

Infine, anche i procedimenti posti in essere nei confronti di Enti locali non convenzionati possono essere così classificati per materia come segue:

AMBIENTE – IGIENE PUBBLICA	6
ALLOGGI COMUNALI	3
ANAGRAFE	2
ARTIGIANATO	1
CALAMITA' NATURALI	1
CIMITERI	3
COMMERCIO	1
CONCORSI LOCALI	1
CONCESSIONI AREE PUBBLICHE	2
DIRITTO ACCESSO ATTI	10
ESPROPRIAZIONI	2
GIARDINI PUBBLICI	1
OPERE LAVORI PUBBLICI	25
POLIZIA MUNICIPALE - TRAFFICO	38
RESPONSABILITA' DELLA P.A.	5
SERVIZI SOCIALI	8
TRIBUTI LOCALI	23
URBANISTICA	14
VIABILITA'	10
ALTRE MATERIE	15

I procedimenti conclusi nell'anno 2000, pari a n.1048, hanno dato i seguenti esiti:

POSITIVI

307

56 con accoglimento della raccomandazione del Difensore
Civico
251 con la collaborazione della P.A.

NEGATIVI

92

67 accertata infondatezza dopo istruttoria
21 con dissenso motivato dalla P.A. e non
condiviso dal Difensore Civico
4 per mancata collaborazione

ARCHIVIATI

649

52 per infondatezza del reclamo
20 per rapporto di lavoro con la P.A.
90 per controversia tra privati o Enti Privati
19 trasmessi ad altra autorità per competenza
79 per rinuncia al reclamo da parte degli
interessati

389

Casi in cui è stata prestata consulenza, forniti
consigli e date le delucidazioni agli interessati.

Nel periodo considerato è proseguita l'attività di difesa civica nei confronti delle amministrazioni comunali con le quali esiste apposita convenzione, e precisamente

**BOLOGNA
BORGO TOSSIGNANO
BUDRIO
CASALECCCHIO
CASALFIUMANESE
CASTEL DEL RIO
CASTEL GUELFO
CASTEL SAN PIETRO TERME
CREVALCORE
DOZZA
FONTANELICE
IMOLA
MORDANO
PIEVE DI CENTO
RAVENNA
SANT'AGATA BOLOGNESE
ZOLA PREDOSA**

Le convenzioni con la Provincia di Rimini e con il Comune di san Lazzaro di Savena, per le quali erano stati avviati i relativi procedimenti nel corso del 1999, non si sono concluse per decisioni assunte dalle due Amministrazioni interessate, le quali hanno ritenuto di modificare, al riguardo, gli orientamenti manifestati in precedenza.

Una nuova convenzione, con la Provincia di Bologna, che sarà operativa entro l'anno 2001, è stata definitivamente approvata. La stessa prevede la possibilità di nuovi convenzionamenti con altri Comuni del territorio provinciale.

5. Attività e strategie operative

Nell'ambito di un approfondimento sulle tematiche connesse alla difesa civica, si è tenuto il 21 gennaio 2000 presso il Consiglio regionale un Convegno avente ad oggetto "Nuove forme di tutela del cittadino nei confronti della Pubblica Amministrazione – Riflessioni sull'esperienza del Difensore civico nella realtà dell'Emilia-Romagna".

Dopo la mia relazione di carattere generale, di riflessione sullo specifico contributo offerto dall'istituto della difesa civica all'attuale fase di riforma e di modernizzazione della pubblica amministrazione, sono stati approfonditi temi specifici da parte del prof. Roberto Nania, Ordinario di diritto costituzionale dell'Università di Bologna, dal prof. Ennio Fortuna, all'epoca Procuratore della Repubblica in Bologna e Docente di diritto penale, e dal Sindaco del Comune di Ravenna e Presidente dell'Anci regionale, signor Widmer Mercatali.

Il dibattito che è seguito, di ottimo livello e particolarmente interessante, ha costituito un momento di confronto e di incontro stimolante e fecondo di proposte.

Ho inoltre partecipato, in qualità di relatrice, ad un Convegno organizzato dal Comune di Fiorenzuola d'Arda, sul tema "Realtà e prospettive future del Difensore civico", e sono intervenuta a svariate manifestazioni e convegni attinenti la mia attività, oltre che a numerose cerimonie pubbliche.

Ho anche avuto incontri con i Difensori civici comunali e locali per il necessario coordinamento tra la mia attività e la loro, ai sensi dell'art.13 della legge regionale n. 15 del 1995, per ricercare forme e modalità di collaborazione dirette a migliorare il servizio reso ai cittadini emiliano-romagnoli.

Allo stesso modo, ho ripetutamente incontrato i Difensori civici regionali nell'ambito del Coordinamento nazionale per discutere, tra le altre, delle iniziative da adottare per valorizzare il ruolo e le prospettive della difesa civica nella elaborazione dei nuovi Statuti regionali, quale contributo al rafforzamento dei diritti e degli interessi della persona e del cittadino e ad un rapporto più avanzato tra istituzioni e società civile.

