



Relazione 2019

Introduzione	3
Premessa	4
1. Vigilanza e controllo degli enti locali	7
2. La Parità di Genere	8
3. Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa. Privacy	10
4. Ordinamento del personale pubblico	13
5. Servizi pubblici	17
6. Invalidità civile	19
7. Assistenza sociale	21
8. Previdenza	24
9. Il sistema regionale dei servizi abitativi – Edilizia Residenziale Pubblica	28
10. Territorio	30
11. Ambiente	35
12. Istruzione, cultura, informazione	38
I GARANTI	42
1. Il Garante delle persone private della libertà personale	42
Visite del Garante	45
Attività di raccordo interistituzionale	46
Attività di comunicazione istituzionale del Garante dei detenuti	47
2. Il Garante del contribuente	49
Tributi e canoni statali	49
Tributi e canoni regionali	50
Tributi e canoni locali	51
3. Il Garante per il diritto alla salute	53
TABELLE DI SINTESI	59

Introduzione

Il Difensore regionale della Lombardia è **un'autorità pubblica indipendente**, prevista dall'art. 61 dello Statuto d'autonomia della Lombardia ed è disciplinata dalla legge regionale 6 dicembre 2010, n. 18.

E' incaricato di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e degli altri soggetti della società civile (associazioni, imprese, comitati) nei confronti della Regione Lombardia e delle altre amministrazioni pubbliche rientranti nella sua competenza. E' eletto ogni sei anni dal Consiglio regionale e non è rieleggibile.

Svolge le funzioni di difesa civica, Garante dei detenuti, Garante dei contribuenti e Garante per il diritto alla salute.



Carlo Lio è il Difensore regionale in carica: è stato eletto il 3 maggio 2017 dal Consiglio regionale.

Premessa

La Difesa civica in Italia e in generale tutto il sistema delle garanzie a tutela dei diritti dei cittadini sta attraversando una stagione di particolare attività e fermento. Questo istituto è ormai presente nella maggior parte delle regioni e sempre più spesso include sotto la stessa denominazione funzioni di diversi organismi di garanzia: dei detenuti, della salute, del contribuente, dell'infanzia, delle vittime di reato, dei diritti in generale.

L'interesse verso questo istituto ha attraversato fasi alterne e mentre per il Garante dei detenuti e il Garante per l'Infanzia sono stati istituiti i Garanti nazionali che hanno dato nuovo impulso e coordinato l'attività degli organismi regionali, per la Difesa civica in senso stretto le scelte a livello nazionale sembrano oscillare tra il riempire di contenuti il ruolo del Difensore civico e il non riconoscere la necessità di una legislazione univoca sull'attività della Difesa civica.

Qualunque denominazione assuma, l'obiettivo della [difesa civica](#) resta sempre lo stesso: garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello e la promozione dei diritti umani e di cittadinanza sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali.

L'attività dell'Ufficio del Difensore regionale della Lombardia

L'organizzazione degli uffici del Difensore regionale della Lombardia sta progressivamente evolvendo dal momento che alle consuete attività si sono aggiunte nuove competenze più specifiche. L'obiettivo è quindi di migliorare sempre più:

- la tradizionale vocazione all'ascolto delle parti coinvolte e l'utilizzo della mediazione nella ricerca di soluzioni condivise
- la capacità di risposta alle richieste dei cittadini
- gli strumenti di comunicazione / informazione per la cittadinanza

Il Difensore regionale si dimostra sempre più garante del rispetto delle regole in tutte quelle situazioni che vedono contrapposti gli interessi soggettivi dei singoli con gli interessi generali della comunità in cui vivono.

In questo percorso, tutt'ora in evoluzione, l'attività dell'ufficio può essere sintetizzata in due macro aree:

Difesa
civica

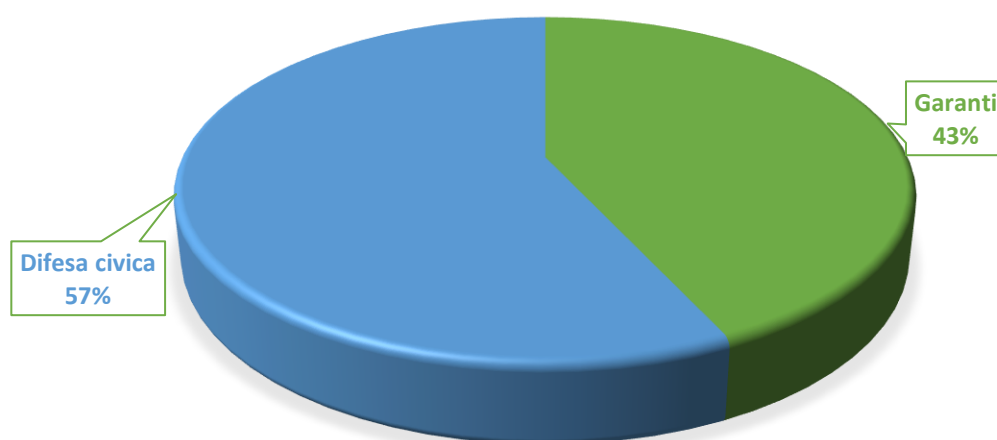
Istituti di
garanzia

Le aree riguardanti gli [istituti di garanzia](#) hanno richiesto, e richiederanno ulteriormente in futuro, un adattamento delle modalità di intervento: da un lato si conformano alle consuete modalità operative della difesa civica in senso stretto, per cui l'ufficio riceve una richiesta e la tratta singolarmente verificando, o sollecitando, il rispetto delle procedure amministrative. In molti casi però si sono poste all'attenzione dell'ufficio questioni di carattere generale che hanno promosso incontri con le istituzioni coinvolte e momenti di confronto con gli altri Garanti.

Anche l'attività riguardante la [difesa civica](#) sembra essersi concentrata in alcuni settori particolari: l'area riguardante l'assetto istituzionale (a partire dai rapporti con gli enti locali, il rispetto della legge Del Rio sulla parità di genere, fino all'accesso agli atti, documentale e generalizzato) computa da sola un quarto di tutte le richieste pervenute all'ufficio, seguita dalla sicurezza sociale e dal territorio, fino all'edilizia residenziale pubblica.

Nel 2019 sono state aperte 1254 nuove pratiche distribuite percentualmente come segue:

INCIDENZA DI CASI PER MACRO AREA



Le due macro aree a loro volta interessano differenti settori di intervento:

Difesa civica

- Vigilanza e controllo degli enti locali
- Parità di genere
- Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa
- Ordinamento del personale pubblico
- Servizi pubblici
- Invalidità civile
- Assistenza sociale
- Previdenza
- Edilizia residenziale pubblica
- Territorio
- Ambiente
- Istruzione, cultura e informazione

Istituti di garanzia

- Garante dei diritti delle persone private della libertà personale e dei loro familiari
- Garante del contribuente regionale
- Garante per la tutela del diritto alla salute

DIFESA CIVICA

1. Vigilanza e controllo degli enti locali

In attesa della legge che disciplinerà l'intervento del Difensore regionale nei confronti dei comuni, delle comunità montane e delle province, oltre che dei concessionari o gestori di servizi pubblici locali siti sul territorio lombardo (cfr. art. 9 della legge regionale 6 dicembre 2010 n. 18, disciplina del Difensore regionale), l'ufficio ha continuato anche quest'anno ad intervenire nelle vicende relative agli enti locali, contando sulla disponibilità degli amministratori locali che solo in rarissimi casi è venuta meno.

Questa linea d'azione è confortata dalle convenzioni con le singole amministrazioni comunali che si stanno concretizzando negli ultimi tempi.

Com'è noto, la finanziaria 2010 – legge 23 dicembre 2009 n. 191 – all'art. 1 comma 186 lett. a), ha previsto la soppressione del difensore civico comunale di cui all'art. 11 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 167.

La successiva legge 26 marzo 2010 n. 42 – conversione in legge con modificazioni del d.l. 25 gennaio 2010 n. 2 – stabilisce che le *“funzioni del difensore civico comunale possono essere attribuite, mediante apposita convenzione, al difensore civico della provincia nel cui territorio rientra il relativo comune. In tale caso il difensore civico provinciale assume la denominazione di “difensore civico territoriale” ed è competente a garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini”*.

Per evitare che i cittadini rimangano privi di assistenza, ove non sia istituito od operante il difensore civico territoriale, la convenzione interviene a tutela dei cittadini - dei diritti fondamentali delle persone, oltre che dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi, degli interessi diffusi e degli interessi giuridicamente rilevanti – con un intervento stragiudiziale.

Il Consiglio Comunale delibera di affidare le funzioni del difensore civico comunale al Difensore regionale e autorizza il Sindaco alla stipulazione della convenzione che successivamente viene approvata dall'Ufficio di Presidenza del Consiglio Regionale.

L'area dei rapporti con gli enti locali presenta tradizionalmente un gran numero di richieste di intervento, più o meno fondate.

Da una parte ci sono i cittadini che hanno più facilmente rapporti con gli enti locali del loro territorio e necessitano pertanto della mediazione spesso fornita da questo ufficio per mettere a confronto il singolo e le amministrazioni locali, dall'altra vi sono i consiglieri comunali di minoranza che spesso consultano – non sempre a ragione - il Difensore regionale, considerandolo quasi un nuovo strumento di opposizione, al punto che talvolta è stato necessario richiamarli al loro ruolo di minoranza sottolineando come non manchino gli strumenti messi loro a disposizione per esercitarlo.

In tutte le vicende segnalate, l'ufficio ha sempre tenuto in gran conto l'autonomia politico istituzionale dell'ente di volta in volta interpellato, muovendosi con il massimo rispetto delle decisioni assunte.

L'art. 136 del citato D. Lgs. n. 267/2000 prevede la nomina di un commissario *ad acta* da parte del Difensore regionale qualora l'ente locale, sebbene invitato a provvedere entro un congruo termine, ritardi od ometta il compimento di un atto obbligatorio per legge.

Per consolidata tradizione, l'ufficio ha limitato al massimo il suo ruolo per rispettare l'autonomia politico istituzionale degli enti locali e agendo solo quando un intervento era da ritenersi indispensabile.

Gli enti interessati da parte loro spesso si sono adeguati agli inviti ed alle diffide che sono quasi sempre stati sufficienti per una soluzione della vicenda.

E' stata così evitata – il più delle volte – un'ingerenza nell'autonomia gestionale dell'ente.

2. La Parità di Genere

L'art. 137 comma 1 della legge 7 aprile 2014 n. 56 – la legge Del Rio – stabilisce il rispetto della parità di genere nella composizione delle giunte comunali.

In particolare nei comuni con popolazione superiore a 3000 abitanti le relative giunte devono avere una composizione per la quale *“nessuno dei due sessi può essere rappresentato in misura inferiore al 40 per cento, con arrotondamento aritmetico”*.

Il controllo relativo all'osservanza di questa norma è un'attività piuttosto impegnativa per diverse ragioni.

Anzitutto le elezioni amministrative annuali che interessano di volta in volta i singoli comuni modificano continuamente la composizione delle relative giunte rendendo complicata la sua determinazione definitiva.

Molti comuni poi – una volta interpellati sulla vicenda – giustificano la mancanza di parità di genere con l'impossibilità di trovare persone di sesso femminile interessate a fare gli assessori ... specie in quelle amministrazioni dove lo statuto fa espresso divieto di nominare assessori esterni al consiglio comunale e quindi non consiglieri.

In un unico comune lombardo si è verificata la situazione inversa: una giunta tutta al femminile.

L'adempimento di quanto previsto dalla legge Del Rio costituisce un atto obbligatorio per legge.

L'ufficio ha pertanto in animo di avviare al più presto la relativa procedura.

Al momento è stata inviata ai comuni per i quali è stato accertato il mancato rispetto della norma, una nota interlocutoria che solleva il problema chiedendo chiarimenti sulla vicenda.

Le risposte sono state di due tipi:

- Comuni che non hanno replicato alcunché, per i quali è in programma la comunicazione di avvio del procedimento ai sensi dell'art. 7 della legge 7 agosto 1990 n. 241.
- Comuni che invece hanno giustificato il mancato adeguamento alla norma con la difficoltà di trovare consiglieri comunali disponibili ai quali è in programma l'invio di una replica che illustri la posizione della giurisprudenza amministrativa in proposito.

La Sentenza del TAR Umbria Sez. I 3 gennaio 2020 n. 10 richiama il dispositivo della Sentenza del Consiglio di Stato Sez. V 3 febbraio 2016 n. 406, secondo il quale *“non può escludersi a priori l'effettiva impossibilità di assicurare nella composizione della giunta comunale la presenza dei due generi; tale impossibilità, tuttavia, deve essere adeguatamente provata sia mediante la effettuazione di un'accurata e approfondita istruttoria, sia con una puntuale motivazione del provvedimento sindacale di nomina degli assessori, che specifichi le ragioni che hanno impedito il rispetto della suddetta normativa in materia di parità di genere nella composizione delle giunte”*.

E' dunque necessaria in ogni caso un'adeguata istruttoria volta ad ottenere la disponibilità di idonee personalità, come per esempio l'indizione di un avviso pubblico.

La presenza poi di statuti comunali che non prevedono la possibilità di nominare assessori esterni non pare una difficoltà insormontabile, considerata la possibilità di modificare in ogni momento le disposizioni statutarie.

3. Trasparenza e partecipazione dell'attività amministrativa. Privacy

Nel corso del 2019 sono state aperte n. 156 pratiche nella categoria "Trasparenza e partecipazione alla attività amministrativa. Privacy", nella quale rientra prevalentemente la gestione delle istanze concernenti le funzioni del Difensore regionale in materia **di accesso documentale**, di cui al comma 4 art. 25 L241/90, e di **accesso civico generalizzato**, di cui all'art. 5, D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016.

L'introduzione dell'accesso civico "generalizzato" e quindi del "diritto di chiunque" di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni oltre a quelli oggetto di pubblicazione e senza alcuna motivazione che legittimi la richiesta, ha esercitato un forte impatto nei rapporti tra cittadino e istituzioni.

Proprio a causa dell'assenza di motivazione nella richiesta di accesso, ogni amministrazione, una volta ricevuta l'istanza, è infatti chiamata ad attivare una valutazione articolata sostanzialmente in queste fasi:

1. individuazione degli atti che contengano le informazioni richieste;
2. individuazione di eventuali soggetti controinteressati e acquisizione di eventuali opposizioni all'accesso;
3. valutazione in ordine a eventuali "pregiudizi concreti" che possano derivare, a seguito della ostensione degli atti, sia con riferimento alla totale di interessi pubblici, sia con riferimento a interessi privati.

Si tratta di un'attività particolarmente complessa che, non essendo assistita da norme che disciplinino ogni situazione, richiede una "valutazione caso per caso" attraverso la comparazione di due interessi: quello alla trasparenza, vantato dal richiedente e quello alla tutela della riservatezza dei dati richiesti.

Alla luce dei casi sottoposti all'attenzione del Difensore regionale nel 2019, circa il 14% del totale - in netta diminuzione rispetto al 2018 - si può pensare che nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine indicato, il richiedente abbia presentato richiesta di riesame al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, così come previsto dall'art. 5, comma 7, e quindi non al Difensore regionale.

Nel merito delle istanze aventi ad oggetto il diniego, espresso o tacito, del diritto d'accesso documentale ex L. 241/90, quelle che hanno richiesto una più approfondita verifica della sussistenza del diritto negato/differito, hanno comportato l'analisi del diritto d'accesso dei Consiglieri comunali/provinciali ex art. 43, comma 2 del TUEL che prevede che *“I consiglieri comunali e provinciali hanno diritto di ottenere dagli uffici, rispettivamente, del comune e della provincia, nonché dalle loro aziende ed enti dipendenti, tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento del proprio mandato. Essi sono tenuti al segreto nei casi specificamente determinati dalla legge.”*

In particolare, si evidenziano i numerosi interventi in materia di accesso al protocollo informatico con password personale anche da remoto.

A tal proposito, il Difensore regionale, proprio nel corso del 2019, ha più volte invitato le parti coinvolte rispettivamente, da un lato ad evadere tutte le richieste di accesso alla documentazione amministrativa presentate dai Consiglieri comunali nei tempi previsti dalla legge e, dall'altro, a proporre istanze di accesso che non eccedano i limiti della proporzionalità e della ragionevolezza nel rispetto dei principi costituzionalmente garantiti, di quanto sancito dal Regolamento UE 2016/679, delle leggi in materia di accesso ai documenti amministrativi e, da ultimo, dal Codice dell'amministrazione digitale, D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82.

Le singole amministrazioni sono state invitate, inoltre, a stabilire in che modalità garantire l'accesso diretto al protocollo senza che da ciò derivi il pericolo di un indiscriminato accesso a plurimi dati non oggetto di interesse.

Infatti, la trasparenza, intesa e applicata in maniera non demagogica, assume il significato di rendere accessibili dati, informazioni e documenti soltanto a chi ne abbia diritto in maniera incondizionata. La *casa di vetro* non può avere come contraltare la *persona di vetro*: la tutela della persona, deve essere salvaguardata prima di tutto.

Pare opportuno segnalare, inoltre, che il *Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019 – 2021* (PTPCT) del Consiglio regionale, ha stabilito che “*il Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) verifichi, mediante monitoraggi interni o audit, l’applicazione delle misure indicate nel PTPCT stesso, per valutarne lo stato di attuazione e risolvere gli eventuali scostamenti, analizzandone le ragioni*”.

L’attività di monitoraggio svolta dal RPCT si è articolata in diverse fasi, tra cui le verifiche a campione da parte del RPCT su alcuni procedimenti specifici all’interno dell’area di attività controllata.

Per il 2019, il PTPCT ha previsto l’acquisizione di flussi informativi - dalle strutture al RPCT - mediante l’invio di report informativi semestrali e la compilazione delle *check list* sulle misure su almeno sette processi inseriti nel Registro del rischio, tra i quali il “*Riesame del difensore regionale dei provvedimenti di diniego e differimento delle richieste di accesso agli atti amministrativi*”.

Quanto sopra ha comportato la compilazione e l’invio di due report – uno a giugno 2019 e uno a dicembre 2019 - con i seguenti elementi:

- A. elenco non nominativo del personale assegnato al processo (compreso il dirigente), indicando per ciascuno la categoria professionale o livello dirigenziale, se a tempo pieno o parziale (non per i dirigenti), le attività svolte rispetto al processo e la percentuale di impegno rispetto ai compiti complessivamente svolti (per esempio, 100%, 60%, 20% e così via);
- B. elenco delle richieste di riesame pervenute nel periodo di riferimento con indicazione per ciascuna dei seguenti dati: numero di richieste pervenute; tipologia di accesso; base normativa; ente inadempiente o che ha rifiutato l’accesso; stato di avanzamento ed esito del procedimento del difensore (con indicazione delle ragioni di eventuali dinieghi); tempi di evasione della risposta; motivazione di eventuali ritardi; eventuali criticità;
- C. eventuali dichiarazioni di conflitto d’interessi da parte del dirigente o del personale assegnato al procedimento;

- D. numero e oggetto di reclami, ricorsi amministrativi, ricorsi giurisdizionali ricevuti, con evidenza dello stato di trattazione e degli esiti anche parziali o procedurali;
- E. numero e oggetto delle richieste di accesso agli atti, esito e tempo di evasione;
- F. eventuali criticità rilevate nello svolgimento del processo.

In adempimento alle previsioni per la prevenzione della corruzione contenute nel PTPCT 2020-2022 e con riferimento all'Ufficio del Difensore regionale, Garante regionale per l'Infanzia e adolescenza e Garante per la tutela delle Vittime di reato, anche quest'anno si procederà al monitoraggio sull'applicazione delle misure di prevenzione della corruzione con riferimento al processo "*Riesame del difensore regionale dei provvedimenti di diniego e differimento delle richieste di accesso agli atti amministrativi*" (processo E.02.01 del Registro del rischio – allegato 7 del PTPCT 2020-2022) in base alle scadenze del Piano di audit.

4. Ordinamento del personale pubblico

In questo settore, non sono state riscontrate novità di rilievo rispetto all'anno precedente sia sotto il profilo qualitativo che quantitativo.

Vi è stata tuttavia una tendenza dominante per quanto concerne l'aspetto oggettivo delle richieste.

Per la maggior parte delle istanze, il Difensore Regionale ha dovuto verificare la legittimità delle modalità di espletamento di selezione per il reclutamento (in particolare, concorsi pubblici) o per il trasferimento di personale.

Tra le questioni trattate, due in particolare paiono meritevoli di considerazione: l'una, afferente il tema dello scorrimento delle graduatorie quale modalità di assunzione di personale; l'altra, relativa all'obbligo di reperibilità del dipendente durante il periodo di assenza dal lavoro per malattia.

Caso n. 1: nel febbraio 2019, la sig.ra L.G., assistente amministrativo presso un istituto comprensivo di Bormio, ha chiesto a questo Ufficio di assisterla per conoscere le ragioni in base alle quali un istituto scolastico di Livigno (di seguito, Istituto) avesse conferito una supplenza – poi reiterata – a persona, la sig.ra C., collocata nella relativa graduatoria

definitiva di istituto del 2015 (III fascia) di Collaboratore scolastico, al 586° posto con un punteggio di 7,85 senza convocare la figlia, la sig.ra V.M., posizionata al 305° posto della medesima graduatoria, con un punteggio di 8,7.

Nel contempo, nel mese di febbraio, sempre la sig.ra G. ha sporto querela alla Legione Carabinieri Lombardia – Stazione di Bormio in merito a fatti/atti posti in essere da dipendenti dell'Istituto, sempre afferenti le assunzioni a termine.

Constatato altresì che nella graduatoria (aggiornata) del 2018, la figlia era scivolata al 410° posto con il punteggio di 9 mentre la sig.ra C. aveva conseguito la posizione 130° con un punteggio 10,65, l'istante ha chiesto chiarimenti al competente personale dirigenziale dell'Istituto.

Il Dirigente scolastico (DS), con apposita comunicazione alla figlia della sig.ra G., la sig.ra M., ha risposto precisando che, agli atti risultava, da un lato, l'inesistenza di una convocazione a suo favore, dall'altro, il rifiuto della proposta di supplenza da parte di 145 candidati.

Considerati gli aspetti di dubbia legittimità della vicenda, il Difensore Regionale (DR) ha sottoposto al Direttore generale dell'USR (Ufficio scolastico regionale) della Lombardia l'opportunità di disporre l'avvio, presso l'Istituto di un'indagine ispettiva sui fatti segnalati dalla sig.ra G. al fine di acclararne la verità e, se del caso, assumere i conseguenziali provvedimenti.

In riscontro ai reiterati solleciti del DR per conoscere se l'ispezione fosse stata eseguita e con quali esiti, la Dirigente dell'Ufficio II – Valutazione del sistema scolastico e dirigenti scolastici dell'USR ha proposto un incontro per discutere personalmente del caso.

A seguito del colloquio, intercorso con la suddetta Responsabile e con il Dirigente dell'Ambito territoriale di Sondrio dell'USR, il DR e ha invitato quest'ultimo ad adoperarsi perché il DS dell'Istituto rendesse una relazione dettagliata e circostanziata sui fatti.

