

39) rimborsi e rettifiche ICI

Il sig. D.M. si rivolgeva a questo ufficio lamentando che, dopo aver effettuato per errore una duplicazione nel versamento dell'ICI, si era rivolto all'ufficio comunale competente, ottenendo la risposta che il rimborso avrebbe potuto essere effettuato dopo quattro o cinque anni.

Scrivevo all'ufficio ICI, ricevendo in risposta l'assicurazione che è stato di recente instaurato un meccanismo per effettuare nel più breve tempo possibile i rimborsi, così che anche quello spettante al sig. M. sarebbe avvenuto al più presto, dopo necessari riscontri.

Il caso si è quindi risolto in maniera positiva per il cittadino, e di ciò va dato atto ben volentieri all'ufficio competente.

Analoga soddisfazione va espressa relativamente alla positiva conclusione del caso del sig. C.V., il quale ha ricevuto un avviso di liquidazione dell'ICI 1995 in base ad un estimo catastale che viceversa era già stato rettificato relativamente all'anno 1994.

A seguito della segnalazione inviata da questo ufficio, ed a successivi contatti diretti fra le due parti (io stesso avevo infatti invitato il richiedente a rivolgersi all'ufficio per fare presente, ed all'occorrenza documentare l'errore), l'ufficio ICI del comune mi informava che il

problema era stato risolto con l'annullamento dell'avviso di liquidazione del ricorrente e della moglie (proprietaria dell'altro 50% dell'immobile).

40) riliquidazione indennità di fine rapporto. Esclusione del periodo 1/2/1984-1/4/1989.

Il signor R.A. si è rivolto a questo ufficio al fine di chiederne un intervento facendo presente che da parte dell'INPS a seguito di lungaggini burocratiche incontrate dalla sua pratica non gli è stato incluso negli arretrati un periodo di ben cinque anni.

L'ufficio ha svolto sull'INPS - servizio fondi speciali di previdenza - di Roma e sull'INPS territorialmente competente un intervento, e da entrambi gli uffici si è avuta sollecita risposta con la quale si comunicava l'accredito della riliquidazione e l'assicurazione che si sarebbe provveduto nel contempo al calcolo degli interessi legali spettanti al cittadino in questione.

L'interessato nel ringraziare caldamente l'ufficio ha manifestato la sua soddisfazione per la risoluzione così tempestiva del suo problema.

41) Revoca ingiustificata di pensione INPS

Il sig. L.B. si è rivolto a questo ufficio perchè una direzione INPS gli aveva revocato la pensione sociale per il fatto che l'interessato aveva

superato il limite reddituale, conseguente, peraltro, alla liquidazione degli arretrati relativi alla titolarità di una quota della pensione di reversibilità.

In pratica il sig. B. dopo aver subito il danno di pagamenti ritardati riferentesi alla quota cui aveva diritto della pensione di reversibilità avrebbe dovuto poi subire la beffa (e l'ulteriore danno economico) di vedersi revocata, con effetto definitivo, la pensione sociale alla quale avrebbe avuto diritto qualora i pagamenti relativi alla quota di reversibilità fossero stati tempestivi (quasi che il colpevole dei ritardi fosse l'interessato!).

Un primo colloquio con la competente direzione INPS si era rivelato infruttuoso; successivamente peraltro la stessa direzione, dopo una ulteriore attenta analisi delle norme (in esse comprese le "direttive" interne all'istituto), perveniva ad una soluzione temperata in forza della quale la pensione sociale sarebbe stata sospesa per il solo anno successivo a quello in cui il limite di reddito era stato superato e successivamente regolarmente ripristinata.

Il sig. B. ha manifestato la propria soddisfazione per tale soluzione.

42) Corresponsione arretrati di pensione.

Il Sig. C.P. si è rivolto a questo ufficio perchè attendeva da oltre tre anni gli arretrati della propria pensione e i ripetuti tentativi espletati anche tramite patronato si erano rivelati infruttuosi.

Nella circostanza l'intervento dell'ufficio scrivente è stato gratificato da una immediata risposta della competente direzione INPS che ha comunicato la risoluzione della pratica; il Sig. C.P. ha manifestato il suo apprezzamento per l'operato di questo ufficio che già in passato, per quanto lo stesso interessato ha riferito, era stato da lui contattato con esito positivo.

43) corresponsione di pensione di reversibilità

Il sig. B.C. si era rivolto all'ufficio scrivente per sollecitare la definizione di una pratica, protrattasi per un lunghissimo periodo, avente ad oggetto la corresponsione della pensione di reversibilità in favore della signora I.C. centenaria.

Le reiterate istanze rivolte alla competente sede provinciali dell'INPDAP prima ed infine alla direzione centrale delle prestazioni previdenziali dell'INPDAP stesso sono state infine coronate da un esito positivo con conseguente sentito ringraziamento da parte del figlio dell'interessata.

