

ATTI PARLAMENTARI

XIV LEGISLATURA

---

# CAMERA DEI DEPUTATI

---

Doc. CXXVIII  
n. 1/8

## RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO  
DELLA REGIONE AUTONOMA  
FRIULI-VENEZIA GIULIA

(ANNO 2001)

*(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)*

**Presentata dal difensore civico della regione autonoma Friuli-Venezia Giulia**

---

**Trasmessa alla Presidenza il 26 marzo 2002**

---

PAGINA BIANCA

Signor Presidente del Consiglio Regionale,  
Signori Consiglieri,

sottopongo alla cortese, e paziente, attenzione delle S.S.L.L. l'annuale relazione, atto dovuto ex art. 11,lett.A della L.R. 23 aprile 1981,n.20, concernente l'attività svolta dall'Ufficio della cui responsabilità sono stato onorato dal 1° agosto 2001, con la speranza, e l'ambizione, di poter raggugiare il mio impegno alle doti umane e professionali dell'illustre predecessore, il dott. Domenico Giavedoni.

La struttura espositiva sarà analoga a quella che aveva improntato le precedenti relazioni, focalizzate sui dati numerici e statistici e sull'indicazione di quei fattori, normativi e non, che incidono, talvolta positivamente, molto più spesso negativamente, sulla funzionalità dell'Ufficio (infra,sub B).

La particolare stagione che la Difesa civica sta vivendo rende però non ultronea una preliminare riflessione sulla natura stessa dell'istituto, sul suo presente, ricco di luci ed ombre, e sul suo futuro, condizionato dalla ricerca di un'identità dai connotati tuttora incerti (sub A).

### **A) Presente e futuro della Difesa Civica**

Allorchè l'Assemblea Generale del Consiglio d'Europa, con la raccomandazione ufficiale n. 757 del 29 gennaio 1975, invitò gli Stati membri a valutare la possibilità di assegnare a determinati organi, tanto a livello nazionale che regionale o locale, funzioni analoghe a quelle esercitate dagli Ombudsmen o dai Commissari Parlamentari già esistenti, ottenne il più autorevole dei suggerimenti quell'orientamento politico - culturale che, ispirandosi all'Ombudsman svedese (istituito nel lontanissimo 1809), aveva determinato la nascita di istituti simili a tutela di quei diritti umani e civili che la tragica notte del secondo conflitto mondiale aveva oscurato ed umiliato.

La raccomandazione non rimase inascoltata ed all'Ombudsman danese (1953), al Wehrbeauftragte des Bundestages della Repubblica Federale di Germania (1957), al Parliamentary Comissioner del Regno Unito (1967), al Médiateur de la Republique (1972), si affiancarono ben presto il Procuratore di Giustizia in Portogallo (1976), il Difensore del Popolo in Spagna (1978) e l'Avvocatura Popolare Austriaca (1977) e così via fino all'istituzione, con il trattato di Maastricht (artt.8D e 138E), del Mediatore Europeo, operante dal 1997, al quale ogni cittadino dell'Unione può rivolgersi in caso di "cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni o degli organi comunitari".

Pertanto la Difesa civica può considerarsi attualmente un istituto profondamente radicato negli ordinamenti europei, oltrechè diffuso in

un centinaio di altri Stati alle più svariate latitudini, dal Controllore Generale dello Stato d'Israele alla Ombudsman Commission della Nuova Guinea, dall'Ufficio di assistenza civica dello Iowa al Parliamentary Commissioner della Nuova Zelanda.

In tale contesto, per lunghi anni il Legislatore nazionale ha mantenuto un pervicace silenzio, insensibile alla progressiva maturazione della coscienza civica nell'opinione pubblica ed indifferente all'istituzione ed alla concreta operatività dei Difensori regionali (primo fra tutti quello della Regione Toscana dal 1974) sulla quasi totalità del territorio nazionale (attualmente la sola Regione Sicilia non ha provveduto in tal senso).