I contenuti della relazione trasmessa non hanno chiarito affatto le perplessità manifestate da questo Ufficio anche durante l'incontro con i rappresentanti dell'Amministrazione scolastica, ne ha sollevato anzi altre.

Il DS, in sostanza, dopo aver precisato che la graduatoria era stata scorsa correttamente fino al 145° posto, ha confermato che per le posizioni successive non era stato seguito un

criterio di merito al riguardo, adducendo argomentazioni che sono parse all'Ufficio pretestuose e giuridicamente infondate.

In particolare, egli ha precisato, da un lato, che le esigenze di servizio non avrebbero consentito di attendere la disponibilità dei candidati qualora fossero stati convocati secondo l'ordine di merito della graduatoria; dall'altro, che gli stessi, in ogni caso, avrebbero verosimilmente rifiutato la proposta di supplenza per l'impossibilità di reperire in Livigno (zona a spiccata vocazione turistica) alloggi a costi sostenibili.

Dalla relazione, anzitutto, non è stato possibile comprendere le ragioni per cui il DS non fosse ricorso all'utilizzo della posta elettronica con modalità tali (invio di una sola mail a tutti i candidati della graduatoria) da acquisire nel più breve tempo possibile conferma dell'accettazione o del rifiuto della supplenza da parte degli interessati. Un siffatto *modus procedendi* – che pare sia, in casi analoghi, la prassi del MIUR (Ministero istruzione, università e ricerca) – avrebbe invero consentito di rispettare l'ordine della graduatoria e di fare nel contempo fronte in tempi ragionevoli alle esigenze di servizio.

In secondo luogo, non è stato obiettivamente possibile verificare se e per quali ragioni i candidati convocati avessero in concreto rifiutato la proposta di supplenza; in particolare, se le ragioni del rifiuto fossero effettivamente – e non “verosimilmente”, come riferito dal DS – imputabili alla necessità/impossibilità di reperire in Livigno alloggi a costi sostenibili.

In realtà, è ipotizzabile che qualora la graduatoria fosse stata utilizzata in modo corretto, il DS avrebbe potuto senz'altro acquisire la disponibilità di candidati che – come la sig.ra M. – non avrebbero avuto la necessità di reperire alloggi a costi sostenibili, essendo residenti in Comuni collocati ad una distanza non eccessiva da Livigno.

Infine, non è stato assolutamente chiarito dal DS come l'Amministrazione scolastica sia venuta a conoscenza della disponibilità ad assumere servizio della sig.ra C. collocata, all'atto di conferimento della supplenza, al 586° posto.

L'unico dato certo acquisito mediante l'atto trasmesso è stato la conferma che l'Istituto non avesse proceduto ad un corretto utilizzo della graduatoria.

Nel mese di dicembre, la sig.ra G. ha comunicato all'Ufficio di essere stata convocata dalla Procura di Sondrio come persona informata su fatti riconducibili all'Istituto e, in particolare, a personale dirigenziale dello stesso.

Alla luce degli elementi cognitivi acquisiti, il DR ha ritenuto di presentare un esposto alla Procura della Repubblica di Sondrio affinché potesse accertare se i fatti e i comportamenti posti in essere dal personale scolastico coinvolto nella vicenda potessero acquisire (anche) rilevanza penale.

I Responsabili dell'USR sopra indicati hanno nel contempo reso noto che ogni valutazione relativa ad eventuali provvedimenti amministrativi da assumere nei confronti del personale coinvolto sarebbero stati adottati soltanto ad indagini giudiziarie concluse.

Si coglie l'occasione per ringraziare i predetti Responsabili della collaborazione prestata non solo perché il caso sottoposto dalla sig.ra G. potesse essere definito in modo conforme alla normativa vigente, ma altresì per evitare il reiterarsi di quella che sembra una vera e propria prassi invalsa presso l'Istituto, non propriamente conforme alla normativa di riferimento.

Caso n. 2: nel mese di gennaio, la sig.ra M.C. si è rivolta all'Ufficio lamentando di avere subito una pesante decurtazione dallo stipendio per essere stata assente ingiustificata alla visita di controllo del medico fiscale durante il periodo di assenza per malattia.

L'istante ha reso noto di essere rientrata in effetti con ritardo da un'uscita durante l'orario di reperibilità, ma di non aver comunque trovato alcuna comunicazione con cui il medico fiscale le fissava un'altra data per la visita.

Dagli atti prodotti dalla sig.ra C., è risultato anzitutto che con apposita nota il Direttore Generale della Direzione organizzazione e risorse umane del Comune di appartenenza aveva precisato alla dipendente che il medico fiscale, nel suo esito, aveva scritto "sconosciuto all'indirizzo", essendo ella risultata irreperibile al recapito mostrato sul certificato di malattia del medico curante.

La stessa documentazione ha poi messo in evidenza che l'interessata si era accorta che il proprio indirizzo non era stato riportato in modo completo sul certificato di malattia rilasciato dal medico curante, ma che al tempo stesso, per una serie di travagliate vicissitudini personali e di lavoro, ne aveva dato corretta comunicazione all'Ufficio del personale ben oltre la data di uscita del medico fiscale e, comunque, tre giorni dopo la cessazione del periodo di malattia.

Gli atti acquisiti hanno infine messo in evidenza che il suddetto Responsabile aveva informato l'istante che la patologia da cui è affetta non rientrava tra quelle rilevanti ai fini

dell'esonero dall'obbligo di reperibilità, ai sensi del DM 19 ottobre 2017 n. 206, di seguito indicate:

- patologie gravi che richiedono terapie salvavita;
- patologie consequenziali a causa di servizio riconosciuta;
- stati patologici sottesi o connessi ad invalidità riconosciuta superiore al 67%.

L'Ufficio alla stregua della normativa vigente, non ha potuto muovere alcuna eccezione di legittimità all'operato dell'Amministrazione.

A riguardo, si rammenta invero quanto recita l'art. 5, comma 14, D.L. 12 settembre 1983, n. 483, convertito nella L. 11 novembre 1983, n. 638: *"Qualora il lavoratore, pubblico o privato, risulti assente alla visita di controllo senza giustificato motivo, decade dal diritto a qualsiasi trattamento economico per l'intero periodo sino a dieci giorni e nella misura della metà per l'ulteriore periodo, esclusi quelli di ricovero ospedaliero o già accertati da precedente visita di controllo"*.

Pertanto, il DR ha informato la sig.ra C. che, alla luce delle disposizioni disciplinanti la materia, la decurtazione dello stipendio era fondata malgrado se ne potesse comprendere la pesantezza sotto il profilo economico.

5. Servizi pubblici

Il numero delle istanze afferenti il settore dei servizi pubblici pervenute all'Ufficio nel corso del 2019 è leggermente inferiore a quello del precedente anno. In questa categoria vengono raggruppate le segnalazioni riguardanti il servizio di erogazione di energia elettrica e di gas, il servizio idrico integrato, il servizio postale e i servizi radio-televisivi.

Sono sempre frequenti le doglianze che hanno per oggetto la contestazione degli importi addebitati in fattura, il mancato o tardivo recapito delle fatture, il ritardo nell'esecuzione di opere finalizzate alla realizzazione di allacci e alla sostituzione o posa di contatori. Per quanto riguarda l'invio di fatture che richiedono il pagamento di consumi relativi a parecchi anni prima, ora, come noto, il diritto a pretendere il pagamento della fattura si estingue in due anni, mentre prima il termine prescrittivo era di cinque anni dalla data di scadenza del pagamento della fattura. È onere dell'utente eccepire e far valere l'avvenuta prescrizione, inoltrando al fornitore formale contestazione del diritto al pagamento.

Una richiesta di intervento ha riguardato un **disservizio di telefonia mobile**. L'Ufficio è intervenuto per sostenere una petizione firmata da numerosi cittadini che lamentavano l'assenza di copertura della rete di telefonia mobile nel territorio di un parco regionale molto frequentato dai cittadini della zona e dai turisti. La petizione chiedeva al Sindaco del Comune in cui è situato il parco di rappresentare la comunità al fine di ricercare una soluzione alla problematica. Il Difensore ha richiamato l'attenzione sul fatto che deve essere tutelata la sicurezza dei cittadini e dei visitatori, visto che la località è a vocazione turistica, ed è fondamentale poter fare affidamento su un servizio di telefonia perfettamente funzionante. La questione appariva di non facile soluzione in quanto in quell'area l'installazione di un impianto non risultava essere un investimento appetibile per le compagnie telefoniche, stante il limitato ritorno economico, dovuto all'esiguo numero dei residenti nella zona. Il Sindaco ha comunque avviato, in collaborazione con altri Enti e società operanti sul territorio, una serie di contatti con i gestori di telefonia mobile al fine di elaborare soluzioni capaci di conciliare la necessità di copertura del segnale con le esigenze commerciali degli operatori. Soluzioni idonee anche dal punto di vista dell'impatto infrastrutturale che deve essere il più limitato possibile. In attesa della realizzazione di un impianto ad hoc, l'Amministrazione comunale si è comunque adoperata per ottenere un contributo europeo finalizzato all'installazione di una decina di *hotspot wi-fi* nell'area comune che consentiranno quantomeno la mitigazione di una parte dei disagi segnalati.

Tra le richieste di intervento, pervenute nell'anno 2019, riguardanti il **servizio idrico**, una ha avuto ad oggetto la realizzazione di lavori effettuati dalla società di distribuzione al fine di ricercare una perdita all'interno del giardino di proprietà dell'istante. La richiesta di ripristino della pavimentazione del vialetto, manomesso per ricercare il guasto, non è stata accolta, ma la proprietaria si è dichiarata soddisfatta a seguito delle informazioni ricevute dal gestore. Il Difensore ha ritenuto fondate le argomentazioni formulate dalla società ed ha verificato la corretta applicazione delle norme del Regolamento del Servizio Idrico Integrato. L'istante aveva richiesto il pronto intervento per una presunta perdita di acqua sulla derivazione di sua proprietà. Il reparto ricerca perdite si era prontamente attivato ed aveva eseguito un intervento di sostituzione completa della derivazione. La perdita era situata all'interno della proprietà privata dell'utente e non in strada. La signora aveva rilasciato, mediante sottoscrizione di un apposito modulo, la propria autorizzazione nei confronti della società alla manomissione del suolo privato. Il documento autorizzativo riportava il puntuale richiamo all'art. 2.3.1 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, che prevede espressamente che "il ripristino delle zone interessate dallo scavo eseguito per un nuovo

allacciamento o per interventi manutentivi, sia programmati, sia di emergenza, sull'area di proprietà privata, comprensivo di finiture e pavimenti e/o opere a verde, sarà sempre a esclusivo carico dell'utente".

6. Invalidità civile

Anche nel corso del 2019 le amministrazioni interpellate dall'Ufficio hanno fornito un riscontro esauriente. In particolare, l'interazione con l'INPS, che costituisce uno dei principali interlocutori nel settore in esame, è stata fattiva e solerte. Grazie alle buone prassi collaborative instaurate nel tempo con l'Istituto, è stato possibile risolvere, spesso in tempi brevi, le problematiche presentate dai cittadini al Difensore regionale in merito ai vari benefici previsti dalla normativa in materia di invalidità civile, cecità civile, sordità civile, handicap e disabilità. Dal punto di vista quantitativo il settore registra una leggera diminuzione rispetto al numero delle istanze pervenute nell'anno precedente. Spesso gli utenti, i titolari delle provvidenze economiche o i loro familiari, si rivolgono all'Ufficio dopo aver cercato in ogni modo di far valere le proprie ragioni nei confronti dell'INPS, ma senza riuscirci, neppure con l'ausilio di Patronati o CAF.

È il caso, ad esempio, della madre di un ragazzo invalido civile al 100% che contestava un provvedimento dell'INPS di rideterminazione della pensione di inabilità percepita dal figlio. La signora si era rivolta al Difensore regionale in quanto era esasperata dal comportamento reiterato dall'Istituto, malgrado i ricorsi da lei presentati. Ogni anno, nel mese di novembre riceveva, infatti, una lettera con la quale le veniva comunicata la sospensione dei pagamenti della pensione in quanto l'INPS sosteneva vi fosse un indebito per superamento del limite di reddito, previsto dalla normativa quale presupposto per l'erogazione della prestazione economica. Ogni anno la madre doveva attuare la stessa procedura: presentare ricorso *online* a seguito del quale l'INPS, dopo diversi mesi, adottava un provvedimento di autotutela ripristinando l'erogazione del beneficio economico. Il Difensore regionale, dopo aver verificato la fondatezza delle pretese, è intervenuto sostenendo che non era assolutamente accettabile costringere tutte le volte l'utente a ripercorrere lo stesso gravoso iter al fine di vedere riconosciute le proprie ragioni ed ha richiesto la tempestiva revoca del provvedimento di rideterminazione della prestazione. Ha fatto presente che la sospensione dei pagamenti creava, oltretutto, problemi economici alla famiglia, la quale doveva sempre attendere il mese di marzo per vedersi corrispondere gli arretrati a seguito dell'accoglimento del ricorso presentato. Sorgevano anche problemi di contabilità con riferimento al resoconto

delle entrate e delle uscite che la madre, in qualità di tutrice del figlio, deve presentare periodicamente al giudice. L'INPS doveva e poteva verificare autonomamente il diritto a percepire la prestazione poiché il ragazzo era titolare esclusivamente di redditi da pensione e quindi direttamente rilevabili dall'Istituto. Quest'ultimo ha prontamente effettuato le opportune verifiche, accorgendosi che l'invalido risultava titolare di una pensione complementare che veniva erroneamente rilevata due volte dalla procedura: una volta in quanto era presente nel casellario delle pensioni ed una seconda volta perché prelevata dalla dichiarazione dei redditi in cui era stata indicata come lavoro dipendente. Ha quindi proceduto a rettificare, una volta per tutte, la posizione del ragazzo ed ha liquidato quanto dovuto con grande soddisfazione della signora.

Un'altra istanza pervenuta all'Ufficio è stata risolta positivamente grazie alla collaborazione dell'INPS. Il cittadino si era rivolto al Difensore regionale esprimendo grande frustrazione e preoccupazione perché non si sentiva seriamente preso in considerazione dall'Istituto, malgrado le molteplici richieste di chiarimenti e di rettifica inviate. Anche il ricorso a due diversi Patronati che, al fine di cercare di risolvere la problematica, gli avevano suggerito di effettuare una richiesta di ricostituzione per motivi documentali, producendo atto notorio per certificare il diritto alla prestazione, non aveva sortito alcun effetto. L'interessato ha quindi richiesto l'intervento del Difensore regionale, che si è rivolto all'INPS richiamando le disposizioni che disciplinano il computo dei redditi ai fini della concessione delle prestazioni economiche di invalidità civile. I redditi da prendere in considerazione sono quelli calcolati ai fini IRPEF e sono pertanto esclusi i redditi esenti. Inoltre, dopo l'accoglimento da parte dell'INPS con apposita circolare di un consolidato orientamento giurisprudenziale della Corte di Cassazione, dal gennaio 2017 il reddito da casa di abitazione non è più computabile. L'Istituto ha riesaminato la posizione debitoria dell'interessato ed ha ricostituito la prestazione, annullando la richiesta di restituzione dell'indebito. Inoltre, su esplicita domanda dell'Ufficio, ha interloquito direttamente con l'invalido al fine di garantire la massima comprensione dell'operato dell'INPS.

Il Centro Medico Legale dell'INPS ha fornito con sollecitudine i chiarimenti che il Difensore regionale aveva richiesto in merito alla visita di revisione dello stato di invalidità civile effettuata da una signora che si era rivolta all'Ufficio per contestare le modalità con le quali si era svolto l'accertamento. In particolare confutava la riduzione della percentuale di invalidità civile al 70% rispetto alla precedente visita nella quale le era stata riconosciuta

una invalidità del 100%. Il Centro Medico Legale ha dichiarato che l'utente è stata visitata da una commissione regolarmente costituita ed ha chiarito che l'andamento favorevole della patologia sotto il profilo prognostico e clinico era confermato dall'assenza di ripresa evolutiva a distanza di oltre 5 anni dall'intervento e dall'assenza di manifestazioni comiziali a distanza di anni dall'ultima crisi. Viceversa non vi sarebbe stato alcun motivo, da parte della commissione ASL che aveva effettuato il primo riconoscimento, di prevedere una revisione trascorsi cinque anni. Ha inoltre affermato che laddove alla successiva visita specialistica, cui la signora doveva sottoporsi, fosse accertato un qualunque segnale di ripresa evolutiva o di variazione del quadro clinico, la relativa documentazione poteva essere fatta pervenire al Centro Medico Legale per una rettifica del giudizio medico. (LG)

7. Assistenza sociale

Il numero delle segnalazioni pervenute in materia di assistenza sociale nel 2019 ha registrato un deciso aumento rispetto al precedente anno. Tra le principali tematiche di cui l'Ufficio si è occupato vi sono: la mobilità; le agevolazioni fiscali; la scuola (asili nido e scuole materne, ristorazione scolastica) e l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità; l'accesso alle molteplici prestazioni sociali a favore di anziani, minori, indigenti, soggetti portatori di handicap, persone che si trovano in situazioni di grave disagio socio-economico. L'attività del Difensore risulta molto più complicata e delicata, dal punto di vista dei rapporti con l'utenza, quando la richiesta di intervento proviene da persone in condizioni di disagio psico-sociale e di età avanzata che spesso vivono da sole. In taluni casi è necessario rivolgersi agli uffici competenti anche solo per reperire le informazioni di base che l'utente non è in grado di comunicare efficacemente circa la sua situazione socio-sanitaria. A volte capita, purtroppo, che il soggetto che si rivolge ai servizi sociali comunali per avere un supporto economico non riesca a tenere in concreto un atteggiamento collaborativo e rifiuti di aderire ai progetti predisposti dall'ente locale. Tale atteggiamento non consente di poterlo aiutare in modo efficace e di programmare un percorso che gli consenta di potersi progressivamente affrancare dalla situazione critica in cui si trova.

Tra le richieste di intervento relative a problematiche riguardanti gli studenti con disabilità si fa cenno a due casi che si sono risolti positivamente.

La madre di un ragazzino, invalido al 100% e con grave disabilità, si è rivolta al Difensore regionale perché non riusciva ad ottenere la fornitura di un seggiolone posturale per il figlio, che, essendo affetto da tetraparesi spastica, necessitava dell'ausilio per poter frequentare

la scuola. La particolare seduta gli era indispensabile per compensare le difficoltà posturali durante le ore di presenza in classe.

Il seggiolone, che era stato fornito dall'amministrazione comunale di residenza nel 2008, in occasione della prima elementare, ed era stato modificato nel corso del tempo per adattarlo alla crescita del ragazzino, era ormai diventato, dopo una decina di anni, completamente fuori misura e assolutamente inadatto. Il Difensore regionale ha esaminato la problematica, ed ha interpellato i diversi soggetti istituzionali coinvolti al fine di individuare l'ente competente ad acquistare la nuova unità posturale. Il Comune dichiarava di non essere più tenuto a procurarlo in quanto il minore frequentava il primo anno della scuola secondaria di secondo grado e proponeva alla famiglia di trasportare a scuola ogni giorno il seggiolone di cui usufruiva lo studente a casa. Proposta assolutamente irrealizzabile perché pesa ben 40 chili. L'Amministrazione provinciale, competente per gli istituti e le scuole di istruzione secondaria superiore, eccepiva che, siccome l'ASST aveva fornito il sistema posturale utilizzato in ambito domestico, tale attrezzatura rientrava nell'ambito della protesica e non dell'arredo didattico, per cui doveva essere acquistata dalla ASST tramite una complicata procedura di acquisizione extrabudget. Con il coinvolgimento del competente ambito territoriale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, è stato possibile sostenere che l'attrezzo, sebbene rientri tra gli ausili prescrivibili dal Sistema Sanitario Nazionale, può essere equiparato, per analogia, all'abbattimento di barriere ed ostacoli correlati agli arredi che la scuola ha in dotazione e forniti dalle amministrazioni locali. Infatti, in pratica, la mancanza del seggiolone posturale all'interno dell'aula limita l'accessibilità di quell'ambiente, nel quale la persona con gravissima disabilità può entrare, accompagnata da altri, ma non può permanere senza quello specifico supporto tecnico. In tale ottica l'ausilio diventa, all'interno dell'istituto d'istruzione superiore, arredo scolastico che deve, in virtù dei principi sanciti dalla normativa sull'inclusione scolastica (L. 5.2.1992, n. 104) essere adeguato ai bisogni e alle specifiche necessità degli alunni con disabilità. Devono quindi essere applicate le disposizioni di legge relative all'edilizia scolastica (L. 11.1.1996, n. 23) che attribuiscono all'amministrazione provinciale la competenza nei confronti delle scuole superiori. La Provincia ha quindi proceduto ad effettuare una gara per l'acquisto della sedia posturale.

Un'altra richiesta di intervento ha riguardato la problematica del rimborso delle spese per il servizio di trasporto degli studenti con disabilità nelle scuole secondarie di secondo grado. Nella fattispecie i genitori avevano scelto per il figlio un istituto scolastico, che prevedeva un

percorso formativo personalizzato ritenuto valido per la grave e complessa disabilità del ragazzo, ma situato a notevole distanza da casa. Il Comune di residenza manifestava la sua contrarietà, sottolineando la difficoltà economica a fornire il servizio in quanto l'accompagnamento casa-scuola-casa risultava molto oneroso (più di duemila euro al mese) a causa della elevata distanza chilometrica e chiedeva alla famiglia di valutare soluzioni maggiormente funzionali, compresa l'individuazione di una scuola più vicina o l'erogazione direttamente alla famiglia della quota prevista dalla D.G.R. n. 6832 del 30.6.2017 sotto forma di contributo, affinché organizzasse da sola il trasporto del figlio. I genitori non erano assolutamente d'accordo circa le proposte formulate. L'Amministrazione comunale, in alternativa, chiedeva a Regione Lombardia di rimborsare integralmente i costi sostenuti per servizio di trasporto, visto che erano palesemente superiori alla quota massimale (quattromila euro in totale), prevista dall'allegato A della succitata D.G.R., per i percorsi superiori a trenta chilometri.

Il Difensore regionale è intervenuto interloquendo, tramite copioso carteggio, con gli Enti coinvolti richiamando l'ampia normativa che disciplina il diritto all'istruzione e alla integrazione scolastica degli studenti con disabilità. La Regione Lombardia, titolare delle funzioni in argomento, con L.R. n. 19 del 6.8.2007 (art. 6, c.1, bis 1, così come introdotto dall'art. 15 della L.R. n. 15 del 26.5.2017) ha trasferito ai comuni, in forma singola o associata, lo svolgimento del servizio di trasporto degli studenti con disabilità, in relazione all'istruzione secondaria di secondo grado e ai percorsi di istruzione e formazione professionale. Il Comune di residenza dell'alunno ha, pertanto, l'onere di garantire e di erogare il servizio, ad esso compete l'individuazione della soluzione maggiormente funzionale anche dal punto di vista economico. La famiglia, qualora voglia effettuare autonomamente il servizio – con mezzi privati o selezionando direttamente i soggetti che effettuano il trasporto - ha facoltà di farne esplicita richiesta, ma non può essere obbligata a realizzare da sola il trasporto. Le linee guida regionali, approvate con DGR n. 6832 del 30.6.2017, sono "volte ad assicurare il diritto allo studio e l'accesso gratuito ai servizi scolastici dello studente disabile". Specificano, in particolare, che il servizio di trasporto scolastico degli studenti di secondo ciclo con disabilità consiste nel trasporto dall'abitazione alla sede scolastica e viceversa ed è finalizzato a favorire la frequenza scolastica e quindi il concreto esercizio del diritto allo studio.

