

relativa ai diritti annuali per l'anno 2002, riguardo alla quale la Camera valdostana delle imprese e delle professioni gli ha comunicato che la tassa è dovuta, non essendo stata presentata domanda di cancellazione della società dal Registro delle imprese.

Appreso successivamente che la domanda di cancellazione era stata presentata a Milano, è stato svolto un approfondito esame della normativa in materia (segnatamente l. 580/19, d.p.r. 581/1995, d.m. 359/2001 "Regolamento in materia di accertamento, riscossione e liquidazione del diritto annuale", d.p.r. 247/2004 e d.m. 54/2005), cui è seguita una dettagliata illustrazione all'istante, con particolare riferimento ai termini prescrizionali del diritto camerale e alla sanzione prevista per il mancato pagamento, e soprattutto alla non ritenuta necessità di apposita domanda di cancellazione della sede secondaria, analogamente a quanto richiesto per l'iscrizione della società, in quanto dalla disciplina prevista per le modalità di iscrizione della sede secondaria sembra potersi ricavare l'onere della Camera di Commercio competente per la sede principale, ricevente la domanda di cancellazione, di darne comunicazione a quella presso cui è iscritta la sede secondaria.

Il cittadino ha ritenuto di far presente la situazione alla Camera di Commercio di Milano, competente per la sede principale, prima di un eventuale intervento di questo Ufficio presso la Camera valdostana delle imprese e delle professioni.

AGENZIA REGIONALE EDILIZIA RESIDENZIALE

Caso n. 43 – I cambi degli alloggi popolari sono di fatto impossibili – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, beneficiario di alloggio di edilizia residenziale pubblica, chiedendo informazioni in merito allo stato di un'istanza di cambio alloggio presentata all'Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.) per inidoneità dell'appartamento abitato alle nuove esigenze familiari. Il Difensore civico è intervenuto per le vie brevi presso il Direttore dell'A.R.E.R., accertando l'impossibilità di effettuare alcun cambio a causa della carenza di alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Caso n. 178 – I requisiti dimensionali previsti dal d.m. Sanità 5 luglio 1975 non si applicano agli edifici costruiti anteriormente – Agenzia regionale Edilizia residenziale (A.R.E.R.).

Su richiesta di un cittadino è stato contattato per le vie brevi il Direttore dell'A.R.E.R. al fine di accertare le condizioni di abitabilità dell'alloggio locato all'istante, verificando, grazie anche alla fattiva collaborazione del Direttore, la conformità dell'alloggio alla vigente normativa, non trovando applicazione per l'immobile in questione, costruito

precedentemente, l'articolo 3 del d.m. Sanità 5 luglio 1975, relativo ai requisiti igienico-sanitari dei locali di abitazione.

AZIENDA USL VALLE D'AOSTA

Casi nn. 54, 60 e 87 – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Sanità, Salute e Politiche sociali.

Caso n. 80 – Legittimità del mancato accoglimento della richiesta di trasferimento del dipendente – Azienda USL.

Si rivolto a questo Ufficio un dipendente dell'Azienda USL riferendo di essere stato trasferito ad altro incarico dopo un lungo periodo di malattia e di aver successivamente ricevuto risposta negativa alla richiesta di reintegrazione nel posto di lavoro originario.

Dopo aver valutato la documentazione presentata dall'istante, il Difensore civico, a seguito di un incontro con il Direttore Generale dell'Azienda, ha potuto rilevare, anche in rapporto alla diversa ricostruzione dei fatti operata, la correttezza del provvedimento di diniego assunto dall'Azienda, con particolare riferimento alle motivazioni poste a fondamento dello stesso, inerenti alle condizioni di salute del dipendente, che non garantiscono un corretto svolgimento del servizio al quale l'istante chiede di essere nuovamente assegnato, sulla scorta di precedente visita medica collegiale.

Casi nn. 157 e 158 – Devono essere concessi i permessi per diritto allo studio relativi a corsi al cui termine sono rilasciati titoli avente valore legale – Azienda USL.

Due dipendenti USL avevano presentato richiesta di concessione di permessi retribuiti per diritto allo studio per l'anno accademico 2006/2007 ai fini del conseguimento di un Master. La loro domanda, in un primo tempo accolta, era stata successivamente respinta, non essendo il suddetto Master riconosciuto a fini professionali.

Rilevato, a seguito di un approfondito esame della questione sottoposta, che l'articolo 21 del C.C.N.L. di categoria 1994/1997 – fonte contenente la disciplina della materia – attribuisce rilevanza, ai fini della concessione del beneficio, al solo conseguimento di titoli di studio aventi valore legale – quale è risultato essere quello per cui era stata presentata domanda – e non anche al riconoscimento, a fini specificamente professionali, dei titoli stessi, questo Ufficio ha proposto all'Azienda di rivedere, nell'esercizio del potere di autotutela, la determinazione di rigetto.

