

L'intervento del Difensore Civico ha consentito una rapida soluzione della pretesa creditizia che è stata, in tempi brevi, annullata con vivo sollievo per G.G.

L.L. aveva un contenzioso con un Comune dell'entroterra ligure in relazione a richiesta insistita di pagamento di ICI pregressa che prescindeva dalla rendita catastale attuale dell'immobile ma prendeva in considerazione la precedente rendita, superiore a quella attuale, che in conseguenza ad una lunga diatriba lo stesso Ufficio del Territorio (ovvero il "Catasto") aveva ritenuto eccessiva in quanto derivante da una classificazione errata a danno del contribuente.

Peraltro, il Comune ribadiva la fondatezza "formale" della propria pretesa, il tutto sempre, invero, con toni garbati e concilianti, ma decisi e pretendeva un inequivocabile responso dell'Ufficio del Territorio sulla problematica esposta anche alla luce dei rilievi formulati dal Servizio del Difensore Civico. In effetti tale Servizio insisteva a lungo sulla contraddittorietà che derivava dall'interpretazione "formale" propugnata dal Comune: in pratica un immobile che non aveva mai subito modifiche per un errore non imputabile al contribuente era stato

classificato per anni con una categoria di maggior pregio non conforme con conseguente rendita superiore a quella effettivamente da attribuirsi e di fatto l'evidente errore del Catasto veniva sopportato dal contribuente.

A seguito di reiterate insistenza l'Ufficio del Territorio emetteva il responso condiviso dal Servizio del Difensore Civico ed il Comune prontamente assumeva le decisioni conseguenti annullando le proprie pretese nei confronti del contribuente.

Anche il Signor M.G.L. ha avuto problemi per l'ICI con un altro Comune dell'entroterra ligure, in questo caso derivanti dal fatto che l'Ufficio del Territorio aveva provveduto ad attribuire la rendita definitiva ad un immobile di proprietà dell'istante solo dopo 25 anni dalla presentazione di una denuncia di variazione.

Anche in questo caso il Comune pretendeva il pagamento dell'Ici sulla base di una rendita presunta ben superiore a quella definitiva con ciò in pratica facendo ricadere sul contribuente l'inerzia di un pubblico ufficio.

L'intervento della Difesa Civica è servito a risolvere, favorevolmente per il cittadino, la querelle senza la necessità di attendere eventuali responsi dell'Ufficio del Territorio.

Per una riflessione meno "allineata" sembra opportuno rammentare che in questo, come in altri casi, il cittadino che si è rivolto al Servizio del Difensore Civico e che nel periodo di istruttoria e sviluppo della pratica ha trovato tempo e modo per presentarsi più volte personalmente negli uffici di tale Servizio cui ha altresì indirizzato svariate telefonate, non ha ritenuto, alla fine, esprimere il benché minimo ringraziamento per l'opera svolta: un ringraziamento sicuramente non dovuto ma che è sempre gradito

La Sig.ra B. F. aveva subito, nel 1998, un infortunio sul lavoro in seguito al quale, dopo alterne vicende, le era stata riconosciuta una percentuale di invalidità. Tuttavia, nonostante il lungo tempo trascorso, a causa di un errore nell'inserimento dei dati, non aveva ancora ottenuto la liquidazione della relativa indennità.

Si rivolgeva, pertanto, al Difensore Civico il cui intervento, svolto in più fasi presso l'INAIL, consentiva di sbloccare la pratica, che si

concludeva positivamente nel giro di qualche mese. Al riguardo, l'interessata ringraziava l'Ufficio per l'attività svolta.

La Sig.ra F. A., insegnante attualmente pensionata, si rivolgeva al Difensore Civico lamentando di non avere ancora ottenuto la riliquidazione della propria pensione nonostante già nel 2005 la Corte dei Conti; con propria sentenza, ne avesse disposto il ricalcolo e l'aggiornamento.

