

## *L'Equipe*

*Quella mattina, arrivata a scuola, mi aspettavo di passare una bellissima giornata: e fu così. Arrivata in classe, ho trovato la maestra che conversava con un genitore e tutti gli altri impegnati in qualcosa: chi prendeva i libri, chi giocava, chi leggeva... Insomma, un po' di confusione. Ma è bastato un richiamo per farli tornare nel mondo reale. Così, ecco sopra ogni banco libro e quaderno e abbiamo iniziato a fare lezione di storia e, alle dieci, di musica.*

*La maestra Annapaola ci ha detto che noi dovevamo subito fare merenda: nessuno di noi ha tardato a prenderla e così tutti ce la siamo divorata con gusto. Pochi minuti e stavamo già con il cappotto, belli imbacuccati. Nessuno mancava, neanche nelle quarte. Beh, chi poteva perdersi un giorno così!*

*Anche le maestre erano tutte presenti, anche la maestra Pina. Dopo un po' è arrivato il preside e così ci siamo incamminati. Lungo la strada abbiamo un po' parlato di svariate cose e guardato le vetrine che superavamo. Per qualche minuto è stato così, finché eccoci vicino alla Villa Comunale. Io non sapevo dove si trovava l'ufficio del Difensore Civico, anzi, forse nessuno, ma l'abbiamo scoperto subito: accanto alla libreria e di fronte al negozio di caramelle "Lolly Pop".*

*Lungo la strada, all'andata, c'era molto movimento e diversi rumori. Comunque siamo arrivati di fronte ad una porta di legno, con accanto la targhetta con su inciso "Difensore Civico dell'Abruzzo". Siamo arrivati. Vi era una specie di largo corridoio, dove in alto, agli angoli, erano poste delle telecamere. Sulla soglia di una porta c'erano le signore venute a scuola le settimane precedenti per aderire al progetto "il Difensore Civico tra i banchi di scuola". Sono state accoglienti e ci hanno mostrato i diversi studi. Tutte le pareti erano diverse, così come le tende e l'arredamento. Ma tutte avevano una cosa in comune: la scrivania con il computer e, sotto di essa, una specie di poggiatesta. In un'altra stanza, anch'essa molto bella e dal soffitto dipinto, ci hanno accolto il Difensore Civico con il suo vice. Il Difensore Civico aveva quasi tutti i capelli e la barba bianchi e sia lui che il suo vice erano vestiti in modo impeccabile.*

*Prima di iniziare ci hanno offerto un po' di succo, delle caramelle gommosi e gomme da masticare, era tutto buonissimo! Dopo aver riempito le tasche di tutto, il Difensore Civico ha iniziato a parlare e, ad ognuno di noi, ha dato una specie di diploma, e agli altri un attestato di partecipazione, compreso anche di un pacchetto di caramelle. Dopo aver ringraziato, il Difensore Civico, uno dei ragazzi della quinta A ha letto un testo che elencava alcuni problemi che ci sono nella nostra scuola. Il primo pezzo ci ha fatti morire dal ridere, ma il resto è stata una cosa seria, infatti tutti l'hanno ascoltata attentamente. Anche il Difensore Civico dei ragazzi ha osservato qualche problema.*

*Poi ci siamo fatti tutti una foto ricordo: abbiamo convinto anche la maestra Annapaola a farla. Dopo aver scattato almeno cinque foto abbiamo finito di visitare le stanze restanti. Ma c'era ancora un altro regalo: ad ognuno di noi è toccato un pennarello a scelta.*

*Poi uscendo, tutti abbiamo pensato di sicuro "Che bella giornata!".*

*Ma anche il viaggio di ritorno è stato divertente, anche perché in giro c'era più gente e questo creava un'atmosfera più animata. In classe abbiamo distribuito tutto.*

*Ecco: questa è una giornata da non dimenticare.*

Il Difensore Civico in Abruzzo, ha una sede per ogni provincia : a L'Aquila, a Chieti, a Teramo, a Pescara.

Volete alcune notizie curiose ? Le donne contattano il difensore civico , che è l'avv. Nicola Antonio Sisti , spesso con il telefono, gli uomini preferiscono la posta elettronica e gli uffici pubblici, il fax.

