



PROVINCIA DI COMO

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

ANNO 2016

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2016

- Ill.ma Sig.ra Presidente
- Ill.mi Sigg.ri Consiglieri Provinciali

La presente relazione si riferisce all'attività svolta dal sottoscritto Difensore Civico Territoriale nell'anno 2016.

In primo luogo, ringrazio sentitamente l'Ill.mo Consiglio Provinciale per la fiducia accordatami con il rinnovo dell'incarico anche per il prossimo triennio.

L'Ufficio Difesa Civica, strutturato con una Segreteria permanente – condotta dalla Dott.ssa Silvana Baserga fino al 31 gennaio 2017 e successivamente 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. Salvo casi particolari, tutte codeste sessioni vengono svolte presso la sede dell'Amministrazione Provinciale.

Le richieste da parte dei cittadini giungono in diversi modi: a mezzo telefono, con lettera scritta, via fax 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.

E' infatti convinzione diffusa fra i cittadini che il Difensore Civico della Provincia 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. E' 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.

Convenzioni per l'esercizio associato di difesa civica con i Comuni

Tale strumento è da tempo operante presso la Provincia di Como, che già da anni – precorrendo i tempi – con Delibera di Consiglio Provinciale n. 43/19062 del 31 maggio 2004 ha offerto ai Comuni la possibilità di convenzionarsi per l'esercizio associato del servizio.

Al 31 dicembre 2016, i Comuni convenzionati erano i seguenti: Laino, Bene Lario, Brienno, Grandola ed Uniti, Ponna, Moltrasio e Carlazzo

Attività dell'Ufficio

Nell'anno 2016 il totale degli appuntamenti fissati dal Difensore Civico Territoriale sono stati n. **94**.

Sono state aperte n. **26** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n. **26** di cui:

- **2** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale
- **nessuna** - instaurata con Comuni convenzionati
- **19** - instaurate con Comuni non convenzionati
- **5** – altri Enti

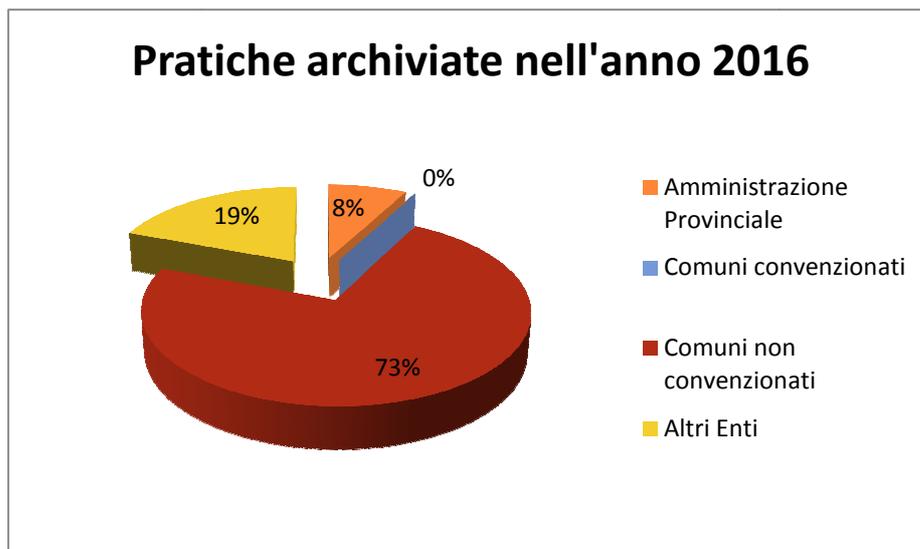


Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2016

Le **26** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- **16** - positivo
- **6** - negativo
- **4** – non sono state coltivate dall'utente

