



PROVINCIA DI COMO

**RELAZIONE DEL
DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
AVV. STEFANO LURATI**

ANNO 2019

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2019

- Ill.mo Sig. Presidente
- Ill.mi Sigg.ri Consiglieri Provinciali

La presente relazione si riferisce all'attività svolta dal sottoscritto Difensore Civico Territoriale nell'anno 2019.

L'Ufficio Difesa Civica, strutturato con una Segreteria permanente – condotta dalla Dott.ssa Alessia Livio – che si occupa di gestire l'agenda degli appuntamenti, intrattenendo a tal fine contatti telefonici ed a mezzo di posta elettronica con gli utenti, nonché gestendo la ricezione e l'inoltro della corrispondenza, esercita la propria attività prevalentemente a mezzo di sessioni personali con le persone interessate ed, all'occorrenza, anche con i rappresentanti delle Pubbliche Amministrazioni via via coinvolte nelle rispettive pratiche di difesa civica. Di regola le sessioni con i cittadini vengono svolte presso la sede dell'Amministrazione Provinciale, mentre gli incontri di trattazione con le Amministrazioni Comunali coinvolte talvolta vengono tenute presso le rispettive sedi comunali.

Le richieste da parte dei cittadini giungono a mezzo telefono o via e-mail. Ad esse solitamente fa seguito un incontro presso l'Ufficio, nel corso del quale viene chiarita ed approfondita la questione,

scrivendo poi agli Enti interessati. Si deve rilevare che tali richieste hanno talvolta riguardato questioni estranee alla competenza in senso stretto del Difensore Civico Territoriale. Come negli anni precedenti, la linea prescelta è stata comunque quella di fornire risposte alle problematiche rappresentate dai cittadini dando suggerimenti e intervenendo – laddove possibile - anche a titolo di collaborazione istituzionale, presso le amministrazioni, non solo degli enti locali, per un possibile esame e per la risoluzione dei casi prospettati.

È infatti convinzione diffusa fra i cittadini che il Difensore Civico Territorialee abbia competenza su tutti i casi che si presentano nell'ambito del territorio provinciale e che vedano in qualche modo coinvolto un Ente pubblico. Non solo, quindi, quelli strettamente connessi all'attività della Provincia o dei Comuni, ma anche quelli di pertinenza di altri Enti pubblici presenti sul territorio (amministrazioni periferiche dello Stato). In alcuni casi, inoltre, i cittadini presentano anche questioni eminentemente private o rientranti nella sfera della competenza giudiziaria civile o penale. Peraltro, molto spesso, il cittadino trova nel Difensore Civico un soggetto in grado di aiutarlo o quanto meno di fornire dei consigli utili (laddove possibile) per istruire correttamente la propria pratica. È quindi molto importante divulgare tra i cittadini l'opportunità di fare riferimento, prima di ricorrere alle vie legali, alla forma di tutela non giurisdizionale offerta dal Difensore Civico. Codesto aspetto viene ad assumere particolare rilevanza, laddove si consideri – come emerge dai dati sotto riportati – che una rilevante porzioni degli utenti che ricorrono al Servizio di Difesa Civica è costituito da persone anziane, lavoratori dipendenti ed altri soggetti appartenenti a fasce deboli della popolazione.

Ho quindi impostato l'attività dell'Ufficio Difesa Civica Territoriale nel senso di valorizzare nel miglior modo possibile il servizio di assistenza che lodevolmente l'Amministrazione Provinciale di Como offre gratuitamente ai cittadini.

È bene sottolineare una volta di più i motivi per i quali il ruolo del Difensore Civico Territoriale sia così importante: il suo compito è quello di proteggere i diritti dei cittadini nei confronti di un'Amministrazione Pubblica, un ente od un soggetto, anche privato, che svolge una funzione pubblica o di pubblico interesse. Ancora, il Difensore Civico Territoriale esercita un'attività a

garanzia dell'efficienza e della trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione; è altresì un valido aiuto per gli Enti pubblici, in quanto, con i suoi interventi, sia pure focalizzati di volta in volta su di un singolo caso, stimola comunque una più generale crescita e miglioramento dei servizi prestati.

Nonostante ciò, l'istituto di Difesa Civica è oggi largamente sottoutilizzato ed ancora non sufficientemente conosciuto dalla cittadinanza. Le cause di tale situazione si possono rinvenire nella diffusa mancanza di fiducia nei confronti delle istituzioni, nella delusione nei confronti della giustizia e nella percepita, ma non sempre vera, idea di una Pubblica Amministrazione burocratica, lenta e macchinosa.

