



**PROVINCIA DI COMO**

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

**ANNO 2021**

**RELAZIONE**  
**DELL'ATTIVITA' DEL DIFENSORE CIVICO**  
**TERRITORIALE**  
**DELLA PROVINCIA DI COMO**  
**PER L'ANNO 2021**

- 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 2021.

L'Ufficio Difesa Civica - strutturato con una Segreteria permanente, condotta dalla Dott.ssa Alessia Livio ed ora dal Dott. Dario Napolitani, 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.

L'emergenza sanitaria cagionata dalla pandemia di Covid-19, anche nell'anno 2021, 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, nella prima parte dell'anno 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.

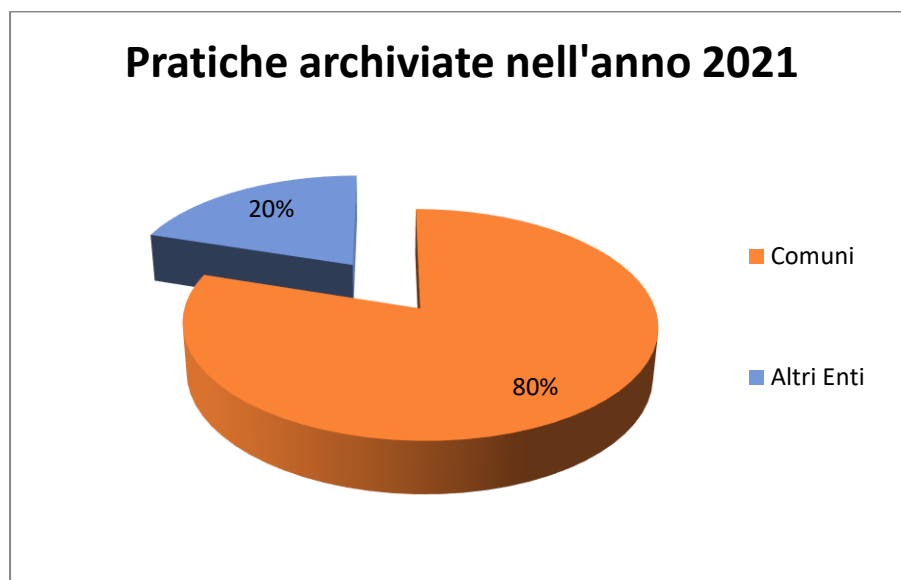
Tale situazione, pur apparendo *prima facie* disagiata, non ha eccessivamente inciso sul carico di attività dell'Ufficio Difesa Civica, il quale è riuscito comunque a garantire ai cittadini continuità di servizi e di interventi a loro favore, rimanendo pienamente operativo sia nella persona del sottoscritto Difensore Civico che nella Segreteria posta a supporto.

### **Attività dell'Ufficio**

Nell'anno 2021 sono state aperte n. **18** nuove pratiche, definendo e passandone all'archivio n.

