

10. Alcuni degli interventi più significativi svolti nei confronti di altre pubbliche Amministrazioni ed Enti diversi ubicati fuori del territorio della Regione Emilia-Romagna, ai sensi del comma 2 dell'art.2 della L. R. n. 15 del 1995.

- **Consolato Generale d'Italia di Buenos Aires.**

N. 12/2002

Questo intervento è del tutto anomalo, sia perché l'ente coinvolto è ubicato addirittura all'estero e sia anche per il tipo particolare di richiesta.

Con un e-mail proveniente dall'Argentina, una signora mi faceva presente che, benché fosse figlia di un italiano, a suo dire da 16 anni tentava inutilmente di ottenere il riconoscimento della cittadinanza italiana.

Questa situazione dipendeva dal fatto che il padre non aveva mai provveduto ad iscriverla nell'anagrafe del Comune di Bologna, nonché per altri motivi non esplicitati in maniera comprensibile.

Stante l'incertezza sulla reale situazione, interessavo via fax il Consolato Generale d'Italia di Buenos Aires, pregandolo di farmi conoscere lo stato della pratica di riconoscimento della cittadinanza italiana a favore dell'interessata e gli eventuali impedimenti ad una positiva conclusione della stessa.

In breve tempo il Consolato mi comunicava l'avvenuto riconoscimento della cittadinanza alla signora e la conseguente trasmissione dell'atto di nascita al Comune di Bologna per la relativa trascrizione.

- **Ministero dell'Economia e delle Finanze – Roma.**

N. 1021/2002

Su segnalazione del Difensore civico di Riccione, conseguente ai reclami presentati da diversi cittadini, sottoponevo all'attenzione del Ministero dell'Economia e delle Finanze un problema che riguarda l'intera cittadinanza del Comune di Riccione.

Nel 1993, in conformità ad una decisione della Commissione Censuaria Centrale, il Comune di Riccione aveva suddiviso il proprio territorio in tre zone censuarie trasversali, comprendenti ognuna sia il centro che le periferie.

Successivamente, l'Ufficio del Territorio di Rimini, in attuazione del D.P.R. n. 138/1998, aveva suddiviso il territorio di Riccione in tre zone, peraltro non coincidenti con la suddivisione operata dal Comune, e aveva attribuito ad ognuna la propria rendita catastale, che per le zone periferiche risultava essere molto più bassa rispetto a quella definita dal Comune.

Ai cittadini che avevano calcolato l'I.C.I. sulla base delle rendite catastali attribuite dall'Ufficio del Territorio, laddove le stesse erano inferiori rispetto a quelle stabilite dal Comune, quest'ultimo aveva pertanto inviato avvisi di accertamento con richiesta di pagamento delle differenze I.C.I.

In questa situazione ambigua, il cittadino risultava comunque danneggiato: o pagava il supplemento d'imposta aumentata delle sanzioni ed interessi, o ricorreva alla Commissione Tributaria competente.

E' anche da precisare che, contro la suddivisione eseguita dall'Ufficio del Territorio di Rimini, il Comune di Riccione, dopo avere perduto il giudizio di 1° grado —in quanto il TAR dell'Emilia-Romagna aveva dichiarato inammissibile il suo ricorso per difetto di interesse ad agire— aveva proposto appello al Consiglio di Stato.

Nelle more della pronuncia del Consiglio di Stato, e nell'eventualità che venga confermata la decisione di 1° grado, ho ritenuto opportuno interessare della questione il Garante del Contribuente per l'Emilia Romagna.

A conclusione di un articolato iter, il Garante mi ha trasmesso la propria risoluzione, che dichiara il *"non luogo a procedere per quanto di sua competenza, malgrado l'indubbio interesse dei contribuenti ad avere chiarezza e certezza di norme da parte della Pubblica Amministrazione, che - diversamente - perde di credibilità nella considerazione del Cittadino"*.

Nella Risoluzione del Garante si legge che le difficoltà incontrate nel tentativo di conciliazione tra gli Uffici interessati, sono state determinate dal rigido atteggiamento assunto dal rappresentante dell'Agenzia del Territorio.