In proposito l'interessata chiedeva di poter almeno visionare i conteggi effettuati sulla base della citata sentenza.

L'Ufficio si attivava immediatamente presso i diversi Organi coinvolti nell'iter della pratica — I.N.P.D.A.P., Ministero dell'Istruzione, Corte dei Conti, Ragioneria Provinciale dello Stato — e, dopo una copiosa corrispondenza con i medesimi, l'intervento si concludeva favorevolmente con la comunicazione del Ministero dell'Istruzione, che aveva infine provveduto a notificare all'interessata l'atteso decreto di riliquidazione di pensione definitiva.

Nel mese di giugno il Sig. D. W. chiedeva l'intervento del Difensore Civico poiché non aveva ancora ottenuto riscontro all'istanza a suo tempo presentata all'I.N.P.S. congiuntamente ad altri eredi, al fine di ottenere gli arretrati riguardanti la pensione del padre, deceduto da tre anni.

In seguito alla pronta attivazione dell'Ufficio, nel mese successivo, l'I.N.P.S. comunicava di avere provveduto al pagamento dei relativi ratei di pensione ai tre eredi, ciascuno per la propria quota. In seguito, il Sig. D. W., ringraziava l'Ufficio per l'azione svolta.

L'anziano Signor M.F. da anni non riusciva ad ottenere dall'A.N.A.S. l'indennità per l'espropriazione di una piccola porzione di terreno di sua proprietà. Solo dopo due incontri congiunti si è arrivati alla definizione della procedura, anche se si è dovuto ancora insistere per la liquidazione. Si segnala questa situazione, emblematica in quanto più volte questo Ufficio ha dovuto intervenire sull'A.N.A.S. per ritardi ed omissione di atti dovuti.

La Signora C., sudamericana, coniugata da oltre dieci anni con un cittadino italiano, nonostante fosse in possesso di tutti i requisiti, non riusciva ad ottenere riscontro alle sue richieste di cittadinanza italiana. Dopo due solleciti da parte di questo Ufficio, la questione veniva risolta positivamente. Ha colpito l'emozione della Signora, la quale si è presentata, con il marito, per ringraziare con toni entusiastici e commossi.

Il Sig. B. G. da oltre un anno si rivolgeva ad una Amministrazione Comunale per ottenere il pass di accesso alla propria autorimessa privata all'interno di una zona ZTL. Detto Signore rilevava che l'autorizzazione era finalizzata allo svolgimento della propria attività professionale.

Nei primi giorni di gennaio 2006 si rivolgeva all'Ufficio del Difensore Civico nella sede decentrata di Sarzana, ove rappresentava che l'Amministrazione Comunale nonostante le assicurazioni rese da tempo in ordine ad una modifica dell'ordinanza che disciplinava il transito nelle citate zone ZTL non si determinava al riguardo.

L'attivazione immediata ha consentito al cittadino di risolvere il problema in tempi brevissimi di talché il medesimo ha inoltrato lettera di ringraziamento.

Il Sig. B.R. si rivolgeva al Difensore Civico lamentando che da anni non aveva notizie in ordine ad una pratica di condono edilizio presentata ad una Amministrazione Comunale. L'attivazione dell'Ufficio consentiva, in tempi brevissimi, di ottenere le notizie richieste. Al riguardo il cittadino ringraziava per l'attività svolta.

Da quasi dieci anni un cittadino di un Comune rivierasco lamentava la mancata messa in opera di illuminazione di un'area comunale. Dopo l'attivo intervento del Difensore Civico l'Amministrazione dava assicurazioni che in tempi ristretti quanto richiesto sarebbe stato attuato.