Per superare questa situazione, il Difensore Civico Territoriale merita di essere rappresentato e identificato come un essenziale punto di riferimento, garantendo, attraverso il suo intervento, la risoluzione delle controversie tra cittadino e Pubblica Amministrazione, frutto a volte di vere e proprie azioni illegittime ovvero, molto spesso, di semplici distrazioni od inerzie, che di fatto comportano nel cittadino uno sgradevole senso di ingiustizia.

Peraltro, tra le varie istanze presentate al Difensore Civico Territoriale, si riscontrano anche casi nei quali la Pubblica Amministrazione ha correttamente agito e la "ragione" non è dalla parte del cittadino. Tuttavia, anche in questi casi, l'intervento del Difensore Civico Territoriale si dimostra necessario, in quanto, molto spesso, l'amministrazione non è riuscita a "spiegare" con chiarezza e semplicità il suo operato, la *ratio* del suo agire, l'applicazione della normativa ed il bilanciamento di interessi condotto nel caso concreto. In questi casi, l'intermediazione di un organo terzo ed imparziale (non apoditticamente schierato a favore di nessuna delle parti) aiuta il cittadino ad avere una risposta, una spiegazione chiara, un supporto certamente giuridico, ma anche più latamente assistenziale, nel relazionarsi con la Pubblica Amministrazione. Questo aiuta certamente il cittadino, che spesso è sfiduciato dal fatto di "non comprendere" la motivazione di certe decisioni, ma, d'altro canto, agevola anche l'amministrazione, la quale può migliorarsi ed evitare di incorrere in ripetute lamentele.

Nell'ottica sopra illustrata, mi sono sforzato ed impegnato a fornire ai cittadini:

- orientamento rispetto ad altri organismi di tutela e di garanzia nel caso in cui la richiesta esulava dalle competenze del Difensore Civico Territoriale
- attività di conciliazione e mediazione nell'ambito della tutela degli interessi legittimi e dei diritti soggettivi nei confronti delle Pubbliche Amministrazioni e delle società incaricate di pubblico servizio
- riesame dei dinieghi di accesso agli atti da parte dei Comuni, evitando al cittadino il ricorso ad un costoso *iter* giudiziario presso il Tribunale Amministrativo Regionale
- in un'ottica di prossimità verso le fasce più deboli della popolazione, laddove contingentemente richiesto, consigli – ovviamente gratuiti – anche in materie legali non direttamente connesse all'attività della Pubblica Amministrazione.

Per concludere, ritengo che il diritto del cittadino alla buona amministrazione ed alla tutela dei suoi interessi legittimi debbano essere garantiti dalla difesa civica attraverso un'azione di mediazione, conciliazione e persuasione, la quale, per sua natura, non richiede spese, formalismi burocratici e tempi lunghi e può tendere, in prospettiva, a deflazionare il contenzioso giurisdizionale.

Attività dell'Ufficio

Nell'anno 2019 il totale degli appuntamenti fissati dal Difensore Civico Territoriale sono stati n. **67**.

Sono state aperte n. **21** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n. **24** di cui:

- **2** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale
- **21** - instaurate con Comuni
- **1** – instaurate con altri Enti