Essendo un servizio necessario alla effettiva realizzazione del diritto scolastico non è possibile vincolarne l'attivazione ai limiti di bilancio. Secondo i principi enunciati da ultimo anche dalla Corte Costituzionale, con sentenza n. 275 del 16.12.2016, che conferma un

orientamento ormai consolidato, il diritto al trasporto è strettamente funzionale e indissolubilmente connesso al diritto allo studio degli allievi con disabilità. Tale diritto fondamentale è incompressibile e non può essere subordinato a vincoli derivanti dalle difficoltà finanziarie o dalla carenza di risorse economiche. Il servizio di trasporto deve pertanto essere gratuito e le questioni economiche devono essere gestite all'interno della dialettica tra istituzioni locali. Nello stesso senso si è espresso anche il Consiglio di Stato con sentenza del n. 809 del 7.2.2018. Alla luce di tali principi, Regione Lombardia si è resa disponibile ad un confronto con l'Amministrazione comunale e la famiglia, ma ha poi dichiarato che, dagli esiti delle interlocuzioni intercorse e dall'istruttoria svolta, è emersa l'impossibilità di rideterminare il contributo da riconoscere al Comune per l'erogazione del servizio per un importo superiore a quello massimo previsto dalle linee guida regionali. Secondo la Regione sarebbe stato necessario individuare soluzioni alternative (modalità di organizzazione del trasporto diverse o scelta di altro operatore accreditato dalla Regione ad erogare validi percorsi formativi) idonee a contemperare le legittime richieste della famiglia con le esigenze di una razionalizzazione del servizio e della spesa dell'Amministrazione comunale. Quest'ultima ha, comunque, garantito allo studente con disabilità la gratuità e la pianificazione del servizio di trasporto per l'accompagnamento quotidiano all'istituto scolastico preferito dalla famiglia. (LG)

8. Previdenza

Per il settore in esame nell'anno 2019 si è riscontrato rispetto agli scorsi anni una diminuzione delle pratiche pervenute: 54 richieste d'intervento rispetto alle 75 richieste del 2018.

La maggior parte delle richieste ha riguardato mancate risposte da parte di Inps ad istanze dei cittadini quali: contributi per attività gestione separata, Naspi, richieste di estratti conti retributivi non aggiornati o certificativi pure l'accesso al trattamento pensionistico, domande di riscatto laurea, questioni varie e, novità di quest'anno, domande di accesso alla pensione anticipata per lavoratori precoci.

Una differenza rispetto al trend degli anni precedenti è la diminuzione drastica delle pratiche riguardanti richieste di restituzione di indebitato da parte dell'INPS.

Si sono constatate criticità per la definizione dei procedimenti relativi a lavoratori che avevano avuti alcuni anni di gestione contributiva presso Fondi speciali ossia fondi pensionistici che sostituiscono o integrano l'assicurazione generale obbligatoria (AGO) dell'Inps.

Nel tempo, a seguito dei decreti di armonizzazione e poi la soppressione di alcuni fondi, le norme che li regolano si sono allineate da quel momento in poi a quelle applicate nell'assicurazione generale obbligatoria.

La ricostruzione ai fini pensionistici del trattamento di lavoratori che sono ricaduti in tutto o in parte in questi Fondi speciali si è rivelata, soprattutto nelle tempistiche di definizione, più lunga anche a causa di problematiche procedurali che derivavano dalla gestione della sede centrale dell'Istituto.

Un esempio in tal senso è quello del sig. R.L. ferroviere, che benché avesse presentato nel mese di febbraio domanda per l'accesso al trattamento pensionistico in qualità di lavoratore precoce e maturasse i requisiti contributivi per il diritto alla pensione il 1 novembre, all'inizio del mese di ottobre si è rivolto all'Ufficio del Difensore regionale perché non aveva ancora certezza sui tempi del collocamento in quiescenza.

Il sig. R.L. lamentava il fatto di avere pressanti esigenze di accadimento, essendo padre di due figli disabili e avendo una madre con un'invalidità certificata. L'Ufficio contattava la Direzione Provinciale dell'Istituto, con cui da tempo è in atto una proficua collaborazione, per rappresentare la criticità del cittadino e chiedere informazioni sulla definizione della pratica.

In data 30 ottobre la Direzione Provinciale comunicava il superamento del blocco procedurale ed il collocamento a riposo del sig. R.L..

Il cittadino esprimeva un sentito ringraziamento all'Ufficio del Difensore regionale per il buon esito dell'intervento e la positiva conclusione del procedimento.

Un altro caso interessante ha riguardato un cittadino lombardo che ha avuto un problema legato all'indennità Naspi, ovvero l'indennità di disoccupazione.

L'istante, trovandosi nella condizione di disoccupato a fine mese di dicembre 2017, a partire dal mese di gennaio 2018 ha fatto domanda per l'indennità Naspi, ma nel successivo mese di febbraio ha trovato un'occupazione temporanea nel Regno Unito, fatto che ha prontamente comunicato all'INPS, come previsto dalla normativa vigente, per evitare di perdere l'indennità Naspi. Dal mese di febbraio fino al mese di giugno ha vissuto e lavorato in UK.

Per continuare ad essere in regola con l'Inps in Italia, ha telefonato per informarsi su quale fosse la procedura corretta da seguire e gli è stato comunicato che avrebbe dovuto fare la comunicazione telematica, azione che l'istante ha fatto. Una volta tornato in Italia, gli è stato riferito che l'indennità da giugno in poi gli sarebbe stata accreditata solo dopo la metà del mese di agosto.

Oltre a ciò, gli è stato altresì comunicato che, tuttavia, non gli sarebbe spettato nulla in quanto non aveva compilato il modulo esatto per la comunicazione del suo lavoro all'estero, ossia il modulo U1.

Quindi, dal mese di gennaio, quando si era informato presso Inps per conoscere la procedura corretta, i funzionari dell'Inps hanno aspettato fino al mese di settembre per comunicargli che la procedura corretta, invece, era un'altra, facendogli così perdere tutto lo spettante, in quanto il termine era ormai scaduto.

Il Difensore, quindi, si è adoperato per far comprendere ad Inps che il cittadino aveva messo in campo tutte le azioni previste dalla legge per richiedere la Naspi e, dopo aver chiesto un ragguglio su quanto successo, ha chiesto che lo stesso potesse avere quanto a lui spettante.

Inps in risposta ha reso noto che il problema era capire se il contratto che il cittadino aveva in UK era a tempo indeterminato o determinato, in quanto nel primo caso ci sarebbe stata la decadenza dalla Naspi: e così è effettivamente avvenuto, motivo per cui non è stata riconosciuta l'indennità di disoccupazione.

Ulteriori istanze pervenute sono state relative a richieste di riscatto del servizio di leva o del titolo di laurea, verifiche sulle risultanze dell'estratto conto previdenziale, richieste di variazioni di posizione assicurativa (RVPA) effettuate dai cittadini sul sito dell'Istituto ma rimaste prive di riscontro, informazioni sulla definizione del procedimento di accesso al trattamento pensionistico e sulla ricongiunzione dei contributi appartenenti a gestioni diverse.

In particolare si sono constatate criticità per la definizione dei procedimenti relativi a lavoratori che avevano avuti alcuni anni di gestione contributiva presso Fondi speciali ossia fondi pensionistici che sostituiscono o integrano l'assicurazione generale obbligatoria (AGO) dell'Inps.

Nel tempo, a seguito dei decreti di armonizzazione e poi la soppressione di alcuni fondi, le norme che li regolano si sono allineate da quel momento in poi a quelle applicate nell'assicurazione generale obbligatoria.

La ricostruzione ai fini pensionistici del trattamento di lavoratori che sono ricaduti, in tutto o in parte, in questi Fondi speciali si è rivelata, soprattutto nelle tempistiche di definizione, più lunga anche a causa di problematiche procedurali che derivavano dalla gestione della sede centrale dell'Istituto.

Un esempio in tal senso è quello del sig. R.L. ferroviere, che benché avesse presentato nel mese di febbraio domanda per l'accesso al trattamento pensionistico in qualità di lavoratore precoce e maturasse i requisiti contributivi per il diritto alla pensione il 1 novembre, all'inizio del mese di ottobre si è rivolto all'Ufficio del Difensore regionale perché non aveva ancora certezza sui tempi del collocamento in quiescenza.

Il sig. R.L. lamentava il fatto di avere pressanti esigenze di accadimento, essendo padre di due figli disabili e avendo una madre con un'invalidità certificata.

L'Ufficio contattava la Direzione Provinciale dell'Istituto, con cui da tempo è in atto una proficua collaborazione, per rappresentare la criticità del cittadino e chiedere informazioni sulla definizione della pratica.

In data 30 ottobre la Direzione Provinciale comunicava il superamento del blocco procedurale ed il collocamento a riposo del sig. R.L.

Il cittadino esprimeva un sentito ringraziamento all'Ufficio del Difensore regionale per il buon esito dell'intervento e la positiva conclusione del procedimento.

9. Il sistema regionale dei servizi abitativi – Edilizia Residenziale Pubblica

Il sistema regionale dei servizi abitativi è un sistema unitario di offerta abitativa, costituito dall'insieme degli alloggi sociali destinati a soddisfare il fabbisogno abitativo dei nuclei familiari in stato di bisogno economico più o meno elevato.

I servizi abitativi sono erogati dai comuni, dalle AA.LL.EE.RR. (Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale) e dagli operatori accreditati nelle forme disciplinate dalla normativa in materia (L.R. 8 luglio 2016, n. 16; Regolamento regionale 17 agosto 2017, n. 4).

Nell'anno di cui si relaziona, nel settore in esame sono pervenute al DR innumerevoli richieste.

Notevole è stata la varietà delle stesse dal punto di vista oggettivo.

Esse sono consistite invero in doglianze circa la mancata assegnazione anche nell'ambito di un procedimento di mobilità (cambio) di un alloggio; la non effettuazione di interventi tempestivi per porre rimedio ad infiltrazioni idriche; la non esecuzione di opere di ristrutturazione di stabili; la mancata adozione, da parte dell'ente gestore, di idonee iniziative atte a rimuovere comportamenti degli inquilini, irrispettosi delle regole condominiali di civile convivenza; il diniego opposto dall'ente alla richiesta dell'assegnatario dell'alloggio, di ampliare il proprio nucleo familiare.

La quasi totalità delle istanze ha avuto esito positivo grazie alla collaborazione prestata dall'ente procedente.

Difficoltà si sono peraltro presentate là dove è stato chiesto al DR di essere assistiti riguardo al diniego opposto dall'ente alla richiesta di assegnazione/cambio di unità abitative a supposti ritardi nel provvedere.

Le assegnazioni anche in mobilità di alloggi del sistema regionale dei servizi abitativi si realizzano – com'è noto – tramite *iter* procedurali attivati dagli enti competenti mediante l'emanazione di bandi, ai sensi e per gli effetti della normativa regionale sopra richiamata.

Rispetto alle predette richieste, l'attività del DR è stata unicamente di sollecito all'ente di informazioni sullo stato di avanzamento del procedimento relativo all'istanza e/o di verifica della legittimità dell'*iter* medesimo.

Nei casi in cui i procedimenti si sono conclusi in modo sfavorevole all'interessato, quindi con il non accoglimento della richiesta di assegnazione/cambio alloggio, l'Ufficio non ha potuto che prendere atto del diniego.

Invero, quest'ultimo è stato quasi sempre motivato dall'ente con la non disponibilità di unità abitative, essendo risultata la domanda complessiva delle stesse di gran lunga superiore alla relativa offerta.

Nei casi accennati, il DR non disponendo di poteri di accertamento probatorio, né del potere di ingerirsi in valutazioni di politica abitativa - di competenza esclusiva degli enti del sistema di che trattasi - nel prendere atto del diniego ha comunque raccomandato l'ente procedente di provvedere all'assegnazione dell'alloggio non appena ve ne fosse stata la disponibilità. E ciò anche al fine di evitare, per quanto possibile, di indurre l'interessato ad attendere l'emanazione del bando successivo nella speranza di vedere soddisfatto il proprio fabbisogno abitativo.

Altre difficoltà nella conclusione favorevole delle istanze si sono verificate allorché gli utenti dei servizi abitativi hanno chiesto all'Ufficio di sollecitare l'esecuzione di interventi di ristrutturazione degli stabili in cui dimorano.

In diversi casi l'ente si è limitato ad adottare misure più circoscritte, adducendo quale giustificazione la non sufficienza, tra l'altro, dei fondi regionali di finanziamento.

Dall'esame dei casi, è emerso altresì che un altro impedimento ad una gestione e conservazione il più possibile ragionevoli del patrimonio abitativo in questione è da imputarsi alle innumerevoli occupazioni (abusive) degli alloggi che lo compongono, da parte di soggetti *sine titulo*.

Le predette occupazioni, di regola, impediscono all'ente di percepire l'importo dovuto per il godimento dell'alloggio (canone + spese) e di reinvestire lo stesso nell'esecuzione degli interventi necessari ad impedire il deterioramento del patrimonio abitativo.

Il problema dell'abusivismo è in questo settore di enorme rilevanza sociale, economica, morale ed etica.

Vero è che esso potrà essere risolto soltanto grazie ad una pianificazione politica sinergica di tutti gli enti del sistema e delle Autorità (Prefetto, Sindaco e Forze dell'ordine) preposte alla tutela della sicurezza e dell'ordine pubblico.

Si coglie l'occasione per ringraziare le amministrazioni comunali e le AA.LL.EE.RR., di volta in volta interpellate per la preziosa collaborazione prestata.

10.Territorio

Nel 2019, nell'ambito del settore Territorio, non si è riscontrata alcuna significativa differenza quantitativa rispetto all'anno precedente nelle richieste concernenti: tutela del territorio, occupazioni, espropri e servitù, acque pubbliche, lavori pubblici, trasporti e viabilità e circolazione, mentre si è verificato un aumento delle pratiche in materia di strumenti urbanistici e una lieve inflessione di quelle relative all'edilizia privata.

Come accaduto negli anni scorsi, gli enti interpellati su queste materie - prevalentemente comuni e province - hanno dimostrato complessivamente spirito collaborativo, recependo nella maggior parte dei casi con puntualità le richieste e le sollecitazioni rivolte loro dall'Ufficio del Difensore regionale.

Per quanto attiene agli **strumenti urbanistici**, sono pervenute le consuete doglianze riguardanti le disposizioni contenute nei Piani di Governo del Territorio.

A tal proposito l'Ufficio ha precisato agli istanti di non avere alcuna facoltà di sindacare nel merito le scelte pianificatorie operate dagli enti locali nello strumento urbanistico e ha fornito loro le indicazioni procedurali previste dalla l.r. 11 marzo 2005, n. 12 "*Legge per il governo del territorio*" per la partecipazione dei cittadini alla formazione dello stesso.

Oggetto di trattazione è stata, inoltre, la questione del rilascio del Certificato di Destinazione Urbanistica di un'area, rappresentata al Difensore regionale da un tecnico incaricato della valutazione della stessa al quale un comune lombardo lo aveva negato.

L'art. 30 del D.P.R. 06.06.2001, n. 380 "*Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia*" indica le tipologie di atti tra vivi per la cui stipula e trascrizione nei pubblici registri immobiliari è obbligatorio allegare il Certificato di Destinazione Urbanistica. La norma individua, inoltre, nel dirigente o responsabile del competente ufficio comunale il soggetto deputato al rilascio del CDU entro il termine perentorio di trenta giorni dalla presentazione della relativa domanda. L'Ufficio ha pertanto rilevato che dall'enunciato dettato normativo non sembrava potersi desumere l'esclusione del tecnico incaricato dai soggetti titolati ad ottenere il rilascio del CDU, considerato che l'unico riferimento al richiedente è quello di cui al comma 4 che prevede, nei casi di mancato rilascio del certificato entro il termine previsto, la possibilità dell'alienante o di uno dei condividenti di sostituirlo con una dichiarazione attestante l'avvenuta presentazione della domanda, nonché la destinazione urbanistica dei terreni

secondo gli strumenti urbanistici vigenti o adottati, ovvero l'inesistenza di questi ovvero la prescrizione, da parte dello strumento urbanistico generale approvato, di strumenti attuativi. Il Difensore regionale ha precisato inoltre che, secondo consolidata giurisprudenza, il Certificato di Destinazione Urbanistica ha carattere meramente dichiarativo o certificativo del contenuto di atti pubblici preesistenti ed è privo di effetti costitutivi di posizioni giuridiche e ha invitato il comune interessato a rilasciarlo anche in considerazione che, nel caso di specie, la destinazione dell'area non era desumibile dalla consultazione sul sito istituzionale degli atti del Piano di Governo del Territorio.

Altra questione sottoposta all'attenzione dell'Ufficio ha riguardato l'approvazione da parte dei comuni del "Piano per le attrezzature religiose" - atto separato facente parte del Piano dei Servizi - nel quale le aree che accolgono attrezzature religiose o che sono destinate alle attrezzature stesse vengono individuate, dimensionate e disciplinate sulla base delle esigenze locali, valutate le istanze avanzate dagli enti delle diverse confessioni religiose.

In materia di **edilizia privata** le questioni maggiormente ricorrenti sono state quelle concernenti segnalazioni di presunti abusi edilizi, problematiche riguardanti il cambio di destinazione d'uso di un immobile, il tardivo o mancato rilascio di titoli abilitativi e contestazioni inerenti alla quantificazione degli oneri di urbanizzazione e del contributo di costruzione.

Sono, inoltre, pervenute alcune istanze relative al mancato/tardivo rilascio da parte dello Sportello Unico per l'Edilizia di un grande comune lombardo degli atti di fabbrica richiesti dai proprietari di immobili, indispensabili per la stipula degli atti di alienazione degli stessi.

Peraltro, in due delle fattispecie oggetto di segnalazione, il comune non ha inteso respingere tacitamente l'istanza di accesso agli atti attraverso l'inutile decorrenza del termine di trenta giorni dalla presentazione della richiesta di cui all'art. 25, comma 3, L. 7.8.1990, n. 241, ma ha tardivamente motivato il mancato rilascio con l'irreperibilità degli atti richiesti.

Inoltre, secondo quanto riferito dagli interessati, gli inconvenienti rappresentati hanno riguardato soprattutto pratiche edilizie abbastanza recenti e non invece quelle più risalenti nel tempo, per le quali le difficoltà incontrate nell'effettuare le ricerche documentali avrebbero potuto giustificare eventuali risposte tardive.

L'Ufficio ha pertanto osservato che i comuni hanno l'obbligo di conservazione permanente delle concessioni/autorizzazioni edilizie e ha invitato l'ente ad adottare le determinazioni, anche di natura organizzativa, necessarie a garantire agli aventi diritto l'accesso alla

documentazione edilizia richiesta che, in seguito all'intervento svolto, è stata finalmente rilasciata.

Per quanto attiene ai **lavori pubblici**, sono state trattate soprattutto questioni relative alla mancata esecuzione da parte degli enti locali delle opere di manutenzione ordinaria e straordinaria delle arterie stradali, delle loro pertinenze e del verde pubblico.

In materia di **viabilità e circolazione** le problematiche rappresentate con maggiore ricorrenza sono state quelle relative alla contestazioni dei provvedimenti comunali per la disciplina della circolazione stradale, quelle riguardanti l'assenza o insufficienza di aree di sosta per gli autoveicoli nelle aree urbane e le richieste di risarcimento per sinistri occorsi a causa della mancata o carente manutenzione delle strade e delle loro pertinenze, alla quale sono deputati gli enti proprietari ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 30.4.1992, n. 285 *“Nuovo codice della strada”*.

Nella categoria **demanio e patrimonio** sono pervenute plurime istanze da parte di un'associazione di volontariato che contestava ad alcuni comuni dell'hinterland milanese il mancato accoglimento della richiesta di concessione in comodato d'uso di un'area da adibire a struttura di ricovero per cani.

In questi casi gli enti locali interpellati dall'interessata avevano fornito riscontro alla stessa, motivando il diniego espresso e precisando che non sussistevano sui loro territori aree idonee alla finalità richiamata.

Il Difensore regionale ha quindi chiarito all'associazione che l'art. 71, comma 2 del D.Lgs. 3.7.2017, n. 117 *“Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106 ”dispone che gli Enti Locali possano concedere in comodato beni mobili e immobili di loro proprietà, non utilizzati per fini istituzionali, agli enti del Terzo settore”* e che, pertanto, non sussiste, alcun obbligo in capo agli stessi relativamente a detta concessione, bensì una mera facoltà.

Ulteriore questione trattata dall'Ufficio in materia di demanio e patrimonio è stata quella relativa alla trasformazione del diritto di superficie in diritto di proprietà, deliberata da un comune ai sensi dell'art. 31, comma 45 della legge 23 dicembre 1998, n. 448 *“Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo”* e alla rispondenza al disposto normativo dei criteri di determinazione del corrispettivo adottati.

In particolare, a fronte della contestazione da parte di un cittadino del valore stabilito ai fini dell'acquisizione della proprietà, l'ente locale interpellato dal Difensore regionale ha fornito esaustivi chiarimenti sui criteri di quantificazione sottesi alle decisioni assunte.

Per quanto concerne i **trasporti pubblici** sono pervenute perlopiù istanze relative a disservizi nel trasporto ferroviario e su gomma e contestazioni avverso sanzioni per mancanza o irregolarità del titolo di viaggio.

Tra le richieste esaminate al riguardo dall'Ufficio vi è quella di una coppia di pendolari - titolari di abbonamento mensile "lo viaggio in Provincia" - che avevano inviato alla società di trasporto della quale si servivano quotidianamente per recarsi al lavoro un reclamo, nel quale lamentavano i molteplici disservizi che interessavano gli autobus nella tratta da loro percorsa.

Più precisamente, gli istanti segnalavano i ricorrenti ritardi della prima corsa del mattino e rilevavano che le macchinette obliterate presenti all'interno dei mezzi riportavano l'orario non corretto. Tale disservizio non consentiva loro di prendere la coincidenza con un altro autobus in partenza dalla stazione ferroviaria di una provincia lombarda e di giungere puntualmente al lavoro, determinando conseguentemente gravi danni, dei quali chiedevano il risarcimento.

Gli interessati lamentavano, inoltre, le carenze relazionali e la scortesia di alcuni autisti nei confronti dei clienti che esprimevano le proprie rimostranze relativamente ai problemi che si verificavano.

Peraltro, dalla documentazione prodotta, si evinceva che il problema persisteva da oltre un anno e che nessun riscontro era stato fornito ai cittadini nonostante i molteplici reclami formulati.

Il Difensore regionale si è pertanto rivolto al gestore rilevando che quanto accaduto comportava la lesione del diritto dei viaggiatori alla continuità e alla certezza del servizio, sancito anche dalla Carta della Mobilità dell'azienda. Il DR ha voluto precisare inoltre che la mancata risposta ai reclami presentati contrastava con quanto disposto sia dall'art. 47 della l.r. 4.04.2012, n. 6 "*Disciplina del settore dei trasporti*", ai sensi del quale i gestori hanno l'obbligo di dare risposta ai reclami entro trenta giorni, sia dalla citata "Carta della Mobilità" che prevedeva che entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo l'azienda dovesse provvedere a comunicare per iscritto l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire, eventualmente, i tempi necessari per rimuovere le irregolarità riscontrate.