A sua volta, il Direttore dell'Ufficio provinciale di Rimini dell'Agenzia ha evidenziato le ragioni per le quali non ritiene percorribile la soluzione della conciliazione.

Ciò nonostante, attesa la rilevanza della questione, la quale coinvolge un numero elevato di cittadini, preso atto dell'impatto che un siffatto contrasto può determinare nell'opinione pubblica, considerato infine che le determinazioni della Commissione Censuaria Centrale devono essere ottemperate, ho richiesto al Ministero dell'Economia e delle Finanze di valutare l'opportunità di un suo intervento ai fini di una positiva soluzione della vicenda.

- **Agenzia del Territorio – Ufficio Provinciale di Firenze.**

N. 640/2002

In occasione della denuncia di successione relativa alla propria madre, una signora residente in Romagna verificava che la partita catastale relativa ad un immobile della defunta era stata erroneamente attribuita al precedente proprietario, che l'aveva alienata nel 1973.

Nel gennaio 2002 il notaio della signora chiedeva allora all'Ufficio del Territorio di Firenze di effettuare con la massima urgenza le rettifiche occorrenti, dovendo presentare entro i ristretti termini di legge la denuncia di successione.

La richiesta veniva reiterata dal tecnico della signora nel febbraio 2002.

A giugno, quando ormai i termini per la presentazione della successione erano in scadenza, la signora chiedeva il mio intervento.

Ho immediatamente interpellato l'Ufficio del Territorio, facendo presente la situazione: quest'ultimo mi ha comunicato dopo alcuni giorni l'avvenuta regolarizzazione della partita catastale.

- **Regione Campania – ASL CE/1 – Caserta.**

N. 775/2002

Il Presidente di una Cooperativa Sociale che opera per il recupero dei soggetti tossicodipendenti mi ha pregato caldamente di aiutarlo nel tentativo di ottenere il pagamento delle somme ancora dovuta dalla ASL di Caserta.

Si trattava di rette relative a soggetti provenienti da quella regione, che, in alcuni casi, risalgono addirittura al 1999.

Nel sottolineare la cronica mancanza di puntualità con la quale la predetta ASL faceva fronte ai propri obblighi, il rappresentante della Cooperativa mi faceva presente che la sua struttura aveva assoluta necessità di avere pagamenti puntuali in quanto essa si finanziava esclusivamente con le rette corrisposte dalle Aziende USL.

Mi sono attivata in applicazione dell'art.2, 2° comma, della legge regionale n. 15 del 1995, che prevede la possibilità di segnalare eventuali disfunzioni riscontrate presso altre pubbliche amministrazioni, ed ho fatto presente tutte queste circostanze all'Assessore alla Sanità della Regione Campania.

La Regione Campania ha allora inviato una generica sollecitazione al Direttore Generale della ASL, della quale ho avuto notizia indirettamente attraverso la Cooperativa.

Ho pertanto preso spunto da questa sollecitazione e, a mia volta, ho richiesto al Direttore Generale della ASL di provvedere con sollecitudine al pagamento delle somme ancora dovute.

Sempre applicando la stessa tecnica di non rispondere a me ma di scrivere solamente alla Cooperativa, la ASL ha richiesto alla Cooperativa, per l'ennesima volta, l'estratto conto delle sue spettanze, invitandola a dare la propria disponibilità a giungere ad una procedura transattiva.

A questo punto ho intuito che sarà giocoforza per la Cooperativa aderire a questa proposta, per poter ottenere, anche se in parte, le sue spettanze.

E' chiaro però che, dopo questa esperienza, la Cooperativa valuterà se continuare a fornire prestazioni a favore di soggetti per i quali appare pressoché impossibile conseguire il pagamento delle rette.

- **Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica – Roma.**
N. 687/2002

Un ex dipendente regionale che, a distanza di dieci anni dal suo pensionamento, ancora percepiva la pensione provvisoria, si era rivolto inutilmente a vari sindacati per ottenere la pensione definitiva.

Da ultimo gli era stato suggerito di rivolgersi ad un legale; prima di approdare a questa soluzione, la quale lo avrebbe obbligato a sostenere spese non indifferenti per ovviare all'inefficienza altrui, il pensionato mi chiedeva di intervenire.