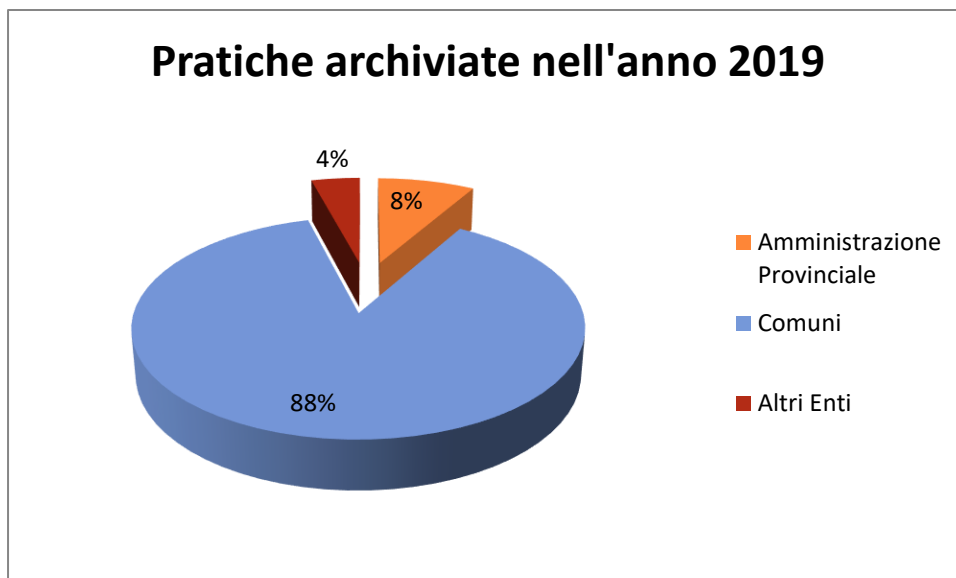


Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2019

Le **24** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- **12** - positivo
- **2** - negativo
- **10** – dopo un primo approccio non sono state coltivate dall'utente

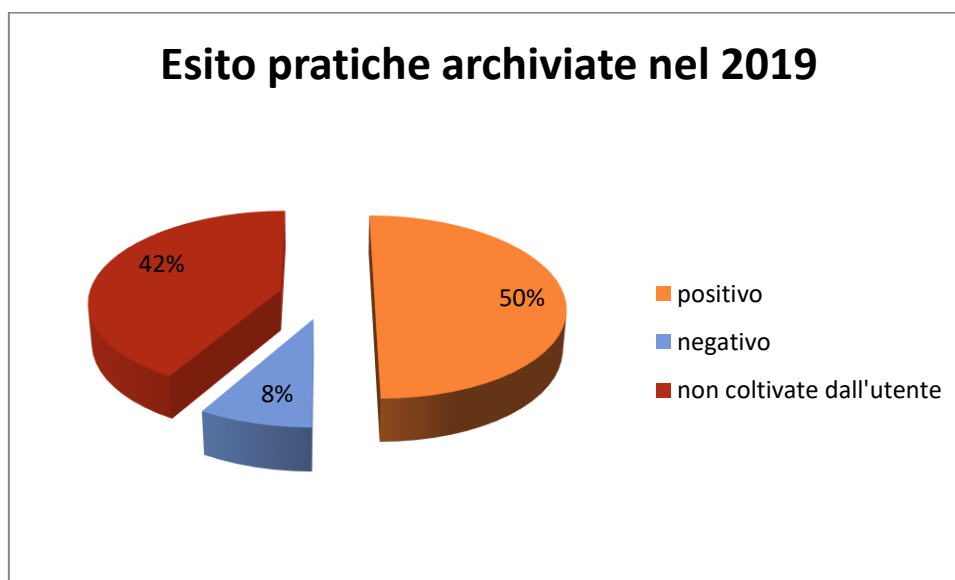


Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2019

Le materie oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 10 – edilizia ed urbanistica
- n. 2 – igiene pubblica
- n. 2 – viabilità
- n. 2 – ambiente ed inquinamento
- n. 2 – accesso agli atti
- n. 1 – risarcimento danni
- n. 1 – previdenza sociale
- n. 1 – anagrafe e stato civile
- n. 1 – servizi sociali
- n. 1 – edilizia pubblica
- n. 1 – inquinamento acustico

Al 31 dicembre 2019 risultavano aperte n. 9 pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

- n. 3 – inquinamento acustico
- n. 2 – edilizia urbanistica
- n. 1 – igiene pubblica
- n. 1 – accesso agli atti
- n. 1 – servizi pubblici
- n. 1 – edilizia pubblica

Le sopra indicate pratiche sono aperte con i Comuni di: Alta Valle Intelvi, Carbonate, Carugo, Colverde, Como, Grandate, Lipomo e con Tim S.p.A. quale esercente servizio pubblico. Nessuna pratica è aperta con l'Amministrazione Provinciale.

Pareri verbali ed informatici

Come anche negli scorsi anni, accanto agli interventi veri e propri presso Pubbliche Amministrazioni o gestori di pubblici servizi, il sottoscritto Difensore Civico Territoriale, in un'ottica di assistenza di prossimità al cittadino, ha espresso n. **27** pareri (verbali o a mezzo posta elettronica) sui seguenti argomenti:

n. 6 – imposte, tasse e tributi

n. 5 – edilizia ed urbanistica

n. 2 – previdenza sociale

n. 2 – pubblico impiego

n. 2 – sanità pubblica

n. 3 – risarcimento danni

n. 1 – servizi sociali

n. 1 – accesso agli atti

n. 1 – inquinamento acustico

n. 1 – viabilità

n. 1 – locazioni

n. 1 – successioni ereditarie

n. 1 – istruzione pubblica

* * * * *

L'afflusso complessivo di utenti presso l'Ufficio di Difesa Civica, sia per interventi veri e propri che per pareri di pronta soluzione, ha avuto, nel corso del 2019 il seguente andamento mensile:

gennaio n. 4

febbraio n. 8

marzo n. 5

aprile	n. 8
maggio	n. 6
giugno	n. 5
luglio	n. 9
agosto	n. 0
settembre	n. 9
ottobre	n. 6
novembre	n. 7
dicembre	n. 1