44) pensioni INPDAP

Il difensore civico di una provincia non ligure ha indirizzato a tutti i suoi colleghi delle altre regioni italiane una richiesta di informazioni sui seguenti problemi sollevati da un gruppo di pensionati INPDAP: mancata trasparenza del mandato di pagamento; mancata chiarezza dell'adeguamento annuo all'inflazione; ammontare della perequazione contrattuale; mancata apposizione della dizione "debito vitalizio dello stato" sui mandati di pagamento, cosa che faceva temere ai richiedenti che lo stato non si ritenesse più debitore; infine se fosse legittima la clausola, figurante sul modulo "rava", che abilita l'INPDAP ad effettuare prelevamenti d'ufficio dal conto corrente sul quale veniva accreditata la pensione. In proposito richiedevo notizie al locale dirigente dell'INPDAP il quale forniva sollecite precisazioni, dalle quali ricavo che la situazione genovese è in parte diversa, in quanto gli eventuali recuperi di somme non dovute, pur obbligatori, sono sempre preceduti da un avviso al pensionato. Per quanto riguarda invece gli altri problemi si tratta di questioni di carattere generale che debbono essere sottoposte agli organi centrali.

Il tenore della risposta è quindi parzialmente soddisfacente, perchè a Genova, almeno, non avvengono prelievi sul conto del pensionato senza un adeguato preavviso, e non è richiesta una autorizzazione preventiva in bianco. Ciò non toglie che l'eventuale richiesta di rimborso indirizzata dall'INPDAP alla banca senza specifica autorizzazione del titolare del conto ponga un serio problema di legittimità. Per il resto il problema della non completa chiarezza delle comunicazioni INPDAP si pone anche in questa regione, e dovrebbe essere affrontato e risolto, come le altre questioni sollevate; è peraltro evidente che si tratta effettivamente di questioni da risolversi in maniera uniforme a livello centrale, che per questo motivo vengono qui segnalate a chi è competente in proposito.

45) trasparenza nelle cartelle esattoriali

Più volte mi pervenivano segnalazioni relative alla poca chiarezza dei dati contenuti nelle cartelle esattoriali.

Un caso limite di cui ho dovuto occuparmi è stato quello di una cartella emessa nei confronti dell'erede di un defunto contenente la richiesta di pagamento di un tributo risalente all'anno 1985 (cartella notificata nell'anno 2000), la quale portava semplicemente la seguente

spiegazione: "sanzioni pecuniarie omesso/rita" (forse l'ultima parola sta per ritardato, ma si tratta di un indovinello, a parte che si dovrebbe chiaramente indicare di quale ipotesi in concreto si tratti, cioè se di omissione o ritardo, oltre a quale fosse il tributo a cui le sanzioni si riferivano).

Altre indicazioni irregolari della stessa cartella erano la mancata indicazione del nome dell'erede ed il rinvio, per il caso di ricorso, alle "disposizioni contenute nel decreto legislativo del 31 dicembre 1992 n.564", non ulteriormente illustrate.

Poichè tutto ciò non appariva compatibile con l'obbligo di trasparenza degli atti delle pubbliche amministrazioni segnalavo il caso al ministro della funzione pubblica richiedendo un intervento normativo atto a meglio disciplinare il contenuto delle cartelle esattoriali. Ricevevo quindi dal direttore centrale del ministero copia di una lettera trasmessa al gabinetto del ministro, nella quale si precisava innanzi tutto che le problematiche segnalate da questo ufficio erano state recentemente oggetto di attento esame in sede di attuazione della riforma del sistema di riscossione mediante ruolo, tradottosi nella emanazione del DM 3/9/1999 n. 321, nel quale è stato definito il contenuto minimo delle

cartelle di pagamento (tra cui l'obbligo di motivazione); inoltre è stata adottata, con decreto dirigenziale 28/6/1999 (in G.U. 173 del 26/7/1999), una nuova modulistica contenente informazioni complete e facilmente comprensibili.

Tale risposta è apparsa molto soddisfacente, sia perchè documenta che l'amministrazione centrale aveva già avvertito la esistenza del problema, sia perchè evidenzia altresì l'attenzione dedicata in sede ministeriale alle segnalazioni dei difensori civici ai sensi dell'art.16 L.127/97.

