

Ho riscontrato che, a fronte di un'istanza presentata il 31/8/1998, l'Istituto aveva liquidato le spettanze all'avente diritto il successivo 16 settembre, dopo soli quindici giorni dalla richiesta, dimostrando la massima tempestività ed efficienza.

15 - I.N.P.S. — Sede di Bologna

Un pensionato INPS si è visto recuperare, sul proprio trattamento pensionistico, il 50% di quanto guadagnato nel 1995 per la prestazione di una modesta attività quale lavoratore autonomo, in applicazione del divieto di cumulo tra pensione di anzianità e attività lavorativa.

Le sue richieste e contestazioni all'INPS non hanno sortito alcun effetto.

A seguito della mia richiesta di conoscere i presupposti di fatto e di diritto che legittimavano il recupero, l'INPS nel giro di 20 giorni ha provveduto a riesaminare la posizione del pensionato rilevando che, in realtà, il divieto non operava nel caso di specie trattandosi di pensione di vecchiaia (e non di anzianità), ed ha provveduto al rimborso delle somme già recuperate.

16 - I.N.P.S. — Sede di Bologna

Un cittadino ha chiesto nel dicembre 1996 all'INPS di Bologna la cancellazione dalla gestione separata di cui all'art. 2 legge n. 335/95, con rimborso di quanto dovuto.

Ha reiterato tale richiesta nel gennaio 1998, ma sempre senza esito.

Si è rivolto al mio ufficio ottenendo, nel giro di un mese, tutte le indicazioni necessarie per ottenere quanto richiesto.

Sottolineo in proposito che per oltre un anno l'Ente non solo non aveva corrisposto alla richiesta, ma non si era neppure preoccupato di fornire tempestivamente le informazioni sulla documentazione necessaria a questo fine.

17 - I.N.P.S. — Sede di Reggio Emilia

L'anziano coniuge di una pensionata deceduta nell'ottobre 1997 ha inviato alla scrivente copia della lettera pervenutagli dall'I.N.P.S. in risposta alla sua richiesta di liquidazione dei ratei di pensione maturati e non riscossi dalla defunta.

La comunicazione risultava, per la verità, incomprensibile anche per chi scrive, atteso che il riferimento era genericamente alla legge n. 662/1996, senza indicazione né dell'articolo né del comma applicati (e, dato che questa ultima è la legge collegata alla legge finanziaria 1997, dotata di tre soli articoli con centinaia di commi, l'incertezza sulla portata del riferimento era estrema).

Come primo approccio quindi, nel richiedere all'Istituto previdenziale notizie sulla tipologia di arretrati da corrispondere e sui tempi necessari, ho sottolineato che, essendo i destinatari delle sue comunicazioni in linea di massima persone anziane, spesso di cultura modesta, le spiegazioni da fornire loro avrebbero dovuto sempre essere chiare e diffuse, così da poter essere comprese da chiunque.

Quale risposta, l'Istituto mi inviava una nota nella quale comunicava, tra l'altro, che "le procedure, pur in avanzato stato di realizzazione, non consentono attualmente la liquidazione degli arretrati della s. 495/93".

Dopo qualche perplessità comprendevo che il riferimento era alla sentenza della Corte Costituzionale n. 495 del 29-31 dicembre 1993, concernente l'obbligo per l'Istituto assicuratore di calcolare la pensione di reversibilità spettante al coniuge superstite in proporzione alla pensione diretta integrata al trattamento minimo già liquidata al pensionato o che l'assicurato avrebbe comunque diritto di percepire.

Poiché inoltre, con la stessa nota l'Istituto dava atto di dover pagare al cittadino ben tre tipi diversi di arretrati "non appena le procedure lo consentiranno", senza peraltro ulteriori precisazioni, insistevo nel richiedere i tempi presumibili.

Quale risposta, in questi giorni l'Istituto ha ribadito che non è possibile realisticamente effettuare previsioni; al riguardo ho appurato che effettivamente, nonostante i finanziamenti occorrenti per far fronte a questa tipologia di pagamenti siano stati predisposti dallo Stato fin dal 1996, a tutt'oggi la Direzione Generale dell'INPS non ha ancora fatto pervenire alle Sedi periferiche i programmi relativi ai pagamenti da effettuare in favore dei titolari di pensione di reversibilità.

Il caso in esame è a mio avviso emblematico sui tempi lunghi con i quali spesso gli Istituti previdenziali fanno fronte alle aspettative della propria utenza, solitamente composta di persone bisognose e con una previsione di vita non lunga.