Soltanto nel 1990 (art.8 dell'ormai "storica" legge 8 giugno n.142) la Difesa civica fa il suo ingresso nell'ordinamento statale con la generica previsione del difensore provinciale e comunale, quale "istituto di partecipazione" a garanzia "dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione", riservando all'autonomia statutaria ogni ulteriore determinazione.

Ne seguì un ulteriore e fugace cenno nell'art. 36 della legge 5 febbraio 1992 n.104, che ha ammesso la costituzione di parte civile del Difensore civico qualora l'offeso sia una persona handicappata, con una previsione, a quanto consta, mai attuata, forse anche a cagione di inevitabili incertezze interpretative circa l'istituto di riferimento (difensore civico comunale o provinciale? difensore del luogo di residenza della parte offesa o del luogo del commesso reato? o quello regionale, ignorato dalla legislazione statale?)

Soltanto con la corposa "riforma Bassanini", ad oltre un ventennio dalla "raccomandazione" comunitaria, la Difesa civica esce da quella

sorta di limbo in cui era relegata, assumendo rilievo e dignità istituzionale con l'attribuzione di inedite funzioni.

In particolare, l'art. 16 della Legge 15 maggio 1997, n.127, novellato dall'art. 27 della legge 16 giugno 1998, n. 191, attribuisce ai Difensori civici regionali e delle Province autonome, sino all'istituzione del Difensore civico nazionale, nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, "le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione di informazione esercitate nei confronti delle strutture regionali e provinciali".

E l'art. 17 della citata legge, inoltre e soprattutto, attribuisce al Difensore civico una particolare forma di controllo di legittimità sulle deliberazioni della Giunta e del Consiglio comunale in tema di appalti, affidamento di servizi o forniture di un certo importo, assunzioni di personale e piante organiche (comma 3°) ed il potere di nomina di un Commissario ad acta nel caso in cui i Comuni, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino od omettano di compiere atti obbligatori per legge (comma 45, così come sostituito dall'art. 136 del D.L. 18 agosto 2000, n. 267).

Di pari spessore innovativo è la recente normativa, che esaurisce la legislazione vigente in materia, introdotta dall'art.15 della Legge 24 novembre 2000, n. 340, che ha novellato l'art. 25 della Legge 7 agosto 1990, n.241, in tema di diritto di accesso ai documenti amministrativi, attribuendo efficacia cogente all'intervento del Difensore civico, alternativo al ricorso al T.A.R., nell'ipotesi di un diniego, o differimento, ritenuto illegittimo.

Alla disorganicità legislativa è correlata la frammentaria strutturazione della Difesa civica nel territorio nazionale, graficamente

rappresentabile da una irregolare "pelle di leopardo" e sintetizzabile nei seguenti termini.

L'Italia è l'unico Stato comunitario sprovvisto di un Difensore civico nazionale. Gli effetti di tale anomalia sono soltanto parzialmente attenuati dalle funzioni svolte dai Difensori civici regionali ex art. 16 della Legge 15 maggio 1997, n. 127, nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, con esclusione di ogni tutela del cittadino nei confronti dell'Amministrazione centrale.

La Difesa civica regionale è istituita su tutto il territorio nazionale (con l'esclusione della Sicilia), ma sussiste un profondo discrimine in quanto le innovative funzioni introdotte dalla "riforma Bassanini" non si applicano alle Regioni a statuto speciale ed alle Province autonome di Trento e di Bolzano ex art. 2 del D.L. 18 agosto 2000, n. 267.

A livello locale, il Difensore civico è stato istituito in meno della metà delle province e soltanto nel 4% circa dei comuni, con un profondo divario tra zona e zona (ad esempio, in Lombardia la Difesa civica è operante in 267 comuni su 1546, in Campania in 134 su 551, mentre in Basilicata in 3 su 131 ed in Sardegna in 5 su 377).