Interessavo allora l'INPDAP di Roma, evidenziando che, stante il tempo trascorso, si imponeva un'immediata conclusione della pratica.

Finalmente, dopo alcuni mesi, mi veniva comunicata l'avvenuta definizione del trattamento pensionistico e del relativo conguaglio.

- **Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica – Sede di Latina.**
N. 122/2002

Una cittadina bolognese da tempo non riusciva ad ottenere la conclusione della pratica di reversibilità della pensione della madre, deceduta nel febbraio 1999, in favore del fratello, maggiorenne ed inabile.

La pratica era stata palleggiata ripetutamente tra l'INPDAP di Latina e la Prefettura di Latina. Nel febbraio 2000 l'INPDAP aveva richiesto alla Prefettura di disporre gli accertamenti sanitari presso l'Ospedale Militare per verificare il presupposto dell'inabilità a proficuo lavoro in modo totale e permanente: in risposta, la Prefettura aveva inviato copia del verbale dell'accertamento di invalidità effettuato a suo tempo dalla Commissione Sanitaria Provinciale di Agrigento.

Nel febbraio 2002 la signora chiedeva il mio intervento.

La trattazione del caso si è svolta in gran parte per telefono, poiché ritenevo fondamentale cercare di risolvere in tempi il più possibile celeri una pratica avente una particolare rilevanza sociale.

Mi veniva così assicurato che, in via del tutto eccezionale, l'Istituto stava valutando la possibilità di completare la procedura sulla base dell'accertamento di invalidità effettuato a suo tempo dalla Commissione Sanitaria Provinciale di Agrigento.

Acquisito il parere del proprio Ufficio legale, nonché la copia del decreto di nomina della sorella quale tutrice dell'invalido, quando sembrava tutto concluso, mi veniva comunicato che mancava ancora il provvedimento di concessione della pensione definitiva, di competenza della Sede INPDAP di Roma.

Dopo altri solleciti, finalmente nel maggio 2002 l'INPDAP di Latina poteva spedire alla sede di Bologna il relativo decreto.

- **Comune di Roma – Ufficio Invalidi Civili.**

N. 242/2002

Una signora bolognese, dopo aver tentato tutte le strade percorribili, mi chiedeva di intervenire nei confronti dell'Ufficio Invalidi civili del Comune di Roma in relazione ai ritardi con i quali veniva trattata la pratica di invalidità del proprio cognato, residente a Roma.

L'interessato era stato riconosciuto invalido nel luglio 1999. Il verbale della Commissione sanitaria era stato inviato nell'anno 2000 alla Prefettura di Roma dove, nonostante tutti i solleciti, non aveva avuto definizione.

Poiché successivamente la competenza nella materia era stata attribuita al Comune, intervenivo presso di esso chiedendo di fornirmi informazioni sull'andamento della pratica.

Dopo alcuni solleciti, apprendevo che il fascicolo era stato trasmesso all'INPS – Area Interventi Assistenziali, e a quest'ultimo reiteravo la mia richiesta di informazioni.

Apprendevo finalmente dall'Istituto che l'assegno di invalidità era stato posto in pagamento.

- **Comune di Camastra (Agrigento).**

N. 790/2000

Una cittadina bolognese aveva subito diversi espropri relativi ad alcuni terreni ubicati in comune di Camastra.

Nel 1996 la signora era stata informata dell'avvenuta inclusione di un suo appezzamento in un programma triennale di realizzazione di opere pubbliche e, nonostante lo stesso fosse già in possesso del Comune fin dal 1980, solo nel 1998 era stata attivata la procedura per l'occupazione d'urgenza.

Dopo due anni, e dopo numerosi solleciti, non avendo avuto alcuna comunicazione circa la misura e i tempi di pagamento dell'indennità di esproprio, l'interessata sollecitava il mio intervento.

Chiedevo allora al Comune, in osservanza a quanto previsto dalla legge n. 241/1990, di fornire una risposta alle richieste della signora.