18 - I.N.P.S. — Centro operativo di Vergato (Bologna)

Entro tempi brevissimi e con molta chiarezza il Centro Operativo INPS di Vergato ha saputo corrispondere alla richiesta di un cittadino, il quale riteneva in buona fede, ma erroneamente, di non aver ottenuto tempestivamente quanto spettante alla propria moglie.

19 - I.N.P.S. — Centro operativo di Sassuolo (Modena)

L'INPS di Sassuolo ha respinto la richiesta di pagamento dell'indennità di disoccupazione a decorrere dal febbraio 1998, presentata da una signora che, secondo l'Istituto assicuratore, non aveva i richiesti contributi settimanali per i due anni precedenti.

L'interessata riteneva tale reiezione illegittima in quanto fin dal 1997 ella aveva segnalato all'INPS l'omissione di versamenti da parte della sua datrice di

lavoro per gli ultimi due anni, e l'Istituto aveva accertato, tramite il proprio servizio di vigilanza, l'evasione contributiva.

L'interessata ha allora fatto ricorso, senza peraltro ottenere alcun riscontro.

Si è allora rivolta al mio ufficio, ottenendo in breve di riscuotere quanto le spettava.

20 - FERROVIE DELLO STATO S.p.A.

I concessionari di terreni ad uso ortivo di proprietà delle FF.SS. hanno vivamente protestato presso di me contro la revoca delle loro concessioni, motivata dall'ente con la necessità di eseguire sui terreni stessi lavori di sistemazione urgenti degli impianti per la cantierizzazione dell'Alta Velocità.

Devo segnalare con soddisfazione che ho ottenuto la massima collaborazione dall'Ente Ferrovie, il quale ha disposto la proroga delle concessioni fino a quando le aree interessate non saranno coinvolte necessariamente nei lavori.

21 - A.N.A.S.

Compartimento per l'Emilia-Romagna

Un cittadino ha subito un danno alla propria autovettura, investita dalla caduta, improvvisa ed imprevista, di un albero mentre transitava su di una strada statale.

Dopo aver richiesto ripetutamente all'ANAS una soluzione stragiudiziale della controversia, il suo legale si è rivolto a me individuando la mia legittimazione ad agire nei confronti di quell'Ente nell'art. 2, 3° comma, della l.r. n. 15 del 1995, norma che consente l'intervento del Difensore civico nei confronti dei soggetti pubblici o privati, operanti nelle materie di competenza regionale, applicabile anche nelle materie di competenza statale ai sensi dell'art. 16, 1° comma, della legge n. 127 del 1997.

Devo rilevare purtroppo che, nonostante ben cinque richieste di notizie, l'Ente non ha minimamente corrisposto e, di conseguenza, non ho potuto che archiviare la pratica senza fornire al cittadino alcun aiuto.

CONSIDERAZIONI FINALI E PROPOSTE

1 — L'elencazione di alcuni casi di intervento nei confronti di Enti e Amministrazioni, contenuta i punti 5 e 6 della presente Relazione necessita di alcune precisazioni circa la sua portata.

Va infatti sottolineato, per necessaria chiarezza, che l'enunciazione di un singolo caso di disfunzione o di comportamento inadeguato, ovvero di ritardo o di irregolarità nell'emissione di un provvedimento, non consentono certo di desumere, in via generale, che siano censurabili l'attività o la struttura organizzativa di quel certo Ente o di quella certa Amministrazione.

Ho potuto riscontrare, al contrario, che in altri casi i medesimi Enti e le medesime Amministrazioni citate a proposito di alcune ipotesi di disfunzioni si siano dimostrate efficienti ed adeguate.

Ho ritenuto perciò di segnalare brevemente, compatibilmente con i limiti di questa Relazione, anche alcuni casi in cui invece i medesimi Enti o le medesime Amministrazioni hanno operato correttamente e in maniera puntuale.

Proprio per evitare ogni possibile fraintendimento sento il dovere di sottolineare che la relazione che il Difensore Civico presenta al Consiglio regionale e ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati è diretta in particolare a segnalare le disfunzioni, le imprecisioni, le rigidità riscontrate nell'attività degli Enti e Amministrazioni nei cui confronti lo stesso opera.

2 — Ho ritenuto mio preciso dovere accogliere tutte le richieste di intervento nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, anche se presentate da soggetti che non rientravano nella categoria indicata dall'art. 16 della legge n. 127/1997 (cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni).