- **LA SANITA'**

Le liste d'attesa per le prestazioni specialistiche, rappresentano un punto di grave criticità del Sistema Sanitario Regionale. Al fine di valutare l'entità del fenomeno, oggetto di continue lamentele da parte dei cittadini, è stata disposta un'indagine conoscitiva invitando tutte le A.S.L. della Liguria a fornire i relativi dati dei tempi d'attesa. Ne è emerso un quadro disomogeneo, con situazioni diverse da zona a zona; in qualche caso abbastanza soddisfacente. Una delle Aziende interpellate, non ha fornito alcuna risposta rivelando, così, uno scarso spirito collaborativo e scontrandosi con le norme di trasparenza e collaborazione che dovrebbero regolare l'attività amministrativa, specie in materie così sensibili come la salute pubblica.

Merita un accenno la *Commissione Mista Conciliativa* istituita presso le A.S.L. e gli Ospedali, con la funzione di favorire, all'interno delle strutture sanitarie, l'attività delle

Associazioni di Volontariato, della tutela dell'Utente e di valutare i disservizi segnalati.

La norma istitutiva (D.P.C.C. 19.05.1995) emanato in forza del D.L. 12.5.1995 n. 163 (convertito in Legge 11.07.1995 n. 273) stabilisce, al fine di garantire l'imparzialità, che la Presidenza di tale Commissione venga attribuita ad un soggetto "*super partes*" quale il Difensore Civico. In attuazione di tale normativa, il Difensore Civico in Liguria è stato ovunque, tranne che nella A.S.L. n. 5 "Spezzina", nominato Presidente delle *Commissioni Miste Conciliative* presso le Aziende Sanitarie e Ospedaliere.

Si sono svolti, in tale veste, diversi incontri presso l'U.R.P. dell'Azienda Ospedaliera San Martino di Genova e sono stati trattati sei ricorsi, con l'esame degli atti, l'audizione dei reclamanti, dei Sanitari Responsabili dei Servizi e con le Associazioni di volontariato. Tali incontri, svolti in ambiente sereno e scevro da polemiche, in cui ciascuno ha potuto esprimere il suo punto di vista e le sue ragioni, hanno condotto a quella "*conciliazione*" tra le parti che è fine precipuo dell'Istituto. Evidenziate alcune

disfunzioni, l'Azienda si è impegnata per la loro eliminazione, ed i reclamanti hanno espresso la loro soddisfazione, sia per l'esito dell'incontro, sia per l'attenzione prestata alle loro richieste. E' stato già fissato, per il 2007, un incontro presso l'A.S.L. 2 "Savonese", per la trattazione di alcuni ricorsi.

Proficuo, per l'importanza dei temi trattati e la qualità dei relatori, il Convegno tenutosi a Savona su "*L'audit clinico e l'empowerment del cittadino*" ed il Convegno, presso l'Azienda Ospedaliera San Martino "*Vent'anni di impegno al servizio del Malato*" indetto dalla "*Confederazione dei Centri Liguri per la Tutela dei Diritti del Malato*".

Alcuni cittadini si sono rivolti, in modo informale e solo con segnalazioni a questo Ufficio per segnalare l'impossibilità di ottenere visite a domicilio dai propri Medici di famiglia, anche in presenza di sintomi piuttosto rilevanti o di problemi pediatrici. Questa situazione, che certamente non può ascriversi a tutta la categoria, ma solo ad alcuni medici, ha determinato l'apertura di un procedimento di ufficio, che ha voluto sollevare il caso sia

presso l'Assessorato competente che presso l'ordine dei medici, ottenendo puntuali ed esaurienti risposte e proposte interessanti per ovviare al particolare problema trattato.

Gli U.R.P. delle varie A.S.L. della Regione hanno sempre corrisposto con puntualità ad ogni richiesta di questo Ufficio, offrendo una preziosa collaborazione per la soluzione delle problematiche presentate.

- **GLI INTERVENTI DI UFFICIO**

Significativa appare, tra le competenze del Difensore Civico, la facoltà, riconosciuta dalla legge Regionale 05/08/1986, di procedere “*anche di propria iniziativa*”. E’ così consentito al Difensore Civico raccogliere istanze diffuse nella Società, facendosi interprete di malesseri della cittadinanza e rilevando criticità del sistema anche se non evidenziate da richieste specifiche di singoli cittadini.