L'Azienda, aderendo alla proposta formulata, ha concesso i permessi precedentemente negati.

Caso n. 200 – La Commissione Medica Locale Patenti di guida modifica le procedure per i pazienti che autocertificano il consumo terapeutico di metadone – Azienda USL.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino segnalando che la procedura volta alla revisione delle patenti di guida di soggetti sottoposti a cure mediche con metadone, adottata dalla competente Commissione Medica, presentava incongruenze tali da generare costi non necessari a carico degli interessati, in particolare imponendo l'effettuazione di analisi e visite sanitarie non utili ai fini della valutazione finale, comunque condizionata dall'assunzione di metadone.

Il Difensore civico è intervenuto presso il Direttore della Struttura Complessa Medicina Legale, nonché presso la Commissione Medica Patenti di guida al fine di verificare la fondatezza della doglianza dell'istante, con esito di pronta e fattiva collaborazione del Direttore, il quale ha comunicato che la Commissione, a seguito delle osservazioni formulate, ha deciso di modificare le procedure per i pazienti che autocertifichino il consumo terapeutico di metadone, in modo tale da evitare costi aggiuntivi a carico degli utenti.

Caso n. 205 – Non può essere applicato il *malum* per mancata presentazione ad una visita allorché non vi è la prova della conoscenza della prenotazione – Azienda USL.

Su istanza di un cittadino che lamentava l'ingiustizia dell'applicazione del "*malum*" (di cui al Regolamento aziendale per il funzionamento dell'istituto del "*bonum-malum*", alla l.r. 3/2007 e alla deliberazione della Giunta regionale 816/2007) a seguito della mancata presentazione ad una visita sanitaria prenotata, essendogli la prenotazione ignota in quanto avvenuta ad opera del medico specialista, questo Ufficio ha richiesto documentati chiarimenti al Direttore generale.

Al termine dell'istruttoria compiuta è risultato che non vi era prova della comunicazione dell'avvenuta prenotazione e, conseguentemente, dell'inadempimento dell'interessato.

L'Azienda, richiesta di riesaminare la decisione assunta, ha provveduto a revocare la determinazione applicativa della sanzione.

COMUNI CONVENZIONATI

Caso n. 174 – Requisiti per l'ammissione al Fondo Sociale Comunale – Comune di Aosta.

Su istanza di un nucleo familiare che, colpito da sfratto esecutivo, ha presentato al Comune di Aosta domanda di contributo economico tratto dal Fondo Sociale Comunale, il Difensore civico ha esaminato la situazione prospettata e la relativa documentazione, verificando la correttezza delle determinazioni assunte dal Comune in applicazione del Regolamento comunale approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 185/2006.

Caso n. 180 – Sono accessibili gli elaborati concorsuali degli altri candidati – Comune di Aosta.

Su richiesta di un cittadino che, avendo preso parte ad un pubblico concorso bandito dall'Amministrazione comunale, ha chiesto se fosse consentito accedere alla relativa documentazione, questo Ufficio, esaminata la normativa in materia di accesso ai documenti amministrativi e l'interpretazione che ne è stata data in giurisprudenza, ha confermato l'accessibilità, a concorso ultimato, degli elaborati scritti svolti dagli altri candidati.

Caso n. 185 – Ripristino del servizio di acqua potabile – Comune di Fénis.

A seguito di istanza presentata da un cittadino, che lamentava di non poter usufruire da tempo del servizio di acqua potabile, si è intervenuti presso il Sindaco al fine di sollecitare l'esecuzione dei lavori di riparazione di una condotta dell'acquedotto.

Il pronto intervento risolutivo dell'Amministrazione ha permesso al cittadino di poter usufruire nuovamente dell'acqua.

Caso n. 194 - Nulla osta alla realizzazione del parcheggio – Comune di Charvensod.

Un cittadino si è rivolto al Difensore civico, esponendo di aver presentato all'Ufficio Tecnico del Comune di Charvensod denuncia di inizio attività per la realizzazione di un parcheggio, ricevendo dall'Amministrazione comunale comunicazione che, per poter dare corso ai lavori, era necessario integrare la documentazione prodotta con un atto notarile di vincolo del parcheggio al fabbricato principale. Alla successiva nota dell'istante che faceva presente l'onerosità dell'atto integrativo e chiedeva chiarimenti in merito, non seguiva riscontro.

Questo Ufficio, verificato l'ambito operativo della normativa in materia di vincolo pertinenziale tra unità immobiliari e posti auto (articolo 18 l. 765/67; articolo 9 l. 122/1989), ha richiesto informazioni sullo stato della pratica, nonché specifica relazione circa la tipologia di intervento edilizio progettato e la disciplina applicata.

L'Ufficio Tecnico comunale ha risposto che la vicenda aveva trovato positiva definizione con l'invio, all'istante e al progettista dell'opera, della comunicazione di nulla osta alla realizzazione del parcheggio, circostanza poi confermata dall'istante.

