

legittimità delle istanze, si è dato corso al procedimento, il quale si è concluso positivamente.

A partire dal luglio 2006, si è tuttavia verificata una situazione del tutto anomala, che ha meritato - e merita - un'attenta riflessione. Sono pervenute a questo Ufficio, nel volgere di pochi mesi, da parte di un Gruppo Consiliare di opposizione di un Comune della Riviera di Ponente otto istanze inerenti l'accesso agli atti di numerosissimi documenti alcuni dei quali anche indicati in modo generico ed a prima vista di scarsa rilevanza. Tali istanze, proprio per la loro entità, creavano evidenti disagi alla Amministrazione, la quale non sembrava in grado di far fronte a tale mole di richieste e pertanto non forniva, nei termini, le risposte dovute. Poiché tale situazione faceva presumere l'utilizzo improprio di un mezzo consentito, per fini diversi da quelli ai quali la norma lo preordinava, si è ritenuta opportuna la convocazione di tutte le parti interessate, al fine di valutare le reciproche posizioni, invitando altresì il Sindaco a dotare l'Ente o ad aggiornare il Regolamento relativo all'accesso e chiarendo ai ricorrenti come il divieto degli atti emulativi sia un principio generale dell'ordinamento giuridico.

- I RAPPORTI CON I CITTADINI

I cittadini si rivolgono a questo Ufficio con lettere, e-mail o presentandosi personalmente. In quest'ultimo caso, le modalità di approccio sono e debbono essere, connotate da estrema disponibilità e del tutto informali. La maggior parte delle persone che si rivolgono all'Ufficio, appartengono a categorie deboli e prive di adeguati strumenti culturali o comunque con basso tasso di scolarizzazione. A questi soggetti, i quali si percepiscono come indifesi di fronte ad apparati che paiono loro estranei se non addirittura ostili, deve prestarsi la massima attenzione, sia per evidenziare i loro diritti che per rendere chiaro come tutto il sistema non sia diretto ad opprimere i singoli, sia, infine, per suggerire i più opportuni rimedi.

L'accoglienza, pertanto, deve essere cordiale e amichevole, sì da creare un clima di fiducia, tale da consentire un incontro il più possibile sereno.

I cittadini vengono, quindi, accolti con la massima disponibilità: il primo approccio avviene con la Segreteria, la

quale provvede ad ascoltare le loro doglianze ed a redigere una scheda con la loro istanza. Vengono successivamente ascoltati dal Difensore Civico e/o da un funzionario a ciò incaricato.

In questo modo di procedere, fondamentale è l'utilizzo di un linguaggio chiaro e scevro da termini tecnici. Ascoltare, in questo senso, significa entrare in un rapporto di empatia con il soggetto, vale a dire sperimentare il disagio dell'altro come fosse il proprio creando, così, nell'Istante, la sensazione di sentirsi accolti e quindi, di essere in condizione di sicurezza. Proprio per creare tale situazione, l'uso di termini comprensibili e chiari, oltre che l'atteggiamento tutto, deve essere adeguato all'interlocutore, così che il linguaggio, che potrebbe essere una barriera, costruisce, invece, un ponte fra gli individui.

Non tutte le istanze possono avere un seguito. Talvolta, equivocando sul termine, questo Ufficio viene, confuso con la difesa d'ufficio in sede giurisdizionale o con il *gratuito patrocinio*, sicché vengono prospettati problemi di natura penale o civile, soprattutto condominiali o familiari e/o

minorili. Tutte le persone, comunque, vengono ascoltate, indirizzate agli Uffici competenti, consigliate sui possibili rimedi.

Il clima sereno ed informale dell'Ufficio ha, comunque, riscontri negli utenti del Servizio che spesso manifestano, con lettere, telefonate o presentandosi di persona il loro apprezzamento per il trattamento ricevuto. Significativa in tal senso la conclusione di una lettera ricevuta da parte di un cittadino che dichiara “...*noi tutti in Italia ci auguriamo di trovare dei prestatori di Servizi Pubblici quali voi siete...*”

La maggior parte delle istanze provengono dagli abitanti di Genova e dei Comuni dell'Hinterland. Per favorire l'accesso anche ai cittadini residenti in zone più lontane dalla Sede centrale di Genova, da tempo sono state organizzate sedi decentrate sul territorio della Regione, presso le quali, a scadenze fisse, la Dirigente del Servizio ed i tre funzionari, garantiscono la loro presenza in modo da rendere il servizio più vicino agli utenti e raccogliere in loco le loro istanze. Un'attività di tale genere comporta, per tutto l'Ufficio, un notevole impegno.