Io ho visitato la sede de L'Aquila ....sono rimasta a bocca aperta, è bellissima.. L'edificio è molto antico, le pareti sono ricche di affreschi e decori; le stanze sono molto grandi, i mobili raffinati . Il tutto crea un'atmosfera solenne e accogliente nello stesso tempo ... mi sentivo un po' intimidita a dire il vero ... era tutto .....super!

Quel giorno, sono andata lì per un motivo ben preciso, il difensore civico ci ha spiegato come poteva esserci utile e noi abbiamo esposto i nostri problemi, ma ..... Partiamo dall'inizio.

Io ho conosciuto il difensore civico grazie alla scuola dove studio. Precedentemente erano venute nella nostra classe le assistenti dell'avv. Sisti e ci hanno proposto di eleggere un rappresentante , il secondo eletto avrebbe svolto il ruolo di "assistente".

Io mi sono candidata e ho vinto ! Insieme al mio assistente rappresentiamo "i difensori scolastici" dobbiamo cioè riferire al difensore civico se qualcosa non va, se abbiamo dei problemi, se desideriamo qualcosa che non riusciamo ad ottenere .

Ritorniamo quindi a quel giorno. Avevamo preso degli appunti che io ho letto un po' emozionata. Abbiamo chiesto che siano presenti più sigili quando si entra e si esce da scuola, un laboratorio di scienze che non abbiamo, una palestra più attrezzata. Il difensore civico si è

mostrato molto disponibile e gentile e ha promesso che ci avrebbe accontentato. Ci sta riuscendo, anche se piano piano .

Quel giorno oltre ad essere molto bello è stato molto ..... buono.

Ci hanno offerto tante caramelle, dolci vari, succhi , spremute ed anche un pacchetto di caramelle da distribuire ai nostri compagni di classe.

Infine ci è stato consegnato un certificato che attestava ufficialmente la nostra importante carica !

E con questo chiudo .... Mi pare che ormai sappiate tutto sul difensore civico e su di me ..... ehm .... sui difensori di classe !

Ciao! E ricordate : se hai un problema ... civico contatta il difensore civico

PS: ecco i numeri del difensore civico a:

- Teramo, via Ponte San Giovanni tel. 0861245343
- Pescara, Viale Bosio, 425 tel. 085 7671
- Chieti, via della Liberazione tel. 0871 64831
- L'Aquila, via Bazzano 2 tel. 0862644762

Ora vi saluto davvero! Ciao, ciao, mi auguro che quello che ho detto vi sia utile e vi sia piaciuto.

## **6. IL QUADRO COMPLESSIVO DELLE ATTIVITÀ**

L'attività svolta nel corso del 2006 è stata rivolta alla realizzazione di un'idea, quella di rendere i cittadini persone consapevoli dei propri diritti.

Si è cercato, inoltre, di svolgere l'attività di questo Ufficio, tenendo sempre presente le difficoltà che incontra l'utente nel rivolgersi alla Pubblica Amministrazione, cercando di mantenere rapporti soprattutto informali, e quindi più diretti, con i vari Responsabili dei procedimenti.

In questo modo abbiamo riscontrato un miglioramento della qualità delle prestazioni ed una maggiore collaborazione fra Enti.

Troppo spesso gli utenti si sentono quasi vittime della Pubblica Amministrazione e proprio per risolvere questo problema, la figura del Difensore civico regionale deve rivestire il ruolo non di semplice struttura di orientamento, ma di istituzione che faccia in modo che il cittadino, una volta informato, si senta anche e soprattutto tutelato.

Anche grazie all'istituzione ed al continuo aggiornamento del Sito e ad una capillare diffusione del materiale informativo sull'attività di questo Ufficio sul territorio regionale, è stata riscontrata una crescita delle domande di intervento ma, cosa sicuramente più significativa, è stata l'aver riscontrato una presa di coscienza del cittadino su i vari servizi offerti da questa Struttura.

Gran parte del lavoro quindi ha riguardato non soltanto il normale funzionamento della Struttura, ma ha ruotato attorno alla pubblicizzazione dei servizi offerti agli utenti; in quest'ottica sono tuttora in corso Progetti ed attività ad essi correlati.