46) iscrizione di minori a scuole comunali per l'infanzia

Sia i genitori del minore G.B.M. che quelli del minore J.D.M. hanno separatamente fatto ricorso a questo ufficio lamentando che i loro figli non avessero ottenuto l'ammissione alla scuola comunale per l'infanzia, pur avendone titolo. Nel primo caso la collocazione del bambino nella lista di attesa era derivata dalla mancata richiesta, nella domanda di iscrizione, del tempo continuato (che avrebbe comportato la concessione di un punteggio maggiore), perchè i genitori non erano stati informati di tale opportunità, non menzionata neppure sul modulo di iscrizione; d'altra parte era emerso, dopo la presentazione della

domanda, che un ulteriore titolo preferenziale era costituito dalla presenza in famiglia di persona bisognosa di assistenza, ma il termine "famiglia" non sarebbe stato inteso in senso ristretto, cioè con riferimento al solo nucleo familiare entro il quale si trovava il bambino, ma in maniera molto più ampia (sarebbe stata infatti considerata titolo preferenziale l'esistenza di un congiunto bisognoso di assistenza abitante per conto proprio).

Nel secondo caso si sarebbe verificata una analoga esclusione del minore, rimasto in lista di attesa, per la stessa ragione sopra ricordata, in quanto sarebbe stato riconosciuto un punteggio preferenziale ad altro bambino avente un congiunto che abbisognava di assistenza ma risiedeva addirittura in altra località.

Richieste informazioni all'amministrazione comunale la stessa nel primo caso dava una risposta del tutto generica, affermando che una verifica appositamente effettuata aveva confermato il punteggio (insufficiente) attribuito al bambino. Nel secondo caso invece veniva precisato che era legittimo prendere in considerazione la famiglia in senso allargato, basandosi sulla dizione "presenza in famiglia", anzichè su quella "presenza nel nucleo familiare convivente", utilizzata

quest'ultima nella circolare che fornisce indicazioni in merito alla valutazione delle domande di iscrizione (va tuttavia osservato che, mentre erano forniti gli estremi di quest'ultima circolare, non veniva specificato invece quale fosse la norma che adoperava l'espressione asseritamente più ampia).

In realtà la tesi dell'amministrazione comunale non appare convincente, perchè se è effettivamente possibile che anche una persona disabile ma residente in abitazione diversa da quella del minore possa in certi casi tenere impegnato uno dei genitori o prossimi congiunti del bambino, non è certamente detto che tutte le volte che taluno abbia parenti anziani debba badare continuativamente ad essi, tanto più se residenti in altre località.

In entrambi i casi, pertanto, l'intervento si è concluso in maniera negativa, e le spiegazioni fornite non sono apparse convincenti.

47) richiesta di ripristino di una scuola elementare in un comune dove essa era stata soppressa per mancanza del numero minimo richiesto di alunni.

Tramite l'avv. A.A. i genitori di quattro bimbi in età scolare residenti in una frazione di un comune dell'entroterra si rivolgevano a

questo ufficio chiedendone l'intervento nei confronti delle autorità scolastiche a livello locale e regionale, perchè una scuola elementare pluriclasse esistente fino all'anno precedente in tale frazione era stata soppressa.

Seguiva una complessa istruttoria che coinvolgeva, oltre a questo ufficio, le autorità scolastiche e quelle comunali; veniva anche effettuato un esame congiunto tra il difensore civico e la dirigente scolastica (*ex preside*) dell'istituto comprensivo dei comuni interessati. Veniva appurato che, di fronte ad un numero minimo di sei alunni richiesto dalla normativa per l'istituzione di una sede scolastica, gli iscritti della frazione erano stati soltanto quattro. Nell'anno precedente, in cui la situazione era analoga ma la scuola aveva funzionato, si erano avute in più le iscrizioni di tre anziani i quali peraltro non avevano mai frequentato, così rendendo palese la strumentalità della loro richiesta. Nell'ultimo anno scolastico invece, tale iscrizione fittizia non era stata nemmeno ripetuta.

Di fronte a tale situazione questo ufficio non poteva che prendere atto della legittimità della soppressione della scuola nella frazione interessata. D'altra parte il sindaco del comune assicurava la

messa a disposizione di un automezzo per il trasporto dei quattro alunni fino alla scuola più vicina (analogo trasporto era già in corso per altri allievi che non avevano richiesto la iscrizione nella scuola situata nella frazione).

Si proponeva a questo punto un ulteriore problema, in quanto i quattro alunni venivano iscritti dai loro genitori non in una, ma in due sedi scolastiche raggiungibili, partendo dalla frazione di residenza, mediante due strade fra loro divergenti, mentre tutti i genitori richiedevano il servizio di trasporto. Il sindaco replicava tuttavia che il comune non disponeva dei mezzi economici per fare fronte ad un duplice trasporto, per cui il servizio in corso sarebbe stato mantenuto, mentre per gli alunni che non potevano usufruirne perchè diretti in altre località sarebbe stato garantito un contributo nelle spese, in misura peraltro non prestabilita in quanto la disponibilità sarebbe stata appurabile soltanto a consuntivo.