Ho anche ricercato e promosso incontri con gli studenti delle scuole della provincia di Bologna, cicli di seminari con addetti ai lavori (ad esempio, con gli appartenenti al Corpo di polizia municipale del comune di Casalecchio di Reno), incontri serali con la popolazione dei Comuni convenzionati per l'esercizio della difesa civica, e così via.

Nel corso dell'anno numerose sono state le occasioni di incontri con i soggetti istituzionali dei vari Enti ed Amministrazioni, connessi a problemi inerenti l'attività di difesa civica.

Infatti, come già ho evidenziato nelle scorse Relazioni, ho ritenuto utile promuovere, laddove ve ne era spazio, il rapporto personale con i titolari o i dirigenti delle varie Amministrazioni per verificare direttamente le reali possibilità di soluzione del caso prospettato o di miglioramento delle prassi amministrative.

In questi incontri, come del resto in tutte le occasioni, ho ribadito il convincimento che è principio fondamentale di buona amministrazione e di democrazia l'applicazione costante del criterio di interpretazione delle disposizioni normative nell'accezione più favorevole al soggetto privato.

Alla luce della esperienza acquisita in questi tre anni quale Difensore civico regionale ho altresì maturato il convincimento che, fino a quando l'attività del Difensore civico non sarà preventiva, tesa cioè a risolvere i problemi dall'origine, rimuovendo le disfunzioni, i ritardi o le irregolarità o le situazioni di incomunicabilità che possono determinarsi con le pubbliche amministrazioni, l'intervento a favore del cittadino sarà sempre marginale e limitato a taluni episodi, appunto quelli nei quali l'interessato -che è al corrente dell'esistenza e delle possibilità offerte dal servizio di difesa civica- ricorre a questo istituto per risolvere il proprio problema.

Questa azione preventiva, d'altro canto, deve intervenire con sistematicità, rinnovarsi continuamente, a fronte di un evolversi delle situazioni in costante divenire.

La convinzione sopra evidenziata può apparire un'estensione di fatto del ruolo del Difensore civico, con l'appropriazione di un compito non specificamente previsto dalla legge regionale, la quale si limita a prevedere che il Difensore civico corredi la sua Relazione annuale al Consiglio regionale con osservazioni e suggerimenti.

Sarà successivamente il Consiglio che, laddove condivida le osservazioni ed i suggerimenti, si farà parte diligente nei confronti della propria struttura per promuovere quelle iniziative e modifiche organizzative idonee a superare gli inconvenienti lamentati, al fine di adeguarla ad un modello più moderno e funzionale.

Al riguardo auspico che le mie Relazioni annuali siano oggetto di attenta considerazione e produttive di ogni possibile utilità.

Ho notato infine, con viva soddisfazione, che i rapporti con talune amministrazioni si sono evoluti verso un'effettiva, reciproca collaborazione, con ciò dandomi conferma che l'ente ha compreso lo spirito dei miei interventi, mai preconcepito o ostile, ma piuttosto diretto ad una collaborazione fattiva al fine di superare le difficoltà oggettive e le reciproche incomprensioni e risolvere nel modo migliore i problemi prospettati.

Formulo l'auspicio per il futuro che questo clima di comprensione reciproca possa instaurarsi con tutti i destinatari dei miei interventi.

Ho inoltre notato con compiacimento che è aumentata la disponibilità e la sensibilità dei responsabili delle amministrazione e degli enti destinatari dei miei interventi nel corrispondere prontamente e puntualmente alle mie richieste: ciò non significa necessariamente che l'indicazione fornita dal Difensore civico sia stata sempre seguita, ma piuttosto che le risposte sono state tempestive, adeguate e condivisibili.

A mio avviso tale circostanza è indice di una cultura organizzativa più aperta e di un rapporto con l'esterno più disponibile.

Un'ultima precisazione, del resto presente anche nelle precedenti Relazioni, riguarda lo spirito con il quale deve essere valutata la casistica degli interventi contenuta nel punto seguente.

Atteso che l'attività di difesa civica è rivolta ad evidenziare le situazioni di disfunzioni o inadeguatezza degli enti e delle pubbliche amministrazioni, è stato gioco-forza citare, nella quasi totalità, casi di ritardi, di irregolarità o di cattivo funzionamento: questa circostanza, peraltro, non può e non deve essere interpretata come una valutazione negativa, in linea generale, dell'attività complessiva o della struttura organizzativa di quell'ente o quella amministrazione.

6. Casistica di taluni interventi effettuati nei confronti delle Strutture regionali nonché degli Enti, Istituti, Consorzi e Aziende di cui all'art.2, comma 1, lett. b), c), e d) della legge regionale n. 15 del 1995.

Ritengo utile far seguire la descrizione di alcuni interventi, che mi appaiono significativi e rappresentativi dell'azione svolta, effettuati nell'anno 2000 nei confronti delle Strutture regionali nonché degli Enti, Istituti, Consorzi e Aziende di cui all'art.2, comma 1, lett. b), c), e d) della legge regionale n. 15 del 1995.