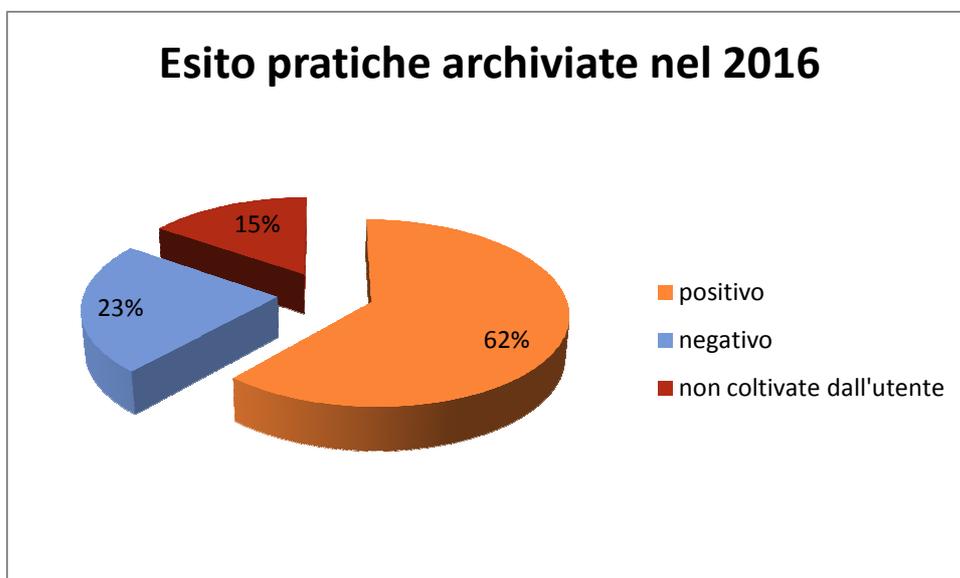


Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2016

Le materie oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 9 – edilizia ed urbanistica
- n. 5 – accesso agli atti
- n. 4 – pubbliche utenze
- n. 2 – edilizia residenziale pubblica
- n. 1 – servizi sociali
- n. 1 – viabilità
- n. 1 - cittadinanza
- n. 1 – istruzione pubblica
- n. 1 - sanzioni amministrative
- n. 1 – ambiente ed inquinamento

Al 31 dicembre 2016 risultavano aperte n. **20** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

- n. 7 – edilizia urbanistica
- n. 4 – cittadinanza
- n. 2 – viabilità e concessioni
- n. 2 – imposte, tasse e tributi
- n. 1 – igiene pubblica
- n. 1 – risarcimento danni
- n. 1 – pubbliche utenze
- n. 1 – accesso agli atti
- n. 1 – ambiente ed inquinamento

Di queste pratiche nessuno risulta aperta con l'Amministrazione Provinciale ma con i Comuni di: Claino con Osteno, Turate, Erba, Albavilla, Tremezzina, Valbrona, Como, Maslianico, Binago, Fino Mornasco, Pianello del Lario.

e con i seguenti Enti:

Comunità Montana Lario Intelvese, Consolato di'Italia a Casablanca; Ambasciata d'Italia in Perù.

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. **29** pareri verbali e inviati n. **8** pareri a mezzo posta elettronica sui seguenti argomenti:

- n. 8 – edilizia ed urbanistica
- n. 8 – servizi sociali
- n. 5 – pubbliche utenze
- n. 3 – accesso agli atti
- n. 3 – imposte e tasse
- n. 2 – problemi condominiali
- n. 2 – sanzione amministrativa
- n. 2 – edilizia residenziale pubblica
- n. 1 – risarcimento danni
- n. 1 – trasporti pubblici
- n. 1 – sanità
- n. 1 – sfratti

* * * * *

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 2016 il seguente andamento mensile:

gennaio	n. 13
febbraio	n. 8
marzo	n. 10
aprile	n. 7
maggio	n. 7
giugno	n. 8
luglio	n. 8
agosto	n. 3
settembre	n. 7
ottobre	n. 8
novembre	n. 4
dicembre	n. 11

