



Il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

Istruzioni ad uso dei cittadini



Il Difensore Civico tutela i tuoi diritti.

Ha il compito di proteggere i tuoi diritti nei confronti di un'Amministrazione Pubblica, un ente o un soggetto, anche privato, che svolge una funzione pubblica o di pubblico interesse (come i gestori di acqua, luce e gas) operante nel territorio della regione Emilia-Romagna.

Il suo ruolo è molto importante: garantisce efficienza e trasparenza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Il Difensore civico è una figura autonoma ed indipendente.

E' scelto tra esperti esterni alla Pubblica Amministrazione e ha la funzione di prevenire, sanare o mediare i conflitti tra amministrazione e cittadini.



L'ombudsman

Il Difensore civico è stato istituito per la prima volta a inizio Ottocento nei Paesi scandinavi (in Svezia) dove ha assunto il nome di ombudsman, letteralmente «uomo ponte».

La funzione storica dell'ombudsman è quella di controllo sul buon funzionamento e sull'imparzialità degli apparati amministrativi.

L'attività del Difensore Civico è quindi un valido aiuto per l'amministrazione pubblica, poichè stimola la crescita e il miglioramento dei servizi prestati. I suoi interventi diminuiscono inoltre il contenzioso giudiziale e fanno risparmiare soldi alla collettività.

In sintesi: oltre a migliorare i rapporti tra la pubblica amministrazione e i cittadini, la difesa civica «contribuisce a rafforzare il sistema di tutela dei diritti dell'uomo», intervenendo a favore delle categorie più deboli e delle fasce di popolazione più fragili.



Chi può chiedere il suo aiuto

Il servizio offerto dal Difensore civico è gratuito e rivolto a tutti, senza distinzioni di età, cittadinanza o altro.

La legge regionale che lo istituisce (n.25/2003) prevede che il Difensore civico intervenga su richiesta di "singoli interessati, enti, associazioni e formazioni sociali". Puoi quindi chiedere il suo intervento se sei un privato cittadino ma anche se, ad esempio, hai un'azienda industriale, artigianale, agricola o commerciale, se sei un lavoratore autonomo o un'associazione.

Puoi rivolgerti al Difensore civico della Regione Emilia-Romagna anche se non sei residente sul territorio regionale purchè vi abbia sede la PA o il gestore di servizi pubblici che ritieni non abbia operato in modo corretto.

Rivolgersi al Difensore civico è molto facile, non servono particolari formalità o pratiche burocratiche.



Cosa fa

Prima di contattare il Difensore civico è necessario che tu ti sia già rivolto agli uffici della Pubblica Amministrazione competente o al gestore del servizio che tratta la questione segnalando i ritardi, le irregolarità o le disfunzioni che hai riscontrato.

Se non hai ottenuto risposta entro trenta giorni o se ritieni che la risposta non sia soddisfacente puoi chiedere l'intervento del Difensore civico. Devi accompagnare l'istanza, che deve essere esposta in modo semplice e chiaro, con la copia di un tuo documento di identità.

Puoi rivolgerti al Difensore anche se hai presentato ricorso giurisdizionale o amministrativo ma ricorda che il suo intervento non interrompe né sospende i termini.

Il Difensore civico può intervenire in relazione ad atti o comportamenti ritardati, omessi o irregolarmente compiuti da:

- 
- Regione Emilia-Romagna ed enti, istituti, consorzi, agenzie e aziende da essa dipendenti o sottoposti a vigilanza o a controllo regionale;
 - Aziende Unità sanitarie locali e ospedaliere;
 - Province e Comuni della regione in forma singola o associata;
 - uffici dello Stato e concessionari o gestori di servizi pubblici operanti nel territorio regionale (Enel, Hera, ecc).

Al Difensore civico puoi inoltre inviare segnalazioni e reclami relativi ad ogni presunta violazione del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Quando presenti un'istanza, il Difensore civico effettua una prima verifica sulla fondatezza e sull'ammissibilità della richiesta.

Se la questione rientra nelle sue competenze, il Difensore avvia un'indagine presso le amministrazioni interessate per reperire tutte le informazioni e i chiarimenti che ritiene necessari per esprimere un parere motivato.



Può, ad esempio, segnalare la questione all'amministrazione competente e chiedere ragioni del suo operato, indicando il comportamento più corretto da tenere o suggerendo una diversa soluzione. In questi casi, l'Amministrazione dovrà informare il Difensore civico sulle misure che intende adottare per risolvere la questione.

Se, invece, l'istanza non è ricevibile perché la questione non rientra nelle sue competenze, il Difensore, ti indica comunque eventuali altri organismi pubblici o privati di tutela cui puoi rivolgerti.

L'intervento del Difensore civico serve molto spesso a trovare una soluzione "amichevole" e a prevenire il ricorso al giudice.

Spettano infatti al Difensore civico le iniziative di mediazione e di conciliazione dei conflitti per rafforzare il sistema di tutela dei diritti delle persone.