• **Regione Emilia - Romagna**

Assessorato al Bilancio e Patrimonio

A seguito della morte del proprio marito, la vedova chiedeva all'ufficio Tributi della Regione Emilia-Romagna il rimborso della tassa di concessione regionale versata dal defunto per ottenere il tesserino venatorio.

L'Ufficio regionale Tributi negava il rimborso ritenendolo non dovuto, dal momento che il tesserino era stato rilasciato il 14 agosto 1997, cioè prima della morte dell'interessato, avvenuta il 20 dello stesso mese.

Facevo allora presente all'Ufficio che tale circostanza non precludeva, in linea di principio, la possibilità di rimborso. Infatti, il rilascio del tesserino non comporta l'automatica possibilità di svolgere l'attività venatoria, che resta invece subordinata all'apertura, fissata per legge, della caccia.

Nel caso di specie, l'interessato non aveva potuto certamente usufruire del tesserino, essendo deceduto prima della data fissata per l'apertura della stagione venatoria.

L'Ufficio ha riconosciuto la correttezza di questa tesi ed ha prontamente restituito alla vedova la somma capitale a suo tempo versata dal defunto, maggiorata degli interessi legali.

• **Regione Emilia - Romagna**

Direzione Generale Politiche Sociali

Alcuni soggetti mi segnalavano la prassi, seguita da alcuni Comuni della regione, di richiedere agli utenti disabili assistiti nei presidi socio - sanitari, titolari di un reddito mensile superiore al milione, il pagamento di una quota per vitto e trasporto. Gli stessi ricorrenti eccepivano che, nella determinazione del reddito, veniva incluso anche l'assegno di accompagnamento, emolumento a loro avviso non computabile a tal fine.

Facevo allora presente ai Comuni interessati che tale assegno esula, per sua natura, dalla nozione di reddito, e chiedevo di escluderlo dal computo per la determinazione della situazione economica dei soggetti.

Mi veniva replicato al riguardo che l'amministrazione comunale si atteneva alle indicazioni contenute nella direttiva regionale n. 875/1993, la quale include nel reddito degli utenti in argomento le indennità a qualunque titolo percepite.

Presi in esame i contenuti della citata direttiva, ritenevo necessario verificare presso il Servizio regionale Servizi Socio - Sanitari se esistessero i presupposti per un suo aggiornamento.

E' così iniziato un carteggio con il predetto Servizio regionale, attraverso il quale le posizioni iniziali si sono via via sensibilmente avvicinate.

A mio avviso, infatti, la direttiva n. 875/93 non era più in linea con la recente normativa (dettata con il D. Lgs. N. 109/1998, come modificato ed integrato dal D. lgs. N. 130/2000), tesa ad omogeneizzare e razionalizzare i criteri di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolate.

Anche prima dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 109/98, peraltro, cioè anche prescindendo dalle modifiche introdotte dal citato provvedimento normativo, non era legittimo fare riferimento ad una nozione di reddito diversa da quella prevista ai fini della tassazione IRPEF. Conseguentemente, non era, e non è, legittimo ricomprendere nella nozione di reddito a qualsiasi fine (a meno che non esista una previsione specifica per quel certo settore) emolumenti diversi da quelli espressamente indicati nella relativa normativa fiscale.

Infine, osservavo che il servizio mensa doveva essere fornito gratuitamente ai disabili (indipendentemente, quindi, dalle loro condizioni economiche) in applicazione di un complesso di norme (in primis il D.L. n. 786/1981, convertito nella legge n. 51/1982) le quali escludono i portatori di handicap dall'obbligo di contribuire ai servizi pubblici a domanda individuale qualora tali servizi siano finalizzati al loro inserimento sociale.

Il Servizio regionale riconosceva che, alla luce dei principi introdotti dal Decreto Legislativo n. 109/98, l'indennità di accompagnamento non doveva più essere computata tra i redditi dell'assistito, pur ritenendo inevitabile che l'Ente erogatore differenziasse la posizione di coloro che percepiscono tale indennità da coloro che ne sono privi. In ogni caso, lo stesso Servizio sosteneva che l'applicazione in concreto della normativa dettata dal D. Lgs. N. 109/98 doveva essere rinviata in attesa dell'emanazione dei provvedimenti attuativi previsti dallo stesso testo normativo.

Quanto al concorso dei disabili nella spesa per i pasti, il citato Servizio sosteneva che la direttiva regionale n. 875/93 era rivolta ad omogeneizzare i comportamenti delle amministrazioni comunali, fornendo indicazioni in merito alla quantificazione della quota a carico degli utenti laddove i Comuni intendessero avvalersi della facoltà di richiederla. Infatti, il Servizio riteneva che la normativa dettata in proposito esonerasse le amministrazioni comunali dall'obbligo di richiedere un contributo ai disabili, senza tuttavia vietarne la possibilità.