**15** di cui:

- **12** - instaurate con Comuni
- **3** – instaurate con altri Enti



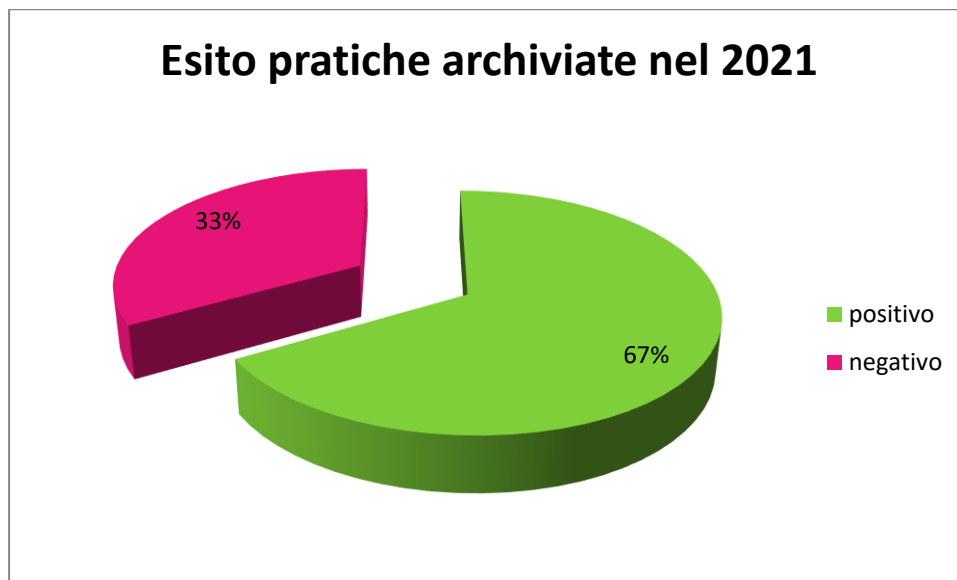
*Figura 1 - Pratiche archiviate nell'anno 2021*

Le **15** pratiche archiviate hanno avuto il seguente esito:

- **10** - positivo

- 5 - negativo

*Figura 2 - Esito delle pratiche nell'anno 2021*



Le materie oggetto delle pratiche archiviate sono stati i seguenti:

- n. 3 – sanzioni amministrative
- n. 2 – accesso agli atti
- n. 2 – inquinamento acustico
- n. 1 – edilizia pubblica
- n. 1 – commercio
- n. 1 – lavori pubblici
- n. 1 – ambiente e inquinamento
- n. 1 – cittadinanza
- n. 1 – tributi
- n. 1 – edilizia ed urbanistica
- n. 1 - anagrafe

Al 31 dicembre 2021 risultavano aperte n. **13** pratiche riguardanti i seguenti argomenti:

n. 3 – lavori pubblici

n. 3 – edilizia urbanistica

n. 2 – viabilità

n. 2 – edilizia pubblica

n. 1 – ambiente ed inquinamento

n.1 – accesso agli atti

n.1 – servizi sociali

Le sopra indicate pratiche sono aperte con i Comuni di: Locate Varesino, Como (n. 4 pratiche), Lezzeno, Binago, Barni, Lurago Marinone, Cantù, Carlazzo ed Alta Valle Intelvi. 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 od Enti gestori di pubblici servizi, il sottoscritto Difensore Civico Territoriale, in un'ottica di assistenza di prossimità al cittadino, ha espresso n. **1** parere verbale in materia di accesso agli atti.

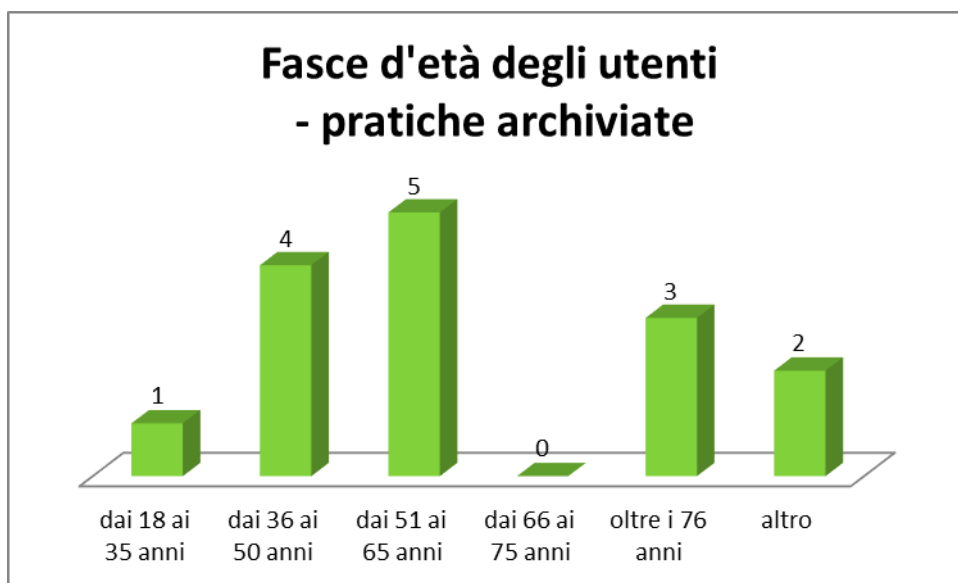
Infine sono state protocollate in uscita n. **39** comunicazioni con Enti pubblici e soggetti privati.

