogni altro soggetto titolare di diritti, nei confronti degli atti e dei comportamenti di tutti gli enti, organizzazione e persone che esercitano funzioni pubbliche, con mezzi e secondo criteri efficaci ed omogenei"

A questo obiettivo le indicazioni del gruppo di lavoro intendono dare concretezza e realizzazione in armonia con i principi internazionali sanciti – tra l'altro – dai documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa, con particolare riferimento alla risoluzione dell'Assemblea Generale della Nazioni Unite 48/134 del 1993 e alla Risoluzione del Congresso dei Poteri Locali e Regionali del Consiglio d'Europa n. 80 del 1999, che individuano nella Difesa civica, uno strumento di mediazione con effetti deflattivi del contenzioso in sede giurisdizionale e una forma di tutela azionabile in particolare dai soggetti più deboli.

Il principio di buona Amministrazione, espresso dall'art. 97 della Costituzione con una formulazione di diritto obiettivo, è oggi rafforzato, con un connotato del cui valore giuridico – a livello di diritto positivo – non è più possibile dubitare, dall'art. 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea. Appare chiaro dunque, che ormai si tratta di un vero e proprio diritto del cittadino, che specifica e completa il principio costituzionale e, saldandosi con esso, determina la giustificazione dei un organo destinato a vegliare proprio sui rapporti del cittadino con l'Amministrazione, prima al di sopra della patologia dei rapporti che rimane appannaggio del contenzioso amministrativo. Il Difensore civico supplisce, dunque, alle carenze dell'organizzazione pubblica, arrivando prima delle sue degenerazioni patologiche nel quadro della loro eliminazione fin dall'origine.

Il Gruppo di lavoro consegna al Congresso delle Regioni, alla Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome e a tutti coloro che sono protagonisti nella elaborazione dei nuovi Statuti il proprio contributo di proposte, formulate avendo presente che:

a. ***il pressochè totale venir meno dei controlli preventivi di legittimità sugli atti, le maggior responsabilità riconosciute alla burocrazia, l'applicazione sempre più estesa dei principi di sussidiarietà verticale e orizzontale richiedono la presenza di una difesa civica incisiva ed efficace capillarmente presente su tutto il territorio nazionale;***

b. ***la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea (art. 41) tra i diritti fondamentali il diritto alla buona amministrazione ed individua (art. 43) il Médiateur Europeo (e per noi il difensore civico) quale organo cui si ha diritto di aderire per tutelare l'affettività del diritto alla buona amministrazione;***

c. ***la competenza legislativa in materia di Difesa civica regionale e locale in base all'art. 117 Cost. è delle Regioni e delle Province autonome;***

d. ***il difensore civico deve trovare un'esplicita e non equivocabile collocazione nell'assetto istituzionale delineato dai nuovi Statuti: questa collocazione è di organo ausiliario, monocratico e indipendente;***

e. ***la legislazione statale può favorire l'obiettivo di costruire e consolidare una forte rete di Difesa civica locale inserendo ex art. 117, 2° c. Cost. la funzione di Difesa civica tra le funzioni fondamentali dei Comuni, delle Province e delle città metropolitane (let.p.) e nella determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale (let.m.);***

f. per raggiungere l'obiettivo di reti territoriali di Difesa civica è necessario un impegno comune Regioni – Province Autonome – Autonomie locali;

g. le Regioni a Statuto Speciale e le Province autonome adotteranno le particolari procedure e modalità richieste dai loro specifici ordinamenti.

In adesione alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea il gruppo di lavoro ritiene che negli Statuti delle nuove regioni, componenti essenziali della nuova costruzione europea, debba essere affermato, nell'ambito dei principi generali l'esplicito riconoscimento del diritto alla buona amministrazione e del diritto di ricorrere al difensore civico quale organo specificamente preposto a garantirne l'effettività".

La proposta di riforma statutaria delle Regioni

Le proposizioni normative, alla cui formulazione il gruppo di lavoro è pervenuto a seguito di un approfondito confronto, non costituiscono necessariamente il testo di un articolo da inserire tout court negli Statuti. Tuttavia esse fissano i concetti essenziali che in sede statutaria devono configurare la natura dell'istituto, la sua collocazione istituzionale e le sue finalità e "lanciano", nel contempo, la normazione ordinaria che ne consegue coerentemente.

Proposizioni Normative Statutarie

1. **Ogni persona ed ente ha diritto alla buona amministrazione e di appellarsi al Difensore Civico, che ne è il garante.**

2. **La Regione/Provincia Autonoma istituisce il difensore civico regionale/provinciale e promuove lo sviluppo della difesa civica sul territorio come funzione di garanzia, mediazione e proposta secondo i parametri internazionali emergenti dai documenti delle Nazioni Unite e del Consiglio d'Europa, anche ai fini di una deflazione delle controversie nei confronti della Pubblica Amministrazione.**

3. **Il Difensore Civico è organo ausiliario, monocratico ed indipendente. E' eletto dal Consiglio regionale e ad esso riferisce.**

4. **Il Difensore Civico agisce a tutela dei diritti e degli interessi di persone ed enti nei confronti dei soggetti, individuati dalla legge, che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico per garantire l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza nell'azione amministrativa.**

5. **Il Difensore Civico interviene, su domanda o di propria iniziativa, secondo criteri e procedure non giurisdizionali, affinchè gli organi e le strutture competenti pongano rimedio agli abusi, alle irregolarità e alle iniquità accertati e ne rimuovono le cause.**

6. **Il Difensore Civico integra e coordina la propria attività con quelle delle analoghe istituzioni che operano ai diversi livelli istituzionali in ambito nazionale ed internazionale.**

7. **La legge disciplina – in base ai principi di sussidiarietà, adeguatezza e differenziazione – i requisiti e le procedure per la nomina e la revoca, lo status e le modalità d'intervento del difensore civico e determina i principi per l'organizzazione della funzione di difesa civica e per l'attribuzione delle risorse necessarie al suo esercizio, al fine di assicurarne l'indipendenza, l'efficacia, la prossimità all'utenza e il coordinamento funzionale sul territorio.**

Il ruolo della Difesa Civica per un rapporto equilibrato tra cittadino e pubblica amministrazione

Nel successivo mese di luglio (10 e 11) si è svolto in Policoro un convegno di studi organizzato dal Consiglio Regionale della Basilicata dal titolo "Il ruolo della Difesa Civica per un rapporto equilibrato tra cittadino e Pubblica Amministrazione".
Relatore della prima sessione, ho offerto il seguente contributo di studio:

La posizione del Difensore Civico regionale nell'attuale ordinamento.