Di fronte a queste argomentazioni, antitetiche rispetto a quelle da me espresse, e non potendo rinunciare al mio intervento stante la delicatezza e l'importanza della questione, la cui definizione non appariva ulteriormente procrastinabile, ancora una volta ho invitato il Servizio regionale a prospettare all'organo competente la necessità di una modifica della direttiva regionale.

Ho anche fatto presente il mio preciso intendimento, se ciò non fosse avvenuto sollecitamente, di attivarmi direttamente presso gli Enti locali della regione, fornendo loro le indicazioni necessarie, lasciando quindi alla loro discrezionalità e responsabilità le determinazioni di competenza. Sarebbe stata inoltre mia cura fornire le stesse precisazioni alle associazioni di categoria dei disabili ed ai soggetti che a suo tempo avevano richiesto il mio intervento.

A questo riguardo il Servizio mi ha dato assicurazione che é in corso di predisposizione un provvedimento di generale riconsiderazione della modalità di accesso e di compartecipazione al costo dei servizi socio- sanitari e assistenziali rivolti ai disabili, anche alla luce dei contenuti della legge quadro sull'assistenza n. 328/2000.

Nel comunicare l'apprezzamento per questa iniziativa, ho manifestato la mia disponibilità a fornire ogni utile contributo in sede di elaborazione delle nuove direttive.

- **Regione Emilia - Romagna**

Assessorato Programmazione e Pianificazione Urbanistica

Si tratta di un intervento posto in essere d'ufficio, a seguito della necessità di acquisire dalla Regione Emilia-Romagna un autorevole parere in ordine alla divergenza di interpretazione che si era evidenziata tra la scrivente e l'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia di Bologna.

La divergenza si ricollegava ad un intervento illustrato nella mia Relazione per l'anno 1998, e riguardava la determinazione dell'Istituto di accollare agli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica le spese di trasloco anche nell'ipotesi che il trasloco fosse stato determinato dall'esigenza dell'Istituto di ristrutturare il relativo immobile.

A mio avviso, tali spese, conseguenti ad esclusive necessità dell'Ente, dovevano gravare su quest'ultimo, in mancanza di una norma che legittimasse l'accollo agli assegnatari e in applicazione del principio generale di cui all'art.2043 del codice civile.

Nella Relazione per l'anno 1998 avevo evidenziato l'intendimento dell'Istituto di formulare al riguardo uno specifico quesito alla Regione Emilia-Romagna, in relazione alla funzione normativa e di indirizzo di competenza di quest'ultima in materia.

Nel corso dell'anno 1999, avuta copia del quesito, avevo ritenuto necessario scrivere al Servizio regionale Qualità Edilizia integrando con alcune mie considerazioni la prospettazione data dall'Istituto.

Dopo alcuni mesi, avendo sollecitato l'Istituto per avere notizie al riguardo, apprendevo che il predetto Servizio aveva risposto al quesito (senza peraltro inviare anche a me copia della risposta), avallando in sostanza l'orientamento seguito dall'Istituto stesso.

Tale risposta, peraltro, nella sua genericità non mi sembrava esaustiva.

Ritenevo allora indispensabile una valutazione in proposito della Direzione Generale Programmazione e Pianificazione Urbanistica, e in tal senso scrivevo al Direttore Generale.

Il Direttore Generale ha prontamente ed esaurientemente risposto, evidenziando in quali casi l'ente gestore deve farsi carico degli oneri per il trasloco e in quali, potendosi ravvisare anche un interesse dell'assegnatario al cambio di alloggio, quest'ultimo deve farsi carico delle relative spese.

La vicenda si è praticamente conclusa con l'assicurazione dello stesso Direttore Generale di aver proposto l'inserimento - nel progetto di legge regionale in materia di edilizia residenziale pubblica e riforma degli I.A.C.P. - di disposizioni in ordine al rimborso agli assegnatari delle spese di trasloco sostenute in occasione delle ristrutturazioni, con onere da imputarsi ai costi degli interventi edilizi.

- **Regione Emilia-Romagna**

Direzione Generale Programmazione e Pianificazione Urbanistica

Alcuni acquirenti di alloggi realizzati con il contributo in conto capitale concesso dalla Regione Emilia-Romagna, lamentavano che l'impresa costruttrice aveva loro accreditato un contributo di importo inferiore a quello spettante.

Al riguardo occorre precisare che le disposizioni in materia prevedono che i contributi in argomento vengano concessi ai soggetti operatori, i quali sono tenuti a trasferirli integralmente ai destinatari finali degli alloggi.

Gli acquirenti avevano quindi richiesto l'intervento della Regione Emilia-Romagna, ma quest'ultima, nonostante le numerose sollecitazioni, non aveva ottenuto alcuna spiegazione al riguardo da parte del costruttore.

Gli interessati avevano anche avviato procedure civili e penali nei confronti del costruttore, con esito prevedibilmente lontano nel tempo.

Infine, gli stessi si sono rivolti, come "extrema ratio", al Difensore civico.