Caso n. 196 – Comune di Aosta – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Caso n. 212 – Il Comune stabilisce discrezionalmente eventuali riduzioni della T.A.R.S.U., ma solo nell'ambito di quelle previste dalla normativa statale – Comune di Brusson.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, sottoponendo a scrutinio la mancata previsione ed applicazione, da parte del Comune, di riduzioni della tassa per lo smaltimento di rifiuti solidi urbani interni per appartamenti destinati alla locazione che non sono stati in concreto locati nell'anno di competenza, con conseguente inutilizzo o minore utilizzo del relativo servizio.

Esaminato il d.lgs 507/93, si appura che le sole riduzioni che possono venire in conto sono quelle previste dall'articolo 66, a norma del quale la tariffa della tassa per lo smaltimento rifiuti può essere ridotta di un importo non superiore ad un terzo in alcuni casi tassativi, tra cui quello di *“abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo”*, che il Comune ha facoltà di prevedere all'interno del proprio regolamento per l'applicazione della tassa.

Caso n. 227 – Legittimità del rimborso della T.A.R.S.U. per i soli due anni precedenti – Comune di Aosta.

Su istanza di un cittadino, si verifica la legittimità del provvedimento di parziale diniego reso dall'Amministrazione del Comune di Aosta in ordine ad una richiesta di rimborso tributi versati per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, in applicazione dell'articolo 75 del d.lgs 507/1993, che prevede il rimborso delle sole quote di tassa pagate in eccesso dal contribuente nei due anni precedenti, non trovando applicazione ai rapporti esauriti la disciplina introdotta dal comma 164, articolo 1, l. 27 dicembre 2006, n. 296.

Caso n. 247 – Comune di Pollein – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Caso n. 265 – Non è dovuto il pagamento della sanzione maggiorata allorché questa è stata corrisposta in misura ridotta, anche se non sono state pagate le spese di notificazione – Comune di Gressoney-Saint-Jean.

Su istanza di un cittadino, il Difensore civico è intervenuto presso il Comandante della Polizia Locale del Comune di Gressoney-Saint-Jean, onde chiedere chiarimenti in merito ad una nota di richiesta di pagamento delle spese postali relative alla notificazione di un verbale di accertamento di violazione al Codice della strada, in cui l'importo richiesto in pagamento era comprensivo anche della sanzione amministrativa aumentata in sede esecutiva, nonostante l'avvenuto versamento della stessa nei termini di legge in misura ridotta.

Aderendo alla tesi espressa da questo Ufficio circa l'infondatezza della pretesa dell'Amministrazione comunale in ordine alla sanzione amministrativa, già pagata ed estinta, la Polizia municipale ha rettificato l'importo richiesto in pagamento riducendolo alla somma corrispondente alle spese postali della raccomandata con ricevuta di ritorno con cui l'istante era stato avvisato che il verbale, stante l'assenza del destinatario all'atto della notificazione, si trovava in giacenza presso l'ente postale.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Caso n. 30 – La corrispondenza dispersa viene consegnata allo Sportello Unico per l'Immigrazione – Poste Italiane S.p.A.

Su istanza di un cittadino che lamentava il mancato recapito allo Sportello Unico per l'Immigrazione di Aosta di una domanda di riaggiornamento familiare inoltrata tramite posta assicurata, l'Ufficio è intervenuto per chiarimenti presso il Direttore della filiale di Aosta di Poste Italiane S.p.A., il quale, con sollecito riscontro, ha comunicato il rinvenimento e l'avvenuta consegna della busta al destinatario.

Caso n. 53 – I pagamenti relativi agli assegni di invalidità sono corretti – Agenzia delle Entrate / I.N.P.S.

Su istanza di un cittadino, che lamentava scarsa trasparenza da parte degli enti interessati, a seguito di esame della copiosa documentazione prodotta, si è intervenuti presso l'Agenzia delle Entrate, Ufficio di Châtillon, e presso l'I.N.P.S., Agenzia di Verrès, per chiedere

chiarimenti in merito ai criteri impiegati nel calcolo di ratei di assegno di invalidità, il cui pagamento era stato sospeso nel dicembre 1999 e, a seguito di sentenza del Tribunale di Aosta, riattivato nel maggio 2003 con versamento degli arretrati dovuti, oltre interessi legali.

In pendenza di giudizio, nel 2001, l'I.N.P.S. aveva provveduto al versamento degli 11/12 della tredicesima mensilità dell'anno 1999, mentre all'atto dell'erogazione dei compensi arretrati aveva calcolato l'intera tredicesima mensilità spettante nel 1999, con conseguente necessità di detrarre gli importi già versati nel 2001. Poiché la detrazione è stata compiuta solo con riferimento alla somma netta accreditata al beneficiario dell'assegno, senza tener conto di quanto versato a titolo di acconto I.R.P.E.F. e contestualmente, in sede di redazione del CUD, non è stata compiuta alcuna detrazione, ne è risultato un non corretto calcolo dell'imposta I.R.P.E.F. dovuta sui compensi relativi agli anni precedenti il 2003.

