



**DIFENSORE
REGIONALE**
REGIONE LOMBARDIA

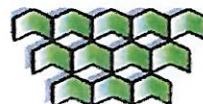


Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

AOO Organi di Tutela e Garanzia

Arrivo 22/10/2025

GAR.2025.0011961 22/10/2025



FEDERCASA LOMBARDIA

**PROTOCOLLO D'INTESA
TRA IL DIFENSORE REGIONALE E FEDERCASA LOMBARDIA
PER LA DIFFUSIONE DELLA DIFESA CIVICA**

L'anno 2025, il giorno 20 del mese di ottobre, nella sede di Palazzo Pirelli,
Via Fabio Filzi, 22, Milano, tra:

- il Difensore regionale della Lombardia *pro tempore*, nella persona di Gianalberico DEVECCHI;
- e
- FederCasa Lombardia, codice fiscale 97167220157, con sede a Milano in viale Romagna 26, nella persona del Presidente *pro tempore* Corrado ZAMBELLI;

VISTI

- l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che stabilisce che le Amministrazioni Pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- l'articolo 8, comma 1, della legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18 *"Disciplina del Difensore regionale"*, che prevede che *"Il Difensore assicura a tutti la tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi dei cittadini singoli ed associati ed esercita le altre funzioni definite dall'articolo 61 dello Statuto d'autonomia e dalla legge, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche al perseguimento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza e legalità. A tal fine svolge anche compiti di mediazione tra i soggetti interessati e le pubbliche amministrazioni, con l'intento di pervenire alla composizione consensuale delle questioni sottoposte alla sua attenzione."*;
- l'art. 8, comma 3 bis, della l.r. 18/2010 nella parte in cui prevede che *"per l'esercizio delle proprie funzioni, il Difensore promuove intese e collaborazioni con enti e istituzioni"*;
- la legge regionale 27 dicembre 2006, n. 30, che disciplina il sistema regionale, costituito dalla Regione e dagli enti di cui agli allegati A1 e A2, e che nell'allegato A1, sezione *"Enti pubblici"*, contempla le Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER);

- la legge regionale 8 luglio 2016, n. 16 *"Disciplina regionale dei servizi abitativi"*, che, al comma 1 dell'articolo 7, individua, quali soggetti erogatori dei servizi abitativi pubblici e dei servizi abitativi sociali: 1) ALER Milano; 2) ALER Pavia-Lodi; 3) ALER Brescia-Cremona-Mantova; 4) ALER Bergamo-Lecco-Sondrio; 5) ALER Varese-Busto Arsizio-Como-Monza e Brianza;

CONSIDERATO CHE:

- il Difensore regionale può intervenire a tutela dei cittadini in tutti gli ambiti di attività della Regione Lombardia e degli altri enti del sistema regionale, nonché nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della legislazione regionale vigente e delle concessioni o convenzioni di gestione;
- la funzione amministrativa nella gestione dell'edilizia residenziale pubblica in Lombardia è prevalentemente esercitata dalle ALER Lombarde, mentre alla Regione spettano essenzialmente funzioni di indirizzo strategico di coordinamento e vigilanza, nell'ambito delle politiche abitative, come meglio definite dall'art. 2 della legge regionale 16/2016;
- Federcasa Lombardia è l'Associazione Regionale fra le Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale Lombarda, che ha lo scopo di sviluppare politiche autonome nell'ambito della Federazione Nazionale di settore;
- le ALER hanno una storica competenza territoriale per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico e dei servizi abitativi pubblici;

VISTO l'articolo 2, comma secondo, primo e ottavo capoverso, dello Statuto di Federcasa Lombardia, con cui l'associazione si propone di attuare la rappresentanza delle ALER nei riguardi delle istituzioni regionali, nazionali e internazionali e la promozione di ogni altra iniziativa che si reputi utile per lo sviluppo e la gestione dell'ERP e per le ALER;

CONSIDERATO ALTRESI' CHE:

- la difesa civica nasce, essenzialmente, come forma precontenziosa di tutela dei cittadini, ha la caratteristica di essere facilmente accessibile, in ragione della gratuità, dell'assenza di formalità procedurali e della prossimità al territorio e ha quale obiettivo quello di evidenziare eventuali disfunzioni, inefficienze e iniquità dell'agire delle pubbliche amministrazioni e degli enti gestori, consentendo loro di intervenire e porvi rimedio;
- l'attività di difesa civica determina un cospicuo e tangibile risparmio per le pubbliche amministrazioni, in termini di spese legali e di utilizzo di risorse umane per la gestione del contenzioso, favorendo il ristabilirsi di un clima di fiducia fra cittadino e pubblica amministrazione, e può contribuire a elevare il grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi e dell'attività della pubblica amministrazione;

- il Difensore regionale raccoglie le segnalazioni dei cittadini, ne valuta il fondamento e, se del caso, indica alla pubblica amministrazione interessata la condotta legittima o più appropriata alla fattispecie, con l'obiettivo di comporre il contenzioso fin dalle sue fasi iniziali;
- in caso di contenzioso con l'ALER proprietaria dell'immobile, il Difensore regionale, su istanza dei conduttori interessati, può intervenire al fine della composizione di eventuali contrasti, svolgendo, ove sia possibile e necessario, una funzione mediatrice;

PRESO ATTO che Federcasa Lombardia si propone quale soggetto in grado di svolgere un ruolo cardine di collaborazione con il Difensore regionale e di raccordo tra il Difensore regionale e le ALER lombarde al fine di promuovere e rimodulare il servizio di difesa civica sul territorio e, a tal fine, s'impegna a promuovere la stipulazione di convenzioni tra le ALER della Lombardia e il Difensore regionale secondo lo schema allegato, con lo scopo di informare gli inquilini sulla difesa civica e promuovere la figura del Difensore regionale;

RITENUTA l'opportunità di stabilire, pur nella diversità delle rispettive missioni istituzionali, forme di collaborazione rafforzata, nell'ottica della composizione del contenzioso tra proprietà e inquilini degli alloggi di edilizia residenziale pubblica;

RITENUTA altresì la finalità comune di diffondere tra le ALER e gli utenti ALER la cultura della mediazione, quale strumento di soluzione stragiudiziale delle controversie e prevenzione di procedimenti giudiziari,

CONVENGONO QUANTO SEGUE

Articolo 1

1. Il Difensore regionale e Federcasa Lombardia, ciascuno per le proprie competenze, perseguono il fine di migliorare i servizi erogati dalle ALER e di ridurre il contenzioso con gli inquilini.

2. A tal fine, le parti:

- favoriscono la stipulazione di convenzioni fra le ALER lombarde e il Difensore regionale sulla base dello schema di cui all'allegato 1, annesso al presente accordo quale parte integrante;
- attivano progetti che favoriscano la conoscenza e la diffusione della difesa civica presso gli inquilini delle ALER della Lombardia.

Articolo 2

1. Federcasa Lombardia, attraverso le proprie articolazioni, e il Difensore regionale, supportato dai propri uffici, s'impegnano a garantire la continuità nella collaborazione reciproca.

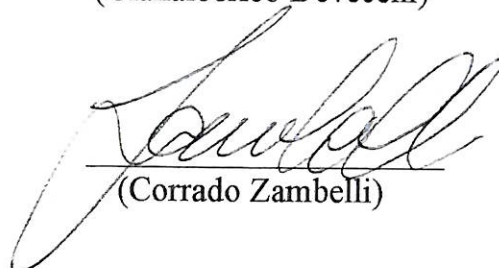
Articolo 3

1. Il presente protocollo ha efficacia a partire dal giorno successivo a quello di sottoscrizione e avrà la durata del mandato del Difensore regionale in carica al momento della firma, secondo quanto stabilito dall'articolo 4 della l.r. n. 18/2010, salvo rinuncia di una delle parti da comunicare all'altra a mezzo PEC con un preavviso di almeno trenta giorni.