Non è questa, ovviamente, la sede né l'occasione per una disamina dei fattori culturali, socio - economici e politici che possono aver influito su tale lento ed anomalo progredire, ma, tra essi, va comunque sottolineata la tradizionale e persistente concezione "pangiurisdizionalista" della tutela dei diritti e degli interessi legittimi, che individua nel Giudice, ordinario e amministrativo, l'esclusivo strumento di salvaguardia del Cittadino nei confronti dell'Amministrazione, enfatizzandone la collocazione *super partes* e l'efficacia cogente dei suoi provvedimenti.

Tale fideistico affidamento alla Giurisdizione va sottoposto ad un doveroso vaglio critico sotto un triplice profilo.

Innanzitutto, l'attuale coscienza etico-giuridica ha individuato, e ritiene degna di tutela, una sempre più ampia gamma di "interessi diffusi" che, non essendo riconducibili alle rigide categorie dei diritti soggettivi e degli interessi legittimi, non possono essere invocati e difesi in sede giurisdizionale. Il fiorire, a volte casuale, di varie figure di "Garanti" e "Authority" può considerarsi un sintomo di tale diffusa esigenza, la Difesa civica ne dovrebbe costituire la risposta istituzionale.

In secondo luogo, va rilevato che il ricorso alla Giurisdizione, nella sua essenza, persegue finalità risarcitorie, tende cioè a ristabilire quell'equilibrio che l'atto, ritenuto illegittimo, ha infranto in danno del Cittadino, senza poter incidere sulle fasi antecedenti (formazione dell'atto ed iniziale produzione degli effetti), nel corso delle quali, invece, la Difesa civica può costituire un valido strumento di intervento partecipativo.

In terzo luogo, le elucubrazioni dogmatiche non possono ignorare le reali, e deprimenti, condizioni in cui versa l'attività giudiziaria quando, come è noto, il Giudice penale opera in quotidiana lotta con le prescrizioni, che vanificano addirittura l'obbligatorietà dell'azione penale; quando il Giudice civile, sommerso dal contenzioso, pronuncia, secondo recentissime rilevazioni, la sentenza di 1° grado mediamente ad oltre un quinquennio dall'inizio del procedimento; e quando il ricorso al Giudice amministrativo è ormai prevalentemente rivolto ad ottenere la "sospensiva" dell'atto impugnato, come unico risultato concretamente conseguibile nei tempi biblici di attesa del



provvedimento nel merito. E a ciò si aggiunga l'onerosità delle spese legali e processuali che rende ancor più impraticabile il "pianeta Giustizia" per il Cittadino alla ricerca di una pronta ed efficace tutela.

In tale sconcertante situazione, la Difesa civica può acquisire una preziosa funzione deflattiva, qualora se ne valorizzino compiutamente le peculiari caratteristiche di terzietà, gratuità, facilità di accesso, tempestività di intervento e assenza di ogni formalismo procedurale al fine di prevenire ab origine i motivi di conflittualità tra il Cittadino e l'Amministrazione, a volte superabili con un semplice "dialogo" tra soggetti disposti a dare ascolto anche alle ragioni altrui.

Taluno, causticamente, ha definito la Difesa civica un "lusso legislativo", ma quando la Giustizia ordinaria rischia di rappresentare un "lusso per il Cittadino" ogni remora dovrebbe essere superata.

In tale ottica, le auspicabili linee di tendenza, possono essere sintetizzate nei seguenti termini.

Dovrà essere istituito il Difensore civico nazionale ed è compito del Legislatore statale por fine a tale anomalia italiana.

L'attività del Difensore civico nazionale dovrà essere necessariamente armonizzata con quella di Difensori locali, ferma restando l'autonoma potestà legislativa delle Regioni, solennemente ribadita dal dettato costituzionale (art. 117, novellato dalla L.C. 18 ottobre 2001 n.3), e la conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome appare come la sede istituzionalmente delegata alla ricerca delle soluzioni più consone.

Il Congresso delle regioni ha in questi giorni posto all'ordine del giorno l'approvazione di una risoluzione in materia di Difesa civica, a conferma dell'attualità di tale tematica e ad ennesimo suggello

dell'instancabile attività svolta in questi anni dal Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome.