Le premesse

Dagli Statuti della Liguria, Toscana, Lazio, Piemonte, Umbria ed Emilia Romagna alle 20 Leggi Regionali e delle Province Autonome[1] istitutive dei rispettivi Difensori Civici, attraverso due Leggi nazionali (149/90 e 267/2000) che consentono agli Statuti degli Enti locali di prevedere e dotarsi di un Difensore Civico locale, negli ultimi trenta anni ed oltre è stato tutto un fiorire di iniziative legislative che hanno offerto un decisivo contributo alla conoscenza ed al consolidarsi del nuovo Istituto che, come è noto, ha origine antichissime.

Accade, talora, che temi già di vivo ed attuale interesse perdano via via il loro rilievo per tornare poi prepotentemente alla ribalta: tale è il caso dell'Ombudsman o che dir si voglia.

Da qui la fondamentale importanza del Trattato sottoscritto a Maastricht il 7 febbraio 1992 dai dodici Paesi aderenti alla Comunità Europea, Trattato che non solo ha creato una nuova entità sovranazionale, l'Unione Europea, ma ha rimodellato il Trattato di Roma del 1957 ed ha introdotto nuovi principi in tema di "cittadinanza europea" che si conquista per il semplice fatto di essere cittadino di uno Stato membro.

Tra questi principi, fondamentale il diritto di rivolgersi al Mediatore, istituzione equivalente a quella dell'Ombudsman o Difensore Civico.

---

[1] La Regione Sicilia non si è ancora dotata di una propria Legge mentre la Calabria, il Molise e la Puglia, benchè lo abbiano previsto, non hanni mai proceduto alla nomina del Difensore Civico; l'Umbria, invece, deve ancora rinnovarlo dopo la scadenza

Le responsabilità del Mediatore europeo sono considerevoli. E' per il tramite del Mediatore europeo che i cittadini europei possono ottenere soddisfazione nei casi di cattiva amministrazione da parte di istituzioni o organi dell'Unione europea. Il Mediatore europeo è eletto dal Parlamento europeo, al termine di una procedura di cui è responsabile la commissione per le petizioni, e ottiene ampi poteri ai sensi del suo mandato.

Con il Trattato di Maastricht e la nomina del primo Mediatore europeo (1995) si avviava in Italia una delle fasi più significative e rappresentative della funzione del Difensore Civico regionale: quella delle relazioni internazionali e della collaborazione diretta con l'analoga istituzione europea.

Si intensificava, inoltre, il percorso che avrebbe potuto condurci all'istituzione del Difensore Civico nazionale.

Infatti, se l'art. 16 della Legge 127/97, come modificata dalla Legge 191/98, prevedeva che i Difensori Civici regionali e delle Province Autonome, nell'attesa dell'istituzione del Difensore Civico nazionale, esercitassero le proprie funzioni anche nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato[2], in Parlamento si svolgeva l'iter per l'approvazione del disegno di legge avente ad oggetto norme in materia di Difesa Civica (relative, quindi a tutti i livelli di funzione allora ipotizzati).

Quindi nel settembre del 1998 la Commissione Affari Costituzionali della Camera dei Deputati, in sede referente, concludeva l'esame dell'atto (C. 619) in questione e questo lasciava supporre che si potesse giungere in tempi abbastanza brevi all'approvazione della legge.

Così non è stato e la conclusione della Legislatura ha fatto decadere l'iniziativa.

In ogni caso a livello regionale si sarebbe consolidata la competenza dei Difensori Civici regionali (resi obbligatori).

Ulteriore ed incontrovertibile conferma dell'apprezzamento sull'operato della Difesa Civica regionale.

---

[2] Con esclusione delle materie relative alla Difesa, Sicurezza e Giustizia.

La Difesa Civica e la Costituzione

In passato, da più parti è stata auspicata la necessità che la difesa civica avesse un solido fondamento costituzionale.

Così non è stato[3] e in difetto di una norma fondante e di una legge quadro nazionale, la sua istituzione è avvenuta per iniziativa delle Regioni, mentre il legislatore nazionale si è limitato solo alle timide previsioni riguardanti la difesa civica locale e ad episodici interventi attributivi di competenze al Difensore Civico Regionale.

In questa situazione sono evidenti la carenza e la frammentarietà che non possono essere certamente risolte, anzi sarebbero aggravate, dalla istituzione di un Difensore Civico Nazionale che si ispirasse ad una impostazione centralista difficilmente conciliabile con la normativa introdotta dalla Legge Costituzionale 18/10/2001, n. 3.

Se veramente si vuol porre la difesa civica italiana sullo stesso piano delle consimili istituzioni europee è necessario introdurre nel nostro ordinamento norme, ad iniziativa parlamentare, almeno di principio, con carattere di generalità e, quanto più possibile, di uniformità.

Si impone, pertanto, la soluzione di una questione preliminare che consiste nello stabilire a chi compete oggi effettivamente l'emanazione di norme nella materia, attesa la novità introdotta dall'art. 114 Cost. e delle norme successive e principalmente dall'art. 3 che ha sostituito l'art. 117 Cost.

Attesa l'esigenza dell'emanazione di norme generali, occorre stabilire difatti se sia ancora possibile l'emanazione da parte del legislatore nazionale di "Norme in materia di Difensore Civico" simili a quelle contemplate nel testo unificato delle proposte di legge n. 619 (e Abb.) che aveva affrontato nella sua interezza il problema della difesa civica italiana nei suoi vari livelli e possa quanto meno legiferare in ordine alla situazione del solo Difensore Civico Nazionale.

---

[3] Non hanno avuto seguito le proposte avanzate al riguardo in sede di Commissione bicamerale e neppure la proposta di legge presentata alla camera dei Deputati il 15 giugno 2001 (atto n° 878), proposta che prevedeva che dopo l'art. 113 della Costituzione venisse inserito il seguente art. 113-bis: "E' istituito il Difensore Civico come alto rappresentante, eletto dal Parlamento, per la difesa dei diritti dei cittadini, in particolare nei confronti della pubblica amministrazione e dei pubblici poteri".

Ferma restando la difficoltà di stabilire che cosa veramente abbia inteso con i termini "Stato" e "Repubblica" il legislatore della L. Cost. 3/2001, può ritenersi che nella potestà legislativa riconosciuta allo "Stato", ossia al legislatore nazionale, rientri anche la materia della difesa civica a termini della lettera m) del citato art. 3.