L'Agenzia delle Entrate si è limitata a rimandare lo scrivente Ufficio all'I.N.P.S., il cui Direttore ha esaurientemente chiarito gli aspetti della vicenda.

L'Agenzia delle Entrate ha quindi rideterminato l'imposta I.R.P.E.F. dovuta dall'istante operando i dovuti sgravi. Il Direttore dell'I.N.P.S., tuttavia, ha evidenziato l'intenzione dell'Istituto di recuperare l'ammontare dell'acconto I.R.P.E.F. a suo tempo pagato per conto del beneficiario dell'assegno e non detratto in sede di calcolo dei compensi arretrati erogati in esecuzione della sentenza del Tribunale di Aosta.

Il Difensore civico ha dettagliatamente illustrato e spiegato agli istanti, sia verbalmente che per iscritto, tutte le fasi della vicenda, ricostruendo i conteggi operati dall'I.N.P.S. e dall'Agenzia delle Entrate, il cui operato è risultato corretto, ed esaminando ulteriormente la pretesa di restituzione di parte delle somme sgravate anticipata dall'I.N.P.S., con illustrazione agli istanti della normativa vigente in caso di errori dell'ente erogatore in materia pensionistica.

Caso n. 62 – La ricongiunzione dei periodi di contribuzione è corretta – I.N.P.S. / I.N.P.D.A.P.

Su istanza di un cittadino, questo Ufficio, esaminata la documentazione prodotta, è intervenuto presso la Direzione compartimentale Liguria Piemonte e Valle d'Aosta dell'I.N.P.D.A.P. e presso la Direzione regionale dell'I.N.P.S., chiedendo chiarimenti in ordine al calcolo dei periodi contributivi effettuato ai fini della ricongiunzione pensionistica richiesta ai sensi dell'articolo 2 l. 29/1979.

Gli Enti interpellati, a seguito di un articolato percorso istruttorio, hanno fornito adeguata illustrazione dei calcoli operati ai fini della ricongiunzione, che è risultata, grazie ai chiarimenti offerti, sostanzialmente corretta e comunque soddisfattiva per l'interessato.

Caso n. 102 – L'intervento del Difensore civico favorisce il buon esito dell'attività amministrativa – Motorizzazione civile (M.C.T.C.).

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino esponendo le difficoltà incontrate nell'ottenere dall'Ufficio provinciale della Direzione generale della M.C.T.C. un duplicato della carta di circolazione, aggiornata con i nuovi dati tecnici del veicolo.

Successivamente, grazie alla fattiva collaborazione del Direttore dell'Ufficio, contattato per le vie brevi, la carta di circolazione è stata aggiornata.

Caso n. 132 – L'Ufficio provinciale dell'I.N.P.D.A.P. comunica i dati contributivi necessari ai fini della ricongiunzione per liberi professionisti – I.N.P.D.A.P.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino, esponendo di essere stato iscritto presso l'I.N.P.D.A.P. per alcuni anni, per poi transitare ad altro ente previdenziale, e di aver presentato al nuovo Ente richiesta di ricongiunzione dei contributi versati in precedenza; successivamente l'istante ha accertato che la pratica era da molto tempo giacente presso l'I.N.P.D.A.P. per non avere quest'ultimo ancora trasmesso al nuovo Ente i dati necessari alla definizione.

Il Difensore civico, esaminata la documentazione prodotta dal cittadino, è intervenuto richiedendo all'Ufficio Provinciale I.N.P.D.A.P. di Aosta chiarimenti in merito.

Successivamente si è appreso dall'istante che l'Istituto, che non ha effettuato comunicazioni a questo Ufficio, ha provveduto ad inviare al nuovo Ente previdenziale la documentazione richiesta.

Caso n. 153 – Collaborazione ai fini del ricongiungimento familiare – Questura di Aosta.

Si è presentato a questo Ufficio un cittadino chiedendo al Difensore civico di illustrare la normativa vigente in materia di rilascio del permesso di soggiorno per ricongiungimento familiare, in relazione ad un procedimento pendente presso l'Ufficio Immigrazioni della Questura di Aosta.

Grazie anche alla fattiva collaborazione del competente Dirigente, contattato per le vie brevi, si è provveduto a fornire le informazioni del caso.

COMUNI NON ANCORA CONVENZIONATI

Caso n. 6 – L'Amministrazione collabora con il Difensore civico e risolve un problema di emergenza abitativa – Comune di Châtillon.

Si era rivolto a questo Ufficio un cittadino, lamentando il mancato accoglimento da parte dell'Amministrazione di un Comune non convenzionato, di una richiesta di emergenza abitativa relativa ad un nucleo familiare composto anche da un minore gravemente disabile.

