

DIFENSORE CIVICO DEL COMUNE DI ROVIGO

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NEL PERIODO

NOVEMBRE 2003-DICEMBRE 2004

Signor Sindaco, Signor Presidente del Consiglio, Signori Consiglieri,

Il vigente Regolamento istitutivo della figura del Difensore Civico prevede che venga presentata ogni anno al Consiglio Comunale una relazione sull'attività svolta, sui risultati ottenuti, nonché formulate osservazioni che fossero ritenute utili per un migliore rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

In ossequio a tale norma mi pregio, pertanto, sottoporre a Codesto On.le Consesso il resoconto di questo sesto ed ultimo anno di attività. Con il mese di ottobre u.s. si è infatti concluso il mio secondo mandato triennale ed a' sensi del succitato Regolamento non è possibile alcun ulteriore rinnovo. La presente relazione comprende anche il lavoro svolto in due mesi di "prorogatio" nell'incarico, utilizzati al fine di completare alcune pratiche aperte e di lasciare in tal modo in sospenso meno posizioni possibili. Al nuovo Difensore Civico auguro di proseguire proficuamente il percorso che ho avuto l'onore di intraprendere sei anni orsono, dopo la scomparsa del compianto Dr. Fogagnolo.

PREMESSA

Sono profondamente convinto che si debba fare una considerazione: sono cresciuti i diritti, sono aumentate le forme di garanzia e di tutela non giurisdizionale, si è evoluto il quadro normativo e, ciò non di meno, pur essendo la situazione migliorata, ci si muove ancora su un terreno in cui il diritto, pur affermato e consacrato, incontra a volte un muro insuperabile per essere effettivamente praticato.

Non sono certamente tra coloro che pensano che il cittadino abbia sempre ragione. Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione, tuttavia, (ed il discorso vale anche per i concessionari di pubblici servizi, che operano in regime di monopolio o quasi) egli si trova sempre in una condizione di imparità difficile da rimuovere. Ed è proprio nella modifica di questo rapporto che la difesa civica può trovare un importante obiettivo alla sua funzione, superando quella residua diffidenza ancora esistente verso l'utilità di questa forma di tutela e cercando di instaurare una cultura basata sul diritto piuttosto che sul favore. Occorre, quindi, rafforzare nei cittadini – anche attraverso una adeguata opera di informazione – il convincimento che gli strumenti anche non giurisdizionali offerti loro dalla legge sono utili e possono produrre risultati concreti.

Come fare? Se è vero – ed è vero – che è possibile garantire al cittadino, attraverso l’opera del Difensore Civico, una buona amministrazione, la politica deve fare di tutto per evidenziare questo strumento. Il suo ruolo, tuttavia, deve essere solo di accompagnamento e non superare mai i confini di garanzia e di credibilità di questo istituto, della sua autonomia, indipendenza, terzietà ed autorevolezza. Deve, in pratica, occuparsi del tema e regolamentarlo, senza però perdere di vista la particolare accezione data dalle Regioni alla Difesa Civica rispetto ad altri Stati democratici.

Viene ormai generalmente riconosciuto, infatti, che sta maturando un’altra generazione di diritti: dopo quelli politici, civili e sociali ci sono quelli culturali. C’è una società colta che rivendica l’inserimento dell’uomo come persona su un piano di parità: non c’è più uno Stato padrone ma una Società che, consapevole della propria crescita, offre la sua dignitosa collaborazione per la gestione dei suoi diritti.

LE COMMISSIONI MISTE CONCILIATIVE

Le Commissioni miste-conciliative sono contemplate dal D.P.C.M. 19/5/1995 ed hanno la funzione di garantire la corretta applicazione della Carta dei Servizi delle U.L.S.S.

Esse costituiscono una specie di “Corte d’Appello” per il cittadino che non ha ottenuto soddisfazione in prima istanza al suo reclamo avverso atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, nonché per situazioni di violazione della L. 241/90 e della carta dei servizi aziendale.

La Regione del Veneto – con delibera di Giunta Regionale n. 2280 del 22/6/1998 - ha approvato lo schema tipo di regolamento di pubblica tutela per gli utenti del Servizio Sanitario Regionale. Tale regolamento – ripreso dalle Aziende Ospedaliere – ha lo scopo di normare il rapporto tra cittadino-utente e l’Istituzione con una nuova concezione: viene contemplata, infatti, anche la partecipazione dell’utenza alla progettazione ed al controllo dei servizi.