La conduzione di questi Progetti è stata ed è sicuramente interessante e stimolante ed ha coinvolto tutto il personale di questa struttura che si è improvvisato

organizzatore, disegnatore, addetto alle comunicazioni, il tutto conseguendo risultati superiori alle aspettative.

Seppure con limitate risorse finanziarie a disposizione, questo Ufficio è riuscito a portare a termine progetti corposi, come il Progetto Scuola e la gestione del Sito dedicato all'attività del Difensore civico regionale.

Con il Progetto Scuola si è riusciti a coinvolgere varie categorie di persone partendo dai banchi di scuola: alunni, insegnanti e soprattutto genitori, ma la cosa più importante è che si è creato un ponte fra noi e la scuola.

Migliorare la struttura del Sito si è rivelato un compito piuttosto impegnativo ed ha richiesto un lavoro continuo da parte del personale incaricato dell'aggiornamento, dei commenti e della cura dei rapporti con la società che gestisce il Sito.

Grazie appunto all'istituzione del Sito del Difensore civico regionale, abbiamo riscontrato un aumento delle richieste di intervento, richieste che spesso avvengono telefonicamente e anche se non sempre sono attinenti alla funzione svolta da questo Ufficio, comunque hanno ricevuto utili consigli per la risoluzione delle varie problematiche esposte.

Lavorare in sinergia e in modo uniforme con i Difensori Civici locali è il fine che ci proponiamo di raggiungere, non soltanto con incontri che si sono tenuti periodicamente e che sicuramente continueranno a tenersi, ma soprattutto con costanti contatti, con scambi di idee, con nuove proposte di impostazione del lavoro ottenendo in questo modo risultati più soddisfacenti.

“La legge promuove l'istituzione della rete di difesa civica locale”.

Questa importante novità, introdotta al comma 3 dell'art. 82 del nuovo Statuto Regionale, sottolinea l'importanza dell'approvazione della proposta di legge che questo Ufficio ha presentato nel 2005 e che è volta all'istituzione della “Conferenza dei Difensori Civici locali”.

Abbiamo proseguito con il lavoro di diffusione dell'attività di questo Ufficio

presso le Associazioni di categoria che rappresentano il punto di raccordo tra la il cittadino e la Pubblica Amministrazione, spiegando ai vari responsabili l'importanza di una capillare informazione sui servizi offerti agli utenti da parte di questa Struttura.

Il 2006 ha visto un notevole aumento delle richieste di intervento in materia sanitaria ed è per questo motivo che il trattamento dei dati personali e sensibili degli utenti è stato oggetto di attenzioni particolari.

## **7. SITUAZIONE ORGANIZZATIVA**

Tutta l'attività dell'Ufficio del Difensore civico regionale è frutto dell'organizzazione interna del Servizio di Segreteria che coordina, raccorda e organizza sia il personale in servizio presso la sede centrale che quello operante nelle sedi decentrate.

Il Servizio di Segreteria è strutturato in un Ufficio di Segreteria e in un Ufficio per i Rapporti con gli Enti Locali.

Come già segnalato, dal 1° settembre 2005, l'Ufficio per i Rapporti con gli Enti Locali è rimasto privo del Responsabile avendo lo stesso maturato il diritto alla pensione, pertanto si è sempre in attesa di una adeguata sostituzione che consenta a questa Struttura di svolgere il proprio lavoro usufruendo di personale qualificato e idoneo a garantire un adeguato servizio all'utente.

Il Responsabile dell'Ufficio di Segreteria è affiancato da due collaboratori appartenenti alla categoria B che svolgono compiti di videoscrittura, protocollo, archiviazione cartacea ed informatica e ricerca giuridica, e da una collaboratrice di categoria C con funzione di Assistente ai Servizi Amministrativi Generali, alla quale sono stati assegnati compiti finalizzati all'istruttoria di procedimenti amministrativi e alla predisposizione di atti contabili e che presta una stretta collaborazione con il Dirigente per il disbrigo di tutti gli atti che riguardano il corretto funzionamento dell'Ufficio.