La soluzione proposta del sindaco non accontentava i genitori degli alunni non beneficiari del trasporto pubblico; essa tuttavia appare legittima in quanto il piccolo comune montano di cui trattasi non possiede ragionevolmente fondi adeguati a fornire un duplice trasporto

(da svolgersi contemporaneamente dato che le scuole aprono e chiudono tutte allo stesso orario); i cittadini d'altra parte, avendo preferito (cosa che pur costituisce una loro facoltà) iscrivere i figli in altra sede scolastica rispetto a quella servita dal trasporto comunale, non hanno un diritto soggettivo a ricevere anch'essi analogo servizio, e comunque potranno beneficiare del contributo promesso.

48) macchina da scrivere con caratteri braille in una scuola elementare

Su un giornale cittadino compariva una lettera dei genitori di una alunna non vedente di una scuola elementare, i quali lamentavano la mancata fornitura di una macchina da scrivere in caratteri braille, benchè essa fosse stata tempestivamente richiesta.

Poichè la lettera conteneva l'indicazione della scuola elementare interessata scrivevo alla direzione chiedendo sollecite notizie sulla vicenda. In risposta venivo informato che la richiesta della macchina in questione era già stata inoltrata da tempo al comune, competente a provvedere.

Sollecitavo allora il comune, il quale provvedeva alla sollecita consegna del supporto didattico, come mi assicurava dapprima la direzione scolastica e quindi il comune stesso.

49) problemi dei dirigenti delle istituzioni scolastiche

Una delegazione di dirigenti (ex presidi e direttori didattici) di scuole pubbliche appartenenti ad una organizzazione sindacale si sono rivolti a questo ufficio segnalando le difficoltà in cui essi si trovavano in quanto non disponevano ancora delle direttive necessarie per gestire i loro istituti in regime di autonomia e personalità giuridica, di cui al decreto 30/8/2000 del direttore regionale: tale mancanza di direttive comportava la ignoranza dei limiti esatti posti alla loro attività, ed ingenerava altresì il timore di incorrere in responsabilità.

Inoltre gli stessi dirigenti lamentavano il mancato avvio delle trattative per la definizione del loro stato giuridico ed economico.

Poichè la materia chiaramente non rientrava nelle competenze della civica difesa, ma nel contempo non potevo ignorare quanto sottopostomi, trasmettevo le richieste al ministero della pubblica istruzione.

L'episodio è uno dei tanti che mettono in luce il ruolo di referente su una molteplicità di problemi, anche esulanti dalla competenza propria, che il difensore civico viene man mano acquisendo.

50) poste italiane s.p.a. - "diffida"

Il sig. F.C. ha in corso una annosa vertenza con la società poste italiane s.p.a., in quanto, già dipendente di tale amministrazione quand'era ancora inquadrata nel ministero delle comunicazioni, egli sarebbe stato a suo dire danneggiato indebitamente nello sviluppo della carriera.

Per tale motivo egli ha presentato numerose richieste di accesso e di rilascio di documenti al suo ex datore di lavoro, certamente con molta insistenza.

Di recente egli ha portato a questo ufficio in visione una lettera della società poste italiane nella quale veniva enunciata una espressa "diffida...dal continuare ad importunare con tale atteggiamento (precedentemente definito "pretestuoso e provocatorio") sia la società poste italiane sia il ministero". Di fronte ad un simile tono è stato giocoforza scrivere al mittente della lettera in questione osservando, senza entrare nel merito, che "nessuna norma consente ad un ufficio pubblico di diffidare il cittadino dal continuare a presentare istanze alla pubblica amministrazione: anzi la L.241/90 prevede modalità e termini

della risposta, che pertanto appare obbligatoria senza distinzione fra le istanze "pretestuose e provocatorie" e le "altre".

E' probabile che la lettera di cui si discute sia dovuta ad uno scatto di nervi da parte di chi riteneva di aver già fornito ogni spiegazione. Tuttavia il tenore della missiva rivela una concezione del rapporto tra il potere ed i sudditi del tutto inaccettabile.

La lettera di questo ufficio non ha ricevuto risposta.

51) problemi dell'amministrazione postale

Il sig. P.C. mi informava che, avendo aperto un conto corrente postale su cui aveva depositato i suoi risparmi, ed essendosi trovato dopo poco tempo nella necessità di disporre del denaro, non era riuscito ad ottenerne la immediata restituzione.

Alla richiesta di spiegazioni veniva risposto che il procedimento prescelto dal cliente era stato quello - suggerito dalla amministrazione - di aprire immediatamente un libretto postale, in attesa di trasferire il denaro ivi depositato sul conto corrente in fase di apertura: ciò al fine di non dover trattenere a mani il denaro contante durante il tempo occorrente per la procedura di accensione del conto (circa tre giorni). Successivamente il sig. G. aveva smarrito il libretto, e quindi era risultato