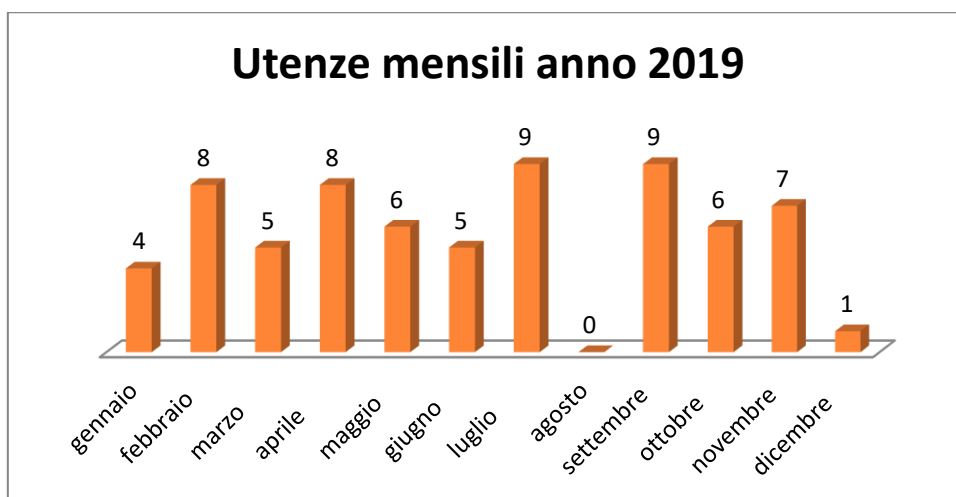


Figura 3 - Numero cittadini ricevuti nell'anno 2019

Infine sono state protocollate in uscita n. **49** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

Suddividendo le n. 24 pratiche archiviate nel 2019 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni	n. 0
dai 36 ai 50 anni	n. 6
dai 51 ai 65 anni	n. 7
dai 66 ai 75 anni	n. 6

dai 76 e oltre

n. 5

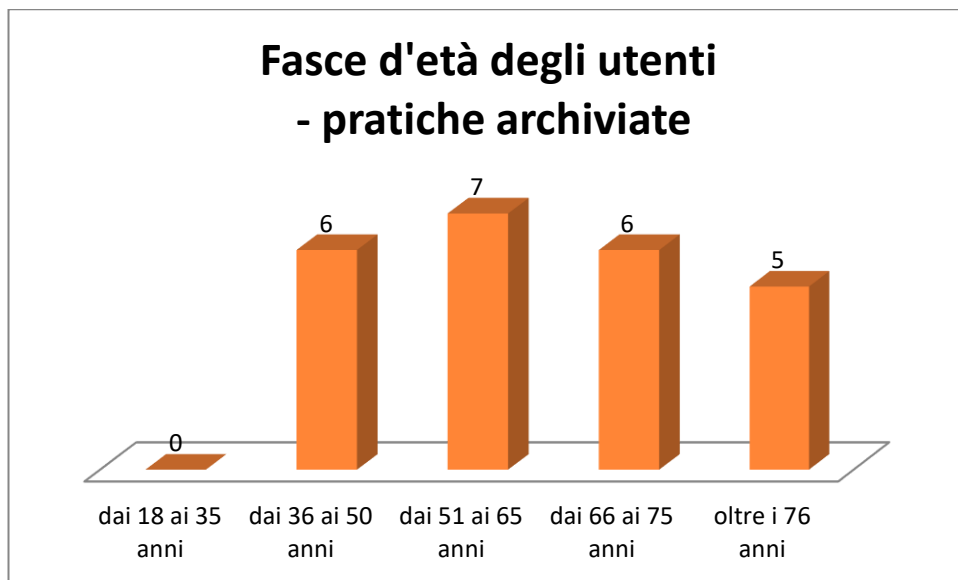


Figura 4: cittadini suddivisi per fasce di età pratiche archiviate anno 2019

Suddividendo l'utenza da un punto di vista soggettivo abbiamo:

donne n. 10

uomini n. 14

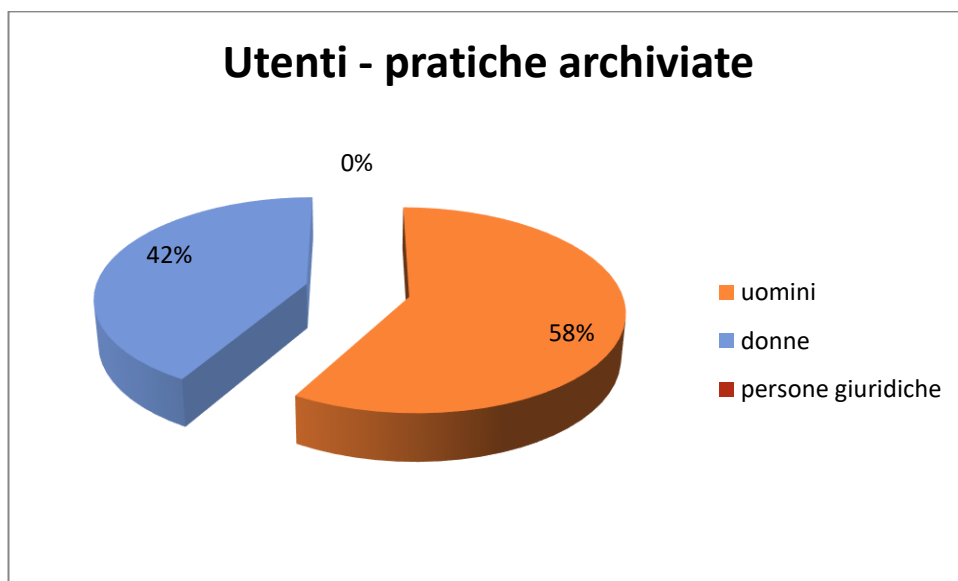


Figura 5: utenza divisa da un punto di vista soggettivo pratiche archiviate anno 2019

In merito invece alla professione e/o qualifica degli utenti dell'Ufficio di Difesa Civica risulta il seguente quadro:

pensionati	n. 11
impiegati	n. 6
liberi professionisti	n. 5
disoccupato	n. 2

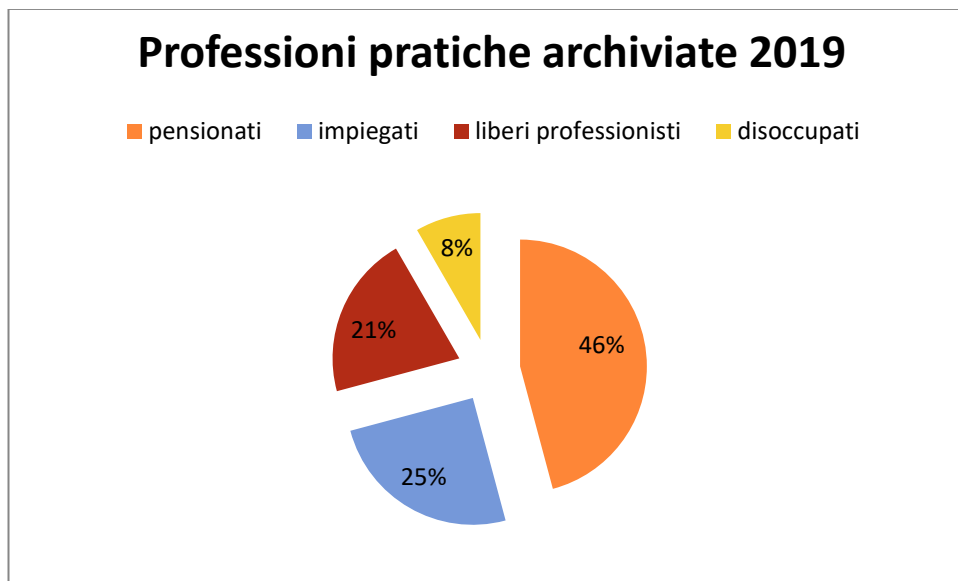


Figura 6: utenza divisa per professione o qualifica pratiche archiviate anno 2019

Restando a disposizione per ulteriori eventuali chiarimenti ed approfondimenti, auguro buon lavoro e porgo i più cordiali saluti.

Como, 31 gennaio 2020

Il Difensore Civico Territoriale

della Provincia di Como

Avv. Stefano Lurati