Se tanto fosse esatto, non ci sarebbero ostacoli alla emanazione da parte del legislatore nazionale di una legge "quadro" in materia di difesa civica, articolata similmente al Testo Unificato che purtroppo non è stato tradotto in legge.

Così facendo avrebbe soluzione anche il problema della competenza all'istituzione del Difensore Civico Nazionale, nonché quello delle precise attribuzioni legislative della Regione in materia di difesa civica regionale.

Inoltre nella legge quadro potrebbero essere disciplinati i rapporti tra difensori civici regionali e locali e l'esatto procedimento necessario per la loro istituzione e nomina realizzandosi così un'organica rete di difesa civica su tutto il territorio nazionale.

In tal modo potrebbe essere risolto anche il problema della sostituzione dei Difensori Civici locali non costituiti o non nominati, come ad esempio in materia di accesso (Legge 7 agosto, n° 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi -).

I principali aspetti istituzionali nella comparazione europea

Con la sottoscrizione del trattato di Maastricht e la nomina del Mediatore europeo si sono messe indubbiamente le premesse per una comparazione, almeno a livello dei Paesi dell'Unione, dei principi sui quali fondare (o rafforzare) la Difesa civica nel suo complesso. Principi che, a seconda degli ordinamenti di ciascun Stato, portano a stabilire che il Difensore Civico nazionale, meglio riconducibile alla figura dell'Ombudsman europeo:

- è fondato nella maggioranza dei casi sulla Costituzione ed è nominato pressoché ovunque dal Parlamento (questa tradizione europea ha trovato in Italia rispondenza nella nomina da parte delle Assemblee elettive regionali);
- viene scelto tra i cittadini e non è richiesta alcuna qualificazione particolare (in alcuni casi è richiesta una formazione giuridica o il possesso di un diploma di livello universitario);
- è incompatibile con le funzioni di magistrato, notaio, avvocato, mandato e impiego pubblico;
- gode di una totale indipendenza (non riceve istruzioni da alcune autorità politica o amministrativa);
- totale autonomia organizzativa e finanziaria, attraverso un budget che copre interamente le spese organizzative);
- ha fondamentalmente la funzione di conciliare il punto di vista del cittadino e dell'amministrazione pubblica interessata.

In questo quadro gli Ombudsmen europei possono:

- avviare ogni inchiesta o ricerca che ritengano necessaria;
  - imporre tempi congrui di risposta alle amministrazioni;
  - rendere pubblico il rifiuto di una amministrazione di aderire alle raccomandazioni;
  - chiedere l'applicazione di sanzioni disciplinari nei riguardi di funzionari responsabili o di chi rifiuti di collaborare;
  - convocare amministratori e funzionari;
  - effettuare ispezioni in loco;
  - ingiungere all'amministrazione di conformarsi a sentenze passate in giudicato, (Francia), adire perfino la Corte Costituzionale (Spagna, Portogallo e Austria).

Dispongono perciò di un ampio potere di indagini (documentate e testimoniale) e possono accedere ad ogni sorta di documenti, anche quelli classificati di natura "confidenziale" (ad eccezione di quelli concernenti la difesa, la sicurezza nazionale e la politica estera).
Possono proporre al Parlamento l'abrogazione, la riforma o l'adozione di testi legislativi.

I principi fondanti e le ipotesi di riforma (Legge Costituzionale, Legge "Quadro", Legge istitutiva della Difesa civica nazionale)

Comunque si voglia vedere, i valori ed i principi acquisiti escludono che una moderna riforma possa prevedere:

a) la ricentralizzazione in capo al Difensore Civico nazionale dell'amministrazione periferica dello Stato. Sarebbe infatti, un passo indietro rispetto alla Legge 127/97 e alla stessa proposta di riforma nazionale del '98 che affidava questa competenza ai Difensori Civici regionali in ossequio alla sussidiarietà e omogeneità di trattamento, un limite tanto più grave dopo le recenti modifiche costituzionali e i processi in direzione della cosiddetta devolution;
b) l'abbandono in un ruolo pregnante per la composizione delle controversie (cioè la sospensiva dell'atto amministrativo per un tempo limitato) allo scopo di ridurre il contenzioso giurisdizionale. Il vecchio testo di riforma nazionale prevedeva esplicitamente questo orientato a fini di giustizia sostanziale, soprattutto per quanti (e sono una parte considerevole dei cittadini che si rivolgono al Difensore Civico regionale e locale) non hanno la possibilità di sostenere gli oneri di un ricorso alla giustizia amministrativa (la denegata giustizia). Ma c'è ormai il problema dei tempi di una società moderna: il fatto che fondamentali diritti vengono elusi magari solo per un cavillo burocratico. Pensiamo anche alle molte opere pubbliche che si fermano con evidenti ripercussioni per l'economia e l'occupazione;
c) l'abbandono della possibilità di promuovere o presentare azioni e ricorsi giurisdizionali a tutela di interessi collettivi e diffusi, in analogia a quanto riconosciuto ad esempio per le associazioni dei consumatori;
d) la rinunzia, nei casi di inerzia della pubblica amministrazione rispetto ad atti obbligatori, della possibilità di procedere anche a forme di diffida e nomina di commissari ad acta;

e) la possibilità, riconosciuta dalla proposta del '98, di promuovere l'attivazione della conferenza dei servizi o dell'accordo di programma, nell'ipotesi che possa avvenire ad iniziativa dei privati.

Ed inoltre una moderna riforma non potrà non prevedere:

a) forme di raccordo e di concertazione fra Difesa civica nazionale e Difesa civica regionale, da ricercarsi attraverso il chiaro riconosciuto del principio di sussidiarietà;
b) forme di raccordo con il Mediatore europeo e più in generale con gli Ombudsmen europei di fronte alla realtà dell'Europa, alla libera circolazione dei cittadini, delle imprese e dei servizi, ai crescenti diritti personali di fonte comunitaria immediatamente tutelabili negli Stati membri. Pensiamo poi alla Carta Europea di Nizza entrata ormai nel nostro ordinamento dopo l'avvenuta ratifica da parte del Parlamento italiano. Merita a questo proposito richiamare l'art. 41 concernente il diritto alla buona amministrazione e il ruolo di Mediatore Europeo nei riguardi delle Istituzioni comunitarie che non può non avere un adeguato riscontro a livello nazionale.