La Società, invitata dall'Ufficio ad assumere tutte le determinazioni necessarie ad eliminare i disservizi rappresentati, si è mostrata estremamente collaborativa.

Infatti, non solo ha provveduto subito ad effettuare le dovute verifiche ripristinando la puntualità della prima corsa mattutina, ma ha riconosciuto agli istanti una piccola somma a titolo di indennizzo forfettario per i danni subiti.

Nell'ambito dei trasporti nel 2019 l'Ufficio ha trattato alcune questioni connesse all'entrata in vigore il 15.07.2019 del nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità - esteso a tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza - che sostituisce il Sistema Integrato Tariffario dell'Area Milanese.

Il nuovo Sistema considera come centro di riferimento la città di Milano, a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche che rappresentano ciascuna una zona tariffaria e prevede che i nuovi titoli di viaggio siano validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati, nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del bacino STIBM.

Tra le istanze presentate in merito alla nuova regolamentazione tariffaria vi è stata quella di un cittadino che lamentava il diniego di rimborso/sostituzione da parte dell'Azienda Trasporti Milanese dei biglietti acquistati nel mese di giugno 2019 e non utilizzati entro il 12.10.2019, data di scadenza degli stessi prevista dal nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità.

In particolare, l'istante, che aveva provveduto a ricaricare la sua tessera elettronica nel mese di giugno con tre carnet da dieci biglietti, dopo aver notato che i carnet avevano una durata di pochi mesi e non avrebbe fatto in tempo a utilizzarli entro la scadenza citata, nel mese di settembre si era rivolto agli ATM Point per chiedere se fosse stato possibile sostituire i carnet in suo possesso con carnet o biglietti nuovi di pari valore, ottenendo risposta negativa. Oltretutto, gli addetti agli sportelli sopra richiamati avevano precisato che, mentre per i carnet cartacei era consentita la sostituzione con nuovi carnet o biglietti singoli pagando l'eventuale differenza, detta possibilità era preclusa per i carnet caricati su tessera.

Il Difensore regionale ha quindi interpellato il gestore rilevando che apparivano incomprensibili i presupposti normativi della determinazione assunta e che appariva iniquo discriminare i possessori di tessere ricaricabili - oltretutto più ecologiche - rispetto ai possessori di titoli di viaggio cartacei. E' stato pertanto richiesto alla Società che si attivasse

per garantire a quanti ne avessero fatto richiesta il rimborso o la sostituzione dei biglietti caricati sulla card non più validi.

L'Azienda, in seguito ai rilievi formulati, ha disposto l'ammissibilità della sostituzione dei titoli di viaggio caricati su carta e non utilizzati prima della scadenza, dietro pagamento dell'eventuale differenza di costo.

11. Ambiente

Nel corso del 2019 le segnalazioni pervenute all'Ufficio del Difensore regionale inerenti il settore dell'ambiente hanno mantenuto un andamento stabile rispetto all'anno precedente: sono state 25 le istanze inviate dai cittadini provenienti per più di un terzo dal territorio di Milano ed hinterland e per la restante parte dalle altre Province lombarde.

L'oggetto delle segnalazioni ha riguardato gli argomenti più vari: oltre ai consueti esposti relativi a disturbi da rumore generati dall'attività di esercizi commerciali, soprattutto in occasione di eventi serali, le istanze si sono concentrate su problematiche relative alla gestione ed allo smaltimento dei rifiuti, segnalazioni di situazioni di degrado urbano derivanti anche da criticità nella manutenzione e nel mantenimento della pulizia di alcune strade o zone della città, richieste di intervento per verificare lo stato di conservazione di manufatti contenenti amianto, segnalazione di inquinamento atmosferico ed in particolare di molestie olfattive derivanti da attività produttive.

Per ciò che concerne la tipologia di istanze aventi ad oggetto doglianze relative all'attività di esercizi commerciali che, sia per la tipologia che per le modalità di intrattenimento proposto, recano disturbo ai residenti, l'attività di vigilanza e controllo è di competenza - ai sensi della legge quadro sull'inquinamento acustico n. 447 del 1995 e s.m.i - dell'Ente locale che valuta la fondatezza dell'esposto presentato dal cittadino mediante gli accertamenti svolti dalla Polizia Locale e verifica, attraverso le indagini fonometriche effettuate da ARPA, l'eventuale superamento dei limiti stabiliti dalla normativa vigente e dai piani di zonizzazione acustica.

Se si verifica un'infrazione, il Comune può prescrivere misure atte a contenere il rumore, sanzionare le violazioni della normativa vigente fino a modificare, attraverso l'esercizio dei poteri di ordinanza, gli orari di apertura dell'esercizio commerciale.

In questo ambito l'intervento del Difensore regionale è finalizzato a promuovere un dialogo tra il cittadino e l'Amministrazione sulla problematica segnalata al fine di facilitare l'adozione da parte del Comune delle opportune misure di contenimento e mitigazione del rumore.

Spesso a seguito dell'intervento dell'Ufficio, i Comuni hanno ritenuto utile lo svolgimento di nuove rilevazioni da parte di ARPA per acquisire ulteriori elementi di valutazione oppure hanno fatto effettuare sopralluoghi aggiuntivi alla Polizia locale per verificare gli effettivi orari di apertura dell'esercizio e l'eventuale disturbo causato dagli avventori.

Nei casi in cui la segnalazione non abbia trovato riscontro negli accertamenti svolti, il cittadino, ritenendosi danneggiato, ha comunque deciso di proseguire la propria azione per cercare di far valere le proprie ragioni in sede civile e penale.

Per ciò che concerne la gestione di rifiuti e la segnalazione di situazioni di degrado generati dal loro abbandono, sono state effettuate interlocuzioni con le Amministrazioni comunali competenti sui tratti di strada interessati: gli Enti coinvolti hanno fornito chiarimenti in merito ad alcune modalità di attuazione del servizio di raccolta di rifiuti da parte dei gestori incaricati di tale attività e, qualora possibile, hanno effettuato monitoraggi periodici per garantire un servizio di pulizia più adeguato, attivando, talvolta, un servizio di controllo di videosorveglianza per punire gli eventuali trasgressori.

Per quanto riguarda l'amianto, materiale che se non adeguatamente gestito può diventare una pericolosa sorgente di inquinamento ambientale ed atmosferico, è pervenuta nel mese di agosto la segnalazione di un cittadino, residente in un Comune dell'Hinterland, che lamentava la caduta accidentale sulla strada, a causa di un violento evento atmosferico, di lastre di cemento amianto che costituivano la copertura del tetto di una cascina situata in prossimità dell'abitazione dell'istante.

Il cittadino affermava di aver già precedentemente inviato al Comune apposita segnalazione sulla problematica ma, dopo pochi giorni, non vedendo un intervento tangibile e considerata l'urgenza della situazione, si era rivolto all'Ufficio del Difensore regionale chiedendo un intervento.

Il Comune interpellato rispondeva prontamente di aver contattato il proprietario della struttura che, sollecitato a presentare presso ATS la comunicazione in merito alla gestione dei manufatti in amianto, aveva successivamente presentato istanza edilizia per il rifacimento della copertura.

L'ufficio tecnico comunale svolgeva infine le verifiche del caso sul materiale caduto sulla strada e provvedeva ad adottare le opportune misure finalizzate alla rimozione e al ripristino dello stato dei luoghi antecedente al verificarsi dell'evento avverso.

Per quanto concerne l'inquinamento da molestie olfattive, ossia il disturbo generato dalla presenza di un odore che altera lo stato di benessere di una persona e nei casi più gravi può determinare malessere fisico, a parte due disposizioni contenute nel codice civile

(art.844) e nel codice penale (art.674), non esiste ancora una compiuta disciplina a livello comunitario e nazionale che normi il fenomeno e che dia dei riferimenti univoci per valutare la portata del disturbo ed i limiti di tollerabilità.

A livello regionale è stata individuata una prassi procedurale nella DGR n. 3018/2012 contenente le *“Linee guida per la caratterizzazione e l’autorizzazione delle emissioni gassose in atmosfera delle attività ad impatto odorigeno”*.

Tale provvedimento prevede che il Sindaco del Comune interessato dal disturbo accerti la fonte della molestia olfattiva, prenda contatti con il Gestore dell’Azienda al fine di verificare se il disturbo sia causato da problematiche impiantistiche/gestionali che possano essere risolte in breve tempo.

Solo dopo aver accertato la regolarità amministrativa, il Sindaco può istituire un tavolo di confronto a cui sono chiamati a partecipare il gestore dell’azienda, l’Autorità competente al rilascio delle autorizzazioni ambientali, ARPA e ATS.

Un esempio concreto dell’applicazione di tale provvedimento è rappresentato dalla segnalazione di un cittadino residente nella Provincia di Bergamo in un Comune facente parte di un’area a forte vocazione industriale e sede di insediamento di attività produttive prevalentemente dedicate al settore alimentare.

Il segnalante, facendosi portavoce delle istanze di un comitato di cittadini, si lamentava dei tempi di realizzazione degli interventi messi in atto dal suo Comune di residenza, insieme ad alcuni Comuni limitrofi, per verificare monitorare e porre rimedio alla molestia olfattiva riscontrata dai residenti della zona.

Il Difensore regionale scriveva al Comune interessato per chiedere chiarimenti sulla problematica rappresentata dal cittadino.

L’Amministrazione comunale rendeva partecipe il Difensore dei lavori del tavolo tecnico e del monitoraggio svolto presso le Aziende coinvolte che prevedeva, attraverso l’utilizzo di un *canister* - apposito strumento per effettuare campionamenti della qualità dell’aria messo a disposizione da ARPA - la caratterizzazione degli odori. A seguito dell’indagine svolta, è stato appurato che le molestie olfattive non erano nocive per la salute ma, al fine di limitare il fastidio percepito dai residenti, alcune delle aziende oggetto degli accertamenti hanno adottato modifiche nella produzione e strutturali a tutela del benessere degli abitanti della zona.

L’intervento di questo Ufficio in questo settore si realizza attraverso un confronto con i competenti soggetti istituzionali deputati al controllo per favorire sinergie e interlocuzioni

finalizzate a promuovere azioni ed interventi a tutela della qualità della vita dei cittadini e della salvaguardia dell'ambiente.

12. Istruzione, cultura, informazione

Nel 2019 le pratiche afferenti a questo settore sono state, sotto il profilo numerico, in linea con quelle degli ultimi anni.

Per quanto attiene all'**Istruzione**, le istanze pervenute hanno riguardato prevalentemente problematiche relative all'iscrizione alle prime classi della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado.

In particolare, oggetto di contestazione da parte dei genitori degli alunni è stato il mancato accoglimento dell'iscrizione dei propri figli negli istituti scolastici indicati nella domanda e lo smistamento in scuole distanti dalla zona di residenza e da quella di lavoro. Il Difensore regionale, in considerazione dell'assenza di riscontri da parte dei soggetti ai quali gli istanti avevano espresso le proprie doglianze, ha interpellato al riguardo non solo i dirigenti scolastici delle tre scuole indicate come opzioni nelle richieste di iscrizione, ma anche l'Ufficio Scolastico Regionale per chiedere verifiche sui criteri per l'accettazione delle domande di iscrizione adottati - con le rispettive delibere di Consiglio di Istituto- dalle scuole prescelte e sulla loro conformità a quanto stabilito al riguardo dal MIUR nella Circolare prot. 18902 del 7.11.2018 "*Iscrizioni alle scuole dell'infanzia e alle scuole di ogni ordine e grado per l'anno scolastico 2019/2020*".

I riscontri pervenuti dagli enti coinvolti hanno dimostrato la rispondenza dei criteri per l'accettazione delle iscrizioni disposti dagli istituti scolastici coinvolti alle disposizioni richiamate.

Peraltro, come precisato dai dirigenti scolastici e dai referenti dell'Ufficio Scolastico Regionale, qualora nella domanda di iscrizione non venga indicata quale prima scelta la scuola di bacino, il mancato accoglimento per esaurimento dei posti disponibili da parte della scuola prescelta, espone inevitabilmente il richiedente al rischio che l'alunno venga destinato ad un istituto scolastico non rientrante tra gli altri due indicati, laddove anche questi ultimi abbiano raggiunto il numero massimo di alunni consentito.

La normativa in materia di diritto allo studio garantisce, infatti, il diritto dei ragazzi che si trovino in obbligo scolastico a frequentare la scuola, ma non necessariamente una di quelle indicate nella domanda di iscrizione.

Sempre in materia di Istruzione, a fronte di contestazioni pervenute sulle votazioni scolastiche o sulla non ammissione alla classe successiva, come già accaduto in passato, è stato chiarito agli istanti che tali questioni, implicando valutazioni di merito suscettibili di apprezzamento discrezionale, esulano dalla sfera di competenza del Difensore regionale che interviene unicamente per assicurare il regolare corso del procedimento amministrativo e la tempestiva e corretta emanazione degli atti amministrativi.

Anche l'Ufficio Scolastico Provinciale, interpellato sia dagli istanti che dall'Ufficio di Difesa regionale riguardo alle problematiche sopra richiamate, ha chiarito di non avere alcuna facoltà di formulare osservazioni rispetto alle valutazioni tecniche espresse dai docenti e, al fine di verificare la corretta applicazione della normativa vigente, ha richiesto dettagliate relazioni ai dirigenti scolastici senza riscontrare alcuna illegittimità nell'operato degli istituti stessi.

Per quanto concerne l'**Assistenza scolastica**, l'Ufficio ha affrontato anche la questione dell'erogazione da parte dei Comuni delle cedole librarie relative ai testi dell'a.s. 2018/2019 della scuola primaria.

In particolare, la fattispecie esaminata ha riguardato il caso di alunni residenti in un comune e frequentanti la scuola in un altro comune della Regione.

Infatti nel *“Piano degli interventi per l'attuazione del Diritto allo Studio. Anno scolastico 2018/2019”* del comune di residenza, era prevista la fornitura gratuita dei testi di scuola primaria esclusivamente agli alunni iscritti alle scuole presenti sul territorio. Invece, il comune dove i bambini frequentavano la scuola disponeva la suddetta fornitura sia a favore degli alunni residenti, sia di quelli residenti in altri Comuni con cui sussisteva un accordo di reciprocità in materia; tra questi, tuttavia non rientrava il comune di residenza del nucleo familiare dell'istante.

Al fine di chiarire la questione con gli Enti Locali coinvolti l'Ufficio ha richiamato i principi fondamentali sanciti dalla normativa statale e regionale in materia.

In particolare, il D.Lgs. 16.4.1994, n. 297 *“Approvazione del testo unico delle disposizioni legislative vigenti in materia di istruzione, relative alle scuole di ogni ordine e grado”* prevede, all'art. 156, che agli alunni delle scuole elementari, statali o abilitate a rilasciare titoli di studio

aventi valore legale, i libri di testo, compresi quelli per i ciechi, siano forniti gratuitamente dai comuni, secondo modalità stabilite dalla legge regionale.

Inoltre, il D.Lgs. 18.8.2000, n. 267 "*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*" all'art. 3, comma 2, dispone che il comune è l'ente locale che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne promuove lo sviluppo e all' art. 13, comma 1, stabilisce che spettano al comune tutte le funzioni amministrative che riguardano la popolazione ed il territorio comunale, precipuamente nei settori organici dei servizi alla persona e alla comunità, dell'assetto ed utilizzazione del territorio e dello sviluppo economico, salvo quanto non sia espressamente attribuito ad altri soggetti dalla legge statale o regionale, secondo le rispettive competenze.

Per quanto attiene alla legislazione regionale, in seguito all'abrogazione della l.r. 20.3.1980, n. 31 "*Diritto allo studio. Norme di attuazione*", in materia di dotazioni librerie, trova applicazione l'art. 8-ter della l.r. 6.8.2007, n. 19 "*Norme sul sistema educativo di istruzione formazione della Regione Lombardia*" che, in attuazione di quanto previsto dall'art. 156 del D.Lgs. 267/2000 e dall'art. 27 della L. 23.12.1998 , 448 "*Misure di finanza pubblica per la stabilizzazione e lo sviluppo*", dispone che i comuni curino la fornitura gratuita dei libri di testo alle famiglie degli alunni della scuola primaria del sistema nazionale di istruzione attraverso il sistema della cedola libraria, garantendo la libera scelta del fornitore da parte delle famiglie stesse.

La Regione Lombardia, al fine di garantire uniformità sul territorio regionale nell'interpretazione e nell'applicazione della citata legislazione vigente, con nota prot. n. E1.0534582 del 21.11.2018 del Dirigente della Struttura Istruzione e Formazione Professionale e Diritto allo Studio della Direzione Generale Istruzione, Formazione e Lavoro avente ad oggetto "*Indicazioni e chiarimenti sulla programmazione e gestione dei servizi inerenti all'esercizio del diritto allo studio*" ha precisato le competenze dei comuni concernenti la questione in oggetto.

In particolare, nella nota viene chiarito che l'onere della fornitura gratuita dei libri di testo grava sul comune di residenza dell'alunno destinatario della prestazione e che lo stesso può essere assolto direttamente o attraverso il rimborso al comune di ubicazione della scuola frequentata dallo studente, qualora questo abbia provveduto all'erogazione della cedola libraria. Sono naturalmente fatti salvi eventuali diversi accordi stipulati tra i comuni.

Il Difensore regionale ha pertanto invitato all'applicazione del criterio sopra citato le Amministrazioni Comunali interessate che hanno prontamente accolto l'indicazione fornita garantendo il diritto del cittadino ad ottenere gratuitamente i libri di testo per i propri figli.

I Garanti

1. Il Garante delle persone private della libertà personale

Attività istituzionale

Dall'avvio del progetto "Sportello del Garante regionale" – già riportato nella relazione del 2018 - si è registrato nel corso del 2019 un raddoppio delle richieste di intervento rispetto agli anni precedenti.

Nel 2019 sono stati infatti inaugurati gli sportelli di Brescia Verziano, Brescia Canton Mombello, Lodi, Bergamo e Varese e si è verificato un ulteriore incremento delle istanze di circa il cinquanta per cento (305 richieste).

La maggior parte delle istanze pervenute ha riguardato i rapporti con gli Enti gestori (179), confermando così il trend degli scorsi anni.

Si tratta in generale di interventi per segnalazioni riguardanti:

- le condizioni detentive dei ristretti
- il percorso trattamentale
- richieste di colloqui con familiari
- procedimenti in corso con l'INPS
- richieste di trasferimento rimaste prive di riscontro.

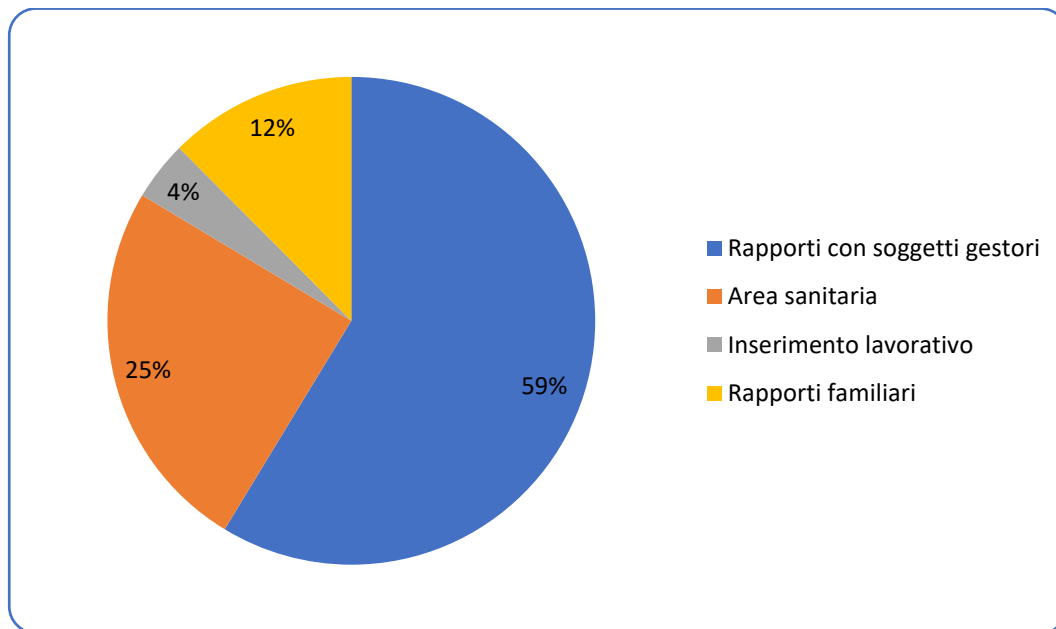
Per quanto riguarda invece l'area sanitaria, le pratiche (76) hanno riguardato:

- l'insoddisfazione degli istanti per i tempi di attesa delle visite specialistiche
- la presa in carico negli istituti del problema lamentato dal ristretto
- i ricoveri ospedalieri
- il presidio degli ambulatori e la copertura h24 del servizio di guardia medica (che in alcuni Istituti non erano sempre garantiti)
- il rinnovo del contratto dei medici che prestano servizio negli istituti.

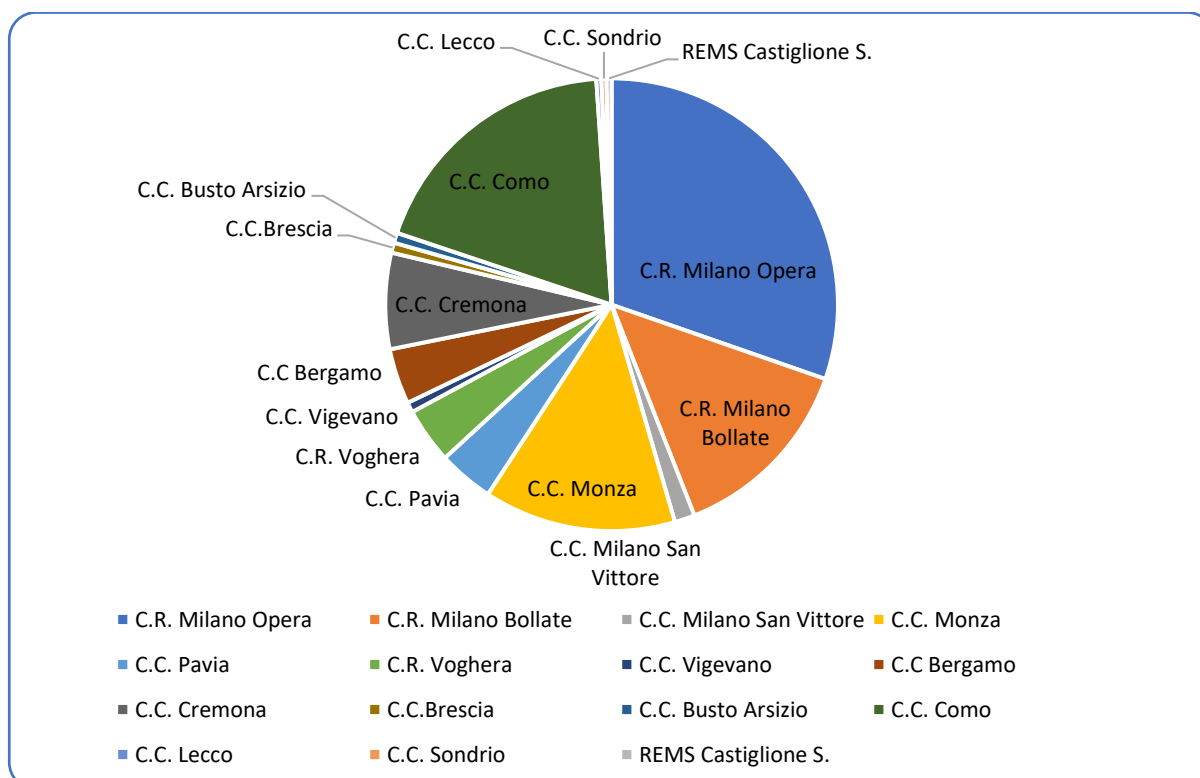
Infine, sono rimaste invariate dal punto di vista qualitativo - numericamente solo 12 - le richieste di intervento nell'ambito della formazione professionale e dell'inserimento

lavorativo, oltre che le segnalazioni concernenti la tutela delle relazioni familiari dei ristretti (38).