Gestendo in tal modo i reclami dei cittadini, l’Azienda-A.S.L. ha modo di capire le esigenze, le insoddisfazioni e le varie osservazioni relative ai servizi erogati e di porvi – quindi – eventuali rimedi e modifiche.

Il termine “mista” andrebbe meglio sostituito col termine “paritetica” visto che per la composizione della stessa sono previsti due rappresentanti delle Associazioni di volontariato e tutela dei diritti e due rappresentanti dell’Azienda Ospedaliera. Il presidente- invece – viene scelto di norma tra i difensori civici o tra persone (estrane all’Azienda) che diano affidamento per obiettività e competenza.

Giova mettere in risalto il fatto che, nonostante il termine di “conciliativa” dato alla Commissione, le decisioni della stessa non producono obblighi tra le parti o hanno effetti immediati nei confronti dell’A.S.L. Esse, infatti, possono diventare effettive solo dopo la scelta discrezionale del Direttore Generale, al quale le stesse vengono inviate. L’unica efficacia esterna di tali decisioni, a parere dello scrivente, potrebbe consistere nella possibilità per l’utente di utilizzarle – anche eventualmente contro l’Azienda – atteso che esse sono il risultato di una istruttoria condotta da un Organo di emanazione della stessa Azienda sanitaria.

ATTIVITA’ ISTITUZIONALI

Il 17/10/2003 il Collegamento dei Difensori Civici del Veneto si è trasformato in “Conferenza Permanente dei Difensori Civici del Veneto”.Fanno parte di diritto della Conferenza il Difensore Civico Regionale, quale coordinatore, i Difensori Civici nominati dai Comuni, dalle Province e dalle Comunità Montane.

Il 25 marzo 2004 è stato organizzato, assieme al Difensore Civico della Provincia, con il sostegno della Provincia stessa e del Comune di Rovigo, con l’adesione dei Comuni nei quali è operante la figura del Difensore civico, il Convegno “ Il Difensore Civico e le forme di mediazione alternative alla Giustizia Ordinaria”.

Lo scopo è stato quello di far conoscere al cittadino gli Organismi esistenti in provincia che gratuitamente sono al suo servizio, in alcuni importanti settori, onde evitare il ricorso alla Magistratura con il conseguente risparmio di ingenti spese e lunghe attese.

DATI STATISTICI

Per una migliore comprensione dei dati sottoriportati occorre tener presente che non sempre le richieste di intervento da parte del cittadino sono supportate da un diritto ritenuto – a ragione o a torto – leso dall’azione della Pubblica Amministrazione. Molte volte, infatti, le istanze rivolte tendono ad ottenere non un intervento doveroso da parte della P.A. ma solamente utile al postulante, rimesso quindi alla discrezionalità tecnico-amministrativa della stessa. Pertanto, quando si parla di esito favorevole o negativo, non si deve intendere sempre che il cittadino aveva o meno ragione, bensì che la sua richiesta è stata accolta oppure no.

Dal precedente esercizio erano rimaste in sospeso n. 22 posizioni. Esse sono state tutte definite: n. 12 con esito positivo, n. 6 con esito negativo e n. 4 con esito parzialmente positivo.

Nel corso del periodo temporale preso in considerazione, le richieste di intervento accolte sono state **n. 138**. Per una trentina di esse non è stato necessario aprire un apposito fascicolo in quanto l'istruttoria è apparsa fin dall'inizio abbastanza semplice e veloce.

Maggiore approfondimento, sia dal punto di vista giurisprudenziale che normativo, hanno invece richiesto le pratiche concernenti in particolare le materie di urbanistica, lavori pubblici, igiene ed ambiente, alloggi pubblici.

Delle n. 138 pratiche accolte ne sono state completamente concluse n. 110, mentre 17 sono risultate non di competenza e n. 11 sono ancora in sospeso (in attesa di definitiva risposta o giunte nell'ultimo periodo).

Tenendo conto anche delle richieste rimaste in sospeso nell'anno precedente la situazione, pertanto, risulta essere la seguente:

- pratiche di competenza accolte n. 143;
- definitivamente concluse n. 132 pari all'92,3%;
- rimaste in sospeso n. 11 pari al 7,7%.

Per le pratiche concluse l'esito è stato favorevole al cittadino in n. 85 casi (pari al 64%), mentre i casi non accolti – nei quali l'Amministrazione aveva quindi agito correttamente oppure la richiesta del cittadino era solo una semplice aspettativa - sono stati n. 33 (pari al 25 %).