APPENDICE

1. La Legislazione della Regione Liguria

2. I Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome

3. I Difensori Civici delle Province e dei Comuni della Liguria

4. Le Province, le Comunità Montane ed i Comuni della Liguria con venzionati con il Difensore Civico regionale

LA LEGISLAZIONE DELLA REGIONE LIGURIA

Statuto
(approvato con legge 22 maggio 1971, n. 341)

Articolo 14
Difensore Civico

È istituito presso la Regione l'ufficio del Difensore Civico.
Le modalità della nomina del Difensore Civico, i suoi compiti nonché i modi di esercizio degli stessi sono disciplinati dalla legge regionale.

L.R. 5 agosto 1986, n. 17
Modifiche alla L.R. 6 giugno 1974, n. 17 istitutiva del Difensore Civico

TITOLO I - Istituzione del Difensore Civico

Art. 1
Istituzione e nomina.

1. Il Difensore Civico della Regione Liguria, istituito dall'art. 14 dello Statuto, è eletto dal Consiglio regionale.
2. L'elezione ha luogo a scrutinio segreto, a maggioranza di quattro quinti dei consiglieri assegnati in prima votazione e di due terzi sempre dei consiglieri assegnati nelle successive.
3. A tal fine, il Consiglio regionale è convocato almeno quattro mesi prima della scadenza del mandato del Difensore Civico. In caso di vacanza dell'incarico, la convocazione del Consiglio dovrà avvenire entro un mese.

Art. 2 - Requisiti e ineleggibilità.

1. Può essere eletto Difensore Civico ogni cittadino italiano residente in un Comune della Regione che possieda i requisiti per essere eletto consigliere regionale ai sensi dell' art. 1 della L. 23 aprile 1981, n. 154.
2. Non sono eleggibili a Difensore Civico:
   1) i membri del Parlamento europeo e nazionale, i consiglieri regionali, provinciali, comunali o di circoscrizione;
   2) i membri del comitato regionale di controllo e delle sue sezioni decentrate;
   3) i dipendenti della Regione, delle Province, dei Comuni, delle Comunità montane e delle Unità sanitarie locali;
   4) gli amministratori e i dipendenti di società a partecipazione regionale, provinciale e comunale;
   5) gli amministratori ed i dipendenti degli enti dipendenti dalla Regione;
   6) i titolari, amministratori e dirigenti di enti e imprese legati da contratti, aventi ad oggetto prestazioni di opere o di servizi prolungati nel tempo, con la Regione, o con enti dipendenti dalla stessa, con le Province, i Comuni e le Unità sanitarie locali, ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dagli enti predetti, nonché i soggetti legati agli enti medesimi da convenzioni continuative di prestazione professionale.
3. Per valutare l'esistenza di cause di ineleggibilità si fa riferimento al giorno della elezione.

Art. 3 - Incompatibilità.

1. Al Difensore Civico si applicano le norme in materia di incompatibilità alla carica di Consigliere regionale, previste dalla L. 23 aprile 1981, n. 154.
2. Il Difensore Civico è comunque incompatibile con ogni carica elettiva pubblica.

Art. 4 - Durata in carica, decadenza e revoca.

1. Il Difensore Civico dura in carica cinque anni e non può essere immediatamente riconfermato.
2. Qualora perda le condizioni prescritte per l'eleggibilità ne viene dichiarata la decadenza dal Consiglio regionale.
3. In caso di incompatibilità sopravvenuta si applicano le procedure previste per le analoghe situazioni dei Consiglieri regionali.
4. Il Difensore Civico può essere revocato per gravi ragioni connesse all'esercizio delle sue funzioni con voto del Consiglio regionale adottato con la maggioranza dei quattro quinti dei Consiglieri regionali.

TITOLO II - Funzioni e poteri

Art. 5 - Funzioni.[1]

1. Il Difensore Civico, su sollecitazione di chiunque, privato, Ente, Associazione anche di fatto che vi abbia diretto interesse, nell'esercizio del suo ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione regionale e delle aziende e società regionali e a cui la Regione partecipa in via prevalente, segnala, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le irregolarità, le carenze, le omissioni e i ritardi delle amministrazioni.
2. Sino alla istituzione del Difensore Civico nazionale, l'attività del Difensore civico della Regione Liguria, si esercita anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, sicurezza pubblica, giustizia limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza.
3. Spetta, inoltre, al Difensore Civico regionale, nei casi previsti dall'articolo 17, comma 45, della legge 15 maggio 1997, n. 127 (misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo), la nomina del Commissario "ad acta".

- [1] Articolo già modificato dall'articolo 39 della Legge Regionale 21 giugno 1999, n. 17 e successivamente sostituito dall'articolo 1 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14.

4. Il Difensore Civico esercita le funzioni di controllo previste dall'articolo 17, comma 38, della legge n. 127/1997 nei confronti degli atti degli Enti locali con i quali esista convenzione stipulata ai sensi del comma 6.
5. Spettano, altresì, al Difensore Civico le funzioni assegnategli dalle leggi speciali, comprese quelle indicate nell'articolo 17 della legge regionale 26 aprile 1985, n. 27 (tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie).
6. Previa specifica deliberazione assunta dagli organi competenti dei Comuni, delle Province, delle Comunità Montane o tramite convenzione con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, l'attività del Difensore Civico potrà riguardare anche le pratiche presso gli Enti suddetti.
7. È di competenza del Difensore Civico l'intervento sull'attività degli uffici:
   a) dell'Amministrazione regionale;
   b) degli Enti strumentali della Regione;
   c) degli Enti e delle aziende dipendenti dalla Regione in cui la partecipazione regionale risulta prevalente;
   d) delle Aziende sanitarie locali e delle Aziende ospedaliere;
   e) degli Enti locali e di quelli destinatari di deleghe da parte della Regione presso i quali non siano operanti Difensori civici.
8. Il Difensore Civico per l'esercizio delle proprie funzioni ha diritto di ottenere dagli uffici delle Amministrazioni nei cui confronti opera, copia degli atti, dei bilanci, di documenti nonché altre notizie ed informazioni. Il suo controllo può essere esteso d'ufficio a pratiche e procedure che si presentino identiche a quelle per le quali l'intervento è stato richiesto.
9. Non possono rivolgere richieste di intervento del Difensore civico i Consiglieri regionali.
10. Non sono ammesse richieste di soggetti legati da rapporti di lavoro con le Amministrazioni di cui al presente articolo, in riferimento a posizioni connesse al rapporto di lavoro.