Nella tabella che segue sono riportati: l'indicazione delle sedi, dei giorni di ricevimento e gli orari in cui i Funzionari sono presenti nelle sedi decentrate stesse, come indicati anche nei depliant inviati a tutte le Amministrazioni Provinciali, i Comuni e le Comunità Montane della Regione Liguria.

1° Venerdì	Imperia Arenzano	presso il Palazzo della Provincia dalle ore 9,30 alle ore 12,30 Via Verdi n. 49 canc. dalle ore 9,30 alle ore 12,30
2° Venerdì	Sarzana	presso l'U.R.P del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
3° Venerdì	La Spezia	c/o Liguriainforma Point C.so Cavour 40 La Spezia 9,30-12,30
	Savona	presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30
4° Venerdì	Chiavari	presso il Palazzo del Comune dalle ore 9,30 alle ore 12,30

- LE RICHIESTE DEI CITTADINI

Le domande dei cittadini, considerata la vastità delle competenze del Difensore Civico, riguardano i temi più eterogenei: alcuni settori dell'attività amministrativa peraltro, sono più frequentemente oggetto di ricorsi e doglianze e rappresentano, pertanto, i punti di maggior criticità del sistema.

I rapporti degli assegnatari con l'A.R.T.E. sono spesso oggetto di esposti e riguardano la mancata manutenzione degli immobili o i danni ai singoli alloggi, mai riparati nonostante formali e reiterate richieste di intervento; domande inevase di cambio alloggio in dipendenza della mutata composizione del nucleo familiare e/o per altre esigenze. Problema di notevole impatto sugli inquilini — assegnatari risulta essere quello della messa in vendita, da parte dell'Agenzia, degli alloggi, per i quali i prezzi sono stati fissati con riferimento ai valori correnti di mercato.

Numerosi assegnatari, residenti in zone di pregio, hanno lamentato come i prezzi, così determinati, superino di gran lunga le loro capacità economiche, rendendo loro impossibile l'acquisto dell'immobile attualmente occupato e temono, così, di rimanere privi di abitazione.

Tale situazione, appare poco equa, tenuto conto delle finalità sociali e non meramente economiche dell'Edilizia popolare, quando la vendita avviene in danno di soggetti particolarmente deboli, in ragione dell'età e di scarse possibilità economiche e pertanto impossibilitata e reperire una diversa situazione abitativa.

L'intervento del Difensore Civico, il quale chiedeva particolare attenzione a casi tanto delicati, non ha sortito alcun risultato, in quanto l'A.R.T.E. ha precisato che i prezzi stabiliti sono stati oggetto di un accordo fra le parti interessate.

Da altri cittadini è stato fatto presente come alcuni alloggi di proprietà A.R.T.E. siano tuttora disabitati,

nonostante le numerose richieste di assegnazione rivolte all'Ente.

Anche nei confronti degli Enti Previdenziali (I.N.P.S. I.N.P.D.A.P. ecc.) sono stati svolti numerosi interventi, al fine di segnalare disguidi e ritardi nella definizione delle pratiche.

I ritardi, talora notevolissimi, nel pagamento delle indennità di espropriazione da parte di alcuni Comuni ed Enti (A.N.A.S.) hanno dato luogo a procedimenti defatiganti, che hanno richiesto numerosi solleciti e talora anche incontri congiunti con i Responsabili dei Procedimenti ed i cittadini esponenti.

Da alcuni cittadini della Riviera e dell'entroterra, sono pervenute doglianze in ordine a problematiche edilizie, ambientali, di regolamentazione della circolazione stradale, di inquinamento elettromagnetico, conseguente all'installazione di antenne per la telefonia mobile e, più in generale, segnalazioni di mal governo del territorio.

Su iniziativa degli interessati (Curie Vescovili della Regione Liguria) sono state aperte numerose pratiche al fine di sollecitare i Comuni agli adempimenti previsti dalla l.r. n. 4/1985 la quale prevede il versamento di una percentuale degli oneri di urbanizzazione secondaria agli Enti religiosi che ne facciano richiesta.