La struttura amministrativa è affiancata da una segreteria particolare affidata ad una unità di categoria "C", alle dirette dipendenze del Difensore civico.

Per quanto concerne la gestione economico-finanziaria della Struttura, sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati nel rispetto dei fondi accreditati sul Capitolo

relativo alle spese di funzionamento dell'Ufficio, grazie ad una attenta gestione sia del personale che delle risorse.

Si può concludere affermando che tutti gli obiettivi prefissati in sede di programmazione dell'attività per l'anno 2006, sono stati raggiunti.

Anche nel corso del 2006 i cittadini di tutta la Regione hanno potuto usufruire di un servizio altamente professionale grazie all'aggiornamento dei sistemi operativi e delle apparecchiature informatiche e soprattutto grazie all'aumento delle postazioni collegate alla De Agostini Professionale.

Sono stati inoltre risolti i numerosi problemi verificatisi con il trasferimento dei dati dell'archivio informatico sul database interno.

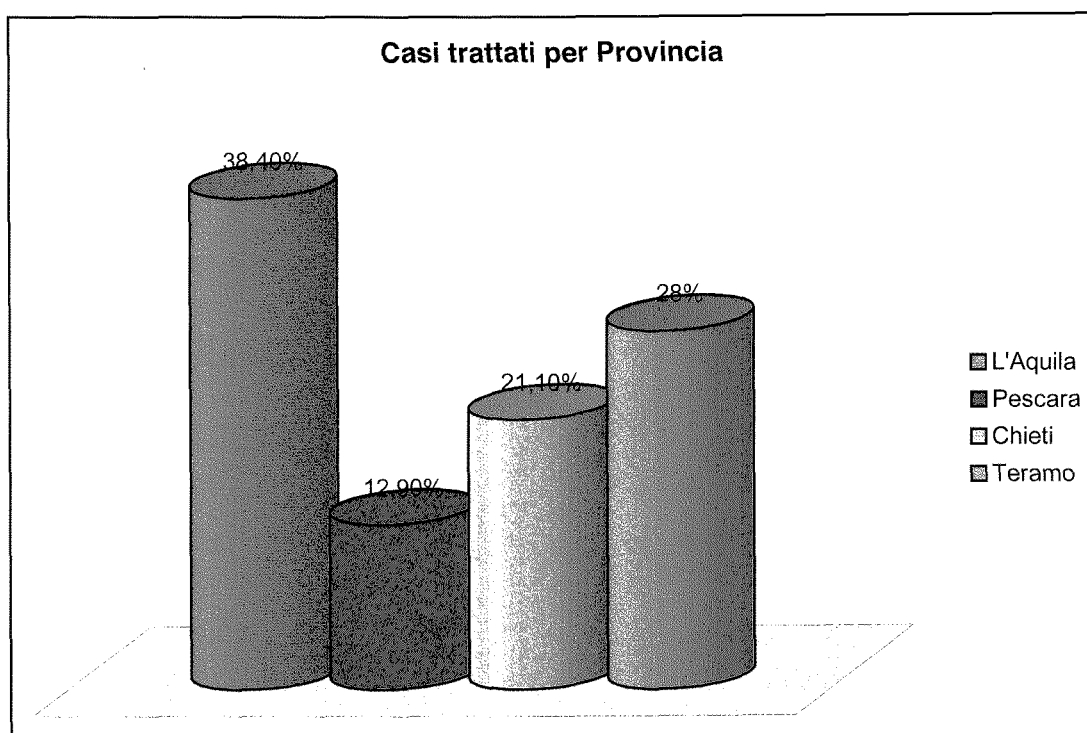
E' da riconoscere a tutto il personale il merito di aver svolto, nel corso del 2006, ogni lavoro assegnato con accuratezza e professionalità, dimostrando interesse, partecipazione e spirito di iniziativa.