Il Comune replicava che le indennità provvisorie di esproprio erano state determinate, e me ne comunicava l'ammontare, ma inspiegabilmente alcune ordinanze non erano state notificate, e assicurava che avrebbe provveduto ad una nuova notifica con la massima celerità.

Facevo presente al Comune che l'importo fissato per l'esproprio non comprendeva quanto dovuto per indennità di occupazione ed interessi legali, spettanti per l'occupazione ormai ventennale del relativo terreno.

A questa mia comunicazione non veniva data risposta.

Successivamente la signora mi faceva presente che neppure lei era mai stata notificata l'ordinanza che definiva l'indennità provvisoria di esproprio.

Insistevo allora ripetutamente per sensibilizzare il Comune finché, nell'agosto 2002, a distanza di undici mesi dal primo intervento, il Comune assicurava che l'ordinanza era stata notificata.

Chiedevo allora nuovamente all'Ente di quantificare la somma spettante per indennità di occupazione ed interessi legali, ma sempre inutilmente.

A questo punto decidevo di richiedere l'intervento del Difensore civico di Agrigento il quale, pur se non investito della competenza ad intervenire nei confronti del Comune di Camastra, presumibilmente sarebbe stato in grado di ottenere ascolto dal Comune stesso.

Il Difensore civico di Agrigento si attivava nei confronti del Comune, accertando la situazione ed evidenziando che la procedura espropriativa che qui interessa era illegittima; di conseguenza, egli faceva presente che l'eventuale indennizzo si configurava come un risarcimento danni, esperibile solamente per via giudiziaria.

La conclusione prospettata mi appariva particolarmente iniqua; peraltro invitavo lo stesso Difensore civico a porre in essere ogni utile iniziativa per definire positivamente la situazione.

Da ultimo, ho appreso che il Comune ha offerto alla signora, a tacitazione della vertenza, una somma notevolmente inferiore a quanto le spettava, e che la stessa, disperando di ottenere l'importo totale, ha deciso di accettare la proposta.

- **Ente Ferrovie dello Stato S.p.A. – Roma.**

N. 390/2002

A seguito di azione legale, il giudice del lavoro aveva riconosciuta ad un ex dipendente dell'Ente Ferrovie dello Stato S.p.A. una invalidità come dipendente da causa di servizio, e conseguentemente aveva condannato l'Ente Ferrovie alla liquidazione dell'equo indennizzo.

Dopo oltre un anno di inutile attesa del pagamento delle somme a lui spettanti, senza neppure avere avuto alcuna comunicazione al riguardo da parte della Società, l'interessato ha richiesto il mio intervento.

Ho allora fatto presente all'Ente Ferrovie che ormai appariva improcrastinabile il soddisfacimento dei diritti del cittadino, ad evitare le conseguenze dell'esperimento di un'ulteriore azione giudiziaria diretta ad ottenere il pagamento in via esecutiva.

Dopo alcuni solleciti, mi perveniva una nota di Metropolis S.p.A., società del Gruppo FS, la quale mi comunicava di aver dato corso alla procedura di pagamento delle spettanze in favore dell'interessato.

Metropolis giustificava il ritardo con il quale mi aveva risposto con la circostanza che né la prima richiesta né i solleciti le erano mai pervenuti; non una parola, invece, circa il ritardo con il quale erano state pagate all'interessato le somme dovute.

- **Autostrade S.p.A: - Direzione Generale – Firenze.**

N. 745/2002

Un automobilista bolognese riceveva una richiesta di pagamento per un pedaggio che la Direzione Generale di Autostrade S.p.A. asseriva non versato.

L'interessato contestava vivacemente tale richiesta, con lettera indirizzata anche a me, segnalando che non si era mai recato nel luogo contestato, e che di tale circostanza aveva svariati testimoni.

Chiedeva quindi alla Società di produrre la foto della targa della macchina incriminata.

Mi associavo alla sua richiesta, e ripetutamente sollecitavo una risposta.

La Società non ha ritenuto di rispondere alle mie lettere. Ho però appreso dall'interessato che la richiesta è stata annullata.