Macro aree di intervento



Interventi per Istituto di pena



Questione di carattere generale sottoposta ai Presidenti dei Tribunali di Sorveglianza della Lombardia

Di particolare interesse si ritiene una questione trattata nel corso del 2019 che riveste carattere generale.

Oggetto di approfondimento è la possibilità per le persone sottoposte a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria - ammesse ad una misura alternativa o al lavoro all'esterno - di poter avviare mediante la presentazione della relativa domanda, il procedimento necessario a conseguire il titolo abilitativo alla guida, in assenza della prevista produzione del permesso di soggiorno in corso di validità.

La Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - a seguito di richiesta del Garante di conoscere le modalità per poter procedere per un ristretto che ha posto il quesito - ha fornito riscontro suggerendo la produzione di "un'autorizzazione scritta da parte del Tribunale di Sorveglianza".

Invero, secondo quanto espressamente stabilito dalle disposizioni regolamentari del Ministero dell'interno con circolare del 4 settembre 2001, il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria contiene in se stesso la caratteristica di autorizzazione al soggiorno. In linea generale, oltre che per la singola fattispecie, una dichiarazione dell'effettiva sussistenza del provvedimento dell'A.G. da parte della competente Magistratura di Sorveglianza quale attestazione per l'autorizzazione al soggiorno - da produrre a corredo della documentazione richiesta dagli Uffici della Motorizzazione Civile - potrebbe pertanto consentire ai soggetti interessati di presentare la regolare domanda per il conseguimento del titolo abilitativo alla guida, strumento indubbiamente prezioso per poter accedere concretamente al percorso di reinserimento socio lavorativo.

Il Garante si è quindi rivolto ai Presidenti dei Tribunali di Sorveglianza della Lombardia affinché valutino - tenuto conto della citata circolare e del riscontro acquisito dalla Direzione Generale Territoriale del Nord Ovest del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - se e con quali modalità sia possibile individuare una soluzione generale per la questione rappresentata ed è in attesa di conoscere il loro orientamento in merito.

Visite del Garante

Residenze Esecuzione Misure di Sicurezza/ REMS La visita alla REMS di Castiglione delle Stiviere è stata effettuata in data 22 Gennaio 2019 congiuntamente al Garante dei detenuti della Regione della Toscana, dr. Franco Corleone, Commissario unico per il superamento degli OPG.

Attualmente, in attesa dell'apertura nelle diverse Province delle Residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza (REMS), l'ex Opg è stato riconvertito in "*Sistema polimodulare di REMS provvisorie*": di fatto, è un'unica grande REMS che ospita un totale di 160 posti letto, tutti peraltro già occupati.

Un elemento di criticità è quello della presenza presso gli Istituti di pena lombardi, oltre che nel resto del territorio nazionale, di internati in attesa di un posto presso le REMS: la problematica dell'insufficienza di posti presso le Residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza di diversi ambiti territoriali è infatti ben nota alla sanità lombarda.

Un caso trattato nel corso del 2019 ha interessato due genitori che hanno chiesto l'intervento del Garante dei detenuti della Lombardia in quanto la REMS rifiutava i colloqui con il figlio internato: ad una nota di chiarimenti, la struttura ha reso noto che la patologia psichiatrica aveva indotto a sospendere per un periodo il colloquio con i genitori per una finalità esclusivamente trattamentale.

Reparto Medicina V Ospedale San Paolo

La visita è stata effettuata in occasione di una segnalazione pervenuta dai parenti di un ristretto che aveva intrapreso per protesta l'astensione dall'alimentazione.

Per il trattamento del paziente scioperante della fame l'azienda ospedaliera ha stilato un protocollo ad hoc, come procedura aziendale, sui criteri di trattamento.

La visita è stata preceduta e coordinata dallo staff della Direzione dell'ASST Santi Paolo e Carlo.

Si tratta di Unità Operativa Ospedaliera, strutturalmente e funzionalmente autonoma, con proprio personale medico, infermieristico, ausiliario tecnico-sanitario, destinato esclusivamente ad accogliere i detenuti che necessitano di prestazioni che non possono essere messe a disposizione all'interno del carcere.

La vigilanza è in carico a un nucleo di polizia penitenziaria specificatamente proposto.

La Struttura Semplice di Medicina V Protetta si occupa del ricovero programmato per la diagnosi e la terapia dei pazienti provenienti dalle Case Circondariali e dalle Case di Reclusione del territorio regionale.

Le richieste di ricovero che giungono alla Divisione derivano principalmente dai medici coordinatori sanitari, qualora ritengano opportuno eseguire un approfondimento diagnostico in quei pazienti da loro valutati, previa la validazione da parte del Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria.

La struttura è accreditata per 22 posti letto ed una sezione adibita al ricovero di due pazienti in regime di 41/bis. In reparto esiste inoltre la possibilità di isolare pazienti infettivi o per gravi deficit immunitari e di controllare pazienti che possano richiedere una osservazione costante in regime sub-intensivo. A questo si affianca anche un'attività di Day Hospital.

I casi valutati presso la Struttura Semplice Dipartimentale di Medicina V Protetta abbracciano qualsiasi tipo di patologia internistica, con una netta predominanza di patologie dell'apparato cardiorespiratorio, malattie del fegato e disturbi del metabolismo, malattie endocrine e malattie infettive, malattie neoplastiche (sia per quanto riguarda la diagnosi sia per il trattamento chirurgico e/o chemioterapico).

Il Reparto si occupa inoltre dei ricoveri di pazienti che devono essere sottoposti ad intervento chirurgico, attraverso un pre-ricovero necessario al soddisfacimento di tutte le norme di sicurezza, in particolare anestesilogiche.

Attività di raccordo interistituzionale

Conferenza dei Garanti dei detenuti Territoriali

Nei giorni 4 e 5 ottobre 2019 si è tenuta la Conferenza dei Garanti territoriali delle persone private della libertà, organizzata in collaborazione con il Presidente Stefano Anastasia, Garante della Regione Lazio, e Francesco Maisto, Garante del Comune di Milano.

All'incontro ha partecipato il Garante Nazionale delle persone private della libertà Mauro Palma, il Capo Dipartimento dell'Amministrazione Penitenziaria Francesco Basentini e la Presidente del Tribunale di Sorveglianza di Milano Giovanna Di Rosa.

Il programma ha previsto, oltre al confronto reciproco, l'approfondimento in particolare delle seguenti tematiche generali, trattate in gruppi di lavoro:

- condizioni di vita e regimi detentivi;
- formazione professionale e lavoro in carcere e fuori;

- istruzione scolastica e universitaria;
- assistenza sanitaria e sociale;
- salute mentale in carcere, REMS e Spdc;
- stranieri in carcere e nei Centri dedicati.

Incontri con l'Assessore, la Direzione Generale Welfare e la Direzione Generale dell'ASST Santi Paolo e Carlo

Si è reso necessario organizzare nel corso dell'anno 2019 diversi incontri con i referenti di vertice dell'area della sanità penitenziaria, anche su impulso di alcune Direzioni di Istituti di pena, per affrontare diverse criticità segnalate per alcune delle quali sono in corso progetti volti alla loro risoluzione (REMS).

Incontro di bilancio/resoconto di fine anno

Lo staff del Garante dei detenuti al termine dell'anno 2019 ha organizzato un incontro con i Direttori degli Istituti penitenziari lombardi e i relativi comandanti della Polizia Penitenziaria per confrontarsi sull'attività svolta e raccogliere suggerimenti sulle prospettive future ed eventuali criticità che sarà necessario fronteggiare nel nuovo anno.

Attività di comunicazione istituzionale del Garante dei detenuti

Le attività di informazione/comunicazione del Garante dei detenuti vengono realizzate attraverso sia i canali classici della stampa, attraverso interviste e numerosi comunicati stampa realizzati a seguito delle molteplici attività esterne svolte dal Garante, sia attraverso alcuni canali "social", "web" e BTL, strumenti efficaci e funzionali per far conoscere alla popolazione detenuta le competenze dell'Authority e le modalità corrette di presentazione delle istanze:

- *Leaflet* cartacei chiari e sintetici distribuiti in occasione delle visite del Garante presso gli Istituti di pena, ovvero nel corso dell'effettuazione di colloqui e delle attività di sportello, oltre che nel corso di eventi che prevedono la presenza del Garante;
- negli istituti di pena sono distribuite diverse copie della brochure e dei moduli per la richiesta di intervento;

- Sezione dedicata del Sito web del Difensore regionale
- Post dedicati sul profilo FaceBook del Difensore regionale

2. Il Garante del contribuente

Tributi e canoni statali

Le istanze concernenti i rapporti con l'Agenzia delle Entrate – che spesso esulano completamente dalla competenza di questo ufficio – hanno sempre trovato risposte adeguate grazie soprattutto alla disponibilità di questo Ente.

In alcuni casi i contribuenti hanno erroneamente indirizzato le loro lamentele a questo ufficio, confondendo il Garante del Contribuente presso la Direzione Regionale della Lombardia dell'Agenzia delle Entrate – istituito con la legge 27 luglio 2000 n. 212 - con il Difensore regionale nella sua veste di garante del contribuente regionale.

In questi casi – sulla base del livello tecnico della domanda effettuata – si è provveduto di volta in volta ad istruirla contando sulla collaborazione dell'Agenzia delle Entrate o ad illustrare all'interessato la differenza di competenza tra le due figure istituzionali.

Le richieste di chiarimenti rivolte dall'ufficio alle diverse sedi dell'Agenzia delle Entrate hanno comunque sempre ricevuto adeguate risposte che hanno consentito di illustrare all'interessato le eventuali ragioni dell'amministrazione come i disguidi verificatisi.

Il Difensore regionale nella sua veste di garante del contribuente regionale è competente esclusivamente per i tributi regionali propri, previsti al Capo I del Titolo III della legge regionale 14 luglio 2003 n. 10.

I compiti delle due figure sono di fatto molto simili.

Questi comprendono tra l'altro la richiesta di documenti o chiarimenti agli uffici competenti, l'attivazione delle procedure di autotutela, il richiamo al rispetto dei diritti e garanzie del contribuente nonché dei termini previsti per i rimborsi.

Le istanze che hanno coinvolto l'Agenzia delle Entrate hanno avuto principalmente per oggetto: il mancato riscontro ad istanze di autotutela; problemi relativi alla comunicazione preventiva di iscrizione ipotecaria; il mancato rispetto della scadenza delle rate della definizione agevolata; problematiche relative all'imposta suppletiva per le locazioni ed in generale mancati rimborsi – presunti o veri - che il contribuente spesso vive come soprusi nei suoi confronti ed è proprio per questo motivo che è ancora più necessario approfondire le relative vicende, attribuendo la responsabilità del problema al suo autore, contribuente o singola amministrazione.

Tributi e canoni regionali

Com'è noto, il Difensore regionale ha assunto anche la veste di garante del contribuente regionale come previsto dalla legge regionale 14 luglio 2003 n. 10.

I tributi interessati sono quelli regionali propri, indicati al Capo I del Titolo III della citata legge regionale n. 10/2003.

Sono regolarmente disciplinati:

- taxa automobilistica di proprietà, il cd bollo auto
- IRAP imposta regionale sulle attività produttive
- addizionale regionale IRPEF
- eco taxa discariche per il deposito di rifiuti solidi urbani nelle discariche
- taxa per il diritto allo studio universitario
- polizia idraulica e canoni idrici.

Sono invece disapplicati:

- ARISGAM addizionale regionale all'imposta sul consumo di gas metano usato come combustibile
- TOSAP taxa per le occupazioni di spazi ed aree pubbliche
- abilitazione all'esercizio professionale

Rimane sospesa l'applicazione della IRESA imposta regionale sulle emissioni sonore di aereomobili.

Il bollo auto e le sue numerose problematiche è il tributo che più di tutti è oggetto delle istanze che l'ufficio riceve.

La fattiva collaborazione con la Struttura competente della Giunta regionale ha creato negli anni una collaborazione in grado di risolvere in tempi brevi le diverse vicende, chiarendo da un lato i fraintendimenti degli interessati e dall'altro gli eventuali disguidi degli uffici che a causa del grande numero delle pratiche non possono statisticamente mancare.

Le singole fattispecie hanno spesso per oggetto la contestazione dei solleciti di pagamento; le istanze di rimborso; i malintesi sul contributo alla rottamazione per le auto inquinanti ed in particolare sui requisiti per ottenerlo.

Alcune lagnanze hanno poi interessato il pagamento del bollo auto per i veicoli cosiddetti storici.

Sono infatti esenti dal pagamento del bollo auto:

- i veicoli di interesse storico iscritti in appositi registri (Automotoclub Storico Italiano, Federazione Motociclistica Italiana, Storico Fiat, Storico Lancia e Storico Alfa Romeo)
- i veicoli trentennali dal compimento del trentesimo anno dalla costruzione che spesso coincide con l'immatricolazione, purché non adibiti ad uso professionale o esercizio di attività di impresa, arte o professione.

Per i veicoli ultratrentennali che circolano su strade ed aree pubbliche è comunque dovuta una tassa di circolazione forfettaria con validità per l'intero anno solare (1 gennaio/31 dicembre) di 30 euro per gli autoveicoli e di 20 euro per i motoveicoli.

Tributi e canoni locali

Le vicende relative a ICI, IMU, TARSU e TARI costituiscono per la grande maggioranza l'oggetto delle istanze che l'ufficio riceve.

Si tratta del resto dei tributi con i quali più spesso il contribuente si trova a doversi occupare.

Le amministrazioni comunali attraverso i loro uffici tributari non hanno mai mancato – tranne qualche rara eccezione di mancata risposta – di fornire i necessari chiarimenti delle vicende segnalate, fornendo le relative delucidazioni circa le problematiche sollevate – talvolta a torto – dagli istanti oppure segnalando gli inevitabili disguidi delle singole strutture.

L'ufficio da parte sua ha provveduto a segnalare le doglianze di volta in volta pervenute nel più totale rispetto dell'autonomia giuridico amministrativa dell'ente interpellato, ben consapevole della sua mancanza di competenza ufficiale ad intervenire, della sua mancanza di poteri coercitivi, del suo controllo limitato al procedimento di formazione dell'atto amministrativo e non del suo contenuto e del suo ruolo di mediatore tra cittadino e pubblica amministrazione.

Una gran parte delle lagnanze concerne le infrazioni al Codice della Strada con particolare riguardo ai termini ed alle contestazioni relative alla notifica dei verbali, problema collegato al pagamento in misura ridotta del 30 per cento, se effettuato entro 5 giorni dalla notificazione di cui all'art. 202 comma 1 del D.Lgs. 30 aprile 1992 n. 285, il citato Codice della Strada.

Molte istanze poi fanno riferimento alle contestazioni relative agli accertamenti e ai rimborsi IMU, TARI – specie nei casi di cessazione dell'uso dell'immobile che notoriamente per l'esclusione dell'obbligo del pagamento deve comportare la chiusura dell'allacciamento alle utenze di gas energia elettrica ed altre reti - TIA e TARSU.

Altre istanze riguardano il pagamento dell'IMU seconda casa che spesso ha un importo piuttosto alto, oggetto di contestazione da parte dell'interessato.

In un caso l'istante contestava la decisione dell'amministrazione comunale circa l'agevolazione del pagamento dell'IMU per un immobile concesso in comodato d'uso gratuito alla figlia. L'amministrazione – interpellata dall'ufficio – ha potuto replicare che nel caso in esame si trattava dello stesso appartamento su due piani, dove viveva tutta la famiglia, che per errore era stato accatastato con due subalterni diversi.

Condizioni per l'esenzione sono infatti che l'abitazione risulti abitazione principale per il comodatario e che il comodante sia proprietario di un solo immobile in Italia, oltre alla sua casa principale. In ogni caso l'abitazione principale non può essere la stessa per comodante e comodatario perché ciò contrasterebbe con la ratio della norma e vanificherebbe la motivazione dell'agevolazione, la riduzione del 50 per cento della base imponibile.

Un altro istante chiedeva chiarimenti sul riconoscimento dello stato collabente di un edificio, al fine di ottenere l'esenzione del pagamento di IMU e TASI.

Per il riconoscimento dello stato collabente di un edificio occorre la sua iscrizione al catasto nella categoria F/2 – senza attribuzione di rendita catastale, ma con descrizione dei caratteri specifici e della destinazione d'uso – per le costruzioni caratterizzate da un notevole livello di degrado che ne determina una incapacità reddituale temporalmente rilevante, come specificato all'art. 3 comma 2 del Decreto del Ministero delle Finanze 2 gennaio 1998 n. 28. Per la dichiarazione di unità collabente è poi necessaria una specifica relazione – da parte di un professionista incaricato – datata e firmata che riporti lo stato dei luoghi, con particolare riferimento alle strutture e alla conservazione del manufatto, che deve essere debitamente rappresentato mediante documentazione fotografica, oltre all'autocertificazione dell'intestatario dichiarante che attesti l'assenza di allacciamento dell'unità alle reti dei servizi pubblici dell'energia elettrica, dell'acqua e del gas. L'iscrizione nella categoria F/2 prevede la presenza di un fabbricato che abbia perso del tutto la sua capacità reddituale e pertanto la stessa categoria non è ammissibile quando l'unità che si vuole censire risulti ascrivibile ad altra categoria catastale oppure non è individuabile o perimetrabile, essendo priva totalmente di copertura e della relativa struttura portante o di tutti i solai oppure delimitata da muri che non abbiano almeno l'altezza di un metro.

3. Il Garante per il diritto alla salute

Anche nel corso del 2019 le principali segnalazioni dei cittadini sono state quelle relative ai tempi di attesa eccessivamente lunghi per la prenotazione di prestazioni sanitarie. In particolare non pare che, almeno fino ad ora, venga data compiuta attuazione da parte delle strutture sanitarie alle procedure definite dalla Giunta regionale lombarda con diverse deliberazioni (DGR n. 7766 del 17.12.2018, DGR n. 1046 del 17.12.2018 e DGR 2672 del 16.12.2019) per il contenimento dei tempi e la gestione delle liste di attesa. Ai fini della determinazione dei tempi entro cui deve essere erogata la prestazione è necessario fare riferimento alla classe di priorità indicata dal medico sulla prescrizione. La prestazione deve essere effettuata entro:

- 72 ore se la classe di priorità è la U (urgenza)
- 10 giorni se la classe è la B
- 30 giorni per le visite
- 60 giorni per le prestazioni strumentali se la classe è la D
- entro 120 giorni se si tratta di prestazioni programmate (P)

Nel caso in cui non sia stata indicata alcuna classe, la prestazione si intende programmabile. Anche il più recente provvedimento regionale ha ribadito che, nel caso in cui non ci siano disponibilità entro i termini stabiliti nella prescrizione presso la struttura che rappresenta la prima scelta del cittadino, la struttura stessa - mediante l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico - si dovrà attivare per individuare altre strutture in grado di offrire la prestazione entro i tempi indicati. Solo qualora nel territorio dell'ATS non fossero presenti le disponibilità richieste, la struttura scelta dall'utente dovrà impegnarsi a fornire comunque la prestazione al solo costo del ticket, se dovuto. Nell'ipotesi in cui non dovesse accettare le prestazioni presso l'unità d'offerta che la può erogare nei tempi previsti, il cittadino non potrà fruire del rimborso della prestazione eventualmente effettuata in regime di solvenza. Alcuni utenti lamentano come gli operatori allo sportello delle strutture di prima scelta non provvedano ad effettuare direttamente la prenotazione presso le altre strutture del territorio che segnalano date disponibili, limitandosi ad indicarle all'assistito (a volte stampando un elenco): è questi, pertanto, che deve provvedere ad effettuare la prenotazione chiamando il Call center regionale 800638638. Si è però spesso verificato che le disponibilità alternative offerte dalla struttura sanitaria

di prima elezione non siano effettive o per un mancato aggiornamento delle agende da parte della struttura proposta o perché la prestazione viene erogata con limitazioni (ad esempio, solo nei confronti degli utenti con prescrizioni di medici della ASST a cui afferisce la struttura sanitaria a cui ci si è rivolti per la prenotazione) oppure perché si verifica che i tempi di attesa reali non coincidono con quelli indicati. In alcuni casi, poi, la prenotazione non viene neppure effettuata direttamente dal Call center regionale. In sostanza, quindi, il cittadino non sempre ha a disposizione informazioni corrette ed è spesso costretto a recarsi di persona presso le strutture sanitarie. Gli utenti che si sono rivolti al Difensore regionale non hanno mai segnalato la possibilità di interfacciarsi, presso le ASST, con il Responsabile Unico Aziendale, soggetto la cui nomina è stata prevista dai provvedimenti regionali al fine di garantire un'adeguata organizzazione aziendale, soprattutto per quanto concerne la gestione delle agende, ma che in realtà non è ancora presente in molte strutture. L'assistito, in caso di problemi di prenotazione, è semplicemente invitato a rivolgere reclamo all'URP aziendale, senza che poi in molti casi il problema venga risolto. L'Ufficio del Garante per la salute ha chiesto chiarimenti alla Direzione generale Welfare della Giunta regionale in merito alle suddette criticità, sollecitando verifiche, nonché l'adozione di iniziative per garantire piena operatività alle disposizioni vigenti in materia di contenimento dei tempi di attesa. La previsione di specifiche misure senza che poi le stesse riescano a trovare una concreta attuazione, infatti, rischia di generare malcontento negli utenti che sono sempre più informati dei propri diritti e quindi ne rivendicano il rispetto.