Il mio intervento è stato diretto prioritariamente a conoscere quali iniziative l'amministrazione regionale intendesse porre in essere al fine di verificare la corretta utilizzazione dei contributi, trattandosi di denaro pubblico sulla corretta destinazione del quale sussistevano posizioni divergenti.

Il Servizio regionale Programmi Edilizi mi precisava allora di aver fornito con sollecitudine agli interessati tutte le spiegazioni utili; faceva inoltre presente che, in ogni caso, l'unico provvedimento ipotizzabile a carico del costruttore, cioè un eventuale provvedimento di decadenza dal contributo, avrebbe potuto solo danneggiare ulteriormente i soggetti beneficiari, in tal modo privati della quota di contributo loro riconosciuta.

D'altro canto, dalle verifiche amministrative effettuate non erano emerse anomalie nello svolgimento delle procedure di legge per la concessione dei contributi: infatti, dalla documentazione regolarmente inoltrata dall'impresa, in particolare dagli atti notarili integrativi stipulati successivamente alla liquidazione del contributo regionale, non risultavano irregolarità.

L'amministrazione si dichiarava comunque disponibile, se chiamata nel giudizio instaurato dagli acquirenti a carico del costruttore, a fornire tutte le delucidazioni atte a definire la controversia.

Esprimevo allora il mio convincimento che fosse preciso obbligo dell'amministrazione accertare inequivocabilmente la corretta utilizzazione dei contributi, valutando inoltre le possibili azioni giudiziarie al riguardo, in quanto la vertenza coinvolgeva il corretto utilizzo di denaro pubblico.

A mio avviso infatti, contrariamente a quanto sostenuto finora dal Servizio regionale, la documentazione agli atti dell'amministrazione regionale non era idonea a comprovare l'integrale trasferimento dei contributi agli aventi diritto. Anche la strada della revoca del contributo, d'altro canto, non appariva adeguata ed efficace ai fini della verifica della corretta utilizzazione dei contributi in parola, risolvendosi solamente in un danno per i privati incolpevoli.

La pratica è stata ampiamente dibattuta anche in un incontro con il Responsabile del Servizio regionale Programmi Edilizi ed un legale del Servizio Affari Legislativi e Legali, senza peraltro pervenire ad individuare una soluzione soddisfacente.

Nei giorni scorsi la vicenda si è conclusa, almeno per quanto concerne il mio intervento: infatti, l'impresa si è incontrata con alcuni dirigenti regionali ed ha fornito la propria ricostruzione della vicenda.

A suo dire, le somme stornate dal contributo regionale corrisponderebbero agli importi dovuti dagli acquirenti per lavori e forniture extra capitolato.

Non vi è pertanto alcun elemento per ritenere che l'amministrazione regionale debba adottare alcuna iniziativa, dal momento che si tratta di controversie private, relative ai rapporti interni intercorsi tra impresa ed acquirenti, rimesse alla valutazione del giudice.

- **Regione Emilia-Romagna**

Direzione Generale Cultura e Turismo

Una società proprietaria di un albergo - ristorante - pizzeria lamentava l'interruzione dei contributi su un mutuo, concessi per interventi sull'immobile ai sensi delle leggi regionali 19/78 e 38/84.

L'interruzione era avvenuta a seguito del fallimento dell'originaria società e del trasferimento del complesso, con le relative ragioni di credito, all'attuale istante.

Il Servizio regionale Turismo e Qualità Aree Turistiche aveva motivato il rifiuto di corrispondere il residuo contributo con la circostanza che la compravendita aveva avuto come oggetto l'immobile e non l'azienda; a suo avviso, destinatario del beneficio restava quindi l'originario proprietario e non l'attuale. Il citato Servizio riteneva inoltre che con la compravendita fosse stato ceduto anche il contributo regionale, anche se di ciò non vi era menzione dell'atto; in ogni caso, l'eventuale cessione era comunque nulla e non vincolava l'amministrazione regionale in quanto non preventivamente autorizzata.

Il mio intervento si è fondato su di una motivazione giuridica, che cioè il contributo era accompagnato da un vincolo di destinazione d'uso dell'immobile per dieci anni, e ciò faceva ritenere che il contributo stesso fosse destinato non tanto a favorire lo sviluppo di quella certa azienda quanto piuttosto al mantenimento e allo sviluppo dell'offerta turistica nell'interesse generale dell'economia regionale.

Esso ineriva, pertanto, all'impianto, e non all'impresa.

Non era chiaro, d'altro canto, in base a quale norma di legge l'amministrazione avesse disposto la sospensione del contributo, dato che nella normativa regionale in materia non si riscontravano né ipotesi di sospensione del contributo, né tantomeno conseguenze negative in caso di vendita dell'immobile, sempre che beninteso fosse rispettato il vincolo di destinazione.

Né, d'altro canto, si rinveniva nella stessa normativa alcuna previsione di sanzioni o decadenza derivanti dalla mancata comunicazione all'amministrazione dell'eventuale passaggio di proprietà dell'immobile in parola.