Per n. 14 posizioni (pari all' 11 %) si è arrivati ad una accoglienza parziale delle ragioni del reclamante.

In funzione delle materie trattate, la seguente elaborazione grafica può senza dubbio dare una visione più completa delle pratiche attivate dai cittadini con l'esito avuto dalle stesse:

Materie di intervento	Accolte	Definite	Positiv.	Negativ.	Parzial.	Sospese
Affari generali	-	-	-	-	-	-
Servizi Sociali-Casa-ATER	38	36	24	8	4	2
Sanità-Igiene-Ambiente	14	13	10	3	-	1
Istruzione-Formazione prof.le	1	1	1	-	-	-
Lavoro-Attività Produttive	2	2	2	-	-	-
Tasse e tributi	8	8	5	2	1	-
Urbanistica – LL.PP.-Viabilità	34	29	17	8	4	5
Istanze partec.Proc.Amm.vo	-	-	-	-	-	-
Varie	46	43	26	12	5	3
TOTALI	143	132	85	33	14	11

DESCRIZIONE DELL'ATTIVITA'

Per una più completa lettura della presente relazione ed altresì per una più comprensibile cognizione dei disparati problemi per i quali è stato chiesto l'intervento del Difensore Civico, riporto qui di seguito la descrizione sommaria dei casi più significativi suddividendoli nelle materie più sopra specificate:

1) **Servizi Sociali – Casa – Ater** - Ancora alcuni problemi causati dalla nuova normativa (legge Bossi-Fini) sia per quanto riguarda i requisiti per l'assegnazione degli alloggi Ater, sia per il rilascio da parte della Questura dei permessi e della carta di soggiorno.

Altri interventi hanno riguardato richieste di contributi economici da parte dei Servizi Sociali del Comune, in modo particolare per far fronte a morosità di pagamento erogazione gas ed acqua potabile; riduzione di canone Ater e sanzioni per ospitalità non autorizzate; mancato riconoscimento invalidità del figlio nella formazione della graduatoria assegnazione alloggi ATER; richieste di cambio alloggi per questioni di inabilità fisica o salubrità dell'edificio.

Intervento presso il Dipartimento Servizi Sociali della Regione Veneto per contributi progetto "Vita indipendente" e per il sostegno al pagamento di affitti onerosi. Questione con l'INPS di Rovigo per mancato riconoscimento benefici di cui alla L.R. n. 2/2003.

L'Ufficio è stato inoltre chiamato in causa per problemi condominiali e di manutenzione in edifici di proprietà dell'ATER e del Comune. Di interesse anche il problema affrontato per una morosità nel pagamento del canone di affitto di un appartamento di proprietà di una persona interdetta, il cui tutore è il sindaco del Comune di residenza .

2) **Sanità – Igiene – Ambiente** - Alcune richieste di intervento hanno riguardato il solito problema – avvertito dalle abitazioni circostanti - dei rumori e dei disturbi (odori e fumo) causati dalle attività di esercizi pubblici. In particolare uno riguardante la sicurezza dagli incendi per una pizzeria in centro storico risultata non in regola con le norme vigenti: a tal proposito è stato richiesto un sopralluogo dei Vigili del Fuoco e l'intervento dell'ARPAV.

Interessante anche la protesta per la limitazione della circolazione dei veicoli in centro a seguito dell'introduzione del bollino blu.

3) **Istruzione e formazione prof.le** – Un solo problema presentato all'attenzione dell'Ufficio in questo settore ed ha riguardato ancora una volta la questione della gestione degli asili nido comunali.

4) **Lavoro – Attività produttive** - Anche se non strettamente di competenza del difensore civico, la sua opera è stata tuttavia richiesta per una questione riguardante l'obbligatorietà o meno – da parte di un docente part-time – a svolgere gli esami di stato presso l' Istituto in cui insegna.

5) **Tasse e Tributi** - Gli argomenti inerenti questo settore, che – come sempre – hanno trovato sollecita risposta, ha riguardato l'applicazione della tariffa asporto rifiuti solidi urbani (sospetta duplicazione), l'imposta ICI (richiesta di rimborso per errore sulla dichiarazione), l'Ufficio delle Entrate (sanzioni ed interessi per ritardato pagamento imposte statali) ed un Consorzio di Bonifica (aggio di riscossione ritenuto non congruo al tributo da versare).

Intervento presso la Direzione Nazionale dell'INPDAP per errata applicazione dell'addizionale comunale IRPEF: l'errore è stato eliminato in breve tempo.