Il Difensore civico, nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Enti, pur in carenza di convenzione, senza entrare nel merito della vicenda, era intervenuto presso il Sindaco del Comune interessato chiedendo di conoscere lo stato della pratica.

L'Amministrazione aveva riferito che la competente commissione aveva collocato l'istante al primo posto della graduatoria dei casi in emergenza abitativa, ma che purtroppo al momento non si disponeva sul territorio comunale di alloggi disponibili.

Trascorsi poco meno di due mesi da tale nota, il Sindaco ha comunicato a questo Ufficio l'assegnazione in locazione a titolo definitivo all'istante di un alloggio di proprietà A.R.E.R.

Caso n. 33 – In materia di imposta comunale sulla pubblicità il termine per l'accertamento è di due anni – Comune di Aosta.

Su richiesta di un cittadino, che ha esposto un problema nei rapporti con l'Azienda Pubblici Servizi Città di Aosta relativamente all'irrogazione di una sanzione in materia di imposta comunale sulla pubblicità, il Difensore civico – constatata la scadenza della convenzione con il Comune di Aosta – ha comunque esaminato la documentazione prodotta e la normativa vigente, rendendo le informazioni del caso, con particolare riferimento al termine di decadenza di due anni dalla violazione entro cui il soggetto impositore deve procedere all'accertamento e alla notifica di avviso motivato dello stesso ai sensi dell'articolo 10 d.lgs. 507/1993, applicabile alla fattispecie in deroga alla generale previsione di cui all'articolo 20 d.lgs. 472/1997, recante disciplina della riscossione dei tributi, che indica il termine generale in cinque anni.

Caso n. 97 – Legittimità del mancato rilascio del certificato di agibilità – Comune di Aosta.

Su impulso di un cittadino, relativo ad una pratica già avviata, questo Ufficio è intervenuto presso il Dirigente dell'Ufficio Edilizia, Urbanistica e Patrimonio al fine di ulteriormente

approfondire la legittimità del rifiuto, da parte dell'Amministrazione comunale, del certificato di agibilità dell'abitazione di proprietà dell'istante.

A seguito di un colloquio chiarificatore e della successiva trasmissione di una documentata relazione, è stata appurata la correttezza della posizione assunta dall'Amministrazione, impossibilitata al rilascio dell'agibilità a causa della mancata ultimazione, da parte dei concessionari che avevano assunto l'obbligo di provvedervi, tra cui il dante causa dell'istante, di una strada con caratteristiche idonee per l'urbanizzazione.

AMMINISTRAZIONI ED ENTI FUORI COMPETENZA

Caso n. 2 – L'Amministrazione collabora con il Difensore civico – Comune di La Salle.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino lamentando la mancata evasione da parte dell'Amministrazione di un Comune non convenzionato di una nota inerente l'erogazione di un contributo. Il Difensore civico, nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Enti, senza entrare nel merito della vicenda, è intervenuto presso il Sindaco del Comune interessato, limitandosi a sollecitare l'evasione della lettera inviata dall'istante, con esito positivo di pronto riscontro al cittadino.

Caso n. 82 – La soluzione dei problemi relativi al trasferimento tra Università avviene mediante la rete dei Difensori civici – Università degli Studi di Torino.

Un cittadino straniero residente ad Aosta e iscritto all'Università degli Studi di Torino, Facoltà di Medicina e Chirurgia, ha esposto un problema inerente alla procedura di trasferimento presso l'Università di Novara, avviata, a richiesta, dalla Segreteria della Facoltà torinese.

L'istante in particolare ha lamentato che tale Segreteria, poco prima della scadenza dei termini per la definizione del richiesto trasferimento (31 dicembre 2006), risultando priva della documentazione attestante il titolo di studio conseguito all'estero dallo studente, gli ha fatto richiesta di nuova documentazione in originale, per reperire la quale si è reso necessario un periodo superiore a quello ancora disponibile in relazione al termine ultimo per eseguire il trasferimento, che, per l'effetto, è stato negato dall'Università di Novara. Di conseguenza lo studente, pur avendo versato, all'atto della domanda, l'importo richiesto per il passaggio da un'Università all'altra, non ha potuto iscriversi presso la sede di Novara per l'anno accademico 2006/2007.

Inoltre, rinnovata la richiesta di trasferimento per l'anno accademico successivo, la Segreteria della Facoltà di Torino, ha richiesto allo studente il pagamento delle tasse universitarie dell'anno perduto onde poter procedere al nuovo trasferimento.

L'istanza è stata inoltrata per competenza al Difensore civico della Regione Piemonte e seguita unitamente a quest'ultimo.

A seguito dell'intervento presso il Responsabile della Segreteria Studenti, Segreteria Classi Sanitarie della Facoltà di Medicina e Chirurgia di Torino, nonché presso il Dirigente della Divisione Didattica e Studenti, Sezione Affari generali e legali della medesima Facoltà, l'Ufficio del Difensore civico della Regione Piemonte ha comunicato che l'istante, oltre a ricevere il rimborso dell'importo già versato per il trasferimento richiesto e non ottenuto causa lo smarrimento della documentazione necessaria, è stato esonerato dal pagamento delle tasse universitarie relative all'anno accademico 2006/2007, con possibilità di iscriversi per l'anno accademico 2007/2008 presso l'Università di Novara.