Si appalesa l'opportunità che anche l'istituto del Difensore civico regionale venga "rivisitato" onde verificare la corrispondenza dell'originaria normativa alle mutate esigenze, secondo una tendenza già in atto in altre regioni.

Nel più rigoroso rispetto delle prerogative di codesto Consiglio e con l'intento esclusivo di offrire il contributo di una pur breve esperienza personale, mi sia consentito esternare il convincimento che l'auspicato rinvigorisimento dell'Istituto non sia necessariamente correlato all'attribuzione di nuovi compiti o di nuove funzioni, che potrebbero offuscare e rendere incerta l'originaria collocazione istituzionale.

Così, ad esempio, il potere di nomina di un Commissario ad acta nei casi indicati dall'art. 136 del D.L. 18 agosto 2000 n.267 ed il controllo di legittimità su taluni atti della Giunta e del Consiglio comunale nelle ipotesi previste dall'art. 17 della Legge 15 maggio 1997, n. 127 hanno sicuramente reso più incisiva l'azione del Difensore civico nelle Regioni a statuto ordinario, ma la natura censoria di tali interventi e i loro effetti sostitutivi nei confronti degli organi amministrativi mal si conciliano con al "terzietà" della Difesa civica, incompatibile con ogni sovraordinazione gerarchica.

Per converso, l'esperienza insegna che l'intervento del Difensore Civico consegue i migliori risultati allorchè non si esaurisce in un'interlocuzione formale ed epistolare, per quanto ammantata di ineccepibile tecnicismo giuridico, ma si realizza con il dialogo, il

confronto e gli incontri personali, ossia con i più naturali strumenti di mediazione e di equa compensazione dei contrasti.

In tale prospettiva acquista rilievo la "prossimità" con le varie amministrazioni, attualmente insufficiente in una Regione ove sono stati istituiti soltanto 7 difensori civici comunali, per cui questo Ufficio, nell'esercizio di funzioni suppletive, incontra talvolta obiettive difficoltà intervenendo in realtà locali differenziate e "lontane" dalle proprie sedi.

L'operatività dell'Ufficio potrà quindi essere rinvigorita, in un approccio realistico e non minimale, in attesa di interventi a livello nazionale, incentivando la Difesa civica provinciale e comunale (l'esperienza di altre regioni offre una varietà di soluzioni egualmente valide) e ponendo rimedio a talune carenze organizzative e strutturali che ne limitano la presenza sul territorio o non consentono di intensificare qualitativamente la collaborazione con le Amministrazioni di riferimento.

Con l'auspicio che l'impegno innovativo spenga gli ultimi residui di una distorta concezione della Difesa civica, che tuttora taluno considera come una sorta di "sportello reclami" ove dar sfogo ad opinabili e personali doglianze, e che talaltro percepisce ancora come ostile e fastidioso supervisore.

## B) L'attività svolta nell'anno 2001

Nel corso dell'anno 2001 le richieste di intervento presentate a questo Ufficio sono state 797, con un incremento rispetto all'anno precedente (736) di oltre l'8%, secondo un trend da tempo costante.

Il dato riflette esclusivamente le richieste "formalizzate" e non include le ulteriori istanze ritenute non ricevibili per limiti funzionali (questioni di natura privatistica, concernenti la sicurezza pubblica e così via). Anche in tali ipotesi, comunque, agli interessati sono state fornite le opportune indicazioni.

Se rapportato con la popolazione (una richiesta di intervento ogni 2000 abitanti circa), il dato assume un particolare rilievo soprattutto in relazione ad altre realtà regionali, geograficamente contigue e dalle caratteristiche socio-culturali non dissimili, quali il Veneto, il Trentino Alto Adige e la Lombardia.

