

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 della Repubblica, del Senato 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.

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 Autorità scolastiche.

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

RINGRAZIAMENTI

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

Un grazie alla Dott.ssa Dassori per l'impegno costante sia nel lavoro quotidiano che per l'impegnativa ed impeccabile organizzazione del Convegno "Il Difensore Civico tra presente e futuro".

Ringrazio, inoltre, i Funzionari tutti per la preziosa collaborazione prestata, la Segreteria, che assolve i numerosi compiti assegnati con impegno ed attenzione e l'Avv. Pincin che ha svolto le ricerche giurisprudenziali e dottrinali sui poteri sostitutivi, redigendo una pregevole relazione.

Ringrazio inoltre gli Organi di stampa e di informazione che hanno sempre testimoniato lo sforzo compiuto nei confronti dei cittadini più deboli e bisognosi.

ORGANICO

L'organico del Servizio del Difensore Civico della Regione Liguria, al momento della stesura della presente Relazione, risulta così composto:

<i>Dott.ssa Fabrizia Dassori</i>	<i>Dirigente del Servizio</i>
<i>Dott. Avv. Luigi Pincin</i>	<i>Funzionario P.O.</i>
<i>Sig.ra Maria Luisa Casaccia</i>	<i>Funzionario</i>
<i>Sig.ra Maria Paola Franciois</i>	<i>Funzionario</i>
<i>Sig.ra Cerroni Loredana</i>	<i>Segreteria</i>
<i>Sig.ra Farinelli Monica</i>	<i>Segreteria (dal marzo 2007)</i>
<i>Sig. Teso Mauro</i>	<i>Segreteria</i>

Nella Relazione relativa all'anno 2001 l'allora Difensore Civico rilevava con soddisfazione come fossero state accolte le proprie lamentele in ordine all'insufficienza dell'organico rispetto alle effettive necessità dell'Ufficio. Quindi, dava atto che, con l'apporto di nuovo personale, la situazione aveva subito un netto miglioramento e l'Ufficio era stato posto in condizioni "di svolgere senza difficoltà il proprio lavoro".

Purtroppo, tra il 2005 ed il 2006 si è verificata una netta inversione di tendenza, col trasferimento ad altri Uffici di ben un Funzionario e di due coadiutori della Segreteria.

Successivamente, nel marzo 200, è stata assegnata a questo Servizio una collaboratrice, sì che l'organico, di cui era stata segnalata l'insufficienza, appare ora in grado di sopperire alle necessità della Segreteria, che costituisce un servizio essenziale, considerata la molteplicità dei compiti su di essa gravanti (segreteria personale del Difensore Civico e tenuta dell'agenda appuntamenti, front office, protocollo, gestione delle pratiche in arrivo ed in partenza, archivio, trascrizione lettere e gestione dei contatti telefonici con l'utenza ed altro).

Tali compiti nell'ultimo anno erano stati svolti dallo scarso personale presente che, con lodevole competenza e spirito di servizio, è riuscito a gestire le molte incombenze dell'Ufficio Segreteria.

INTRODUZIONE

Nell'anno 2007 sono stati aperti 671 fascicoli, con andamento che non si è discostato in modo significativo da quello del 2006.

Debbo, tuttavia, far presente come tale dato numerico non rifletta assolutamente l'impegno dell'Ufficio. Infatti, vengono aperti fascicoli per quelle istanze le quali esigono la trattazione attraverso canali ufficiali, mentre non si attribuisce alcuna numerazione alle numerosissime richieste che trovano risposta immediata o, comunque, rapida, mediante contatti telefonici con gli uffici di competenza. Parimenti non vengono annotati tutti i contatti con i cittadini che espongono problemi non di competenza e che sono, parimenti, tutti ascoltati ed indirizzati nella giusta direzione.

Anche le cosiddette "consulenze telefoniche" sono in numero imponente e di esse non rimane traccia.

Infine, va rilevato, come nel numero delle pratiche trattate debbano considerarsi anche quelle ancora pendenti ed in trattazione, alcune addirittura da anni, che sono, in realtà, le più impegnative e laboriose, in quanto esigono continue precisazioni, puntualizzazioni e spesso esami congiunti anche reiterati.