La mia posizione è conseguente innanzitutto alla dizione dell'art. 2, 1° comma, della legge regionale che disciplina il Difensore civico regionale, la quale prevede l'intervento del Difensore Civico "per la tutela di chiunque vi abbia diretto interesse".

A tale riguardo non mi è sembrato né equo né ragionevole che lo stesso Difensore Civico garantisse a taluni soggetti —coloro che non sono cittadini emiliano-romagnoli— una tutela piena nei confronti di attività o comportamenti dell'amministrazione regionale, e invece la negasse nei confronti di provvedimenti o comportamenti delle amministrazioni statali periferiche.

Il mio convincimento poggia anche sulla riconsiderazione dei principi costituzionali, in particolare quelli contenuti nell'art. 2 della Costituzione, laddove vengono elevati a regola fondamentale dello Stato il riconoscimento e la tutela di quei diritti che formano il patrimonio dell'uomo in quanto tale, ed alla luce di tali principi ho appunto interpretato il disposto del citato art. 16.

Ho ritenuto pertanto di privilegiare un'applicazione estensiva della nozione di soggetti legittimati a richiedere il mio intervento nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, ed in conseguenza sono intervenuta, senza incontrare peraltro obiezioni da parte delle amministrazioni statali destinatarie, anche in favore di cittadini italiani non

residenti nella regione Emilia-Romagna, di cittadini comunitari e di cittadini extracomunitari.

3 — Desidero dare atto che l'Amministrazione regionale e gli altri Enti di massima, hanno fornito risposte adeguate alle mie richieste di intervento, più puntuali per alcune strutture, sempre peraltro nel rispetto di quello spirito di collaborazione che deve informare il rapporto tra amministrazioni pubbliche.

4 — Desidero altresì sottolineare, e non per ragioni di forma o per diplomazia, l'apporto determinante che all'attività svolta nell'anno 1998 hanno fornito i collaboratori addetti all'ufficio del Difensore Civico.

In realtà, pressoché tutto il lavoro svolto è opera dei dirigenti, dei funzionari e degli altri collaboratori, ai quali va la mia riconoscenza per avermi aiutato, insegnato e corretto durante tutto questo periodo di apprendistato.

L'apporto della scrivente, tranne alcuni momenti e alcuni interventi, ed escludendo quella che è stata più propriamente l'attività di promozione dell'istituto ed i rapporti con l'esterno, è stato piuttosto rivolto a seguire attentamente la corretta trattazione dei casi, le modalità di approccio e operative nella gestione degli interventi, e, in genere, a indirizzare e a calibrare l'attività di tutti i collaboratori.

5 — Concludo questa Relazione formulando una proposta, a mio avviso necessaria per un maggior funzionalità del servizio, vale a dire l'istituzione di un "numero verde" a disposizione di coloro che, anche da fuori Bologna, richiedono l'intervento del Difensore Civico.

Una delle caratteristiche della difesa civica è infatti la sua gratuità: in questa prospettiva sono convinta della necessità di porre tutti gli utenti sullo stesso piano, consentendo loro di accedere gratuitamente al nostro servizio attraverso il telefono, senza doversi far carico di un onere che può non essere indifferente per coloro che chiamano da lontano, soprattutto qualora si tratti di cittadini che versano in condizioni economiche modeste.

Si tratta, a mio avviso, di una spesa che trova la sua giustificazione nel miglioramento complessivo del servizio reso alla collettività.

6 — L'altra proposta che mi permetto di suggerire si ricollega al disposto dell'art. 6, 3° comma, della legge regionale n. 15 del 1995, che prevede presenze periodiche di funzionari di questo ufficio presso gli uffici periferici della Regione e degli Enti locali.

Si tratta di un'ipotesi di lavoro interessante, ma a mio avviso difficilmente praticabile a causa del ridotto numero di funzionari addetti a questo ufficio.

Un'altra ipotesi di lavoro mi sembra invece più costruttiva.

Mi riferisco alla possibilità di avere a turno presso l'ufficio del Difensore Civico, per alcuni mesi, funzionari appartenenti alle varie strutture regionali, al fine di far loro toccare con mano l'impatto che le disfunzioni dell'amministrazione possono determinare sul cittadino.

In alternativa, qualora tale proposta non risulti praticabile, suggerirei di assicurare la presenza di funzionari regionali presso questo ufficio ogniqualvolta fosse possibile raggruppare un certo numero di interventi rivolti nei confronti della struttura alla quale i funzionari stessi sono addetti.

IL DIFENSORE CIVICO

(Paola Gallerani Monaci)

Paola Gallerani Monaci