Art. 6 - Modalità d'intervento.[1]

1. I soggetti di cui all'articolo 5 possono richiedere l'intervento del Difensore Civico, decorsi trenta giorni dalla richiesta scritta di notizie, formulata all'Ente presso il quale si trova la pratica.
2. Ricevuta la richiesta d'intervento con allegata copia dell'istanza all'Amministrazione interessata e dell'eventuale risposta di quest'ultima, il Difensore Civico può:
   a) archiviare la richiesta per manifesta infondatezza con atto debitamente motivato;
   b) richiedere spiegazioni e notizie alla Amministrazione in relazione alle pratiche già definite, al fine di accertare l'esistenza di avvenuti abusi, di carenze o di disorganizzazioni;
   c) chiedere al responsabile dell'Ufficio competente di procedere congiuntamente all'esame delle pratiche ancora pendenti, nel termine di dieci giorni, stabilendo, se del caso, un termine massimo per la definizione della pratica stessa.
3. La proposta da parte degli interessati di ricorsi amministrativi o giurisdizionali non preclude la possibilità di intervento del Difensore Civico.

Art. 7 - Poteri.[1]

1. Il Difensore Civico segnala all'Amministrazione regionale, nonché all'amministrazione interessata, le irregolarità e le disfunzioni riscontrate, dandone comunicazione al cittadino richiedente e fornendo allo stesso la documentazione relativa anche ai fini della eventuale risarcibilità del danno.
   Il Difensore Civico può chiedere l'avvio di azione disciplinare da parte degli organi della Regione e degli Enti interessati secondo le norme dei rispettivi ordinamenti. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico.

- [1]Articolo così sostituito dall'articolo 2 della Legge Regionale 14 marzo 2000, n. 14.

3. Il pubblico dipendente che impedisca o ritardi lo svolgimento delle funzioni del Difensore Civico é soggetto ai provvedimenti disciplinari previsti dalle norme vigenti, su rapporto dello stesso Difensore Civico. L'eventuale provvedimento di archiviazione deve essere congruamente motivato e comunicato al Difensore Civico. L'iniziativa disciplinare può essere assunta direttamente dall'Amministrazione regionale o dagli organi competenti degli Enti ed aziende di cui all'articolo 5.
4. Il Difensore Civico può segnalare alla Corte dei conti, per quanto di competenza, gli abusi e le irregolarità di cui sia venuto a conoscenza. Qualora riscontri nell'azione della pubblica amministrazione elementi tali da configurare il reato di abuso d'ufficio ovvero di omissione di atti d'ufficio, ovvero di rifiuto di atti d'ufficio provvede a formulare denuncia all'autorità giudiziaria, dandone comunicazione agli organi competenti delle Amministrazioni interessate per i provvedimenti disciplinari conseguenti.
5. Il Difensore Civico, nell'ambito delle competenze assegnategli ai sensi dell'articolo 5, comma 6, segnala, anche di propria iniziativa, ai competenti organi degli Enti locali gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini .

Art. 8 - Rapporto con gli organi statutari della Regione.

1. Il Difensore Civico entro il 31 marzo di ogni anno presenta al Presidente del Consiglio regionale una relazione sull'attività svolta nel precedente anno solare, formulando osservazioni e suggerimenti sul complessivo funzionamento degli uffici e degli enti oggetto del proprio intervento.
2. Tale relazione, tempestivamente trasmessa a tutti i Consiglieri regionali, è sottoposta entro due mesi all'esame del Consiglio regionale, previa audizione da parte della Commissione competente del Difensore Civico stesso.
3. Può essere pubblicata per estratto nel Bollettino Ufficiale della Regione, su decisione del Consiglio regionale.

- 'Articolo così sostituito dall'articolo 3 della Legge Regionale 14 marzo 2000 n. 14

TITOLO III - Norme organizzative

Art. 9 - Dotazione organica, assegnazione del personale.

1. Il Difensore Civico ha sede presso gli uffici del Consiglio regionale.
2. Spetta all'Ufficio di Presidenza, ai sensi dell'art. 31 dello Statuto provvedere, nel quadro della dotazione organica di personale assegnata ai servizi del Consiglio regionale, all'organizzazione del Servizio del Difensore Civico.
3. L'Ufficio di Presidenza, su proposta del Difensore Civico, dispone, secondo un calendario, presenze periodiche di personale regionale presso le sedi delle Sezioni del Comitato regionale di Controllo per favorire i contatti decentrati.

Art. 10 - Indennità di funzione.[1]

1. Il Difensore Civico è equiparato ai fini economici ai Consiglieri regionali e può essere iscritto, a sua domanda, al Fondo di Previdenza di cui alla L.R. 5 luglio 1973, n. 2

Art. 11 - Norma finanziaria.

1. Le indennità ed i rimborsi spettanti al Difensore Civico sono imputati al capitolo 1 della rubrica "Spese per il Consiglio regionale" categoria "Organi Statutari" del bilancio della Regione per l'anno 1986.
2. Le spese per il funzionamento del servizio sono imputate ai capitoli 3 e 4 della medesima rubrica del bilancio per l'anno 1986 e, per gli anni successivi, ai corrispondenti capitoli di bilancio dei relativi esercizi.

[1] La legge Regionale 5 luglio 1973 n. 24 è stata abrogata dalla Legge Regionale 16 febbraio 1987 n. 3 che ha ridisciplinato la materia.

TITOLO IV - Norme finali

Art. 12 - Servizi del Consiglio Regionale.[1]

1. La tabella "F" allegata alla L.R. 27 agosto 1984, n. 44, per la parte relativa ai Servizi del Consiglio regionale, è così modificata:
1) Affari Generali e Istituzionali;
2) Assemblea e Commissioni;
3) Documentazione e Stampa;
4) Legislativo;
5) Difensore Civico.

Art. 13 - Norme incompatibili.

È abrogata la L.R. 6 giugno 1974, n. 17, nonché ogni disposizione in contrasto con le norme della presente Legge.

Altre norme sul Difensore Civico

L.R. 21 giugno 1999, n. 17[2]
Disciplina dei controlli sugli atti degli Enti locali.

Art. 25 - Poteri sostitutivi.