In quest’ottica, diversi sono stati gli interventi di questo Ufficio: è stata svolta un’indagine sui tempi di attesa per le prestazioni specialistiche nelle A.S.L. Liguri, una sul precariato all’interno della Regione Liguria e dei suoi Enti strumentali, delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere ecc.; di concerto con i Difensori Civici della Provincia e del Comune di Genova, sono state denunciate le modalità di esazione dei tributi da parte del Concessionario per la riscossione, modalità, queste, gravemente vessatorie ed inutilmente penalizzanti. Questa iniziativa, ha suscitato largo

interesse ed approvazione nella popolazione ed ha avuto ampio risalto sia sui quotidiani che nei mass media.

Sempre di intesa con i suddetti Difensori Civici, è stato effettuato un incontro con tutti i Parlamentari Liguri, al fine di portare l'attenzione sulla perdurante situazione di inosservanza del D.P.R. 633/1972 relativa alle aliquote I.V.A. applicate alle forniture di gas metano. Alla luce di tale normativa, dovrebbe applicarsi l'I.V.A. al 20% per i consumi a scopo di riscaldamento ed al 10%, invece, per la fornitura di gas metano ad uso domestico, laddove attualmente, viene applicata l'aliquota più alta indistintamente per tutti i consumi. L'incontro ha avuto lo scopo di sollecitare un intervento legislativo, che renda finalmente applicabile il D.P.R. 633/1972.

Sono state convocate, presso questo Ufficio, le Associazioni che rappresentano i cittadini non udenti, al fine di chiarire, a fronte di richieste contraddittorie, quali fossero i problemi reali della categoria e le eventuali proposte per ovviare alle situazioni segnalate. Tale riunione si è rivelata molto proficua, evidenziando problematiche reali e tangibili,

varie proposte di miglioramento nelle normative esistenti per la tutela di tali cittadini e dissipando varie lacune e dubbi su alcune segnalazioni, pervenute a questo Ufficio, sulle più svariate materie.

Sono state infine segnalate criticità nei rapporti tra alcuni medici di base ed i loro pazienti. Tale intervento, ripreso ampiamente dalla stampa cittadina, ha suscitato da parte dei soggetti interessati, reazioni contraddittorie ed anche molti Sanitari, oltre che i normali cittadini, si sono espressi favorevolmente alla segnalazione.

Per questa attività, ho avuto, dalle Associazioni dei Consumatori, un prestigioso riconoscimento, unitamente ai miei colleghi Provinciale e Comunale. Siamo stati, infatti, insigniti del “*Lanternino d’oro*” durante una cerimonia tenutasi presso la Camera di Commercio di Genova. Tale premio è stato e sarà per me sprone ad un sempre maggior impegno nel vigilare sulle problematiche sociali che possono affliggere i cittadini.

Questo Ufficio, si propone di avvalersi, per il futuro, il più possibile di questa competenza, così vitale ed importante per lo svolgimento dei compiti di Istituto che il Difensore Civico è chiamato ad assolvere.

CONCLUSIONI

Dal 1974 ad oggi, ed è bene ricordare come la Regione Liguria, insieme alla Toscana, sia stata la prima a dotarsi di un Difensore Civico, l'Istituto è andato espandendosi, tuttavia presenta attualmente note di criticità, ed appare necessaria una seria riflessione.

In primo luogo, di fronte all'espansione dell'Istituto, che, peraltro, manca ancora in alcune Regioni, si rende quindi indispensabile una Legge — quadro nazionale, al fine di rendere omogenee le procedure su tutto il territorio dello Stato.

Si impone anche l'istituzione di un Difensore Civico Nazionale, istituito, sia pure con forme diverse, da quasi tutti gli Stati Europei, al fine di coordinare l'attività di tutti i Difensori Civici locali e di costituirne un punto di riferimento.