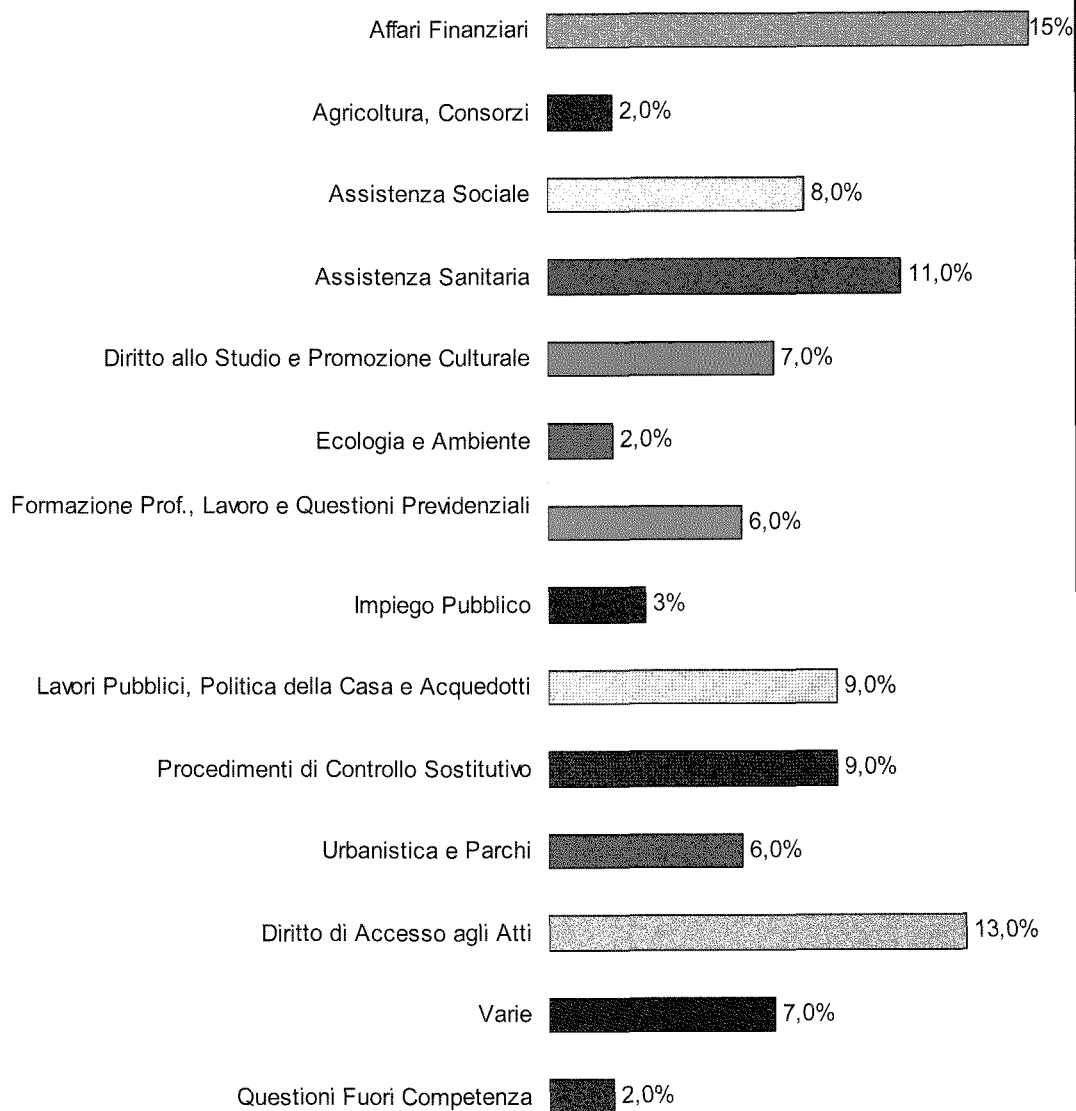
## 8. LE MATERIE

E' compito non facile (e soprattutto molto laborioso) riassumere e sistemare in modo organico e puntuale tutte le questioni trattate nella variegata gamma di materie in cui si dispiega l'intervento del Difensore civico.