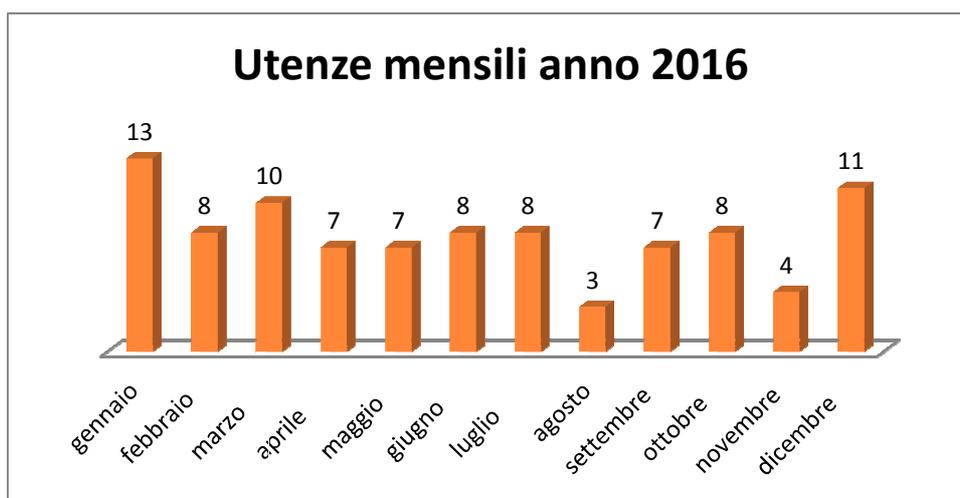


Figura 3 - Numero cittadini ricevuti nell'anno 2016

Infine sono state protocollate in uscita n. **52** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

Suddividendo le n. 26 pratiche archiviate nel 2016 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni	n. 1
dai 36 ai 50 anni	n. 9
dai 51 ai 65 anni	n. 7
dai 66 ai 75 anni	n. 8
dai 76 e oltre	n. 1