In conclusione, ho ritenuto di poter argomentare che per la concessione del contributo e, di conseguenza, anche per la cessione dello stesso, non dovessero essere tenute in considerazioni particolari qualità soggettive del richiedente, così da qualificare il contributo medesimo come concesso ad personam.

La pratica si è conclusa dopo alcuni mesi e svariati solleciti: il Servizio regionale ha reiterato le proprie posizioni, senza peraltro confutare in alcun modo le argomentazioni da me sviluppate, ma ribadendo le considerazioni svolte a suo tempo nella risposta all'esponente.

Premesso che la questione coinvolge una diversa interpretazione delle norme regionali in materia, e non compete alla scrivente valutare la bontà della stessa, ritengo necessario una osservazione in ordine al metodo seguito dal Servizio regionale. Quello che a mio avviso appare censurabile non è la conclusione alla quale lo stesso è giunto (come dicevo sopra, entrambe le interpretazioni sembrano ugualmente praticabili), quanto piuttosto il ritardo nel fornire le proprie risposte e l'inadeguatezza della modalità seguita, vale a dire l'invio di una risposta che concretava la mera ripetizione di argomenti già trattati, a fronte di nuove e diverse argomentazioni prospettate.

E ciò, sia ben chiaro, a prescindere dalla circostanza che le argomentazioni suddette provenissero dal Difensore civico o da chicchessia.

Sottolineo inoltre la prassi, utilizzata in questo caso dal predetto Servizio, ma seguita da altri Servizi regionali, di richiedere un parere al Servizio regionale Affari Legislativi.

Poiché il Servizio affari legislativi, oberato da molteplici adempimenti, non può spesso corrispondere alla richiesta con sollecitudine ma solamente dopo svariati mesi, questo ulteriore passaggio, al quale in alcuni casi si ricorre anche per questioni semplici, rallenta indebitamente la definizione del procedimento.

- **Azienda U.S.L. Città di Bologna**

Il proprietario di un appartamento chiedeva al Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda USL Città di Bologna un sopralluogo per verificare l'impianto di erogazione del gas in un altro appartamento dello stesso stabile, ritenendolo obsoleto e pericoloso per l'intero condominio.

Non ottenendo riscontro nonostante i numerosi solleciti, l'interessato ricorreva al Difensore civico, il quale segnalava la situazione alla Azienda.

Nel giro di 4 giorni dal ricevimento della richiesta, l'Azienda effettuava il sopralluogo rilevando anomalie e carenze che, peraltro, a suo avviso, non comportavano pericoli per i condomini ma solamente per coloro che abitavano nello stesso appartamento.

Non era dello stesso avviso il Settore Salute e Qualità della Vita del Comune di Bologna il quale, dando atto della sussistenza di un grave rischio per la sicurezza degli occupanti lo stabile, emetteva un'ordinanza sindacale a carico del proprietario al fine di garantire le necessarie condizioni di sicurezza.

- **Azienda U.S.L. Città di Bologna**

Una signora mi segnalava che fin dal 1998 aveva inutilmente sollecitato l'Azienda affinché prevedesse, tra le altre modalità di consegna dei referti di analisi, anche quella dell'invio per posta, qualora i pazienti lo richiedessero.

Si trattava, del resto, di una procedura già in uso presso altri Distretti sanitari.

E' allora intercorsa una nutrita corrispondenza tra il mio ufficio e l'Azienda U.S.L. Città di Bologna, per tentare di risolvere un problema che, a mio avviso, non presentava particolari controindicazioni e che, al contrario, poteva essere sommamente utile per gli utenti abitanti fuori città o impossibilitati a presentarsi allo sportello negli orari fissati.

Finalmente, nel gennaio 2001, a distanza di circa un anno dal mio primo intervento, l'Azienda mi ha comunicato l'attivazione di una fase sperimentale di invio a domicilio di tutta la documentazione sanitaria richiesta.

Dapprima questa modalità verrà applicata solamente presso il Presidio Ospedaliero Bellaria - Maggiore, ma successivamente verrà estesa a tutta la città metropolitana.

• **Azienda U.S.L. Città di Bologna**
Distretto Savena – Santo Stefano

Sono intervenuta in una gravissima situazione familiare, in aiuto di una signora che non riusciva più a gestire adeguatamente in ambito familiare la convivenza con il proprio figlio, affetto da "schizofrenia".

La signora, separata, aveva assoluta necessità di mantenere il proprio posto di lavoro, dovendo provvedere al mantenimento della famiglia, ed inoltre doveva assistere i genitori molto anziani e provvedere ad un'altra figlia minore.

Era quindi estremamente problematico per lei far fronte a tutte le necessità del ragazzo, ventenne e dotato di una forza notevole, il quale non accettava di alzarsi, vestirsi, frequentare il centro diurno né, d'altra parte, poteva essere lasciato solo in casa per la sua totale mancanza di padronanza di sé.