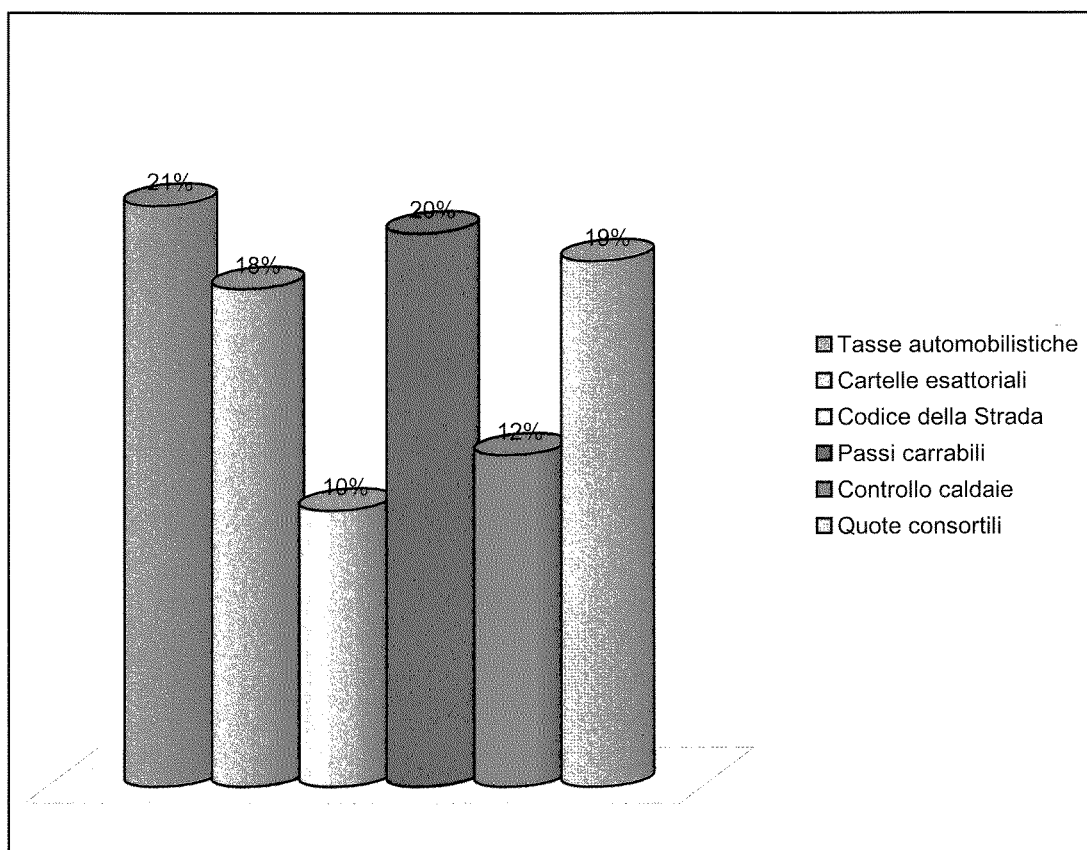
Si spera tuttavia, che il lavoro di sintesi dia utili indicazioni per dare il senso complessivo dell'attività dell'Ufficio, che ormai si sviluppa a tutto campo e si misura con le problematiche più diverse.

All'interno delle singole materie (o di settori di materie affini) si è ritenuto utile approfondire gli interventi più significativi ovvero quelle iniziative che rivestono direttamente un più ampio interesse per i cittadini e per le Amministrazioni coinvolte.



**Casi trattati per materia**

### **8.1. AFFARI FINANZIARI (TRIBUTI CANONI E TARIFFE, SANZIONI AMMINISTRATIVE)**



Nell'ambito della materia degli affari finanziari i casi maggiormente trattati hanno riguardato problematiche relative alle tasse automobilistiche ed a cartelle esattoriali emesse, talvolta, per importi errati o poco chiare nella consultazione.

**8.1.1. Autovelox: il verbale va letto attentamente**

Ad un cittadino era stata elevata una contravvenzione da parte della Polizia urbana di un Comune relativa alla violazione dell'art. 142 del D.Lgs. n° 285/92 Codice della Strada per superati limiti di velocità.

Nonostante la contravvenzione fosse stata pagata entro i termini prescritti, nel verbale di contestazione il cittadino si vedeva recapitare una cartella esattoriale, pari ad un importo doppio rispetto alla multa pagata.