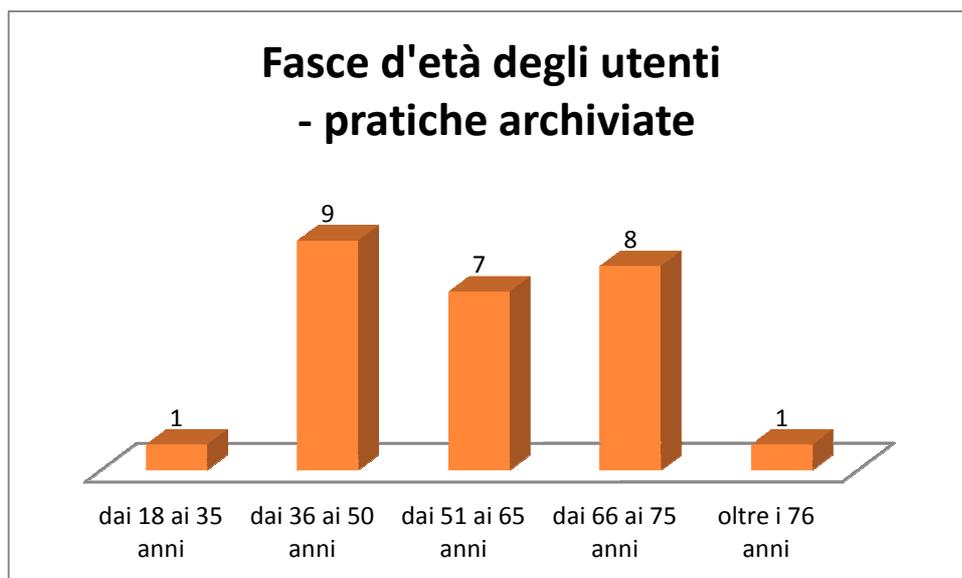


Figura 4: cittadini suddivisi per fasce di età pratiche archiviate anno 2016

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

uomini	n. 16
donne	n. 10

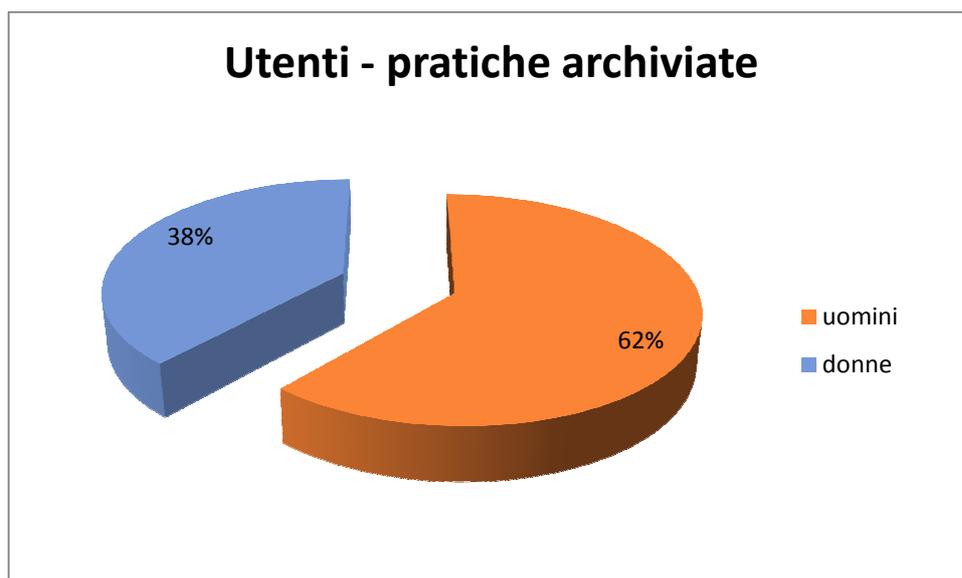


Figura 5: utenza divisa da un punto di vista soggettivo pratiche archiviate anno 2016

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

pensionati	n. 8
impiegati	n. 9
operai	n. 1
dirigenti aziendali	n. 2
casalinga	n. 1
imprenditore	n. 1
disabile	n. 1
ricercatore universitario	n. 1
dato non dichiarato	n. 2

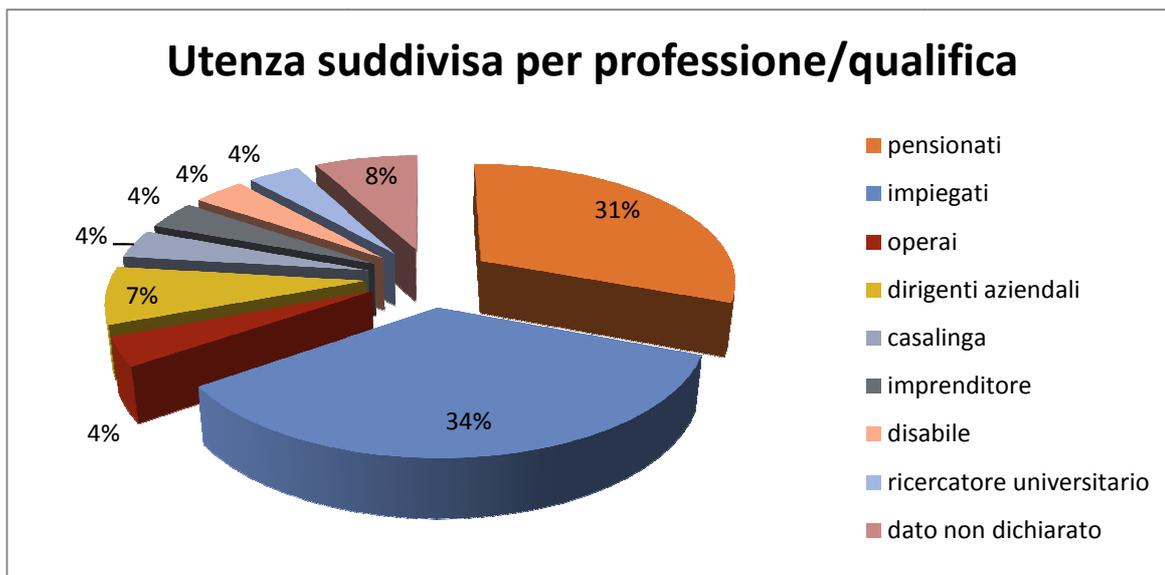


Figura 6: utenza divisa per professione o qualifica pratiche archiviate anno 2016

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

Como, 28 febbraio 2017

Il Difensore Civico Territoriale

della Provincia di Como

Avv. Stefano Lurati