Oltre a quelli sopramenzionati, numerosi sono stati gli esami congiunti, realizzati tra cittadini e Pubblici Amministratori, al fine di chiarire punti controversi delle procedure adottate o comunque dirimere controversie, svolgendo, quando fosse opportuno, un'opera di mediazione che consentisse di evitare ricorsi in sede giurisdizionale. Tale facoltà, attribuita dalla legge regionale istitutiva, presenta particolare interesse, in quanto si inquadra nella tendenza, sempre più diffusa in ogni settore del Diritto, di appianare stragiudizialmente i conflitti, evitando il moltiplicarsi dei ricorsi e l'acuirsi della conflittualità. Tale attività, estesa ormai a numerosissime situazioni, si concreta nell'aiuto fornito ai cittadini per reagire a situazioni effettivamente o potenzialmente dannose, o come tali percepite, in modo nuovo e diverso

dalla lite giudiziaria, accrescendone la competenza sociale e la capacità di superare difficoltà relazionali, ed istituisce, così, canali di comunicazione tra le diverse componenti della Società.

Di seguito riporto alcuni casi, fra i molti seguiti dall'Ufficio, che possono rappresentare le varie tipologie di intervento:

La signora A.R., cittadina genovese, si è rivolta al Difensore Civico facendo presente che - madre di un minore portatore di handicap grave accertato dalla Asl Genovese ed in conseguenza di ciò esente da ogni contributo per farmaci ed esami - non riusciva ad ottenere dall'Azienda Mobilità e Trasporti un abbonamento mensile a prezzo ridotto in quanto la predetta Azienda per il rilascio del suddetto abbonamento richiedeva la percentuale di invalidità riconosciuta al minore; percentuale, però, che la Asl alla quale la signora la richiedeva non poteva fornirle in quanto, normalmente, nei minori di anni 18, la valutazione dell'invalidità non viene espressa in termini di riduzione percentuale della capacità lavorativa come, invece, succede per gli adulti. Ritenendo la richiesta del tutto legittima, il nostro Ufficio si è prontamente attivato sia con AMT che con l'Ufficio competente dell'Azienda Sanitaria Locale e dagli stessi ha ottenuto piena disponibilità e collaborazione tanto che, a distanza di poco tempo dall'avanzamento della predetta richiesta, la Asl ha comunicato al Difensore Civico di aver provveduto ad effettuare una valutazione percentuale dell'invalidità civile del minore. In conseguenza di ciò l'Ufficio dell'AMT ha concesso al figlio della signora l'abbonamento a prezzo ridotto e la richiedente ha ringraziato per l'intervento.

Il signor P.G., residente a Genova, esponeva, nel corso di un colloquio presso quest'Ufficio, la problematica riguardante il proprio figlio, affetto da tetraparesi spastica, al quale era venuta a mancare la possibilità di continuare a fare fisioterapia a casa; terapia, peraltro, già autorizzata dal Dipartimento delle Cure Primarie dell'Azienda Sanitaria 3 Genovese che però non l'aveva più autorizzata in quanto - aveva comunicato telefonicamente all'interessato - erano venuti a mancare i finanziamenti. L'interessato, che aveva già fatto presente con una nota all'Assessorato alla Salute quanto fosse importante per il figlio poter continuare a fare fisioterapia a casa, chiedeva un intervento del nostro Ufficio al fine di riuscire a continuare il trattamento fisioterapico a domicilio.

L'Ufficio ha svolto un sollecito intervento sull'Urp e sull'Unità Operativa Assistenza Disabile della Azienda Sanitaria e, sollecitamene ha avuto notizia che - nelle more della attivazione del Fondo Regionale della Non Autosufficienza -finalizzato al finanziamento dell'assistenza territoriale domiciliare, a far data dall'anno 2007, avrebbe autorizzato forme di assistenza indiretta a

favore dei celebrosi gravi. L'interessato informato dell'esito positivo dell'intervento ha ringraziato sentitamente.

La signora R.C., residente in Spagna, si è rivolta al nostro Ufficio facendo presente di non riuscire ad ottenere da un Comune del levante ligure un certificato di nascita internazionale per riuscire a contrarre matrimonio da italiana in Spagna, così come richiestole dal Consolato Spagnolo.