In caso di infrazione al Codice della Strada, rappresentata dal superamento del limite di velocità imposto sul tratto di strada considerata, è prevista una sanzione amministrativa, a carico del trasgressore, cui si aggiungono la perdita dei punti della patente secondi i disposti dell'art. 142 e 126 bis del D.Lgs. n° 285/1992.

Poiché l'accertamento della violazione - nell'impossibilità di fermare il mezzo nell'attimo in cui viene commessa l'infrazione – avviene al momento della notifica del verbale (che tra l'altro deve avvenire entro 150 gg. dalla violazione), il cittadino è invitato a fornire il nominativo del reale conducente dell'auto al momento dell'infrazione, insieme con gli estremi della patente di quest'ultimo.

Questo invito, il più delle volte, è indicato in maniera non visibile o posizionato in zone oscure del verbale.

Qualora il proprietario dell'auto non adempia a quanto richiesto, ovvero non fornisce tali generalità, soggiace al pagamento di un'ulteriore sanzione pari a € 357,00, in virtù dell'art. 180, comma 8 del Codice della Strada.

Stando così le cose, poche speranze restano al trasgressore di far valere le proprie ragioni impugnando il verbale, in quanto, anche se il ricorso potrebbe essere

accolto da qualche Giudice di Pace, la sentenza tuttavia è destinata ad essere rigettata successivamente, per via di una recente pronuncia della Corte di Cassazione che legittima in toto la sanzione in parola.

Nella fattispecie, il cittadino aveva ottemperato solo all'obbligo della sanzione prevista dall'art. 142 del Codice della Strada, dimenticandosi di fornire le proprie generalità o quelle di altro conducente come previsto dall'art. 180.

Tuttavia la cartella esattoriale conteneva comunque un errore, in quanto nell'importo richiesto era stata conteggiata anche la multa effettivamente pagata; pertanto il Comune, su sollecitazione del Difensore civico, procedeva ad emettere un provvedimento di discarico.

#### **8.1.2. Diritto annuale: legittima la pretesa della Camera di Commercio**

Una Società in accomandita semplice - non più attiva in quanto posta in liquidazione nel 1990 – si rivolgeva al Difensore civico affinché si pronunciasse sulla legittimità di una cartella esattoriale con la quale la Camera di Commercio richiedeva alla società stessa il pagamento del diritto annuale, relativo all'anno 2001, nonché sulla comunicazione da parte della Camera di Commercio della messa in ruolo del tributo in parola anche per gli anni dal 2002 al 2006.

Al riguardo il D.M. n° 359, dell'11 maggio 2001 prevede che per la cessazione dell'obbligo del pagamento del diritto annuale, occorre che l'impresa o la società di persone, oltre che ad essere non operativa, inoltri la domanda di cancellazione al registro delle imprese entro il 30 gennaio successivo alla data di cessazione dell'attività.

Con il D.P.R. 23 luglio 2004, n° 247, sul "Regolamento di semplificazione del procedimento relativo alla cancellazione di imprese o società non più operative dal

registro delle Imprese” il Legislatore ha provveduto a dare attuazione al disposto di cui all’art. 1, commi 1 e 2, della Legge n° 340/2000, dove si dispone la delegificazione e la semplificazione di procedimenti amministrativi tra cui quello relativo alla cancellazione d’ufficio dal registro delle Imprese.

L’intento del menzionato decreto è quello di eliminare negli archivi delle Camere di Commercio un numero sempre più elevato di imprese inattive la cui presenza comporterebbe inutili oneri amministrativi e finanziari per la gestione dei registri, provocando, tra l’altro, elementi di incertezza nel regime di pubblicità delle imprese, nonché la distorsione dei dati in essi riportati, posto che i medesimi registri dovrebbero potenzialmente tendere a rappresentare uno specchio della realtà economica del Paese.

Successivamente, la Circolare del Ministero delle Attività Produttive n° 3585/C, del 15 giugno 2005, nel fornire una serie di chiarimenti interpretativi in merito all’ambito di applicazione della procedura sopra descritta, sottolinea la specifica finalità di verificare d’ufficio la sussistenza dei presupposti per la cancellazione dal registro dell’impresa o società, ove questa non sia stata chiesta dai soggetti che per legge vi sono tenuti.