\* \* \* \* \*

Suddividendo le n. 15 pratiche archiviate nel 2021 per fasce di età abbiamo la seguente situazione:

- dai 18 ai 35 anni      n. 1

- dai 36 ai 50 anni      n. 4
- dai 51 ai 65 anni      n. 5
- dai 66 ai 75 anni      n. 0
- dai 76 e oltre          n. 3
- altro                      n. 2

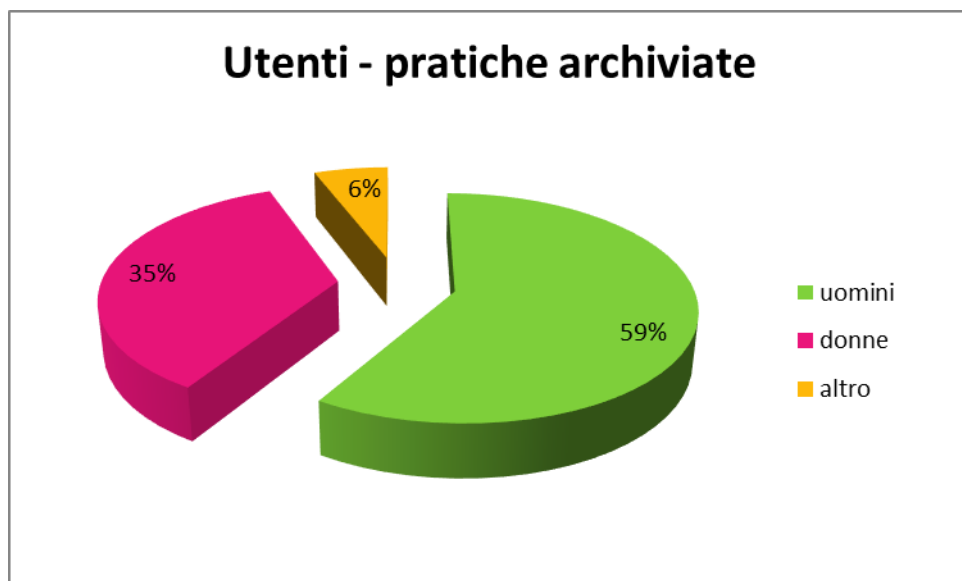


*Figura 3: cittadini suddivisi per fasce di età pratiche archiviate anno 2021*

\*\*\*\*\*

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

- donne                      n. 5
- uomini                    n. 8
- enti                        n. 2



*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

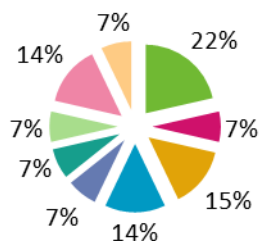
seguinte quadro:

- pensionati	n. 3
- impiegati	n. 1
- liberi professionisti	n. 2
- casalinghe	n. 1
- operai	n. 2
- disoccupati	n. 1
- commercianti	n. 1
- medici	n. 1
- enti	n. 2



## Professioni pratiche archiviate 2021

■ pensionati      ■ impiegati      ■ operai  
■ libero professionista   ■ casalinga      ■ disoccupato  
■ commerciante      ■ enti      ■ medico



*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, 7 aprile 2021

Il Difensore Civico Territoriale

della Provincia di Como

Avv. Stefano Lurati