



PROVINCIA DI COMO

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

ANNO 2020

RELAZIONE
DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO
TERRITORIALE
DELLA PROVINCIA DI COMO
PER L'ANNO 2020

- 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 2020.

L'emergenza sanitaria cagionata dalla pandemia di Covid-19 ha inevitabilmente influito sull'organizzazione dell'Ufficio Difesa Civica, imponendo diverse modalità di approccio con l'utenza.

A causa delle misure restrittive rese necessarie per contrastare il diffondersi dei contagi, in conformità con le direttive dettate dall'Amministrazione Provinciale, nonché, più in generale, con i provvedimenti normativi statali, si è dovuta sospendere l'attività di ricevimento degli utenti di persona presso lo scrivente ufficio.

I rapporti con i cittadini sono stati comunque conservati tramite comunicazioni telefoniche, utilizzando altresì il mezzo della posta elettronica, come strumento attraverso il quale gli utenti hanno

di volta in volta inviato al sottoscritto le rispettive richieste di intervento ed i relativi documenti correlati.

Tale situazione, pur apparendo *prima facie* disagiata, non ha eccessivamente inciso sul carico di attività dell'Ufficio Difesa Civica, il quale è riuscito comunque a garantire ai cittadini continuità di servizi e di interventi a loro favore.

Ciò posto, alcune considerazioni sotto il profilo numerico.

La comparazione dei dati dell'anno 2020, di cui *infra*, con quelli dell'anno 2019 riportati nella precedente relazione annuale, cui si rinvia, evidenzia un'inevitabile flessione dell'attività, tuttavia contenuta in termini non troppo severi rispetto a quanto, data la situazione obiettiva, sarebbe stato lecito attendersi.

Infatti, mentre nell'anno 2019 sono state aperte 21 nuove pratiche, il successivo anno "di crisi" 2020 ha permesso comunque l'avvio di 18 nuove pratiche, con una riduzione quindi contenuta nella misura del 14% circa.

Parimenti, anche le comunicazioni scritte con Enti ed altri soggetti, passate da n. 49 nell'anno 2019 a n. 43 nell'anno 2020, hanno sofferto una flessione appena del 12%, ascrivibile per lo più al minor numero di nuove pratiche avviate, come sopra accennato.

Possiamo pertanto affermare che, nonostante l'emergenza sanitaria, l'Ufficio Difesa Civica sostanzialmente non ha comunque sospeso l'attività, rimanendo pienamente operativo sia nella persona del sottoscritto Difensore Civico che nella Segreteria posta a supporto.

Attività dell'Ufficio

Nell'anno 2020 sono state aperte n. **18** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n.

17 di cui:

- **2** - instaurate con l'Amministrazione Provinciale
- **13** - instaurate con Comuni
- **2** - instaurate con altri Enti

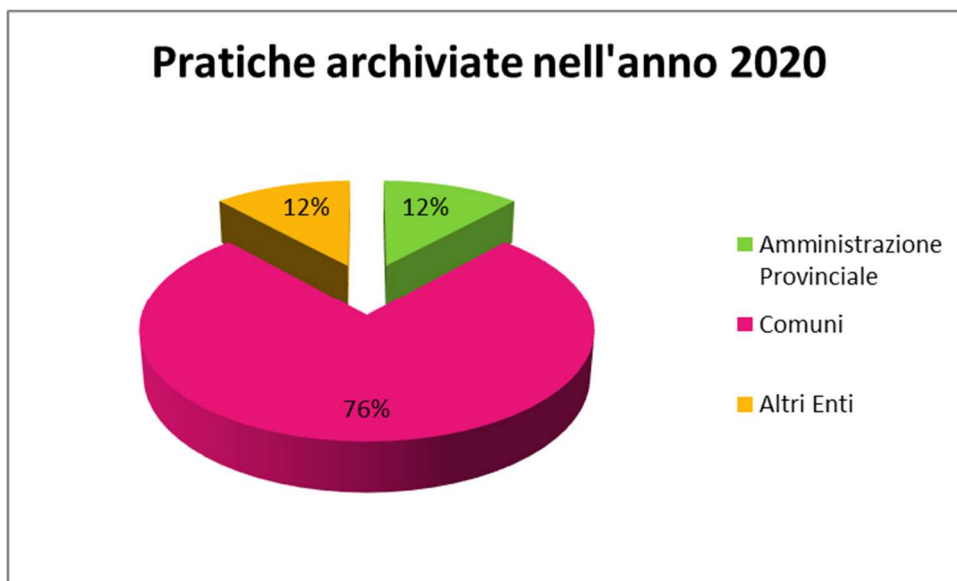


Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2020

Le **17** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- **15** - positivo
- **1** - negativo
- **1** – dopo un primo approccio non sono state coltivate dall’utente



Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2020

Le materie oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 3 – ambiente ed inquinamento
- n. 2 – edilizia ed urbanistica
- n. 2 – viabilità
- n. 2 – accesso agli atti
- n. 2 – inquinamento acustico
- n. 1 – edilizia pubblica
- n. 1 - istruzione pubblica
- n. 1 - tributi
- n.1 – servizi pubblici
- n.1 – pubblici registri
- n. 1 – sanzioni amministrative

Al 31 dicembre 2020 risultavano aperte n. **9** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