In relazione alle singole sedi e recapiti in cui si articola l'attività dell'Ufficio, le richieste d'intervento vanno così suddivise:

Trieste	162
Udine	173
Gorizia	159
Pordenone	138
Tolmezzo	110
Cervignano	20
Palmanova	35

Per una corretta "lettura" di tali cifre, va ricordato che nessun comune carnico e del pordenonese (ivi compreso il capoluogo) ha provveduto ad istituire il Difensore civico e tale situazione contribuisce a far prevalere il numero di interventi presso le amministrazioni comunali (ben oltre la metà) rispetto a quelli presso l'amministrazione regionale e le amministrazioni periferiche dello Stato. (53)

Senza indulgere ulteriormente sui dati numerici, poco idonei per loro natura a riflettere attività valutabili con parametri essenzialmente qualitativi, può essere utile indicare i settori ove con maggior frequenza è stato richiesto l'intervento dell'Ufficio.

Innanzitutto il settore socio-sanitario, con particolare riferimento alla tutela degli anziani e dei disabili, ove la drammaticità di talune situazioni individuali e familiari impone la ricerca di ogni via percorribile per il superamento di difficoltà burocratiche, anche se formalmente legittime.

Il settore urbanistico, specie in materia di P.G.R. e relative variazioni, di espropriazioni per pubblica utilità e di occupazioni d'urgenza, quando l'inevitabile pregiudizio per i singoli viene ritenuto non equamente suddiviso o congruamente indennizzato.

E ancora il settore della tutela ambientale, nella difficile ricerca di una "compatibilità" tra lo sviluppo economico ed il sacrosanto diritto alla salute ormai a rischio sia nei centri urbani e nei poli industriali (inquinamento atmosferico) che nelle zone agricole (inquinamento chimico).

E', infine, il complesso universo delle tasse ed imposte, dei tributi e canoni vari, ove il cittadino talora vive in un'atmosfera kafkiana, non

tanto per l'entità degli importi dovuti, quanto per l'irrazionalità della pretesa fiscale che offre difficili vie di scampo, come nel caso di tasse automobilistiche richieste per il possesso di autovetture di cui si è spento il ricordo, e di I.C.I. e di "tassa per le immondizie", commisurate, nelle zone rurali e montane, a ruderi inagibili ed inabitabili, ma ben diversamente classificati nelle mappe catastali.

Varia, e non categorizzabile, è la gamma delle situazioni in cui è stato ulteriormente richiesto l'intervento dell'Ufficio. A titolo esemplificativo ed a conferma della duttilità della Difesa civica, possono essere citate alcune "pratiche" che hanno destato un'eco nei mezzi d'informazione.

### **Disabili e tutela della privacy**

I genitori di una ragazza affetta da "blocco psicologico infantile", affiancati dall'Associazione Autismo del Friuli-Venezia Giulia e dall'Associazione familiari ed amici della fondazione "Bambini e Autismo", hanno richiesto l'intervento di questo Ufficio in quanto erano venuti a conoscenza, in via del tutto casuale, che l'insegnante di sostegno della figlia aveva presentato una tesi di specializzazione post-diploma avente per oggetto la patologia della giovane assistita, con approfondimenti scientifici (anamnesi, livello di handicap, attività di sostegno e così via), ma anche con indicazioni ( data e luogo di nascita, comune di residenza, scuola e classe di frequenza) idonee

all'identificazione della disabile, di cui veniva addirittura allegata l'immagine fotografica.

Questo Difensore ha ravvisato in tale comportamento una palese violazione della normativa dettata dalla legge 675/96 a tutela della privacy ed è intervenuto presso le Autorità accademiche che hanno pienamente condiviso i rilievi formulati, garantendo che la tesi in questione (e le altre analoghe già depositate) sarebbe stata sottratta ad ogni forma di divulgazione o di consultazione, anche per motivi scientifici, salvo l'assenso preventivo dei familiari della disabile.

Tale formale assicurazione ha indotto i diretti interessati a rinunciare alle iniziative giudiziarie già prospettate.

### **Guida in stato di ebbrezza ed obbligo di frequenza ad un ciclo di lezioni presso la Scuola Alcoologica.**

Un automobilista, nei confronti del quale era stata disposta la sospensione della patente di abilitazione alla guida per essere stato colto in stato di ebbrezza alla guida del proprio veicolo, ha richiesto l'intervento di questo Ufficio in quanto un sanitario del Centro di Alcoologia, presso il quale era stato inviato dalla Commissione medico-provinciale per accertare la sussistenza dei requisiti fisici e psichici necessari per il rilascio della patente, gli aveva prescritto la frequenza ad un ciclo di svariate "lezioni" settimanali presso la Scuola alcoologica.