11. Conclusioni

La presente relazione, così come quelle relative agli anni precedenti, è diretta a fornire un resoconto puntuale dell'attività svolta, delle istanze ricevute, delle anomalie riscontrate, e dei risultati conseguiti nell'anno 2002.

Essa è pertanto finalizzata a rendere più agevole l'adozione di interventi correttivi da parte dell'amministrazione pubblica laddove sono state evidenziate disfunzioni o inefficienze che possono essere superate con l'adozione degli opportuni correttivi.

Rinvengo d'altro canto nei contenuti di questa relazione e di quelle relative al passato numerose riprove del fatto che questi anni di attività di difesa civica hanno inciso fattivamente nel processo di innovazione delle strutture burocratiche dell'amministrazione pubblica.

Per quanto concerne, poi, il periodo del mio incarico, ho riscontrato che la sensibilizzazione delle strutture pubbliche conseguente ai miei interventi non è rimasta priva di effetti, anche indiretti, e che in tal modo si è raggiunta una massimizzazione dell'efficacia degli interventi stessi, attraverso una più ampia collaborazione e una più accurata attenzione alle questioni prospettate.

Perché la difesa civica possa operare al meglio, infatti, occorre la massima disponibilità da parte di coloro che sono preposti alle strutture pubbliche, così che si possa collaborare nella ricerca della soluzione ottimale.

A questo proposito mi permetto di suggerire, in analogia a quanto proposto dal Difensore civico della Regione Veneto, di prevedere, tra gli indici di valutazione delle capacità e comportamenti apprezzabili dei Dirigenti, anche la qualità del rapporto intercorrente tra gli stessi e il Difensore civico.

Concludo segnalando, ancora una volta, l'esigenza che ai cittadini vengano fornite tutte le informazioni e le comunicazioni che in qualche modo li concernono in termini di massima chiarezza ed esaustività.

Richiamo anche l'attenzione di codesta Amministrazione sull'opportunità di una periodica informazione della popolazione in ordine alla funzione di tutela extra giudiziaria offerta dalla difesa civica.

A tale riguardo – in analogia a quanto previsto, su iniziativa del Mediatore europeo, nel "Codice di buona condotta amministrativa" applicabile a tutte le istituzioni e amministrazioni comunitarie nei loro rapporti con il pubblico - suggerisco di indicare, in calce agli atti e provvedimenti di codesta Amministrazione regionale che in qualche modo possono ledere i diritti o gli interessi dei destinatari, la possibilità di richiedere l'intervento del Difensore civico regionale.

Termino con un particolare elogio ai miei collaboratori tutti, ivi compresi quelli che, pur non essendo più presenti nella struttura, hanno profuso negli anni il loro impegno e le loro doti personali e professionali per consentire alla difesa civica di raggiungere un risultato ottimale.

Oltre alla dott.ssa Rita Accorsi e al dott. Vittorio Bernini, ai quali desidero inviare i sensi della mia stima e del mio affetto, il mio affettuoso ringraziamento va ai funzionari tutti che hanno assicurato un servizio a favore dei cittadini impeccabile, efficiente ed intelligente, con in più un pizzico di inventiva e di genialità (Alessandro Manca), di puntuali approfondimenti giuridici e di grande buon senso (Gloria Guicciardi), di rara sensibilità e dolcezza (Valeria Villani), di diplomazia e tatto particolari (Carlotta Muratori), di pazienza e sensibilità (Angelo Baratelli).

Non posso certo dimenticare, infine, il contributo, prezioso e puntuale, di Claudia Prudente, dell'impareggiabile Concetto Cavalieri (il mago delle situazioni disperate) e di Margherita Ferrari.

Rivolgo un ringraziamento deferente all'Ufficio di Presidenza e a codesta Assemblea, nonché a tutti gli uffici che hanno collaborato con me per conseguire al meglio l'obbiettivo di un'amministrazione pubblica più efficiente e sempre più a disposizione dei cittadini.

Ugualmente ringrazio i soggetti che si sono rivolti al mio ufficio e che, è auspicabile, attraverso i consigli e l'aiuto fornito hanno recuperato stima e fiducia nelle istituzioni pubbliche.

Bologna, 31 marzo 2003

Il Difensore civico