Il nostro Ufficio è prontamente intervenuto sul predetto Comune il quale sollecitamente ha informato il Difensore Civico di aver provveduto ad inviare i richiesti certificati all'interessata che ha ringraziato sentitamente per il risultato ottenuto.

S.E. si è rivolta al Difensore Civico regionale perché l'Inps territorialmente competente aveva respinto una domanda di liquidazione di rate di pensione maturate e non riscosse fondando la reiezione sull'asserita invalidità del rapporto di parentela intercorrente tra la richiedente e la deceduta. In effetti la deceduta era la cugina della

madre della richiedente e quindi il rapporto di parentela, debitamente comprovato, legittimava la richiesta. Infatti con il puntuale richiamo della normativa di riferimento l'intervento del Difensore Civico ha avuto esito favorevole e solutorio.

R.T. riceve inopinatamente da un Comune campano una sanzione amministrativa ovvero la classica multa per un presunto divieto di sosta. R.T. riferisce di non essere mai stato nel Comune ove sarebbe avvenuta l'infrazione e pur di evitare aggravii di sanzione e perdite di tempo prezioso si dichiara disposto a pagare quanto, in realtà, non dovuto. Anche in questo caso attraverso una paziente ricerca, un numero considerevole di telefonate e molti fax, si riesce a risolvere la problematica con viva soddisfazione dell'utente. Questo tipo di situazioni (e cioè sanzioni amministrative inflitte per mero errore ad automobilisti che non sono mai stati nel luogo della asserita infrazione) si verificano con discreta frequenza e, anche se la competenza del Difensore Civico non le comprenderebbe ciononostante si interviene con risultati statisticamente confortanti. Si evitano pertanto ai cittadini innumerevoli disagi (risparmio di tempo, denaro e stress) e si

prevengono ricorsi difficilmente proponibili in località lontane con un maggiore intasamento degli uffici dei Giudici di pace e delle Prefetture.

B.A. aveva ricevuto moltissime (più di una decina) richieste di pagamento dalla RAI sul presupposto del possesso di un apparecchio TV che B.A. aveva da sempre sostenuto di non possedere; forti indizi favorevoli all'interessato derivano dal fatto che lo stesso aveva espressamente invitato i competenti organi di controllo a verificare presso la propria abitazione l'assenza di un apparecchio televisivo; altra circostanza non trascurabile derivava da un altro elemento concreto: e cioè che nella zona ove era residente B.A. le onde di frequenza radiotelevisive non pervengono con facilità. Anche questo, e cioè la insistenza della RAI a pretendere il pagamento della tassa di possesso sulla sola presunzione che in tutte le case degli italiani debba comunque esserci almeno un apparecchio televisivo, è un problema, in realtà, di carattere più generale, diffusissimo per la soluzione del quale il Difensore Civico si batte da tempo ma che non può ritenersi risolto in toto. La RAI caso per caso contattata difende la propria strategia sostenendo di non avere altro mezzo per ottenere il pagamento della tassa in oggetto se non quello della insistenza epistolare che pur talvolta

sconfina in missive dal tono vagamente intimidatorio. Comunque nel caso segnalato la RAI stessa si è impegnata a non insistere più con il cittadino recependo dopo le innumerevoli risposte dello stesso l'invito del Difensore Civico a soprassedere.

G.G. si è rivolto al Difensore Civico regionale perché il Corpo di Polizia Municipale del Comune di R. aveva inflitto una sanzione amministrativa per infrazione al codice della strada riferita ad un autoveicolo già intestato a G.G., ma che al momento della presunta infrazione risultava a tutti gli effetti, e da molto tempo, demolito come da inconfutabile documentazione, faticosamente reperita dall'interessato. La segnalazione di tale demolizione era stata regolarmente inviata a più riprese via fax e per raccomandata dal Signor G.G. al Comando di Polizia Municipale sopra indicato senza riscontro alcuno: pertanto non solo non si era provveduto ad alcun annullamento ma il competente Concessionario per la riscossione dei Tributi aveva già iscritto nel ruolo esecutivo l'importo reclamato con conseguente maggiorazione di interessi di mora, compensi di riscossione coattiva e diritti di notifica.