Questo Difensore ha ritenuto che tale prescrizione, conforme ad una prassi instaurata da alcuni anni, che aveva già coinvolto un numero rilevante di automobilisti incappati nel rigore dell'art. 186 del Codice della Strada, costituisse, di fatto, un trattamento psicoterapeutico obbligatorio non previsto dalla normativa vigente (art. 119 del Codice della Strada e artt. 320 e 330 del relativo Regolamento) e, in quanto tale, fosse contrastante con il dettato costituzionale (art. 32).

Appariva inoltre irrazionale che ad un'identica prescrizione, dalle conseguenze, individuali, famigliari e sociali facilmente intuibili, venissero assoggettati sia l'alcoolista in senso stretto sia l'assuntore occasionale di bevande alcoliche (il tasso limite di 0,8g/l. corrisponde all'ingerimento di un paio di bicchieri di vino o poco più ...), pur in presenza di analisi emato-cliniche "nella norma".

I responsabili delle strutture sanitarie interessate (Commissione medica provinciale, Azienda per i Servizi Sanitari, Sert, Centro di Alcoologia), dopo proficui contatti epistolari e personali, hanno concordato con questo Ufficio che la frequenza a tali cicli di lezioni presso i centri alcoologici non potesse più costituire una condizione discriminante nella valutazione medico-legale, che compete alla Commissione provinciale e che non presuppone alcun trattamento terapeutico.

Ferma restando la validità, in un diverso contesto, di ogni iniziativa diretta ad incidere con l'educazione, l'istruzione e la prevenzione sui devastanti effetti dell'alcoolismo.



## **Associazioni professionali tra medici ed accessibilità del servizio da parte degli assistiti.**

I componenti di un comitato, rappresentativo degli abitanti (oltre 1000) di due frazioni di un comune dalla notevole estensione territoriale, hanno richiesto l'intervento dell'Ufficio per porre rimedio al disagio determinatosi con la costituzione di un'associazione professionale tra medici di medicina generale, che avevano iniziato a svolgere la loro attività in un'unica struttura ove venivano concentrate le prestazioni "non urgenti" in precedenza fornite in ambulatori operanti nelle frazioni.

La mancanza di idonei servizi pubblici rendeva difficoltosa per gli assistiti, tra i quali molti anziani, l'accesso allo studio associato, sito a 6/7 chilometri dalle frazioni interessate e tale situazione non era modificabile da un formale intervento dell'Azienda per i servizi sanitari in quanto l'organizzazione dell'attività professionale adottata dai sanitari era conforme all' "Accordo collettivo nazionale" (D.P.R. 28 luglio 2000, n.270) e rispondeva, tra l'altro, ad obbiettive necessità di razionalizzazione del servizio.

L'intervento di questo Difensore, concretatosi in vari incontri e riunioni tra le parti, ha contribuito al raggiungimento di un pragmatico "compromesso" tra le opposte esigenze, per cui i medici dello studio associato hanno ripreso, sia pure con rotazione settimanale, ad assicurare la loro presenza nelle frazioni, utilizzando locali messi a loro disposizione dall'amministrazione comunale, che in tale occasione ha dimostrato un' apprezzata disponibilità a realistiche mediazioni.

### **Lavoratori socialmente utili e contrasti interpretativi**

In un capoluogo provinciale, un cittadino si è rivolto a questo Ufficio lamentando che la sua richiesta di assunzione ex art.78, comma 6, della legge 23 dicembre 2000, n.388, concernente i lavoratori socialmente utili c.d. "transitori", non era stata presa in considerazione dall'amministrazione comunale in attesa che "un'incertezza interpretativa in materia, coinvolgente il Ministero del Lavoro e l'I.N.P.S. venisse definitivamente risolta".