IL DIFENSORE REGIONALE
DELLA LOMBARDIA


(Gianalberico Devecchi)

IL PRESIDENTE
DI FEDERCASA LOMBARDIA


(Corrado Zambelli)

ALLEGATO 1

SCHEMA TIPO DI PROTOCOLLO D'INTESA TRA IL DIFENSORE REGIONALE DELLA LOMBARDIA E L'AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE (ALER) DI..... PER LA DIFFUSIONE DELLA DIFESA CIVICA E LA COLLABORAZIONE NELLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE CON I CONDUTTORI ALER

L'anno , il giorno del mese di , nella sede di Palazzo Pirelli, Via Fabio Filzi, 22, Milano, tra:

- il Difensore regionale della Lombardia *pro tempore*, nella persona di Gianalberico Devecchi;
- e
- l'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale di, codice fiscale, con sede a, nella persona del Presidente *pro tempore*....., di seguito anche "ALER"

VISTI

- l'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n. 241, che stabilisce che le Amministrazioni Pubbliche possono concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune;
- l'articolo 8, comma 1, della legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18 "*Disciplina del Difensore regionale*", che prevede che "*Il Difensore assicura a tutti la tutela non giurisdizionale dei diritti e degli interessi dei cittadini singoli ed associati ed esercita le altre funzioni definite dall'articolo 61 dello Statuto d'autonomia e dalla legge, concorrendo, anche mediante la formulazione di proposte, con le amministrazioni pubbliche al perseguimento di obiettivi di buon andamento, imparzialità, trasparenza e legalità. A tal fine svolge anche compiti di mediazione tra i soggetti interessati e le pubbliche amministrazioni, con l'intento di pervenire alla composizione consensuale delle questioni sottoposte alla sua attenzione.*";
- l'art. 8, comma 3 bis, della l.r. 18/2010 nella parte in cui prevede che "*per l'esercizio delle proprie funzioni, il Difensore promuove intese e collaborazioni con enti e istituzioni*";
- la legge regionale 27 dicembre 2006, n. 30, che disciplina il sistema regionale, costituito dalla Regione e dagli enti di cui agli allegati A1 e A2, e che nell'allegato A1, sezione "*Enti pubblici*", contempla le Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER);
- la legge regionale 8 luglio 2016, n. 16 "*Disciplina regionale dei servizi abitativi*", che, al comma 1 dell'articolo 7, individua, quali soggetti erogatori dei servizi abitativi pubblici e dei servizi abitativi sociali: 1) ALER Milano; 2) ALER Pavia-Lodi; 3) ALER Brescia-Cremona-Mantova; 4) ALER Bergamo-Lecco-Sondrio; 5) ALER Varese-Busto Arsizio-Como-Monza e Brianza;

CONSIDERATO CHE:

- il Difensore regionale può intervenire a tutela dei cittadini in tutti gli ambiti di attività della Regione Lombardia e degli altri enti del sistema regionale, nonché nei confronti dei concessionari o gestori di servizi pubblici regionali ai sensi della legislazione regionale vigente e delle concessioni o convenzioni di gestione;

- la funzione amministrativa nella gestione dell'edilizia residenziale pubblica in Lombardia è prevalentemente esercitata dalle ALER Lombarde, mentre alla Regione spettano essenzialmente funzioni di indirizzo strategico di coordinamento e vigilanza, nell'ambito delle politiche abitative, come meglio definite dall'art. 2 della legge regionale 16/2016;
- le ALER hanno una storica competenza territoriale per la gestione del patrimonio immobiliare pubblico e dei servizi abitativi pubblici;

CONSIDERATO ALTRESI' CHE:

- la difesa civica nasce, essenzialmente, come forma precontenziosa di tutela dei cittadini, ha la caratteristica di essere facilmente accessibile, in ragione della gratuità, dell'assenza di formalità procedurali e della prossimità al territorio e ha quale obiettivo quello di evidenziare eventuali disfunzioni, inefficienze e iniquità dell'agire delle pubbliche amministrazioni e degli enti gestori, consentendo loro di intervenire e porvi rimedio;
- l'attività di difesa civica determina un cospicuo e tangibile risparmio per le pubbliche amministrazioni, in termini di spese legali e di utilizzo di risorse umane per la gestione del contenzioso, favorendo il ristabilirsi di un clima di fiducia fra cittadino e pubblica amministrazione, e può contribuire a elevare il grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi e dell'attività della pubblica amministrazione;
- il Difensore regionale raccoglie le segnalazioni dei cittadini, ne valuta il fondamento e, se del caso, indica alla pubblica amministrazione interessata la condotta legittima o più appropriata alla fattispecie, con l'obiettivo di comporre il contenzioso fin dalle sue fasi iniziali;
- in caso di contenzioso con l'ALER proprietaria dell'immobile, il Difensore regionale, su istanza dei conduttori interessati, può intervenire al fine della composizione di eventuali contrasti, svolgendo, ove sia possibile e necessario, una funzione mediatrice;

RICHIAMATO il protocollo d'intesa sottoscritto tra il Difensore regionale e Federcasa Lombardia in data che, all'articolo 1, prevede che le parti favoriscono la stipulazione di convenzioni tra le ALER lombarde e il Difensore regionale, sulla base dell'allegato 1 annesso al protocollo d'intesa, al fine di migliorare i servizi erogati dalle ALER e di ridurre il contenzioso con gli inquilini.

PRESO ATTO CHE ALER si propone quale soggetto in grado di promuovere la difesa civica presso i suoi inquilini, nell'ottica di fornire loro uno strumento di soluzione stragiudiziale del contenzioso che dovesse insorgere tra loro e l'ALER o tra loro e una pubblica amministrazione;

RITENUTA l'opportunità di stabilire, pur nella diversità delle rispettive missioni istituzionali, forme di collaborazione rafforzata, nell'ottica della composizione del contenzioso tra proprietà e inquilini degli alloggi di edilizia residenziale pubblica;

RITENUTA altresì la finalità comune di diffondere tra gli utenti ALER la cultura della mediazione, quale strumento di soluzione stragiudiziale delle controversie e prevenzione di procedimenti giudiziari.

CONVENGONO QUANTO SEGUE

Articolo 1

1. Il Difensore regionale e ALER, ciascuno per le proprie competenze, perseguono il fine di migliorare i servizi erogati e ridurre il contenzioso con gli inquilini.

2. A tal fine:

- le parti attivano progetti che favoriscano la conoscenza e la diffusione della difesa civica presso gli inquilini ALER;
- ALER si impegna a gestire i rapporti con i propri inquilini in tempi ragionevoli e con l'obiettivo della prevenzione del contenzioso;
- ALER si impegna a far conoscere e promuovere la funzione del Difensore regionale presso i conduttori degli immobili;
- nel caso in cui si renda necessario l'intervento del Difensore regionale, ALER si impegna a collaborare con l'Ufficio del Difensore per la positiva risoluzione dei casi sottoposti all'attenzione di quest'ultimo;
- nel caso in cui si presentino più situazioni della stessa natura, le parti valuteranno se esaminarli congiuntamente al fine di individuare eventuali miglioramenti da apportare alle prassi amministrative.

Articolo 2

1. ALER, attraverso le proprie articolazioni, e il Difensore regionale, supportato dai propri uffici, s'impegnano a garantire la continuità nella collaborazione reciproca, individuando ciascuno una figura di riferimento presso la propria struttura per l'esame e l'istruttoria delle singole pratiche sottoposte al Difensore regionale dagli inquilini ALER, nell'ottica della soluzione stragiudiziale del contenzioso.

Articolo 3

1. Il presente protocollo ha efficacia a partire dal giorno successivo a quello di sottoscrizione e avrà la durata del mandato del Difensore regionale in carica al momento della firma, secondo quanto stabilito dall'articolo 4 della l.r. n. 18/2010, salvo rinuncia di una delle parti da comunicare all'altra a mezzo PEC con un preavviso di almeno trenta giorni.

IL DIFENSORE REGIONALE
DELLA LOMBARDIA

(Gianalberico Devecchi)

IL PRESIDENTE

DI ALER.....

.....