6) Urbanistica – LL.PP. – Viabilità - E' questo il settore in cui maggiormente l'opera del Difensore Civico abbisogna non solo di un accurato lavoro istruttorio ma anche di un costante impegno di sequela presso gli uffici comunali. I problemi che hanno richiesto maggior attenzione hanno riguardato i lavori di sistemazione per lo scolo delle acque piovane in località S.Sisto; l'esame della regolarità e del rispetto dei vincoli di P.R.G. in una lottizzazione cittadina; i disagi causati nelle abitazioni sottostanti ad una via del centro da infiltrazioni di acque fognarie; la richiesta di riapertura di un accesso alla Tangenziale Est, da parte di proprietari dei terreni limitrofi, chiuso per i lavori di costruzione di una stazione di rifornimento.

Altri interventi hanno avuto per oggetto abusi edilizi, soprattutto da parte di coloro che avevano acquistato in buona fede: dal box auto costruito su parti comuni di un condominio, a quello di un appartamento del centro la cui abitabilità era stata concessa anche in presenza di difformità dal progetto originario, a quello di un ampliamento effettuato in zona di rispetto di un canale consorziale.

Di interesse, ancora, la petizione dei residenti di Viale Tre Martiri (nei pressi dell'Ospedale Civile) per i lavori del Passante Nord e della costruenda rotatoria, i problemi di accesso agli atti da parte di un cittadino per lavori di fognatura non ritenuti regolari in una strada del centro storico, l'ordinanza di esecuzione lavori di manutenzione di un edificio ai nudi proprietari inibiti dall'usufruttuario ad entrare nella proprietà stessa.

7) Varie - In questo gruppo vengono inseriti gli interventi che non trovano una collocazione precisa nelle precedenti categorie oppure che vengono effettuati presso Enti Pubblici diversi dall'Amministrazione Comunale. A titolo puramente esemplificativo se ne citano alcuni:

- quesito all'INPDAP di Roma in merito alla perequazione effettuata sulle pensioni concesse prima dell'1/1/1995. Risposta non ritenuta esauriente per cui si è provveduto a riformularlo in data successiva;

- interventi presso la Polesine Acque e Azienda gas per problemi di invio bollette in ritardo, rotture o malfunzionamento dei contatori con relativo ricalcolo dei consumi, per acqua colorata che esce dai rubinetti in una laterale di via Gallani;

- cancellazione di una contravvenzione elevata dai Vigili Urbani di Verona ad un rodigino che non era presente in quella città nel giorno in questione;

- denuncia di rumori molesti provenienti dalla scuola materna di S.Pio X durante le attività estive;

- richiesta risarcimento danni subiti per un chiodo sporgente infisso nel marciapiede, per dissesto del manto stradale, per la presenza di una buca, per il cordolo (ora tolto in seguito all'inversione del senso di marcia) di Vicolo Minelli in immissione su Corso del Popolo;

- intervento presso il Tiro a Segno Nazionale – Sezione di Este – per diniego accesso agli atti di un socio residente nella nostra città e presso la Telecom per l'attivazione di un servizio mai richiesto.

CONCLUSIONI

Non sono certamente mancati gli ostacoli avverso il lavoro dell'Ufficio per poter dare ai cittadini una più completa risposta alle loro richieste; tuttavia i risultati ottenuti compensano in maniera più che adeguata gli sforzi compiuti per superare le difficoltà che di volta in volta si sono presentate.

Desidero esprimere tutta la mia gratitudine alla Sig.ra Daniela Bortoloni per lo zelo e la professionalità dedicati al lavoro d'ufficio e per la collaborazione offertami in tutti questi anni. La sua opera e quella di coloro che sempre si sono dimostrati disponibili hanno fatto sì che questo Ufficio sia stato riconosciuto utile dagli stessi cittadini che ne hanno chiesto l'intervento.

Al Sindaco, al Presidente del Consiglio, agli Assessori, ai Consiglieri Comunali, al Direttore Generale, ai Dirigenti e ai Responsabili dei servizi ed ai dipendenti tutti rivolgo il mio ringraziamento per i buoni rapporti instaurati, per la collaborazione prestata. Al mio successore auguro di poter dare ancora più vigore a questa democraticissima istituzione e di migliorare sempre di più il rapporto tra cittadini ed Amministrazione Comunale.

Il Difensore Civico
-Dr.Renzo Bragato-