Qualora, pertanto, siano questi ultimi (titolari, eredi, amministratori) a comunicare al registro delle Imprese l’azzeramento delle circostanze indicate dal regolamento sopra menzionato come sintomo di inattività, deve essere attuato il procedimento di cancellazione ordinario.

Nel caso preso in esame dal Difensore civico l’istanza di cancellazione inoltrata alla Camera di Commercio era stata prodotta dal socio accomandatario, legale rappresentante della società, pertanto, non essendoci i presupposti per la cancellazione d’ufficio, la richiesta di pagamento del diritto annuale da parte dell’Ente camerale era da considerarsi legittima.

### **8.1.3. Se l'importo della bolletta Enel è troppo alto, si può rateizzare**

Numerose sono state le richieste di intervento pervenute al Difensore civico riguardanti gli importi elevati delle bollette del gas, soprattutto nel periodo invernale o in concomitanza con i conguagli.

In particolare si è rivolta all'Ufficio una cittadina che si era vista recapitare una bolletta del gas di importo molto elevato, al punto che le sue disponibilità economiche le impedivano di pagarla.

L'Ufficio provvedeva a contattare sia la società erogante il servizio, sia l'Autority per l'Energia Elettrica ed il Gas, per verificare la correttezza dell'importo contenuto nella bolletta di conguaglio, nonché per esaminare l'eventualità di una rateizzazione dello stesso importo.

Al riguardo l'Autority comunicava, che nel caso di bollette di conguaglio di molto superiori a quanto pagato mediamente dal cliente nei bimestri precedenti, gli utenti hanno il diritto di pagare a rate invece che in un'unica soluzione, con l'applicazione dell'interesse legale.

Inoltre precisava che, con una direttiva emanata nel 2000, la possibilità della rateizzazione non è più a discrezione dell'impresa fornitrice; pertanto, qualora l'utente ne faccia richiesta, la medesima impresa è tenuta ad accordarla.

L'Autority per l'Energia ed il Gas faceva presente che la rateizzazione non può essere offerta per corrispettivi inferiori a € 50,00 e che, salvo diversi accordi tra le parti, l'importo dovuto è suddiviso in un numero di rate di ammontare costante, pari almeno al numero di bollette di acconto o stimate ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio e comunque non inferiore a due.

In merito alla problematica trattata, il Difensore civico ha comunque fatto presente che, nonostante l'ente erogatore sia tenuto alla lettura del contatore, tramite un proprio incaricato almeno una volta l'anno, è consigliabile comunque che,

per evitare il recapito di bollette eccessivamente alte, l'utente provveda ad effettuare l'autolettura del proprio contatore tramite l'apposito numero verde, nel periodo indicato in ogni bolletta.

#### **8.1.4. Illegittima l'esclusione al tirocinio formativo se la comunicazione è irrituale**

Uno studente, dopo aver superato la selezione per l'inserimento nel tirocinio formativo POR 2006, era stato successivamente escluso dalla relativa graduatoria in quanto la Società alla quale la Regione aveva affidato dette attività formative, non era riuscita a mettersi in contatto telefonico con il medesimo per comunicargli l'inizio del tirocinio.

L'Ufficio prendeva contatti sia con il Dirigente del competente Servizio della Giunta Regionale, sia con i vertici dell'Ente di formazione, facendo presente l'irritualità della comunicazione per telefono ed esprimendo forti dubbi di trasparenza amministrativa, oltre che di legittimità degli atti compiuti.

Si faceva presente che l'Ente di formazione avrebbe dovuto procedere a comunicare al ricorrente l'inizio del tirocinio con la stessa modalità usata per la convocazione alla selezione e cioè con il telegramma, oppure usare tale forma comunicativa in aggiunta al contatto telefonico.

A seguito di tale interessamento, il Responsabile della Società organizzatrice del tirocinio procedeva a fare una nuova comunicazione all'interessato attraverso una nota scritta con la quale veniva tra l'altro avvisato del reinserimento in graduatoria.