1. I poteri sostitutivi sono esercitati dal Difensore Civico regionale ai sensi dell'articolo 17, comma 45, della legge n. 127/1997.
2. Per gli atti obbligatori per legge, soggetti al controllo, i poteri sostitutivi sono esercitati sulla base delle indicazioni del Comitato; a tal fine il Comitato, qualora riscontri inadempienze relative ad atti soggetti a controllo, diffida l'ente a compiere gli atti obbligatori per legge entro un termine non inferiore a trenta giorni, salvo deroga motivata in caso di urgenza.
3. Trascorso infruttuosamente il termine di cui al comma 2, il Comitato comunica al Difensore Civico i casi di inadempienza riscontrati ai fini della nomina di un Commissario.

- [2]Modifica le tabelle allegate alla Legge regionale 27 agosto 1984, n. 44 oggi superate dalla nomativa contrattuale sopravvenuta.
[1]Con L.R. 7 ottobre 2002 n. 35 il Comitato Regionale di Controllo è stato soppresso.

4. Per gli atti non soggetti a controllo la diffida è effettuata direttamente dal Difensore Civico sulla base delle segnalazioni pervenute.
5. Il Comitato esercita direttamente i poteri sostitutivi solo nei casi espressamente previsti dalla legge.

Art. 34 - Controllo su richiesta dei Consiglieri degli Enti Locali.

1. Il controllo su richiesta di Consiglieri degli enti locali si esercita nei modi previsti dall'articolo 17, commi 38 e 39, della legge n. 127/1997.
2. Il controllo di cui all'articolo 17, comma 38, della legge n. 127/1997 è esercitato dal Comitato fino a quando gli enti locali, conformemente la proprio Statuto, non abbiano nominato il Difensore Civico o deliberato il convenzionamento con il Difensore Civico della Regione o di altri Enti locali.

L.R. 27 agosto 1992, n. 21
Interventi a tutela delle popolazioni zingare e nomadi.

Art. 10 - Comitato per la tutela delle popolazioni nomadi.

1. Per il perseguimento delle finalità della presente legge è istituito il Comitato per la tutela delle popolazioni nomadi così composto:
   a) il Difensore Civico di cui alla legge regionale 5 agosto 1986, n. 17 che lo presiede;
   b) da dirigenti regionali rispettivamente designati dagli assessori regionali competenti in materia di servizi sociali, sanità formazione professionale ed artigianato ovvero da loro delegati;
   c) due membri designati dalla sezione ligure dell'ANCI regionale ovvero, in mancanza di designazione, da due Sindaci di comune Capoluogo di provincia o da loro delegati;
   d) quattro membri designati dall'Opera Nomadi e dall'Associazione Italiana Zingari Oggi, due dei quali rappresentanti delle popolazioni nomadi.

2. I componenti del Comitato sono nominati con decreto del Presidente della Giunta regionale entro novanta giorni dall'inizio di ogni legislatura e durano in carica fino alla nomina del nuovo Comitato nella legislatura successiva.
3. Il Comitato ha sede presso l'assessorato competente in materia di servizi sociali.
4. Il Comitato ha il compito di:
   a) studiare le condizioni di vita e di lavoro dei nomadi ed il loro inserimento alla vita economica e sociale della Regione formulando proposte per la predisposizione di programmi di cui all'articolo 7;
   b) proporre soluzioni ai competenti organi ed enti in relazione ai vari problemi che al Comitato vengono prospettati o di cui comunque sia informato, in relazione alla presenza di gruppi nomadi sul territorio regionale;
   c) promuovere forme di consultazione con le Comunità nomadi presenti sul territorio regionale e programmi di informazione sui servizi pubblici esistenti di ausilio per l'espletamento delle procedure amministrative necessarie per il pieno godimento dei diritti al lavoro, alla salute, all'istruzione e alla sicurezza sociale;
   d) formulare proposte o esprimere pareri agli organi competenti per l'effettivo esercizio da parte dei nomadi dei diritti civili e politici.
5. Il Comitato trasmette annualmente al Consiglio regionale una relazione sulla propria attività.

Art. 11 Domande di contributo e procedure di riparto

1. Ai fini dell'assegnazione dei contributi i soggetti interessati devono presentare la relativa domanda entro il 31 marzo di ogni anno.
2. Alla domanda deve essere allegato in quanto ad essa riferito:
   a) il progetto del campo di sosta di cui all'articolo 3 con preventivo di spesa;
   b) il progetto del campo di transito di cui all'articolo 4 con preventivo di spesa;
   c) il preventivo della spesa annuale relativa alla gestione e manutenzione del campo di sosta;
   d) progetto/progetti di scolarizzazione istruzione formazione professionale con annesso preventivo di spesa;

e) per i progetti di cui all'articolo 6 gli enti interessati devono produrre un programma di massima relativamente all'azione pluriennale e un progetto dettagliato con relativo preventivo di spesa per l'anno in questione.

3. Entro il 30 giugno la Giunta acquisito il parere del Comitato previsto dall'articolo 10 delibera il programma di riparto dei contributi sentita la competente Commissione consiliare.

L.R. 26 aprile 1985, n. 27

Tutela dei diritti delle persone che usufruiscono delle strutture sanitarie.

Art. 17 - Intervento del Difensore Civico.

Il Difensore Civico, istituito ai sensi della legge regionale 6 giugno 1974, n. 17, può intervenire, a richiesta scritta dell'utente, qualora allo stesso non venga fornita adeguata giustificazione entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo di cui all'articolo 16, secondo comma della presente legge, ovvero, nonostante l'intervento del Presidente del Comitato di gestione ai sensi del terzo comma dello stesso articolo 16, persistano i fatti che hanno dato origine alle rimostranze.

Il Difensore Civico sente direttamente sui fatti da accertare qualsiasi operatore della struttura sanitaria, ha facoltà di chiedere l'esibizione della documentazione relativa al caso in oggetto, utilizza i funzionari del proprio ufficio per gli accertamenti informali e, in caso di necessità, può avvalersi di altri funzionari della Regione, individuati di volta in volta dall'Assessore alla sanità.

Il Difensore Civico segnala al Comitato di gestione dell'Unità sanitaria locale le irregolarità e le disfunzioni accertate, informandone l'utente che ha presentato il reclamo i invitando il Comitato di gestione a procedere ai sensi delle vigenti disposizioni nei confronti delle accertate irregolarità o disfunzioni ed a rimuovere le cause che le hanno determinate.