Caso n. 122 – La collaborazione interistituzionale funziona – Comune di Brissogne.

Su richiesta di un cittadino, che lamentava la mancata evasione di una nota inoltrata all'Amministrazione comunale, il Difensore civico è intervenuto presso il Sindaco sollecitando, a livello di collaborazione interistituzionale, non risultando il Comune convenzionato per l'utilizzo del servizio di difesa civica, un riscontro all'istanza avanzata dal cittadino nella citata nota, con esito di pronta risposta.

Caso n. 126 – Ministero dell'Interno – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Presidenza della Regione.

Casi nn. 220 e 221 – Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA) – Si rinvia alla descrizione contenuta nella sezione relativa alla Regione Autonoma Valle d'Aosta – Assessorato Agricoltura e Risorse naturali.

Caso n. 232 – L'istanza di accesso alla documentazione amministrativa deve indicare l'interesse del richiedente – Comune di Courmayeur.

Si è rivolto a questo Ufficio un cittadino riferendo di aver presentato richiesta di accesso agli atti di un concorso pubblico e di aver ricevuto risposta negativa, risultando la domanda non correttamente motivata. Il Difensore civico, competente per materia, ha esaminato la documentazione prodotta dall'istante, illustrando al medesimo la normativa in materia di

accesso agli atti e confermando l'inammissibilità della richiesta, dal momento che l'indicazione di motivi personali non è sufficiente a dimostrare l'interesse diretto, concreto e attuale che giustifica l'accesso, potendosi semmai reiterare la domanda di accesso con specificazione dell'interesse che la giustifica.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'UFFICIO E LE ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

1. Sede e orari di apertura al pubblico.

L'Ufficio del Difensore civico ha ricevuto il pubblico presso la propria sede, come è ormai consuetudine, il martedì, dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 15.00 alle 17.00, il mercoledì, dalle ore 15.00 alle ore 18.00, ed il giovedì, dalle ore 9.00 alle 12.00, senza necessità di appuntamento, garantendo comunque la massima disponibilità – per motivate esigenze – anche in orari diversi, che sono stati concordati direttamente con gli interessati.

Dall'analisi statistica degli accessi risulta che l'affluenza di pubblico è omogeneamente distribuita nelle tre giornate. Vale comunque la pena di considerare l'eventualità di modificare parzialmente gli orari di apertura al pubblico, riservando l'intera giornata del giovedì agli appuntamenti richiesti dagli utenti, con vantaggio per i cittadini, che avrebbero a disposizione un orario amplificato e sconterebbero minori tempi di attesa, e per l'Ufficio, che potrebbe meglio pianificare la propria attività.

È stata garantita inoltre la possibilità, per le persone disabili, di fissare appuntamento in altro luogo, stante la presenza di barriere architettoniche nell'immobile in cui è ubicata la sede dell'Ufficio, per il resto adeguata alle esigenze dell'utenza e del personale, anche per ciò che attiene alle dotazioni ed agli strumenti operativi, pure informatici, che sono stati nell'anno potenziati mediante l'installazione di programmi che consentono la gestione elettronica dei documenti e di cui è stata già prevista l'implementazione con applicativi per la gestione complessiva delle procedure.

Potendo peraltro apparire paradossale che un servizio tra le cui finalità rientra quella di garantire il rispetto del principio di uguaglianza sostanziale venga reso all'interno di uno stabile con problemi di accessibilità, si auspica che possano venire adottati accorgimenti idonei alla rimozione delle barriere, prendendosi in considerazione, in caso contrario, la possibilità di allocare l'Ufficio in altra sede.

2. Le risorse umane e strumentali.

Al primo gennaio dell'esercizio 2007 il personale assegnato all'Ufficio del Difensore civico era composto da una sola unità, con qualifica di coadiutore.

Il 29 gennaio l'organico è stato rinforzato mediante l'assunzione a tempo determinato fino al 29 ottobre 2007 di un altro dipendente avente la medesima qualifica.

Il 15 febbraio sono stati rinnovati i due incarichi di consulenza giuridica precedentemente attivati.

A decorrere dal 27 novembre, poi, presta servizio in pianta stabile un altro coadiutore con rapporto di lavoro a tempo indeterminato.

L'insieme dei collaboratori dell'Ufficio risulta pertanto essere costituito attualmente da due dipendenti addetti a compiti di segreteria e da due esperti esterni, che si occupano del ricevimento del pubblico, dell'esame, dell'istruttoria e della definizione delle pratiche.