Al Difensore regionale, nel corso del 2019, sono state segnalate, da parte di singoli cittadini e di associazioni di tutela, difficoltà nel rinnovo dell'esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria con riguardo alla sarcoidosi (malattia rara con codice esenzione RH0011). La disciplina vigente - come specificato nella nota ministeriale del 26.11.2018, recante indicazioni per l'applicazione dell'allegato 7 al DPCM 12.01.2017 - prevede per la sarcoidosi, in caso di conferma in sede di rinnovo dopo i primi dodici mesi, la durata illimitata della relativa esenzione. Il rinnovo automatico, però, non è stato possibile in Lombardia a causa di un problema di tipo informatico. In seguito alla richiesta di questo Ufficio di accertare e risolvere il problema del mancato rinnovo, la Direzione generale Welfare della Giunta regionale ha confermato l'esistenza della criticità denunciata, assicurando che si stava comunque procedendo all'aggiornamento del sistema informatico. Dopo diverse sollecitazioni, solo dopo molti mesi è stato comunicato che il sistema era attivo dal

15.10.2019 e che, al fine di evitare disagi ai cittadini, sarebbe stata effettuata una bonifica della durata dei rinnovi già registrati in anagrafe regionale: i rinnovi già richiesti dagli assistiti, per i quali il sistema avesse registrato una durata di dodici mesi, sarebbero stati modificati in automatico, ponendo una durata illimitata.

Come già rilevato in passato, spesso il cittadino si rivolge al Difensore regionale affinché trovi soluzione un problema apparentemente “irrisolvibile”, almeno in base a quanto asserito dagli enti coinvolti. Una cittadina di 84 anni, ricoverata presso una RSA, si è vista costretta a fare rientro al proprio domicilio per l'impossibilità di ottenere in quella struttura l'erogazione della terapia farmacologica prescritta dallo specialista oncologo ospedaliero. All'assistita affetta da un tumore endocrino, veniva somministrata in ambito ospedaliero una fiala del farmaco *lanreotide*. In seguito all'inserimento in RSA, la stessa struttura si è attivata con il reparto ospedaliero che aveva in cura la paziente per l'acquisto del farmaco: ogni fiala ha un costo di 1.673,82 euro, per una spesa mensile pari a 3.347,64 euro. Il reparto di oncologia dell'ospedale coinvolto comunicava alla struttura che, poiché l'interessata occupava un posto letto a contratto con il SSN, la fornitura del farmaco era a carico della stessa RSA. La struttura obiettava come in alcun modo il contributo forfetario sanitario versato dall'ATS per la ricoverata avrebbe consentito di far fronte ad una spesa così ingente. L'Ufficio ha chiesto chiarimenti direttamente alla Direzione generale Welfare della Giunta regionale dal momento che la fornitura avveniva in ambito ospedaliero e non si comprendeva il motivo per cui il farmaco non potesse essere somministrato all'interno della RSA, analogamente a quanto accade per i pazienti affetti da HIV ivi ricoverati, ai quali vengono prescritti e forniti i farmaci antiretrovirali dal reparto ospedaliero che li ha in carico, con rendicontazione nel File F di Regione Lombardia. Una soluzione diversa avrebbe determinato il venir meno del diritto alle cure in capo all'assistita, solo perché ricoverata in una RSA. L'amministrazione regionale confermava la possibilità di somministrare il farmaco *lanreotide* all'interno della RSA, con oneri a carico dell'ASST competente per territorio, con rendicontazione in File F (tipologia 6). Risolto il problema, l'assistita ha potuto fare rientro nella RSA.

Analoga soddisfazione per il felice esito della sua vicenda è stata espressa da una cittadina che - solo in seguito all'intervento dell'Ufficio - ha visto riconosciute le proprie ragioni. L'interessata aveva accompagnato la figlia, con sintomi di tachicardia e dolore toracico acuto, presso il pronto soccorso di una struttura privata accreditata di Monza, dove il medico presente non disponeva alcun accertamento strumentale, ma si limitava a diagnosticare una

mialgia lombare, con conseguente somministrazione di un antidolorifico. Al momento della dimissione, il codice assegnato al triage di accettazione veniva trasformato da verde a bianco, con conseguente richiesta di pagamento del ticket di 25 euro. Non convinta della diagnosi e della terapia somministrata (che peraltro non aveva prodotto alcun beneficio), l'interessata decideva di accompagnare la figlia presso il pronto soccorso di altra struttura ospedaliera, dove - a fronte della sintomatologia descritta - la paziente veniva subito sottoposta ad una TAC al torace, con conseguente diagnosi di tromboembolia polmonare, patologia che, se trascurata, avrebbe potuto anche determinare il decesso dell'assistita. Dopo le cure necessarie, avendo rifiutato il ricovero, la paziente veniva dimessa con codice verde, senza obbligo di pagare alcun corrispettivo. A fronte della richiesta inviata dalla struttura sanitaria di Monza che le sollecitava il pagamento del ticket, l'interessata descriveva quanto accaduto, contestando non solo l'errata diagnosi ma anche che il ticket non era dovuto. Il direttore sanitario della struttura, non solo affermava con una certa arroganza la correttezza dell'operato del medico del pronto soccorso, ma ribadiva la fondatezza della richiesta del pagamento del ticket. La cittadina era particolarmente amareggiata e indispettita dall'insistenza di tale richiesta, a fronte dell'evidente errata diagnosi, comprovata dai referti consegnati dal pronto soccorso di secondo accesso, e dalla conseguente inadeguatezza delle cure prestate che aveva messo in pericolo la salute della figlia. Neppure l'intervento del Difensore regionale riusciva a far mutare orientamento alla struttura: anzi, la risposta fornita dal direttore sanitario appariva sempre molto arrogante e metteva anche in discussione la competenza dell'Ufficio ad intervenire a sostegno delle ragioni dell'utente. Si riteneva, pertanto, necessario sottoporre la vicenda all'attenzione della Direzione generale Welfare della Giunta regionale e dell'ATS competente per territorio per l'adozione delle conseguenti iniziative, anche in materia di controllo ispettivo presso la struttura privata accreditata. L'amministrazione regionale ha confermato come il pagamento del ticket non fosse dovuto: faceva fede, infatti, non la diagnosi errata ma quella effettiva, ossia "tromboembolia subsegmentaria, pleuropolmonite destra", che di norma determina un ricovero ospedaliero e, pertanto, in base a quanto previsto dai provvedimenti regionali, esclude il pagamento della quota fissa di accesso al pronto soccorso. Nella risposta regionale, infine, veniva ironicamente stigmatizzato il comportamento della struttura, che - se rivolto ad un più efficace confronto con la paziente - avrebbe determinato una migliore e più rapida soluzione della vicenda. Come già rilevato in precedenti relazioni annuali, anche in questo caso la cittadina è stata particolarmente soddisfatta non per il fatto di non aver dovuto pagare una somma nella sostanza di scarsa entità, ma per non aver dovuto subire

un'ingiustizia, con conseguente riconoscimento delle proprie legittime ragioni, a fronte di comportamenti ottusi da parte di operatori burocrati.

Nel corso del 2019 è stata sottoposta all'Ufficio da più cittadini una questione inerente alla gratuità o meno del certificato introduttivo per il riconoscimento dell'invalidità civile, che di norma viene richiesto dall'interessato al medico di medicina generale (MMG). L'accordo collettivo nazionale (ACN) che disciplina le prestazioni che devono essere garantite dal MMG non prevede il rilascio di tali certificazioni, per le quali viene quindi sempre chiesto al cittadino il pagamento di un corrispettivo. Il DPCM 12.01.2017 sui nuovi Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) prevede, peraltro, al punto G1 dell'Allegato 1 "Attività medico legali per finalità pubbliche", che siano compresi nei LEA - e quindi gratuiti - gli accertamenti e l'attività certificativa medico legale nell'ambito della disabilità, anche per il riconoscimento dell'invalidità civile. Con circolare del 06.11.2017 il Ministero della Salute ha fornito le prime indicazioni per l'applicazione del citato decreto e, relativamente all'attività medico legale per finalità pubbliche, ha ribadito che gli accertamenti medico legali per il riconoscimento dell'invalidità, cecità e sordità civili, della condizione di handicap (L. 104/1992), del collocamento mirato al lavoro delle persone, citati al punto G1, includono le visite, le indagini strumentali e le certificazioni ad essi collegati. L'interpretazione letterale di quest'ultima locuzione farebbe, pertanto, concludere per il riconoscimento della gratuità anche del certificato introduttivo. L'Ufficio, nell'interpellare al proposito la Direzione generale Welfare della Giunta regionale, rilevava come l'unica iniziativa assunta dalla stessa fosse l'invio di una nota con cui venivano fornite indicazioni di buone prassi ai medici specialisti di reparto per la compilazione gratuita del certificato introduttivo a favore di alcune tipologie di pazienti. Nello specificare di essere a conoscenza del fatto che alcuni cittadini - seppure non rientranti nelle categorie previste dalla circolare regionale - erano comunque riusciti ad ottenere gratuitamente il certificato introduttivo da medici specialisti, il Difensore sollevava la questione della gratuità del suddetto certificato rilasciato dal medico di base, chiedendo quali iniziative fossero state assunte in proposito dall'amministrazione regionale. Quest'ultima confermava all'Ufficio di aver sottoposto un quesito al Ministero della Salute, affinché venissero fornite specifiche indicazioni anche in relazione al rilascio gratuito del certificato introduttivo al riconoscimento dell'invalidità da parte dei medici di base. Dopo diverse sollecitazioni, l'amministrazione regionale ha reso noto che il Ministero della Salute ha attivato, nell'ottobre 2019, un apposito tavolo di lavoro tra diverse direzioni dello stesso ministero, l'INPS e i sindacati dei medici al fine di dirimere le incongruenze derivanti dal

mancato coordinamento del DPCM sui LEA con l'ACN dei medici di base. L'Ufficio è ancora in attesa di conoscere le determinazioni che verranno assunte dal gruppo di lavoro, al fine di darne conseguente comunicazione ai cittadini.

Nel complesso, si è confermata anche nel 2019 la proficua collaborazione da parte delle ATS e delle ASST lombarde, che di norma rispondono con sollecitudine alle richieste di informazioni e chiarimenti inviate dall'Ufficio.

Nella relazione dello scorso anno era stato segnalato un decisivo miglioramento nei rapporti con la Direzione generale Welfare della Giunta regionale con riguardo all'annoso problema della tempestività delle risposte, grazie non solo alla solerzia degli impiegati della stessa Direzione, ma anche ad una nuova modalità di gestione delle pratiche che venivano trasmesse direttamente ai dirigenti competenti per materia, in modo da ottenere una risposta più celere e pertinente nel merito delle questioni rappresentate. Purtroppo tale buona prassi è stata mutata, verso la fine dell'anno 2019 creando diverse criticità. E' stata reintrodotta la procedura per cui tutte le segnalazioni del Difensore regionale vengono trasmesse ad una struttura che si occupa di comunicazione, che poi chiede chiarimenti ai dirigenti competenti per materia, i quali provvedono a redigere delle relazioni, successivamente "rielaborate" in modo da fornire un riscontro.

Si è verificato non solo che ciò determina un notevole ritardo nei tempi della risposta, ma che quest'ultima spesso è troppo sintetica e inadeguata rispetto alle informazioni tecniche che vengono richieste dall'Ufficio. Qualora non venisse mutato questo orientamento, si provvederà più di frequente alla convocazione del responsabile del procedimento, che ovviamente non sarà il dirigente della struttura comunicazione, ma quello effettivamente competente per materia.

Tabelle di sintesi

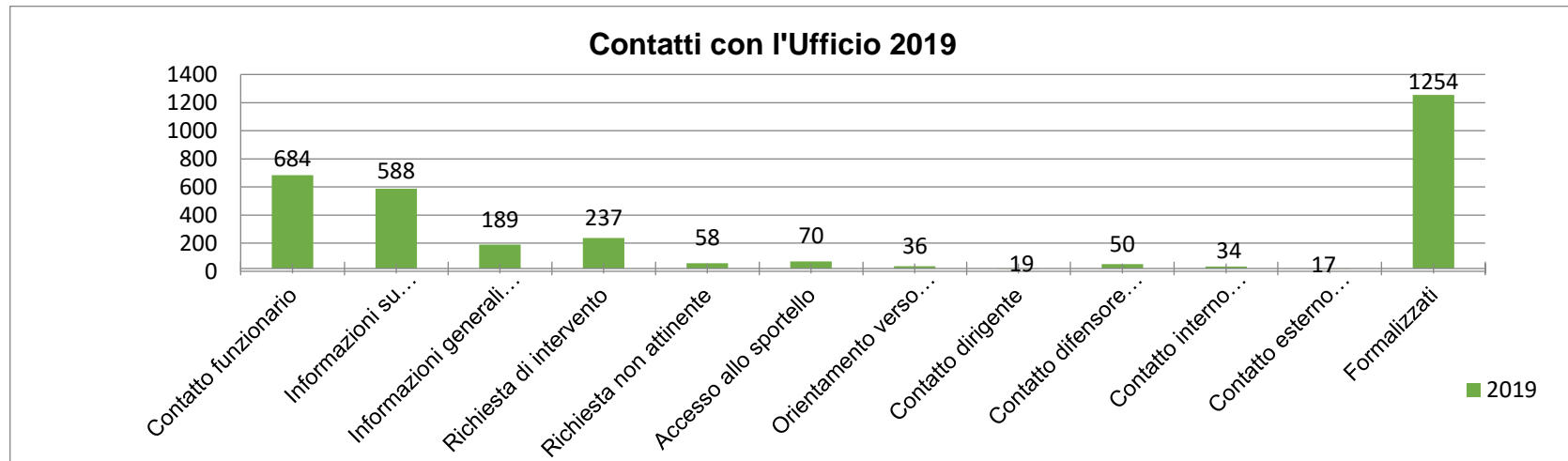
ELENCO TABELLE 2019

n.	Descrizione
1	CONTATTI CON L'UFFICIO 2019 (RAFFRONTO 2019/2018)
2	MOVIMENTO PRATICHE 2019 PER SETTORE (RAFFRONTO 2019/2018 E ULTIMO QUINQUENNIO)
3	APERTURA PRATICHE PER MESE 2019 (RAFFRONTO 2019/2018 E ULTIMO QUINQUENNIO)
4	PRATICHE PER PROVINCIA 2019 (RAFFRONTO 2019/2018) a) - PER REGIONE 2019 b)
5	ESITO PRATICHE 2019 IN GENERALE (RAFFRONTO 2019/2018 E ULTIMO QUINQUENNIO)
6	TEMPI DI EVASIONE 2019 IN GENERALE (RAFFRONTO 2019/2018 E ULTIMO QUINQUENNIO)
7	TIPO DI AZIONE 2019 IN GENERALE (RAFFRONTO 2019/2018)
8	RICHIEDENTI L'INTERVENTO DEL DIFENSORE REGIONALE PER CATEGORIE GENERALI 2019 (RAFFRONTO 2019/2018)
9	MODALITA' DI COMUNICAZIONE 2019 (RAFFRONTO 2019/2018)

1 - Contatti con l'ufficio 2019

Mostra in particolare l'oggetto dei contatti

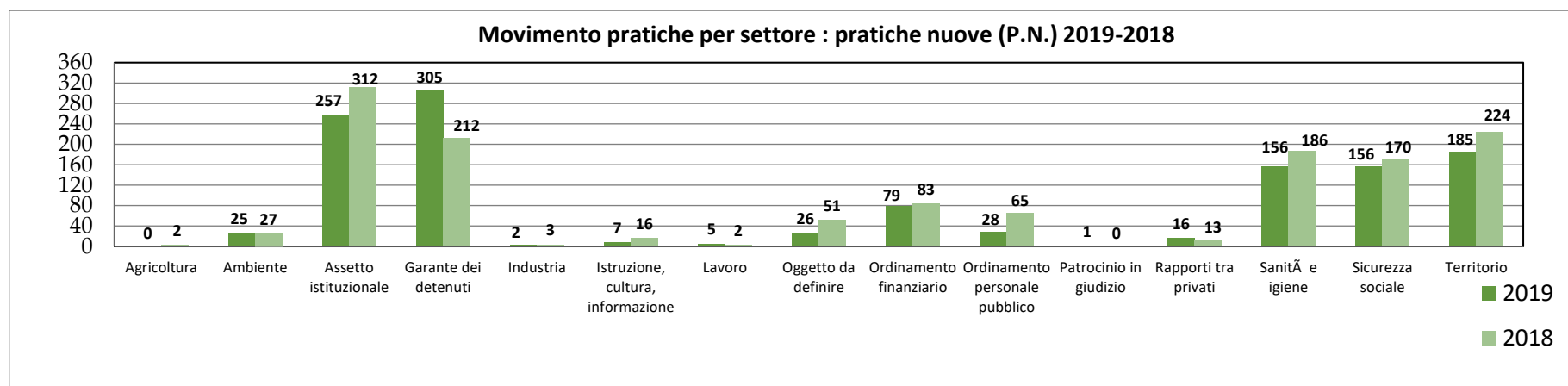
	2019	%
Contatto funzionario	684	21,14
Informazioni su istanza già inoltrata	588	18,17
Informazioni generali sul Difensore civico	189	5,84
Richiesta di intervento	237	7,32
Richiesta non attinente	58	1,79
Accesso allo sportello	70	2,16
Orientamento verso altro ente/comitato/altro	36	1,11
Contatto dirigente	19	0,59
Contatto difensore civico	50	1,55
Contatto interno amministrazioni (consiglio/giunta)	34	1,05
Contatto esterno amministrazioni (enti/comuni/ D.C.)	17	0,53
Formalizzati	1254	38,75
Totali	3236	100,00



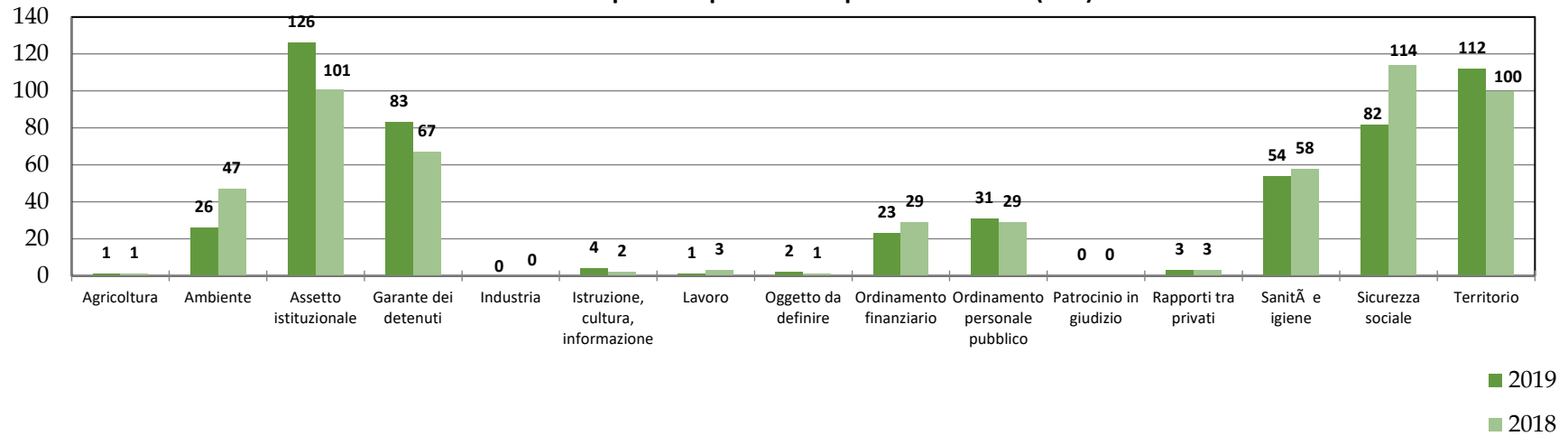
2 - Movimento pratiche 2019 per Settore (raffronto 2019/2018)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.= pratiche nuove), chiuse (P.A.= pratiche archiviate) nonché di quante pratiche fossero in corso di trattazione (P.C.= pratiche correnti) - per ciascun Settore - nel corso del periodo di riferimento (01.01.2019 - 31.12.2019)

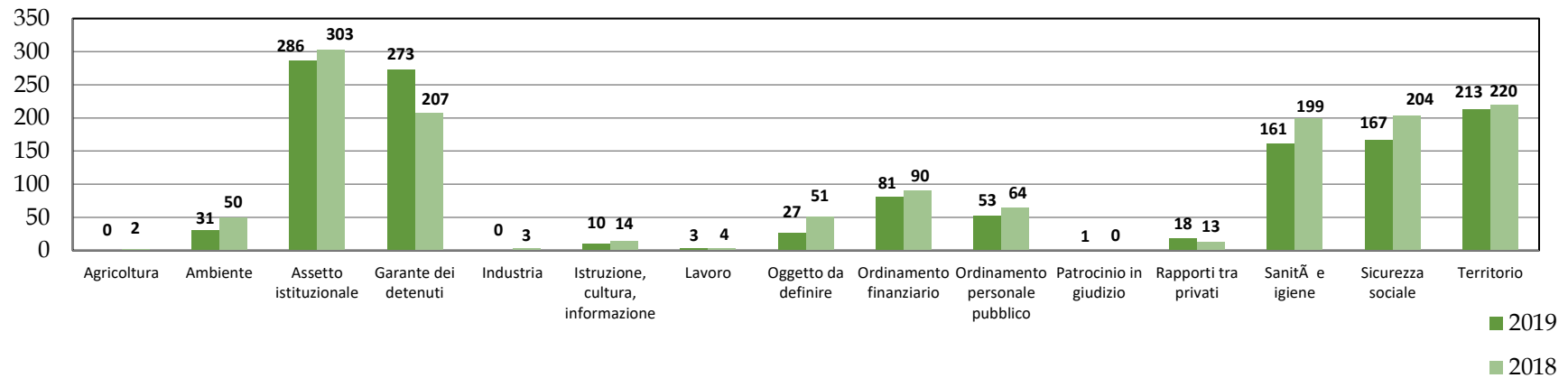
	2019						2018					
	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.C.	%	P.A.	%
Agricoltura	0	0,00	1	0,18	0	0,00	2	0,14	1	0,18	2	0,14
Ambiente	25	1,99	26	4,74	31	2,33	27	1,94	47	8,35	50	3,48
Assetto istituzionale	257	20,49	126	22,95	286	21,50	312	22,46	101	17,94	303	21,11
Garante dei detenuti	305	24,32	83	15,12	273	20,53	212	15,26	67	11,90	207	14,43
Industria	2	0,16	0	0,00	0	0,00	3	0,22	0	0,00	3	0,21
Istruzione, cultura, informazione	7	0,56	4	0,73	10	0,75	16	1,15	2	0,36	14	0,98
Lavoro	5	0,40	1	0,18	3	0,23	2	0,14	3	0,53	4	0,28
Oggetto da definire	26	2,07	2	0,36	27	2,03	51	3,67	1	0,18	51	3,55
Ordinamento finanziario	79	6,30	23	4,19	81	6,09	83	5,98	29	5,15	90	6,27
Ordinamento personale pubblico	28	2,23	31	5,65	53	3,98	65	4,68	29	5,15	64	4,46
Patrocinio in giudizio	1	0,08	0	0,00	1	0,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Rapporti tra privati	16	1,28	3	0,55	18	1,35	13	0,94	3	0,53	13	0,91
Sanità e igiene	156	12,44	54	9,84	161	12,11	186	13,39	58	10,30	199	13,87
Sicurezza sociale	156	12,44	82	14,94	167	12,56	170	12,24	114	20,25	204	14,22
Territorio	185	14,75	112	20,40	213	16,02	224	16,13	100	17,76	220	15,33
Terziario	6	0,48	1	0,18	6	0,45	4	0,29	8	1,42	11	0,77
TOTALI	1254	100,00	549	100,00	1330	100,00	1389	98,63	563	100,00	1435	100,00



Movimento pratiche per settore: pratiche correnti (P.C.) 2019-2018



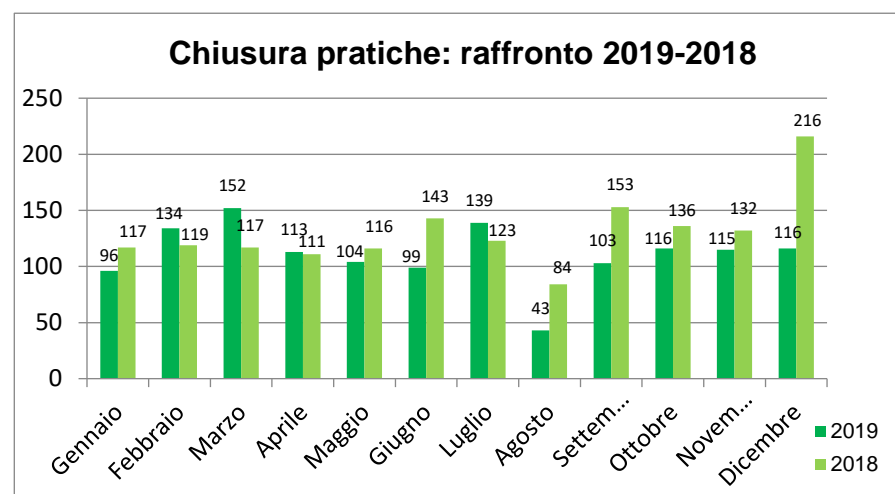
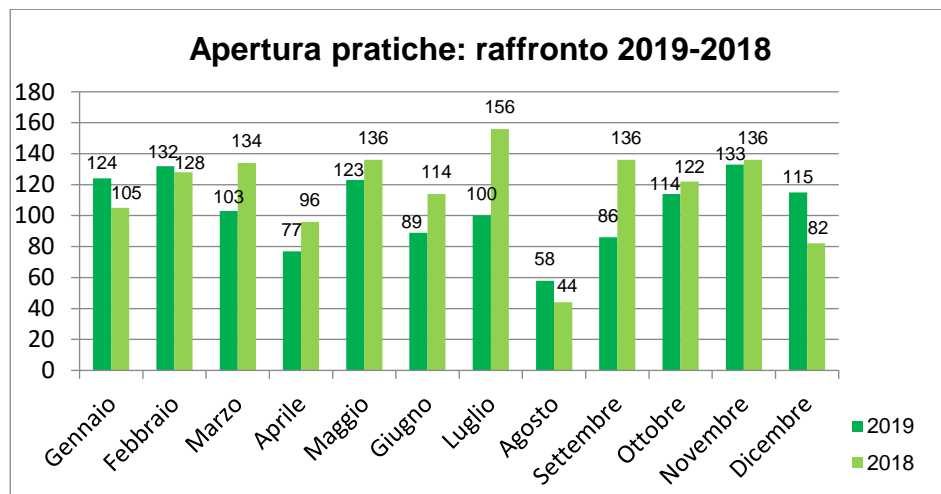
Movimento pratiche per settore: pratiche archiviate (P.A.) 2019-2018



3 - Apertura/chiusura pratiche 2019 per Mese (raffronto 2019/2018)

Mostra quante pratiche siano state aperte (P.N.) e chiuse (P.A.) in ciascun mese dell'anno.