La signora aveva quindi chiesto con insistenza l'inserimento in una struttura a carattere residenziale del figlio, sia in funzione delle esigenze di quest'ultimo, bisognoso di socializzare con i propri coetanei, sia per la serenità dell'altra figlia e sia anche per superare la propria quotidiana stanchezza fisica e mentale.

Il Distretto Savena - Santo Stefano, che già da tempo seguiva attentamente la situazione complessiva della famiglia, con il supporto domiciliare di un educatore per alcune ore del giorno e un'attività continuativa di terapia psichiatrica al ragazzo, oltre ad un supporto psicologico alla madre, tardava a fornire una risposta definitiva in quanto la possibilità di inserimento in una struttura residenziale era limitata a soggetti fortemente compromessi sul piano dell'autonomia e con risorse familiari giudicate molto critiche.

Pur comprendendo l'ottica nella quale la citata Struttura era tenuta ad operare, insisteva fortemente sulla necessità di inserire il ragazzo in una struttura residenziale, anche per toglierlo da un ambiente familiare che non offriva più le condizioni indispensabili per una serena convivenza, oltre che per salvaguardare la situazione emotiva e psicologica dell'altra figlia minore.

Il Direttore del Distretto in questi giorni ha riconsiderato la mia richiesta, disponendo l'inserimento del ragazzo in lista d'attesa per una struttura ad hoc.

Anche se questa non è ancora la soluzione definitiva, per la famiglia si tratta di un passaggio molto importante, che le consentirà entro tempi ragionevoli di ritrovare una nuova serenità, anche nella consapevolezza che l'inserimento produrrà effetti benefici sul comportamento e sulla psiche del ragazzo.

• **Azienda U.S.L. Città di Bologna**
Servizio di Medicina Legale

Un invalido al 70% con gravissima riduzione della capacità di deambulare aveva chiesto il rilascio del "contrassegno invalidi", indispensabile per poter proseguire nella sua attività lavorativa.

Gli accertamenti medici necessari per verificare la sussistenza dei presupposti avevano dato esito negativo, nonostante l'interessato fosse munito della certificazione di tre specialisti del settore operanti in strutture ospedaliere della regione.

Sono intervenuta in questa vicenda non per porre in discussione la discrezionalità tecnica che compete alla Commissione medica, quanto piuttosto per sottolineare l'evidente incompatibilità delle diagnosi, atteso che tutta la certificazione medica posseduta dall'interessato accertava un quadro clinico piuttosto complesso ed irreversibile, del quale non era forse agevole prendere conoscenza in una visita occasionale.

Mentre ancora attendevo una risposta alla mia lettera, si presentava nel mio ufficio la figlia di una signora centenaria e invalida al 100%, alla quale ugualmente era stato negato lo stesso "contrassegno invalidi".

Poiché le modalità con le quali si era svolta la visita della signora erano le stesse lamentate dall'invalido di cui sopra, ho diffusamente rappresentato all'Azienda USL Città di Bologna che, secondo quanto riferitomi autonomamente da ben due soggetti, la Commissione medica non aveva adottato procedure di verifica complete e adeguate. Infatti la stessa, contrariamente a quanto certificato nel proprio parere, non aveva preso in esame la documentazione esibita dagli interessati, adducendo motivi di rispetto della privacy; inoltre, l'unico accertamento compiuto era consistito nel far camminare i pazienti per i pochi metri esistenti tra la scrivania del medico e la porta dell'ambulatorio.

Da ultimo segnalavo l'irregolarità contenuta nel modello con il quale veniva espresso il parere circa la sussistenza, o meno, dei requisiti per il rilascio del contrassegno. La dizione generica contenuta in tale documento, infatti ("Avverso tale parere, ai sensi della vigente normativa può essere inoltrato ricorso, entro 60 giorni dalla notifica, presso le sedi opportune"), costituiva violazione dell'obbligo di indicare l'autorità cui è possibile proporre ricorso, come prescritto dall'art.3 della legge n. 241 del 1990.

Successivamente ho appreso che, dopo alcuni giorni dalla mia segnalazione, l'invalido è stato sottoposto a nuova visita medico- legale ed ha ottenuto il contrassegno, così come la signora centenaria.

Questo esito positivo mi è sembrato tanto più significativo in quanto non era in discussione solamente l'ottenimento di quel certo beneficio quanto piuttosto le modalità operative seguite da una struttura pubblica nei confronti di una categoria di soggetti particolarmente deboli.

- **Azienda Ospedaliera di Bologna**
Policlinico Ospedaliero S. Orsola - Malpighi

A seguito di un intervento chirurgico, un paziente aveva avuto necessità di esami e controlli clinici.

Secondo quanto riferito dall'interessato, al termine della prima visita di controllo gli era stato consegnato un foglio con l'indicazione di un numero di telefono al quale richiedere l'ulteriore appuntamento, senza doversi recare al CUP.

Dopo essersi munito dell'impegnativa, l'interessato si era recato alla visita e al termine di essa aveva appreso, con sua grande sorpresa, che si trattava di una visita a pagamento, trattandosi di prestazione in regime libero professionale.