Se l'articolazione attuale della struttura risulta adeguata per ciò che attiene alle attività di supporto, il prevedibile aumento dei carichi di lavoro e la necessaria acquisizione di conoscenze diversificate conseguenti all'estensione dell'ambito di competenza dell'Ufficio nei confronti degli enti locali, fanno ritenere raccomandabile una maggiore strutturazione del servizio, non essendo sufficiente l'apporto dei consulenti, eccellente in termini di capacità professionali, ad assicurare la soddisfazione in tempi brevi delle istanze provenienti dai cittadini.

L'auspicio è pertanto che l'organico dell'Ufficio possa essere incrementato mediante l'assegnazione di un dipendente con profilo di istruttore amministrativo in possesso di un bagaglio giuridico sufficiente a consentirgli di assumere la responsabilità di pratiche inerenti all'esercizio della tutela non giurisdizionale dei cittadini.

3. Le attività complementari.

3.1. I rapporti istituzionali e le relazioni esterne.

Il fulcro di tutta l'attività della difesa civica consiste indubbiamente nella tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione: ricevere il cittadino per ascoltare e comprendere le sue lamentele, istruire la pratica con il contatto con la controparte, approfondire le tematiche tecnico-giuridiche di ogni singolo caso e presentare infine osservazioni e proposte alle amministrazioni richiede un grande dispendio di tempo, oltre che di energie.

Per svolgere adeguatamente tale compito è tuttavia importante il confronto con le altre istituzioni che si occupano di difesa civica, al fine di condividere le informazioni, adeguare gli interventi alle migliori prassi ed offrire, in definitiva, il miglior servizio possibile.

Se questo è vero in generale, lo è ancor più per chi è all'inizio dell'esercizio del mandato, che deve cercare di appropriarsi degli strumenti del mestiere e di utilizzarli al meglio.

Per questa ragione ho partecipato con assiduità alle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome (Allegato 8), coordinata, a decorrere dal

29 maggio 2007, dal Difensore civico della Regione Lombardia, nel corso delle quali sono stati discussi alcuni temi fondamentali. Tra i tanti evidenzio, in particolare, quello della rete dei difensori civici, ovvero dell'importanza di una stretta collaborazione fra colleghi a tutti i livelli per dare uniformità all'azione della difesa civica sul territorio nazionale, che ha dato luogo all'avvio di una revisione del Regolamento istitutivo volta ad istituzionalizzare la presenza, in seno alla Conferenza, dei Difensori civici locali, essenziale per garantire lo scambio di vedute con soggetti che, tra l'altro, per certi versi lavorano in condizioni analoghe a quelle del Difensore civico della Valle d'Aosta, quotidianamente investito di questioni afferenti alla competenza dei Comuni e talora chiamato ad occuparsi di casi che al di fuori del territorio valdostano sono affidati alla competenza delle Province.

Nella stessa prospettiva ho partecipato a convegni sulla difesa civica (Allegato 8), in primo luogo quelli organizzati in concomitanza con alcune delle riunioni della Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, in virtù dei quali ho potuto mettere a fuoco diverse problematiche e instaurare proficui rapporti professionali. Particolare menzione meritano, al riguardo, il Convegno tenutosi a Matera, alla presenza di autorevoli esponenti delle Istituzioni Europee e del mondo accademico, oltre che di prestigiosi rappresentanti della difesa civica di altri Paesi, nel quale è stato trattato il tema, centrale, del rapporto tra diritti umani e difesa civica, ed è stata presentata la recente legge sul Difensore civico della Regione Basilicata, che presenta tratti di rilevante modernità, e quello svoltosi a Venezia, dove si è discusso, tra l'altro, delle possibili interrelazioni esistenti tra la figura del Difensore civico e la professione forense per incrementare gli strumenti di tutela a favore del cittadino.

Con lo stesso spirito è stata mantenuta l'iscrizione agli organismi associativi della difesa civica operanti a livello internazionale, vale a dire l'I.O.I. (International Ombudsman Institute), l'E.O.I. (European Ombudsman Institute) e soprattutto dell'A.O.M.F. (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), alla cui vita si è partecipato attivamente, ricevendo una visita da parte del Vice Presidente, il Médiateur della Région wallonne, e partecipando al V° Congresso ordinario dell'Associazione "*Le Médiateur, garant de l'équilibre entre droits collectifs et droits individuels*", tenutosi a Bamako dall'11 al 13 dicembre, al termine dei cui lavori è stata formalizzata una dichiarazione contenente tra l'altro l'invito ai Poteri dei Paesi membri della francofonia a prestare la massima attenzione ai diritti dei minori e dei soggetti privati, a qualsiasi titolo, della libertà personale.

3.2. Le attività di comunicazione e di informazione.

Il Difensore civico può assolvere con efficacia al suo primario compito soltanto se i cittadini conoscono, oltre che l'esistenza di questa figura, le funzioni che istituzionalmente essa è chiamata a svolgere.