- n. 4 – edilizia e urbanistica
- n. 2 – inquinamento acustico
- n. 2 – ecologia e ambiente
- n. 1 – commercio

Le sopra indicate pratiche sono aperte con i Comuni di: Alta Valle Intelvi, Bregnano Como, Lezzeno, Lipomo, Locate Varesino, Rovello Porro 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. **4** pareri (verbali o a mezzo posta elettronica) sui seguenti argomenti:

n. 1 – edilizia ed urbanistica

n. 1 – sanità pubblica

n. 1 – risarcimento danni

n. 1 – accesso agli atti

Infine sono state protocollate in uscita n. **43** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

* * * * *

Suddividendo le n. 17 pratiche archiviate nel 2020 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

dai 18 ai 35 anni n. 1

dai 36 ai 50 anni n. 6

dai 51 ai 65 anni n. 1

dai 66 ai 75 anni n. 6

dai 76 e oltre n. 2

altro n. 1

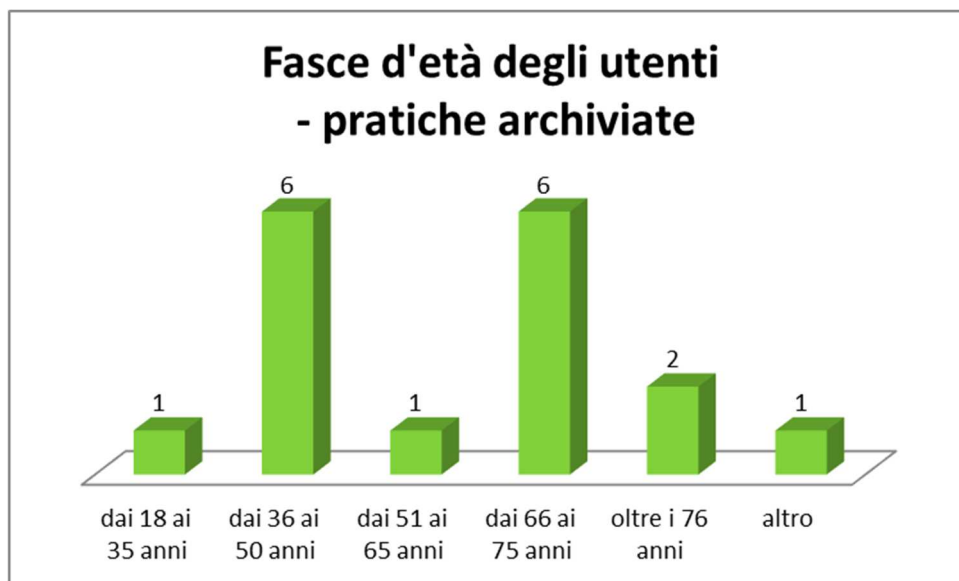


Figura 3: cittadini suddivisi per fasce di età pratiche archiviate anno 2020

* * * * *

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

| | |
|--------|-------|
| donne | n. 6 |
| uomini | n. 10 |
| altro | n. 1 |

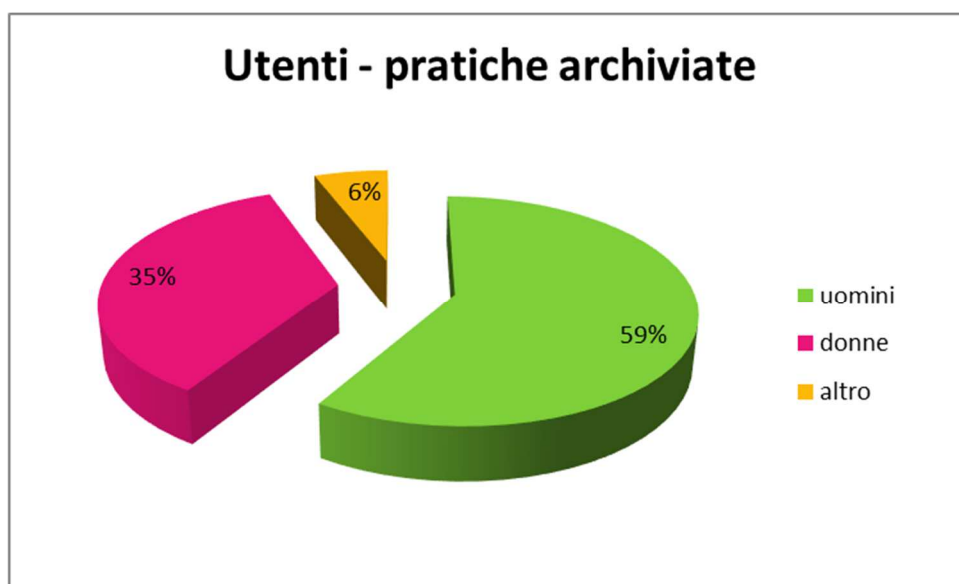


Figura 4: utenza divisa da un punto di vista oggettivo pratiche archiviate anno 2020

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

| | |
|-----------------------|------|
| pensionati | n. 8 |
| impiegati | n. 4 |
| pizzaiolo | n. 1 |
| liberi professionisti | n. 2 |
| casalinga | n. 1 |
| altro | n. 1 |



Figura 5: utenza divisa per professione o qualifica pratiche archiviate anno 2020

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

Como, 4 maggio 2021

Il Difensore Civico Territoriale

della Provincia di Como

Avv. Stefano Lurati