Nel corso di una riunione con i funzionari dei vari Enti interessati, l'Ufficio prendeva atto che effettivamente quel cittadino stava subendo le conseguenze di una situazione di "stallo" a causa di contrastanti interpretazioni della normativa vigente che dividevano il Comune e la Direzione provinciale dell'I.N.P.S. (il che poteva rientrare nella "normalità" burocratica), in riferimento però a "circolari interpretative" e note di indirizzo" con le quali il Ministero del Lavoro era caduto più volte in palese contraddizione con se stesso (il che era veramente inaccettabile).

Sollecitata formalmente da questo Difensore, la Direzione generale per l'impiego del Ministero del Lavoro trasmetteva agli Enti interessati una nota chiarificatrice che poneva termine ad ogni contrasto e che, soprattutto, consentiva, ad un cittadino, in disagiate condizioni di vita, di trovare un lavoro.

Nei casi or ora riferiti, le Amministrazioni hanno assunto un atteggiamento di massima disponibilità al confronto ed alla ricerca di un'equa soluzione delle questioni poste e lo stesso positivo giudizio deve essere formulato nei confronti di ogni altra Amministrazione con cui l'Ufficio ha dovuto interloquire, con un particolare apprezzamento per la tempestività nelle risposte da parte degli organismi regionali e con una nota di disapprovazione nei confronti di poche, pochissime amministrazioni comunali che hanno reso necessari spiacevoli "solleciti".

Ovviamente, ed è nella natura delle cose, non sempre l'intervento dell'Ufficio ha soddisfatto le aspettative di chi lo aveva richiesto.

Infatti, la discrezionalità amministrativa, qualora sia correttamente esercitata nel pubblico interesse e nel rispetto del principio di equità, è, e deve essere, immune da censure anche se i suoi effetti sono contrastati dal singolo destinatario.

Per converso, e su tale aspetto giova porre un ultimo accento, il rigetto di un'istanza o il sacrificio di un personale interesse può anche essere accettato senza riserve qualora l'atto che lo formalizza sia sorretto da un'esauriente motivazione, sia redatto con un linguaggio comprensibile anche ai non "addetti ai lavori", e sia adottato con un procedimento "trasparente", nel corso del quale il Cittadino sia posto in grado di esporre le proprie ragioni ad un Amministratore disposto ad ascoltarle.

Ausplicando che tale assunto sia sempre più condiviso negli uffici pubblici della nostra Regione, concludo il rapido excursus sull'attività svolta con il doveroso, e non rituale, riferimento all'encomiabile collaborazione offerta dalla sig. Maria Grazia De Chirico Lodi,

responsabile delle sedi di Gorizia e Pordenone, con funzioni di coordinamento e di collegamento dell'intera struttura, dalle sigg. Katja Gregori e Lucia Lombardo, della sede di Trieste, dalle sigg. Tiziana Basso e Laura Flapp, della sede di Udine, dalla sig. Maria Rosa Chiarot Rinoldi, della sede di Tolmezzo, e dall'onnipresente sig. Giuseppe Bertossio.

Trieste, 14 marzo 2002

Il Difensore Civico  
Gian Paolo Tosel



**Il Difensore Civico ha sede a:**

- Trieste -** Via Filzi, n. 21/1  
Tel. 040/364130 – 040/3772220  
Fax 040/3772289
- Gorizia -** via Roma, n.9  
Tel. 0481/32688  
Fax 0481/33364
- Udine -** via Caccia n. 17  
Tel. 0432/506187 – 0432/555296  
Fax 0432/555297
- Pordenone -** Piazza Ospedale Vecchio, n.11  
Tel. 0434/529061  
Fax 0434/529350
- Tolmezzo -** via Piave, n.10  
Tel. 0433/40130  
Fax 0433/2567

**Ulteriori recapiti:**

Codroipo - presso il Municipio  
Tel. 0432/906534

Palmanova - presso il Municipio  
Tel. 0432/922140

Cervignano - presso il Municipio  
Tel. 0431/32007