Attualmente pertanto la comunicazione, peraltro espressamente prevista dalla legge istitutiva del Difensore civico regionale, assume importanza, a seguito di un'esperienza più che decennale, principalmente per diffondere la conoscenza dell'esatto ambito di competenza dell'istituto: molti cittadini che si presentano all'Ufficio non conoscono, infatti, le competenze attribuite al Difensore civico, ritenendo, in particolare, che questi abbia una competenza estesa a casi relativi a rapporti privatistici, ed altri confondono questa figura con il Giudice di pace.

L'attività svolta in questo senso si è sviluppata secondo due direttrici: da una parte ricercando la collaborazione dei mezzi di comunicazione di massa, specie con la pubblicazione di articoli su riviste di settore ed il rilascio di interviste ad una emittente radiofonica ed ad un'agenzia specializzata; dall'altra relazionando o intervenendo a convegni, tra i quali degno di specifica menzione quello avente ad oggetto *"Il reclamo nell'Amministrazione pubblica: problema o risorsa? – Uffici Relazioni con il Pubblico a confronto"*, che si è rivelato utile non soltanto per la diffusione della conoscenza dell'Istituzione, invero essenzialmente a favore degli operatori del settore, ma anche per approfondire i mezzi di tutela degli utenti dei servizi pubblici previsti dalle relative Carte ed i loro rapporti con gli strumenti non giurisdizionali di soluzione delle controversie.

Si sono poi poste le basi, che verranno sviluppate nell'anno 2008, per diffondere a tutte le famiglie valdostane un pieghevole in cui vengono descritte l'attività e le competenze del Difensore civico e per maggiormente qualificare la sezione dedicata all'Istituto sul sito Internet del Consiglio regionale.

3.3. Le altre attività.

Il 23 ottobre 2007 ho partecipato, in quanto membro, alla riunione di insediamento dell'Osservatorio per la verifica dell'Applicazione del Protocollo d'intesa tra il Ministro della Giustizia e la Regione Valle d'Aosta – documento sottoscritto tra le parti il 17 settembre 2007 ed elaborato a cura di un Gruppo di studio coordinato dal Difensore civico all'epoca in servizio – che si propone di favorire dialogo e cooperazione tra gestione penitenziaria e servizi sociali, sanitari, educativi e di promozione del lavoro operanti sul territorio regionale, al fine di migliorare le condizioni di vita dei detenuti della Casa circondariale di Brissogne.

A seguito della riunione ho avuto l'opportunità di incontrare il Presidente dell'Associazione valdostana Volontariato carcerario, anch'esso componente del citato Osservatorio, traendo indicazioni sui bisogni e sui diritti dei ristretti.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Come è emerso dall'esposizione svolta, il 2007 è stato caratterizzato da un rilevante incremento dell'ambito di competenza dell'Istituto, esteso a numerosi Enti locali che hanno offerto ai loro amministrati la possibilità di fruire della tutela accordata dalla difesa civica avvalendosi del servizio regionale.

Il consolidarsi della difesa civica dipenderà anche dalla capacità di questo Ufficio di esercitare la funzione in modo efficace.

È essenziale, a questo proposito, adoperarsi affinché la popolazione sia informata della possibilità di avvalersi di questa forma di tutela, ma anche di ciò che in concreto essa può offrire al cittadino: alla capillare distribuzione del pieghevole informativo, già programmata, dovranno pertanto seguire attività di comunicazione più mirate, volte a far meglio comprendere il significato e la natura dell'istituzione anche a chi già ne conosce l'esistenza.

Per aumentare l'effettività dell'azione della difesa civica, evitando, in particolare, che dall'esternalizzazione di servizi pubblici possa conseguire un abbassamento di tutela dei cittadini, potrebbe inoltre essere valutata l'opportunità di un ammodernamento della legge regionale vigente, volto a destinare alla competenza di questo Ufficio tutti i soggetti che svolgono attività sostanzialmente amministrativa.

La trattazione dei casi ha dimostrato che il più delle volte la Pubblica Amministrazione ha operato correttamente: attraverso l'attività di questo Ufficio, quindi, si è potuto rinsaldare il rapporto di fiducia tra cittadino e apparati pubblici, di questi tempi messo a dura prova.

In altri casi le Amministrazioni hanno recepito le indicazioni formulate nel corso del procedimento amministrativo e, ancora più significativamente, hanno rivisto decisioni già assunte in senso favorevole all'istante, ricorrendo all'esercizio dei poteri di autotutela, a dimostrazione del fatto che il Difensore civico, oltre a fornire un servizio utile al cittadino, opera a garanzia della buona amministrazione, una garanzia che acquista maggiore rilevanza allorché i controlli sull'attività amministrativa scemano.

Laddove, infine, sono state riscontrate situazioni che, pur non incidendo sulla legittimità, denotano un difetto di tempestività o trasparenza, l'auspicio è che le indicazioni apportate da questo Ufficio possano contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa.

PAGINA BIANCA