In caso di inerzia del Comitato di gestione il Difensore Civico ne informa la Giunta regionale per gli opportuni provvedimenti.
Il Difensore Civico ha facoltà di procedere, di propria iniziativa, all'accertamento ed alla segnalazione, con le modalità di cui ai precedenti commi, di irregolarità o disfunzioni lesive dei diritti dell'utente di cui alla presente legge.
Entro il 31 gennaio di ogni anno il Difensore Civico invia una dettagliata relazione sull'attività svolta nell'anno precedente al Presidente della Giunta regionale e ai Presidenti dei Comitati di gestione delle Unità sanitarie locali.
Il Presidente della Giunta regionale dà comunicazione della relazione al Consiglio regionale, rendendolo edotto delle iniziative eventualmente promosse per evitare il ripetersi di irregolarità o di disfunzioni.

Legge Regionale 10 luglio 2002, n. 29
Misure di sostegno per gli interventi di recupero e di riqualificazione dei centri storici e norme per lo snellimento delle procedure di rilascio dei titoli edilizi.[1]

Art. 22 -Verifica del rispetto della Legge e poteri sostitutivi

1. Chiunque vi abbia diretto interesse può segnalare inadempienze , disfunzioni, irregolarità, carenze, omissioni o ritardi nell'applicazione delle disposizioni della presente Legge al Difensore Civico regionale, che può richiedere informazioni e notizie all'Amministrazione competente al fine di accertare eventuali abusi, carenze o ritardi.
2. In caso di ritardo o di mancata assunzione da parte dei Comuni dei provvedimenti previsti dalla presente Legge si procede mediante nomina di un Commissario ad acta ai sensi dell'articolo 136, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico delle Leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali).

[1] Il Governo ha sollevato questione di legittimità costituzionale in relazione al 2° comma in quanto contrasterebbe con i parametri costituzionali indicati dagli artt. 114 (commi primo e secondo), 117 (comma secondo lettera p) e 120 e non soltanto per invasione di ambito di competenza legislativa statale.
Infatti la normativa statale recata dal D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali), all'articolo 136 già attribuisce al Difensore Civico regionale poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori.

I DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME

Provincia Autonoma di Bolzano

Difensore Civico: Werner Palla
Indirizzo: **Via Portici, 22 39100 Bolzano**
Telefono: **0471.972744 e 0471413454**
Fax:0471.981229
E-mail:**ombudsman@consiglio-bz.org**

Provincia Autonoma di Trento

Difensore Civico: Donata Borgonovo
Indirizzo: **Via Manci, Galleria Garbari, 8 38100 Trento**
Telefono: **0461.213190-203**
Numero verde: 800851026
Fax: **0461.238989**
E-mail: **difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it**

Regione Abruzzo

Difensore Civico: Giovanni Masciocchi
Indirizzo: **Via Jacobucci,4 67100 L'Aquila**
Telefono: **0862.644802**
Fax: **0862.23194**
E-mail: **difensore.civico@regione.abruzzo.it**

Regione Basilicata

Difensore Civico: Silvano Micele
Indirizzo: **Piazza Vittorio Emanuele II, 14 85100 Potenza**
Telefono: **0971.74564**
Fax: **0971.330960**
E-mail: **madesimo@regione.basilicata.it**

Regione Calabria

Difensore Civico: mai nominato

Regione Campania

Difensore Civico: Giuseppe Fortunato
Indirizzo: **c/o Regione Campania, Centro direzionale, Isola F8,7° piano 80143 Napoli**
Telefono: **081.7783847**
Fax: **081.7783837**
E-mail: **difensore@difensore civicoregione.campania.it**

Regione Emilia Romagnà

Difensore Civico: Antonio Martino
Indirizzo: **Via Largo Caduti del lavoro, 4 40122 Bologna**
Telefono: **051.6492400**
Numero Verde: 800515505
Fax: **051.6492280**
E-mail: **difciv1@regioneemilia-romagna.it**

Regione Friuli – Venezia Giulia

Difensore Civico: Caterina Dalcher
Indirizzo: **Via Filzi, 21/1 34100 Trieste**
Telefono: **040.364130 e 3772220**
Fax: **040.3772289**

Regione Lazio
Difensore Civico: Felice Maria Filocamo
Indirizzo: **Via IV Novembre, 149 00187 Roma**
Telefono: **06.65932014**
Numero Verde: 800866155
Fax: **06.65932015**
E-mail: difciv1@**regione.lazio.it**
Regione Molise

Difensore Civico: mai nominato

Regione Liguria

Difensore Civico: Antonio Di Giovine
Indirizzo: **Viale Brigate Partigiane, 2 16129 Genova**
Telefono: **010.565384 Numero Verde**: 800807067
Fax: **010.540877**
E-mail: **difensore.civico@regione.Liguria.it**

Regione Lombardia

Difensore Civico: Alessandro Barbetta
Indirizzo: **Piazza Fidia, 1 20159 Milano**
Telefono: **02.67482 – 02.6748267 - 026748465**
Fax: **02.67482487**
E-mail: **Luisella.tasca@consiglio.regione.lombardia.itit**

Regione Marche

Difensore Civico: Giuseppe Colli
Indirizzo: **Corso stamina, 49 60122 Ancona**
Telefono: **071.2298483**
Fax: **071.2298264**

Regione Piemonte

Difensore Civico: Bruno Brunetti
Indirizzo: **Piazza Solforino, 22 10121 Torino**
Telefono: **011.57571387-524**
Fax: **011.5757386**
E-mail: **difensore.civico@csr.regione.piemonte.it**

Regione Puglia

Difensore Civico: mai nominato

Regione Sardegna

Difensore Civico: Franco Serra
Indirizzo: **Via Roma, 7 09125 Cagliari**
Telefono: **070.660434/35**
Numero Verde: **167060160**
Fax: **070.673003**

Regione Sicilia

Difensore Civico: mai nominato

Regione Toscana

Difensore Civico: Giorgio Morales
Indirizzo: **Via dei Pucci, 4 50122 Firenze**
Telefono: **055.2387800**
Numero Verde: **167018488**
Fax: 055.210230
E-mail: **difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it**

Regione Umbria

Difensore Civico: vacante

Regione Valle D'Aosta
Difensore Civico: Maria Grazia Vacchina [1]
Indirizzo: **Via Festaz, 52 11100 Aosta**
Telefono: **0165.262214 - 238868**
Fax: 0165.32690
E-mail: **difensore.civico@consiglio.regione.vda.it**

Regione Veneto

Difensore Civico: Vittorio Bottoli
Indirizzo: **Via Brenta Vecchia, 8 30175 Mestre (Venezia)**
Telefono: **041.2383400/401**
Numero Verde: **800294000**
Fax: 041.5042372
E-mail: **difciv@consiglio.regione.veneto.it**