Si può, così, concludere, come il dato numerico esposto rappresenti, in realtà, solo la punta di un iceberg, rimanendo sommersa e non quantificabile, tutta una attività impegnativa e non visibile che viene tuttavia a gravare sull'intero Ufficio.

Urge, inoltre, segnalare come un'altro consistente numero di cittadini venga ascoltato da questo Difensore Civico per materie di competenza di altre figure omologhe.

La contemporanea presenza, nello stesso contesto cittadino, di un Difensore Civico Regionale, Provinciale e Comunale, ingenerano, spesso, nei cittadini confusione sull'Ufficio al quale rivolgersi per le proprie problematiche. Di qui la necessità del massimo rispetto delle competenze di ciascuno, onde evitare sovrapposizioni di attività, con conseguente scadimento dell'immagine degli Uffici stessi.

Pertanto questo Difensore Civico, pur prestando doverosamente ascolto a quanti cittadini si presentino, si attiene rigorosamente alle competenze così come indicate dall'art. 5 l.r. 5 agosto 1986 n. 17 e dalla normativa Statutale, astenendosi da qualunque intervento istituzionalmente collegato ad Uffici omologhi (Provinciale o Comunale) cui gli utenti sono, correttamente, inviati.

Annamaria Faganetti

I RAPPORTI CON I CITTADINI

Date le vaste competenze della Difesa Civica, le richieste dei cittadini sono le più svariate, e coinvolgono tutti i settori dell'attività Amministrativa.

Le doglianze dei residenti dei Comuni delle Riviera e dell'entroterra riguardano, soprattutto, problemi edilizi, di viabilità, di manutenzione a regime giuridico di strade, comunali o vicinali. Contestati, spesso, l'ammontare della Tariffa sui Rifiuti Solidi Urbani, così come l'aumento del costo di alcuni servizi.

Molte le lamentele provenienti da cittadini di località della Riviera, per la rumorosità di bar e locali notturni e per le immissioni di fumi ed odori da pizzerie e ristoranti.

Sono sempre più numerose le istanze di soggetti che, versando in gravi difficoltà economiche, si rivolgono a questo Difensore Civico al fine di ottenere aiuti economici dagli Enti Pubblici. Purtroppo, questo Ufficio può solo segnalare la situazione che, spesso, appare insolubile, considerato che i mezzi di cui dispongono gli Enti Locali

non sembrano tali da soddisfare tutte le necessità, pur comprovate, di fasce sociali sempre più consistenti, colpite dalla cosiddetta “*nuova povertà*”.

E’ sempre fonte di reclami la richiesta da parte della RAI di canoni di abbonamento a soggetti che (come è nel loro diritto) non posseggono apparecchi TV o vivono particolari situazioni di coabitazione senza essere legati da rapporti di parentela. Si ricorda, a titolo di esempio, la richiesta di canone rivolta ad una Signora, convivente “*more uxorio*” con un cittadino regolarmente abbonato, da cui aveva anche avuto due figli. Tale richiesta, dopo l’intervento di questo Difensore Civico, veniva annullata, la stessa richiesta era stata rivolta, successivamente, anche ad uno dei due figli, divenuto maggiorenne.

Il regolamento della RAI, che esenta dal canone soltanto i parenti conviventi, appare ampiamente superato dai nuovi assetti che vanno affacciandosi nella Società. Senza entrare nel merito della discussione se tali nuove forme di convivenza debbano o meno qualificarsi “*Famiglia*” in senso proprio, non può ignorarsi il fenomeno emergente non solo delle cosiddette convivenze “*more uxorio*”, che pure hanno

un peso numerico rilevante, ma anche di quelle situazioni particolari, che vanno diffondendosi, di persone non legate da vincoli di parentela coabitanti per motivi economici, di solidarietà e di mutuo soccorso, quali sono studenti fuori sede, lavoratori in trasferta, persone anziane le quali mettono in comune abitazione e mezzi di sussistenza, badanti residenti presso l'anziano bisognoso di aiuto. Appare assolutamente assurdo, in tali casi, la richiesta di più canoni onde, sul punto, dovrebbe essere rivista la attuale normativa per renderla più aderente alle fenomenologie sociali emergenti.