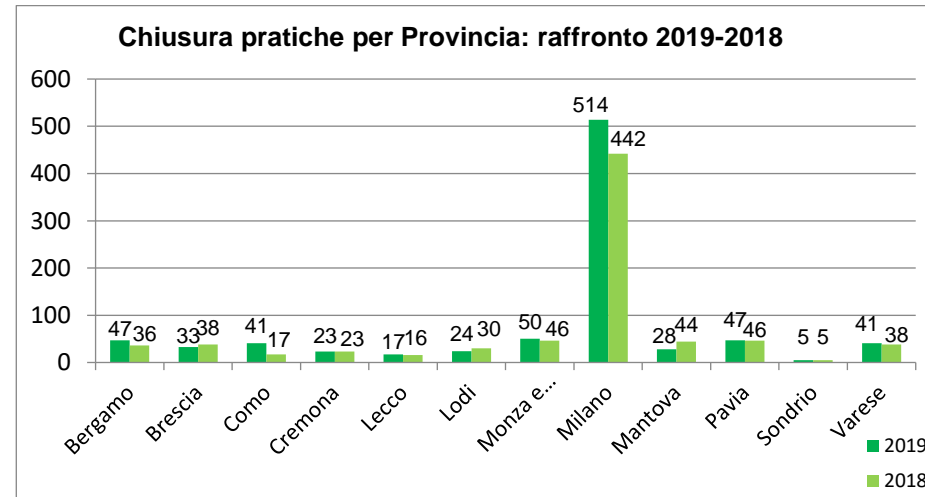
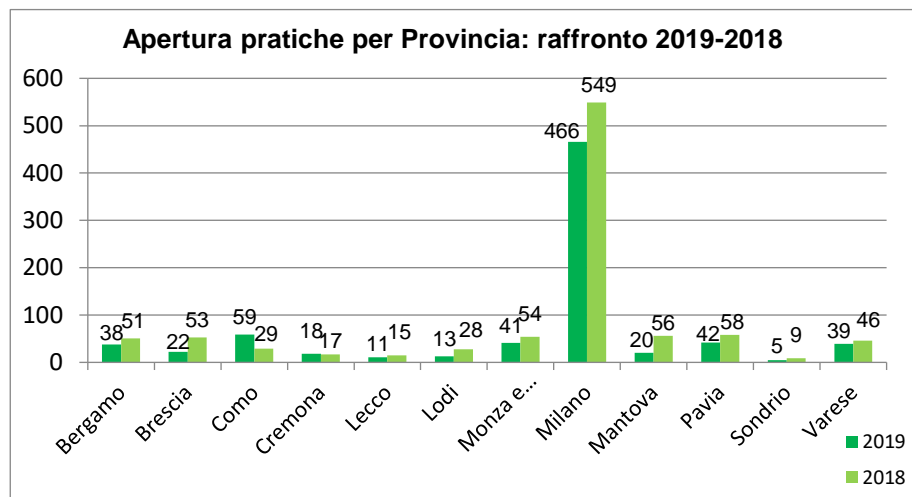
	2019				2018			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Gennaio	124	9,89	96	7,22	105	7,56	117	7,47
Febbraio	132	10,53	134	10,08	128	9,22	119	7,59
Marzo	103	8,21	152	11,43	134	9,65	117	7,47
Aprile	77	6,14	113	8,50	96	6,91	111	7,08
Maggio	123	9,81	104	7,82	136	9,79	116	7,40
Giugno	89	7,10	99	7,44	114	8,21	143	9,13
Luglio	100	7,97	139	10,45	156	11,23	123	7,85
Agosto	58	4,63	43	3,23	44	3,17	84	5,36
Settembre	86	6,86	103	7,74	136	9,79	153	9,76
Ottobre	114	9,09	116	8,72	122	8,78	136	8,68
Novembre	133	10,61	115	8,65	136	9,79	132	8,42
Dicembre	115	9,17	116	8,72	82	5,90	216	13,78
Totali	1254	100,00	1330	100,00	1389	100,00	1567	100,00



4 - Pratiche per Provincia 2019 (raffronto 2019/2018)

Mostra la provenienza di ciascuna istanza presentata e trattata dall'Ufficio nel corso del periodo di riferimento relativamente alla sola Regione Lombardia.

	2019				2018			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
Bergamo	38	4,91	47	5,40	51	5,28	36	4,61
Brescia	22	2,84	33	3,79	53	5,49	38	4,87
Como	59	7,62	41	4,71	29	3,01	17	2,18
Cremona	18	2,33	23	2,64	17	1,76	23	2,94
Lecco	11	1,42	17	1,95	15	1,55	16	2,05
Lodi	13	1,68	24	2,76	28	2,90	30	3,84
Monza e Brianza	41	5,30	50	5,75	54	5,60	46	5,89
Milano	466	60,21	514	59,08	549	56,89	442	56,59
Mantova	20	2,58	28	3,22	56	5,80	44	5,63
Pavia	42	5,43	47	5,40	58	6,01	46	5,89
Sondrio	5	0,65	5	0,57	9	0,93	5	0,64
Varese	39	5,04	41	4,71	46	4,77	38	4,87
Totale	774	100,00	870	100,00	965	100,00	781	100,00

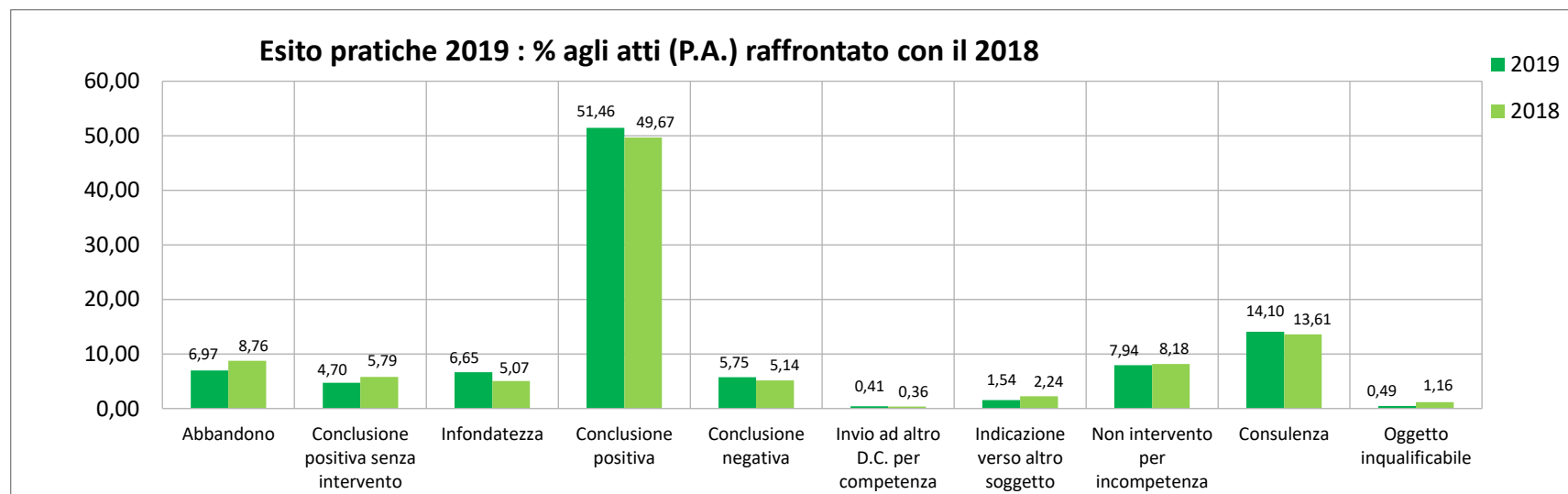


5 - Esito pratiche 2019 in generale (raffronto 2019/2018)

Mostra l'esito delle pratiche trattate

Qualificazione	2019		2018	
	Atti P.A.	% Atti P.A.	Atti P.A.	% Atti P.A.
Abbandono	86	6,97	121	8,76
Conclusione positiva senza intervento	58	4,70	80	5,79
Infondatezza	82	6,65	70	5,07
Conclusione positiva	635	51,46	686	49,67
Conclusione negativa	71	5,75	71	5,14
Invio ad altro D.C. per competenza	5	0,41	5	0,36
Indicazione verso altro soggetto	19	1,54	31	2,24
Non intervento per incompetenza	98	7,94	113	8,18
Consulenza	174	14,10	188	13,61
Oggetto inqualificabile	6	0,49	16	1,16
Totali*	1234	100,00	1381	100,00

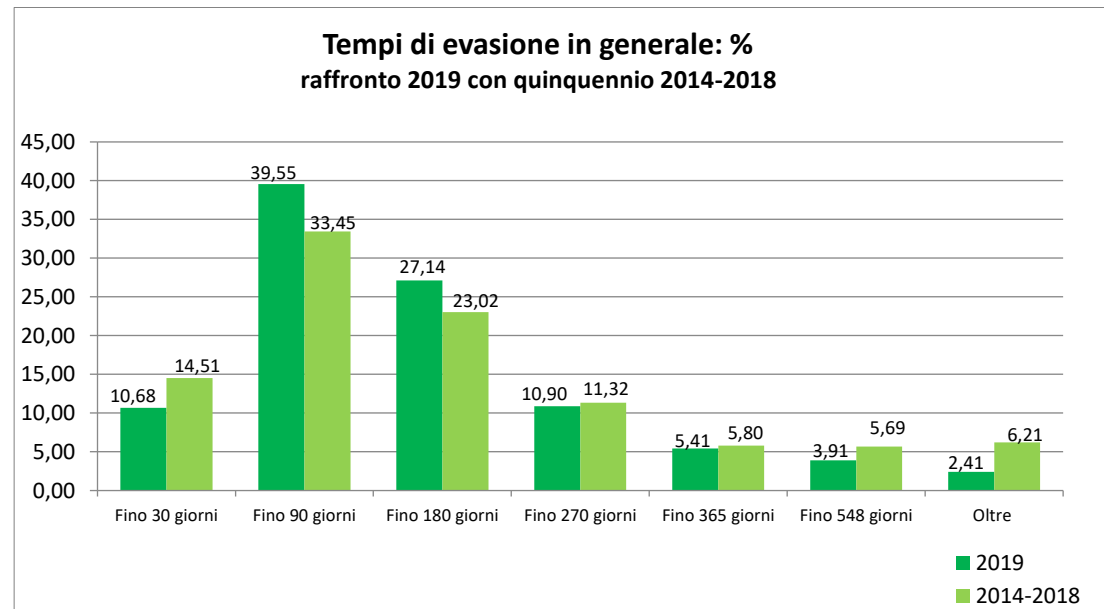
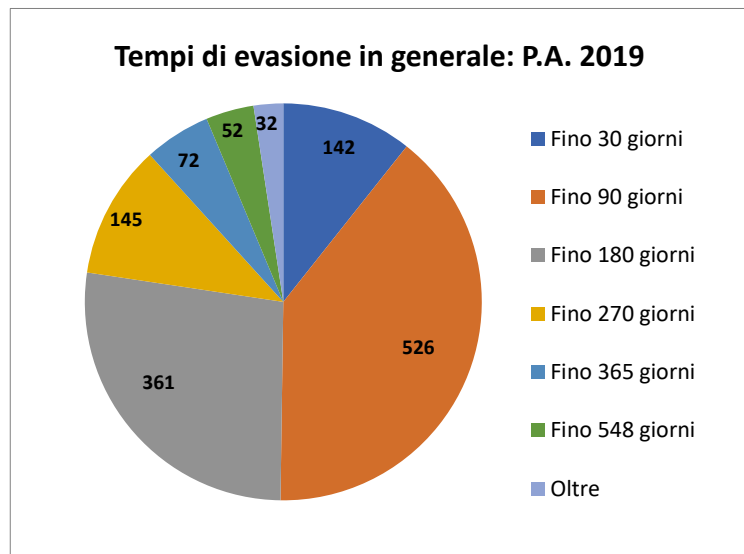
* Nella presente tabella non sono conteggiati gli esiti classificati con "Altro" e ciò spiega la differenza, di 96 unità, con le altre tabelle



6 - Tempi di evasione 2019 in generale (raffronto 2019/2018 e ultimo quinquennio)

Mostra i tempi di evasione delle pratiche trattate nel periodo di riferimento (01.01.2019-31.12.2019)

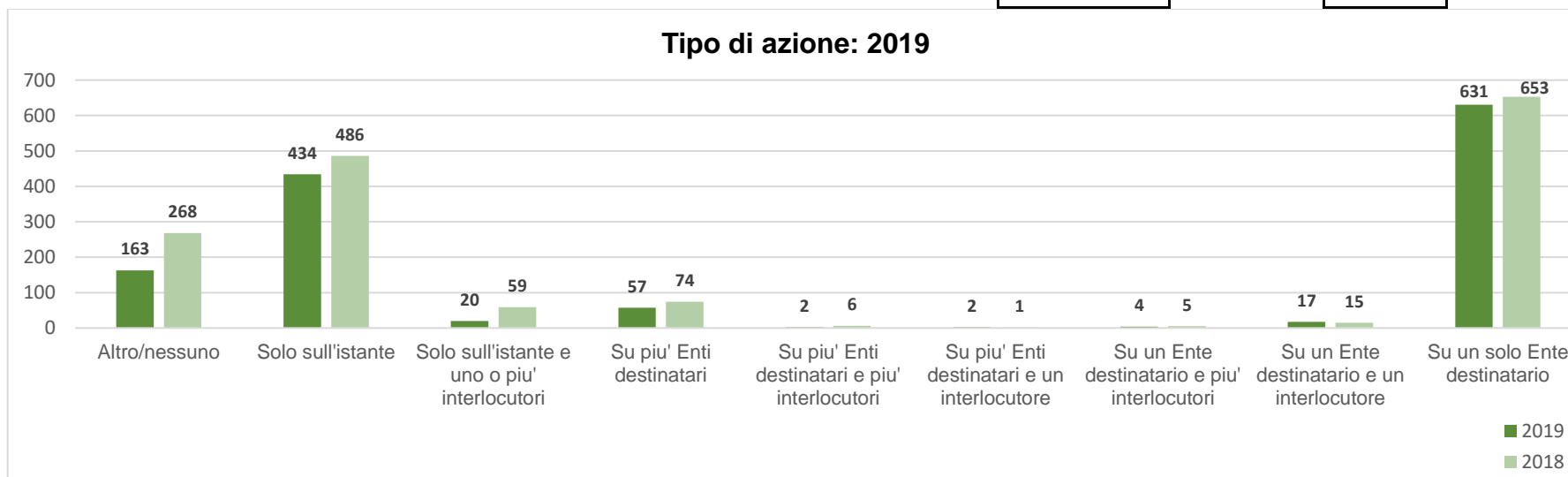
	2019		2018		2014-2018	
	P.A.	%	P.A.	%	P.A.	%
Fino 30 giorni	142	10,68	207	13,21	801	14,51
Fino 90 giorni	526	39,55	546	34,84	1847	33,45
Fino 180 giorni	361	27,14	341	21,76	1271	23,02
Fino 270 giorni	145	10,90	160	10,21	625	11,32
Fino 365 giorni	72	5,41	82	5,23	320	5,80
Fino 548 giorni	52	3,91	84	5,36	314	5,69
Oltre	32	2,41	147	9,38	343	6,21
Totali	1330	100,00	1567	100,00	5521	100,00



7 - Tipo di azione 2019 in generale (raffronto 2019/2018)

Mostra il tipo di intervento svolto, se cioè sul solo istante o su una sola amministrazione o più, nel corso del periodo di riferimento.

Tipo di azione	2019		2018	
	TOT	%	TOT	%
Altro/nessuno	163	12,26	268	17,10
Solo sull'istante	434	32,63	486	31,01
Solo sull'istante e uno o piu' interlocutori	20	1,50	59	3,77
Su piu' Enti destinatari	57	4,29	74	4,72
Su piu' Enti destinatari e piu' interlocutori	2	0,15	6	0,38
Su piu' Enti destinatari e un interlocutore	2	0,15	1	0,06
Su un Ente destinatario e piu' interlocutori	4	0,30	5	0,32
Su un Ente destinatario e un interlocutore	17	1,28	15	0,96
Su un solo Ente destinatario	631	47,44	653	41,67
Totali	1330	100,00	1567	100,00



**8 - Richiedenti l'intervento del Difensore Regionale per categorie generali 2019
(raffronto 2019/2018)**

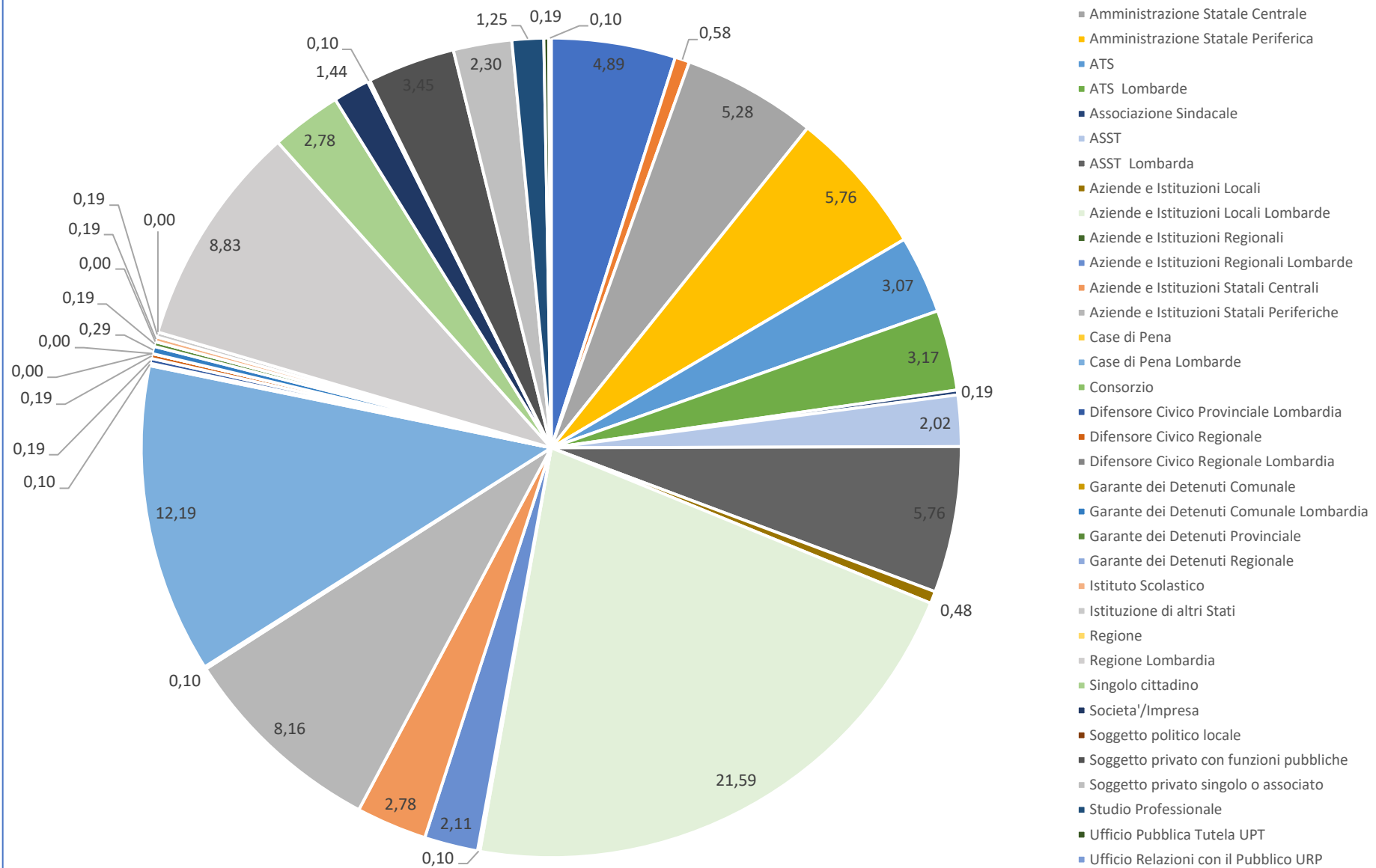
Mostra i soggetti richiedenti l'intervento del Difensore regionale per categorie generali.