[1] La dott.ssa Vacchina è anche Coordinatrice Nazionale dei Difensori Civici regionali

I DIFENSORI CIVICI DELLE PROVINCE E DEI COMUNI DELLA LIGURIA

Amministrazione Provinciale di Genova	On.le. Pietro Gambolato	Palazzo della Provincia Tel. 010.54991
Amministrazione Provinciale di Savona	Dott. Giuseppe Trovato	Palazzo della Provincia Tel. 019.83131
Comune di Genova	On.le Fulvio Cerofolini	Palazzo Comunale Tel.010.55772567-
Comune di Bogliasco	Dott. Davide Casanova	Palazzo Comunale tel. 010.374721
Comune di Levanto (SP)	Avv. Cesare Giudice	Via Cavour,10 Tel.0187.802211
Comune di Boissano (SV)	Avv. Mario Rambado	Palazzo Comunale Tel. 0182.98010
Comune di Celle Ligure (SV)	Avv. Stefano Scarzi	Palazzo Comunale Tel. 019.99801
Comune di Finale Ligure (SV)	Prof.ssa Gabriella Fracchia Campi	Palazzo Comunale Tel.019.689011
Comune di Loano (SV)	Avv. Giovanni Battista Romanisio	Palazzo Comunale tel. 019.675694
Comune di Pietra Ligure (SV)	Dott. Domenico Leale	Palazzo Comunale Tel 019.629311
Comune di Toirano (SV)	Avv. Giovanni Battista Romanismo	Palazzo Comunale Tel..0182.98065
Comune di San Remo (IM)	Dott. Guido Cucco	Palazzo Comunale tel. 0184.486488

LE PROVINCE, LE COMUNITÀ MONTANE ED I COMUNI DELLA LIGURIA CONVENZIONATI CON IL DIFENSORE CIVICO REGIONALE

Provincia di Genova

Ente Convenzionato	Data convenzione
Comunità Montana Alta Valle Scrivia	12 maggio1997
Comunità Montana Val Petronio	9 settembre 1997
Comune di Arenzano	8 agosto 2000
Comune di Avegno	3 aprile 2003
Comune di Bargagli	27 marzo 2000
Comune di Borzonasca	3 novembre 1998
Comune di Camogli	19 novembre 1994
Comune di Campomorone	17 aprile 1998
Comune di Castiglione Chiavarese	15 maggio 1996
Comune di Ceranesi	4 novembre 1997
Comune di Cicagna	3 febbraio 2003
Comune di Cogoleto	25 giugno 1996
Comune di Cogorno	27 maggio 1996
Comune di Crocefieschi	30 giugno 1997
Comune di Davagna	23 dicembre 1998
Comune di Fascia	31 gennaio 2003
Comune di Favale di Malvaro	25 novembre 2003
Comune di Leivi	8 agosto 2000
Comune di Lorsica	10 aprile 2003
Comune di Lumarzo	23 aprile 2003
Comune di Masone	25 luglio 1996
Comune di Mele	7 aprile 1998
Comune di Mignanego	14 maggio 1993
Comune di Montebruno	20 maggio 1996
Comune di Nè	15 maggio 2003

Comune di Neirone	3 luglio 1996
Comune di Orero	7 luglio 2003
Comune di Pieve Ligure	14 maggio 1996
Comune di Propata	7 luglio 1997
Comune di Rapallo	17 luglio 1996
Comune di Recco	7 marzo 2002
Comune di Rezzoaglio	20 dicembre 2000
Comune di San Colombano Certenoli	5 novembre 1998
Comune di Sestri Levante	28 maggio 1997
Comune di Sori	14 febbraio 1990
Comune di Torriglia	2 giugno 1997
Comune di Tribogna	9 febbraio 1993
Comune di Uscio	11 maggio 1998
Comune di Vobbia	1 settembre 1997
Comune di Zoagli	14 novembre 1997

Provincia di Savona

Ente Convenzionato	**Data convenzione**
Comunità Montana Ingauna	1989
Comunità Montana Pollupice	2 giugno 1989
Comune di Albenga	3 febbraio 2003
Comune di Altare	6 ottobre 1998
Comune di Andora	3 agosto 1989
Comune di Bergeggi	22 ottobre 1996
Comune di Cairo Montenotte	11 luglio 1997
Comune di Carcare	30 dicembre 1997
Comune di Cengio	28 luglio 1998
Comune di Ceriale	20 luglio 1989
Comune di Laigueglia	23 marzo 1993
Comune di Noli	26 luglio 1997
Comune di Orco Feglino	25 novembre 1998
Comune di Piana Crixia	18 gennaio 2003
Comune di Savona	Marzo 1989
Comune di Spotorno	3 febbraio 2003

Provincia di La Spezia

Ente Convenzionato	**Data convenzione**
Comunità Montana Media e Bassa Val di Vara	1988
Comune di Ameglia	7 febbraio 1989
Comune di Bolano	15 marzo 1998
Comune di Borghetto Vara	2 febbraio 1998
Comune di Brugnato	19 maggio 2002
Comune di Calice al Cornoviglio	29 settembre 1997
Comune di Carro	27 novembre 1997
Comune di Framura	10 marzo 1989
Comune di Lerici	2 settembre 1996
Comune di Maissana	19 agosto 2002
Comune di Ortonovo	2 settembre 1996
Comune di Pignone	16 luglio 2001
Comune di Porto Venere	4 settembre 1996
Comune di Riccò del Golfo	3 maggio 1994
Comune di Riomaggiore	1989
Comune di Santo Stefano Magra	7 febbraio 1989
Comune di Sarzana	24 marzo 1989
Comune di Zignago	23 marzo 1993

Provincia di Imperia

Ente Convenzionato	**Data convenzione**
Amministrazione Provinciale	24 gennaio 1989
Comune di Airole	7 luglio 2003
Comune di Bordighera	12 maggio 2003
Comune di Cosio d'Arroscia	28 aprile 2003
Comune di Cervo	25 giugno 1996
Comune di Lucinasco	11 febbraio 2003
Comune di Mendatica	8 luglio 1997
Comune di Montegrosso Pian Latte	18 luglio 1997
Comune di Ospedaletti	23 marzo 1993
Comune di San Lorenzo al Mare	29 ottobre 1998
Comune di Santo Stefano al Mare	11 febbraio 2003
Comune di Triora	24 aprile 2003
Comune di Ventimiglia	5 giugno 1989
Comune di Vessalico	23 maggio 1997