Con i rappresentanti dell'A.N.A.S. si sono tenuti diversi incontri congiunti, a causa dell'omesso pagamento di indennità di espropriazione, dovute da anni. Si tratta, nella maggior parte dei casi, di somme non rilevanti, per le quali tuttavia appare assai arduo pervenire ad una conclusione, considerate le continue dilazioni apposte dall'Ente, il quale, pur non disconoscendo il debito, ne ritarda continuamente la quantificazione e liquidazione.

Significativo ma, si teme, non unico, il caso di una cittadina che attende da ben diciannove anni la definizione di una procedura di esproprio.

Per tale situazione assolutamente abnorme, si sono tenuti ben tre esami congiunti, oltre ad un'intensa corrispondenza e le irregolarità sono state denunciate alla Corte dei Conti ed al Ministero delle Infrastrutture. Solo ora, trasferiti alcuni Funzionari e dopo l'assidua opera di questo Ufficio, si ritiene di poter arrivare, finalmente, ad una definizione dell'annosa vicenda.

Numerosi sono stati gli interventi nei confronti di Enti previdenziali e mentre l'I.N.P.S. corrisponde con precisione, si è verificato il grave ritardo da parte dell'I.N.P.D.A.P. nella liquidazione delle pensioni definitive. Vengono, infatti, ai pensionati I.N.P.D.A.P., per anni corrisposte pensioni provvisorie e ciò determina grave apprensione nei pensionati, i quali attendendo da anni il conteggio, temono di dover restituire somme già a suo tempo percepite.

Numerose le richieste di intervento da parte di assegnatari di alloggi A.R.T.E.. Se molta parte di tali istanze appaiono assolutamente ragionevoli (richieste di manutenzione, di motivate necessità di cambi alloggio, ecc.) non mancano istanze assolutamente pretestuose e spesso improntate, evidentemente, a puro amore di polemica, così che ad alcune di esse, palesemente irragionevoli, si ritiene di non dover neppure dare seguito. Non sono mancate, ad esempio, richieste insistenti di cambio alloggio, conclusesi con il rifiuto, sistematico, di tutte le diverse collocazioni offerte. Purtroppo, anche in questo settore, si avverte lo squilibrio tra le risorse disponibili e le necessità effettive. Si scatena, così, una sorda conflittualità tra i bisognosi, sì che gli esclusi dalle graduatorie sospettano e lamentano favoritismi e posizioni di privilegio ai loro danni, nonostante sia pacifica ed accertata l'obiettività dei criteri seguiti per il calcolo dei punteggi e le conseguenti assegnazioni.

Si è profilato, nel corso dell'anno, un contenzioso in ordine al prezzo di vendita degli alloggi assegnati ai profughi. Sostengono gli assegnatari il loro diritto ad un prezzo di vendita particolarmente agevolato laddove l'Ente

assume la legittimità di tale prezzo di vendita per i soli alloggi costruiti con finanziamento statale, per essere destinati, appunto, ai profughi, mentre non sarebbe applicabile agli alloggi di edilizia popolare per i quali è stata stabilita dall'art. 17 L. 137/52 solo una riserva a favore dei profughi. Le tesi contrapposte si alimentano sia di una normativa successiva sia di una giurisprudenza difforme tra la Corte di Cassazione ed il Consiglio di Stato, sì che appare evidente la loro inconciliabilità. Al momento, la questione, che si era posta all'inizio del 2007, appare accantonata, in quanto gli alloggi contestati non sono stati posti in vendita. Si ripresenterà, tuttavia, in futuro e può prevedersi la assoluta impossibilità di qualsiasi intervento di mediazione, sì che si potrà risolvere solo in via giudiziale.

Merita, altresì, attenzione il problema sollevato da alcuni appartenenti alle Forze dell'ordine, assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica in ordine alla Delibera Regione Liguria del 10/11/2006 n. 1202. Tale normativa esclude dalla assegnazione e dalla permanenza nel rapporto di assegnazione i nuclei familiari che godano, in qualsiasi località del territorio nazionale, di diritti di proprietà,