	2019				2018			
	P.N.	%	P.A.	%	P.N.	%	P.A.	%
ALER	51	4,89	54	4,56	52	5,27	49	3,68
Altro	6	0,58	9	0,76	8	0,81	8	0,60
Amministrazione Statale Centrale	55	5,28	57	4,81	34	3,44	40	3,00
Amministrazione Statale Periferica	60	5,76	68	5,74	40	4,05	66	4,95
ATS	32	3,07	35	2,95	30	3,04	42	3,15
ATS Lombarde	33	3,17	35	2,95	24	2,43	29	2,18
Associazione Sindacale	2	0,19	1	0,08	3	0,30	4	0,30
ASST	21	2,02	31	2,62	21	2,13	20	1,50
ASST Lombarda	60	5,76	72	6,08	65	6,59	84	6,30
Aziende e Istituzioni Locali	5	0,48	8	0,68	9	0,91	9	0,68
Aziende e Istituzioni Locali Lombarde	225	21,59	297	25,06	290	29,38	381	28,58
Aziende e Istituzioni Regionali	1	0,10	3	0,25	3	0,30	7	0,53
Aziende e Istituzioni Regionali Lombarde	22	2,11	26	2,19	13	1,32	22	1,65
Aziende e Istituzioni Statali Centrali	29	2,78	22	1,86	20	2,03	45	3,38
Aziende e Istituzioni Statali Periferiche	85	8,16	90	7,59	77	7,80	101	7,58
Case di Pena	1	0,10	1	0,08	0	0,00	0	0,00
Case di Pena Lombarde	127	12,19	125	10,55	71	7,19	65	4,88
Consorzio	1	0,10	1	0,08	3	0,30	10	0,75
Difensore Civico Provinciale Lombardia	2	0,19	5	0,42	5	0,51	6	0,45
Difensore Civico Regionale	2	0,19	2	0,17	2	0,20	1	0,08
Difensore Civico Regionale Lombardia	0	0,00	1	0,08	2	0,20	1	0,08
Garante dei Detenuti Comunale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,08
Garante dei Detenuti Comunale Lombardia	3	0,29	1	0,08	0	0,00	1	0,08
Garante dei Detenuti Provinciale	2	0,19	1	0,08	0	0,00	0	0,00

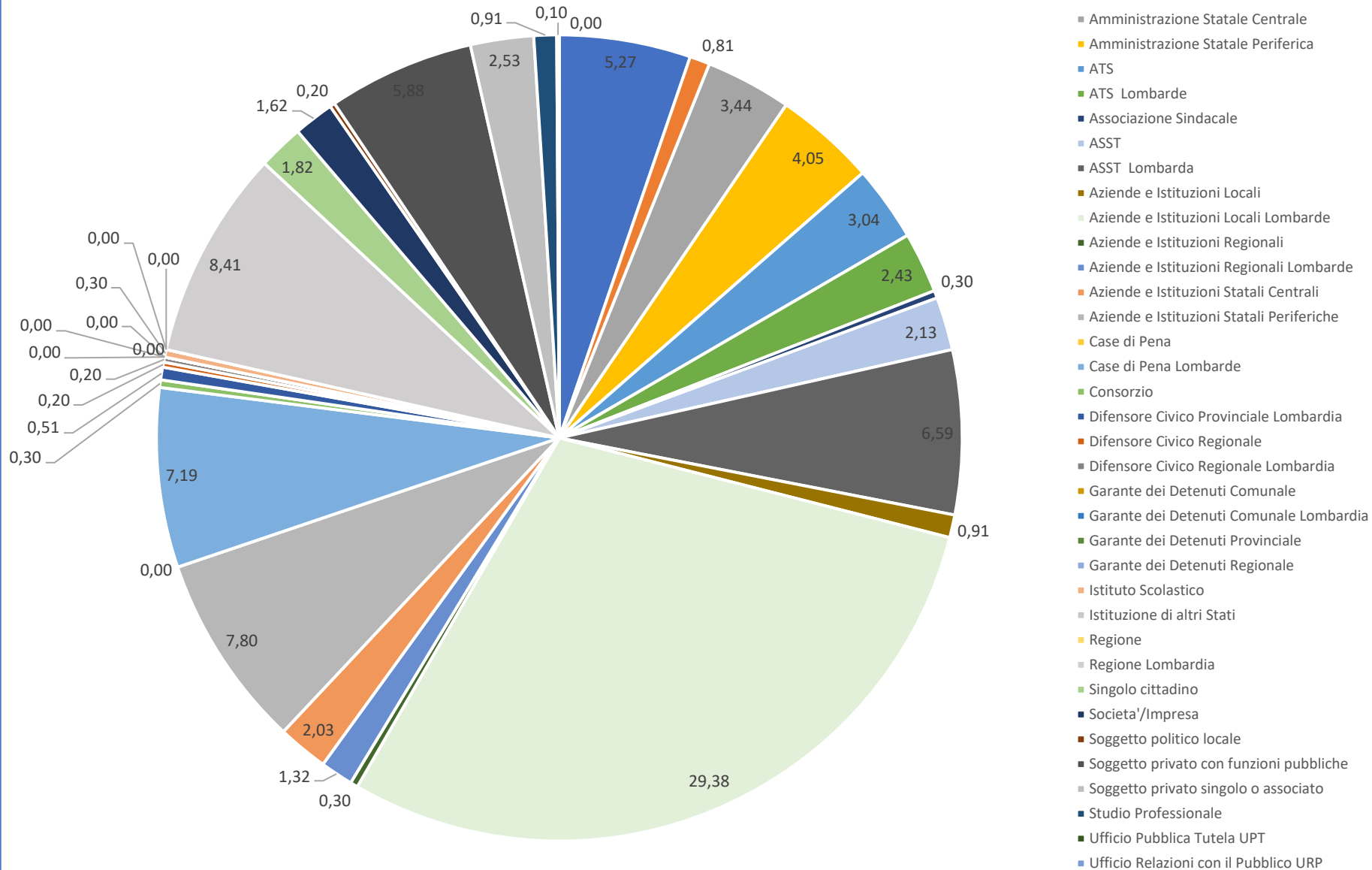
Garante dei Detenuti Regionale	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,08
Istituto Scolastico	2	0,19	2	0,17	3	0,30	8	0,60
Istituzione di altri Stati	2	0,19	2	0,17	0	0,00	1	0,08
Regione	0	0,00	2	0,17	0	0,00	3	0,23
Regione Lombardia	92	8,83	91	7,68	83	8,41	125	9,38
Singolo cittadino	29	2,78	28	2,36	18	1,82	57	4,28
Societa'/Impresa	15	1,44	16	1,35	16	1,62	29	2,18
Soggetto politico locale	1	0,10	2	0,17	2	0,20	3	0,23
Soggetto privato con funzioni pubbliche	36	3,45	47	3,97	58	5,88	65	4,88
Soggetto privato singolo o associato	24	2,30	30	2,53	25	2,53	29	2,18
Studio Professionale	13	1,25	16	1,35	9	0,91	18	1,35
Ufficio Pubblica Tutela UPT	2	0,19	3	0,25	1	0,10	2	0,15
Ufficio Relazioni con il Pubblico URP	1	0,10	1	0,08	0	0,00	0	0,00
TOTALI *	1042	100,00	1185	100,00	987	100,00	1333	100,00

* La differenza con la Tav. 2 e seguenti è dovuta dal fatto che la medesima istanza può essere stata proposta da più soggetti che vengono conteggiati tutti singolarmente."

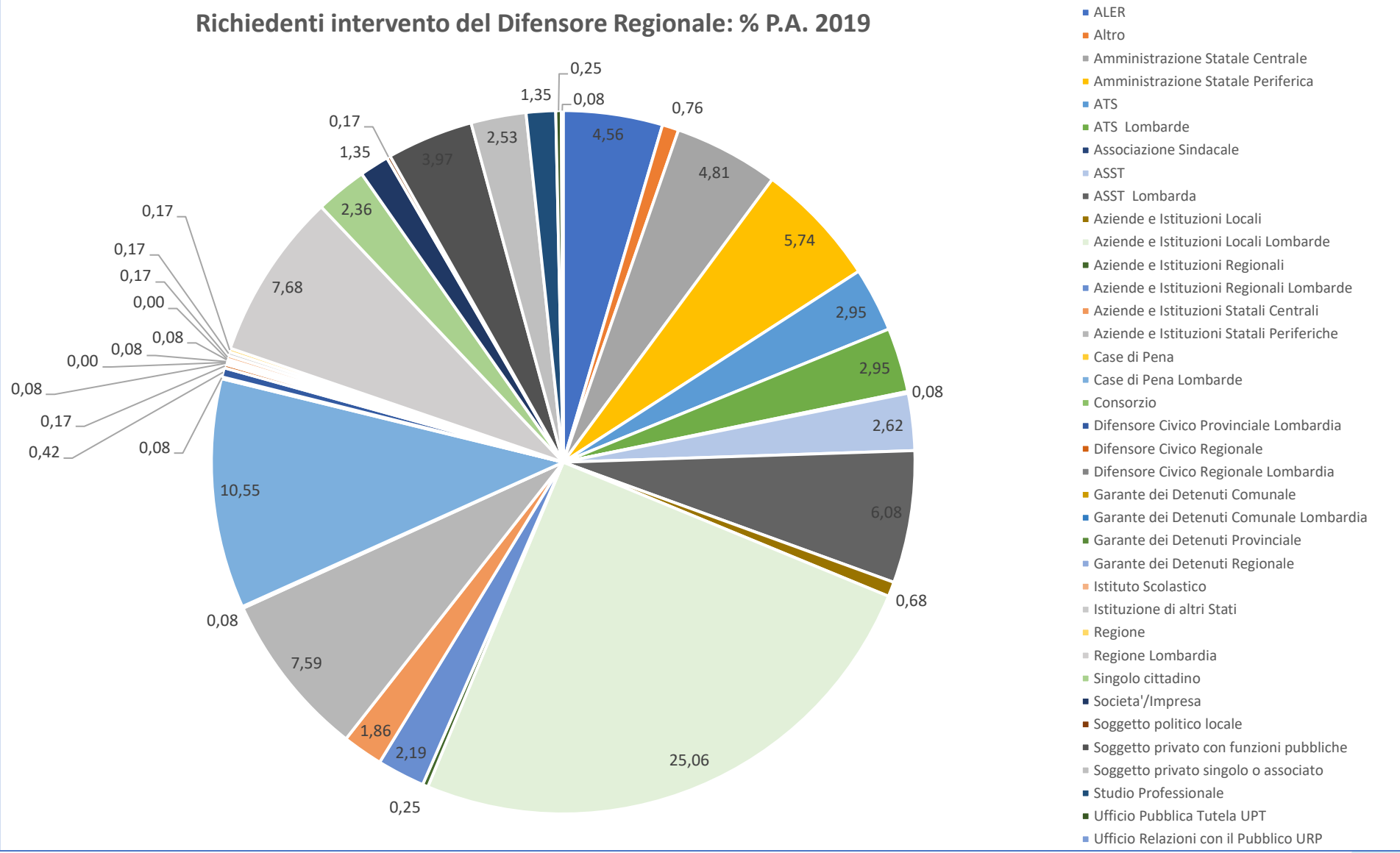
Richiedenti intervento del Difensore Regionale: % P.N. 2019



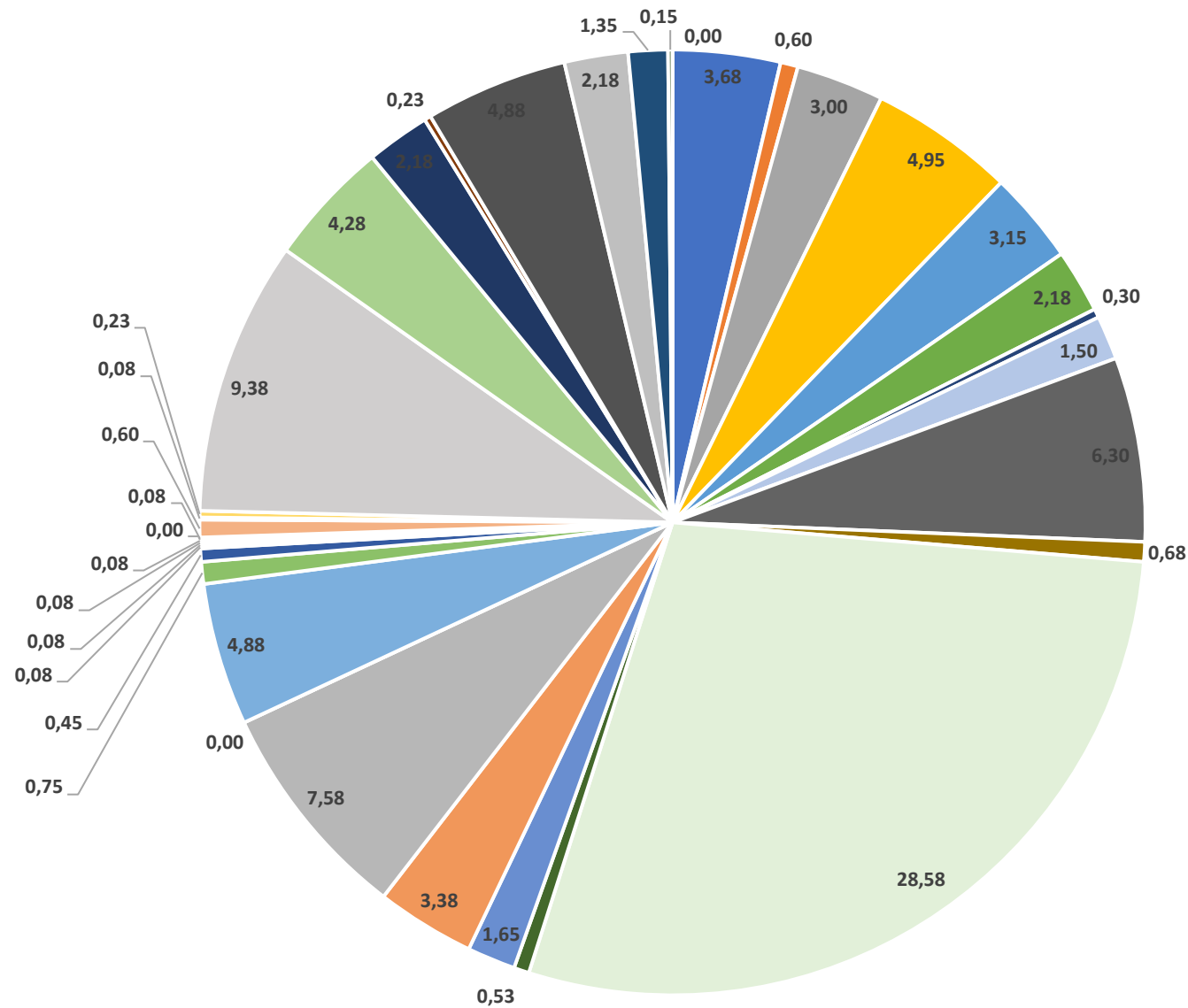
Richiedenti intervento del Difensore Regionale: % P.N. 2018



Richiedenti intervento del Difensore Regionale: % P.A. 2019



Richiedenti intervento del Difensore Regionale: % P.A. 2018



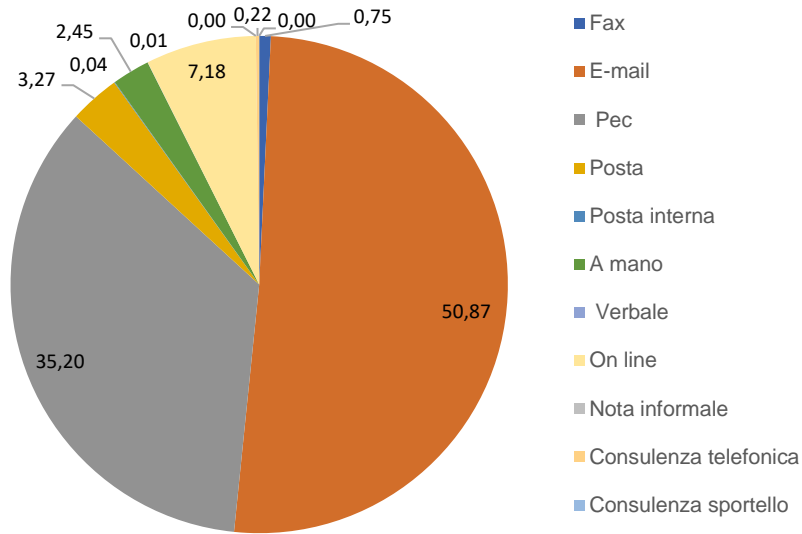
- ALER
- Altro
- Amministrazione Statale Centrale
- Amministrazione Statale Periferica
- ATS
- ATS Lombarde
- Associazione Sindacale
- ASST
- ASST Lombarda
- Aziende e Istituzioni Locali
- Aziende e Istituzioni Locali Lombarde
- Aziende e Istituzioni Regionali
- Aziende e Istituzioni Regionali Lombarde
- Aziende e Istituzioni Statali Centrali
- Aziende e Istituzioni Statali Periferiche
- Case di Pena
- Case di Pena Lombarde
- Consorzio
- Difensore Civico Provinciale Lombardia
- Difensore Civico Regionale
- Difensore Civico Regionale Lombardia
- Garante dei Detenuti Comunale
- Garante dei Detenuti Comunale Lombardia
- Garante dei Detenuti Provinciale
- Garante dei Detenuti Regionale
- Istituto Scolastico
- Istituzione di altri Stati
- Regione
- Regione Lombardia
- Singolo cittadino
- Societa'/Impresa
- Soggetto politico locale
- Soggetto privato con funzioni pubbliche
- Soggetto privato singolo o associato
- Studio Professionale
- Ufficio Pubblica Tutela UPT
- Ufficio Relazioni con il Pubblico URP

9 - Canali di comunicazioni 2019 (raffronto 2019/2018)

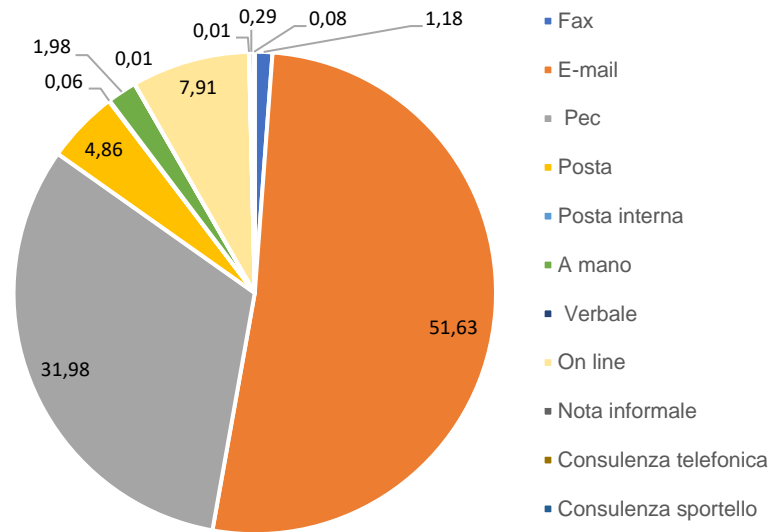
Mostra le modalità usate dal cittadino e dall'Ufficio per comunicare reciprocamente

		2019		2018	
		Q.	%	Q.	%
Entrata	Fax	52	0,75	85	1,18
	E-mail	3527	50,87	3728	51,63
	Pec	2441	35,20	2309	31,98
	Posta	227	3,27	351	4,86
	Posta interna	3	0,04	4	0,06
	A mano	170	2,45	143	1,98
	Verbale	1	0,01	1	0,01
	On line	498	7,18	571	7,91
	Nota informale	0	0,00	1	0,01
	Consulenza telefonica	15	0,22	21	0,29
	Consulenza sportello	0	0,00	6	0,08
Tot.		6.934	100,00	7.220	100,00
Uscita	Fax	0	0,00	0	0,00
	E-mail	2184	41,09	2390	42,13
	Pec	2443	45,96	2753	48,53
	Posta	688	12,94	530	9,34
Tot.		5315	100,00	5673	100,00
Non Specificato		8	100,00	12	100,00
Totale		12.257		12.905	

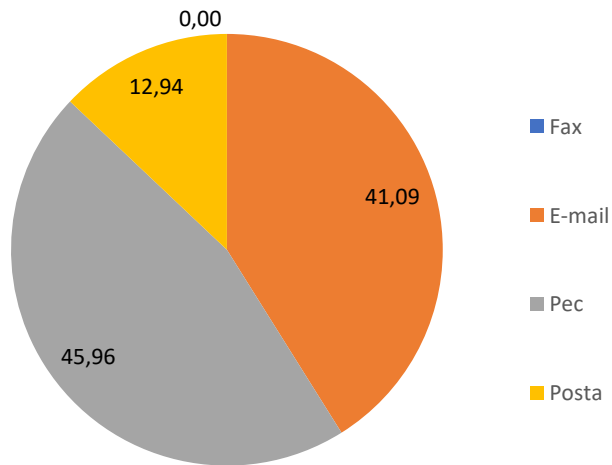
Comunicazioni in Entrata: % 2019



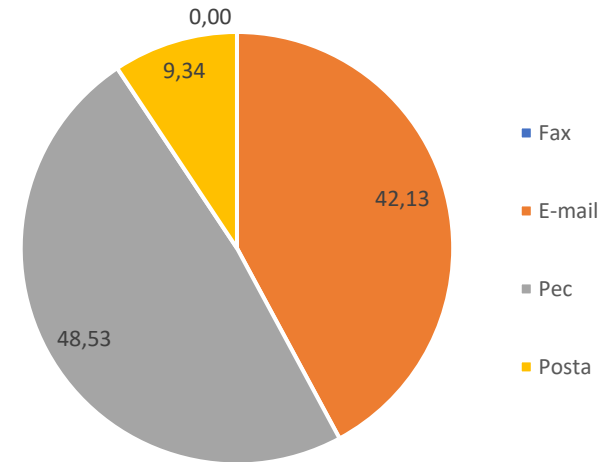
Comunicazioni in Entrata: % 2018



Comunicazioni in Uscita: % 2019



Comunicazioni in Uscita: % 2018



Servizio per il Corecom e altre Authority regionali

Roberto Saini – Dirigente

Ufficio per il Difensore regionale, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza

E il Garante per la tutela delle vittime di reato

Alessandra Negriolli – Dirigente

Adriana Cannata

Annalisa Cavallo

Maria Teresa Celli

Elisabetta Coretti

Laura Grieco

Chiara Piccolo

Tiziana Ricci

Antonella Scianò

Manuela Venuti

Luciana Beretta

Nunzia Bramante

Paolo Comotti

Rossana Dalboni

Daniela De Paoli

Raffaella Francioso

Patrizia Minervino

Paolo Mossi

Simona Ricci

Luisella Tasca

Claudia Turzo

Anna Visintin