Vani erano i suoi tentativi di chiarire l'equivoco e di ottenere il rimborso di quanto versato.

L'Ufficio Pubbliche Relazioni dell'Azienda U.S.L. sosteneva infatti che, sia all'atto della prenotazione che all'atto della visita, il paziente era stato pienamente edotto della circostanza che, per poter avere la certezza di essere visitato da quel certo professionista, egli doveva optare per la visita in regime libero professionale.

Sta di fatto che, di fronte alle divergenti ricostruzioni dei fatti, risultava un unico elemento oggettivo, cioè che in quella circostanza era stato utilizzato il modulo solitamente usato per le visite presso gli ambulatori divisionali, e non quello per le prestazioni libero professionali, e ciò appariva idoneo ad ingenerare nel paziente il convincimento della gratuità della prestazione.

Peraltro, atteso che entrambe le parti permanevano nelle rispettive posizioni, entrambe plausibili, non ho potuto fare altro che chiudere il procedimento senza alcun risultato apprezzabile.

- **Azienda U.S.L. di Imola (Bologna)**

Venivo a conoscenza che presso il Presidio Ospedaliero di Imola – Servizio di Radiologia, era prassi allegare alla consegna dei referti radiologici un modello informativo sull'esecuzione di indagini radiologiche in regime di libera professione, completo dei recapiti telefonici di riferimento.

Tale circostanza, da un lato appariva idonea ad ingenerare una certa confusione nei cittadini che, avendo già eseguito l'esame radiologico, non ne comprendevano la funzione, dall'altro determinava perplessità anche fra il personale medico che aveva optato per l'esercizio della professione intra muraria.

Alla mia richiesta di conoscere le motivazioni di questa scelta organizzativa, l'Azienda ha risposto che la distribuzione del depliant in argomento è stata di recente soppressa per ragioni di opportunità, tenuto conto che si verificava una non chiara comprensione dell'informazione da parte degli utenti.

- **Azienda U.S.L. di Ferrara**

Ho ricevuto dal Tribunale per i diritti del malato di Ferrara la segnalazione di un episodio occorso ad un cittadino che, nell'esecuzione di indagini di laboratorio, per un disguido dell'addetto era stato sottoposto a tre diversi prelievi di sangue in giorni diversi.

Ciò aveva determinato un comprensibile disagio all'interessato e la necessità di assentarsi ripetutamente dalla propria attività artigianale, con inevitabile danno per la stessa.

In risposta alla mia richiesta di notizie sia sull'episodio che sull'eventualità di riconoscere all'interessato il ristoro per i danni subiti, l'Azienda USL di Ferrara ha espresso le proprie scuse per l'incidente occorso ed ha prospettato la possibilità di corrispondere un risarcimento per l'inabilità temporanea e per il danno morale subiti dal cittadino.

- **Opera Pia dei Poveri Vergognosi di Bologna**

Gli inquilini di uno stabile di proprietà dell'Opera Pia dei Poveri Vergognosi mi hanno segnalato che, con intuibile loro angoscia e disagio, avevano ricevuto dall'Ente una formale disdetta dai rispettivi contratti di locazione.

Chiedevo allora all'Opera Pia di conoscere i motivi di tale disdetta, la futura destinazione che l'ente intendeva dare agli alloggi, e, infine, le possibili soluzioni per la sistemazione alloggiativa degli interessati, tutte persone molto anziane che desideravano restare vicini in quanto si aiutavano reciprocamente nelle rispettive necessità.

L'Opera mi faceva allora presente che la disdetta era finalizzata a conseguire un reddito superiore dall'immobile, ma che non era assolutamente sua intenzione creare difficoltà di sorta agli attuali conduttori. Essa aveva quindi assicurato agli interessati la ricerca di una soluzione idonea, che poteva essere il trasferimento presso una nuova struttura o presso una casa protetta, o anche una diversa soluzione abitativa presso un altro immobile di proprietà dell'Ente.

A questo punto dovevo prendere atto che non esisteva un obbligo positivo dell'Opera Pia di mantenere in essere quelli che si configuravano puri e semplici contratti di locazione.

Mi sembrava peraltro opportuno ed utile che l'Ente —che, quale Istituzione pubblica di assistenza e beneficenza non può perseguire fini di lucro— prima di adottare la determinazione di disdetta dai contratti di locazione, avesse definito l'assegnazione agli interessati di un adeguato alloggio, a canone compatibile con quello attualmente corrisposto e con la loro situazione reddituale.

Al riguardo richiamavo comunque i disagi, anche traumatici, che subiscono le persone anziane allorché sono sottoposte a trasferimenti di residenza non desiderati, ma anzi fieramente avversati.

Sulla vicenda nel frattempo si riscontrava un intervento dell'Assessore ai Servizi sociali del Comune di Bologna, il quale chiedeva all'Opera Pia di mantenere gli anziani nell'attuale situazione