In ogni caso dal Difensore civico otterrai se possibile, in relazione al caso da te esposto, informazioni e suggerimenti utili sulle azioni da intraprendere.



Il Difensore civico regionale è anche la figura a cui ricorrere in casi di **diniego alla richiesta di accesso a documenti** detenuti dalla pubblica amministrazione locale:

Accesso documentale

L'accesso documentale, previsto dall'art.22 della Legge n.241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto, concreto e attuale rispetto al documento stesso.

Accesso alle informazioni dei consiglieri comunali e provinciali

Previsto dall'art.43 del D.Lgs.n.267/2000 (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali), dà ai consiglieri comunali e provinciali diritto di ottenere dagli uffici tutte le notizie e le informazioni utili all'espletamento del proprio mandato



Accesso ambientale

Previsto dal D.Lgs.n.195/2005 garantisce il diritto d'accesso all'informazione ambientale detenuta dalle autorità pubbliche e stabilisce i termini, le condizioni fondamentali e le modalità per il suo esercizio

Accesso civico generalizzato

Consente a chiunque - senza indicare motivazioni - il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del D.Lgs.33/2013



Cosa non fa

Non puoi rivolgerti al Difensore se hai un problema in materia di difesa, sicurezza pubblica e giustizia.

Il Difensore non può intervenire per tutte le questioni che riguardano il settore privato, come ad esempio i rapporti di lavoro e le liti condominiali, i casi di separazione o divorzio e le questioni relative ad eredità.

Il Difensore civico non può assisterti in giudizio, effettuare sopralluoghi, ispezioni, perizie o valutazioni tecniche, né il suo intervento può interrompere i termini di un procedimento avviato presso altre amministrazioni.

Il Difensore civico non può sostituirsi alla Pubblica Amministrazione competente nell'adozione di atti o provvedimenti né modificarne le decisioni, può però chiedere che un provvedimento venga annullato o cambiato. Il suo intervento è infatti dotato esclusivamente di **“potere si persuasione”** per cercare di stabilire o di ricostruire un rapporto di fiducia fra cittadini e amministrazione.

Come chiedere il suo aiuto

Richiedere l'intervento del Difensore civico è semplice. Puoi:

- scrivere una lettera a: Difensore civico della Regione Emilia-Romagna - Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna;
- compilare il semplice form che si trova sul sito del Difensore civico all'indirizzo: www.assemblea.emr.it/garanti -> Difensore civico
- telefonare al numero 051.527.6382;
- telefonare al numero verde gratuito anche da rete mobile 800 515 505;
- inviare un fax al numero 051.527.5461;
- inviare una email a: difensorecivico@regione.emilia-romagna.it
- inviare una email alla casella di posta elettronica certificata (PEC): difensorecivico@postacert.regione.emilia-romagna.it



Puoi recarti personalmente presso gli uffici del Difensore civico per consegnare documenti relativi a istanze già aperte o consegnare l'istanza e i relativi materiali a mano nelle giornate di martedì pomeriggio e giovedì mattina, previo appuntamento da concordare con il personale telefonando ai numeri 051.527.5860/527.6382.

E' importante, quando chiami, specificare chiaramente nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e motivo della chiamata, per consentire all'ufficio di mettersi in contatto con te per eventuali chiarimenti o informazioni.

Ricorda che prima di rivolgerti al Difensore civico devi contattare l'Amministrazione o il gestore di pubblici servizi che reputi non abbia rispettato un tuo diritto. Se, trascorsi 30 giorni, non ottieni risposta o ritieni che la risposta non sia soddisfacente puoi chiedere l'intervento del Difensore civico.

Ricorda inoltre di allegare all'istanza la copia di un tuo documento di riconoscimento in corso di validità e il reclamo che hai presentato all'Amministrazione interessata.



Casi risolti. Alcuni esempi

Accesso alla firma di ritiro di un atto giudiziario presso la casa comunale

Un cittadino ha formulato una denuncia nei confronti di un altro cittadino per la mancata esecuzione di una disposizione giudiziaria. La “compiuta giacenza” della raccomandata relativa alla disposizione giudiziaria non è sufficiente per provare il dolo per la mancata esecuzione. Il cittadino, che ritiene che, sia pure in ritardo, l’atto sia stato ritirato, chiede al comune l’accesso alla ricevuta di firma del ritiro. L’atto è giudiziario, ma la ricevuta del ritiro dell’atto avviene a carico dell’ufficio notifiche del Comune.

Il comune nega l’accesso al documento obiettando che manca un interesse diretto, concreto e attuale da parte del richiedente e che la richiesta era riferita a documentazione inerente un procedimento di competenza di altra amministrazione.



Il Difensore civico afferma, invece, che l'Amministrazione destinataria della istanza di accesso è chiamata a vagliare in astratto le necessità difensive enunciate dalla parte interessata all'accesso e la pertinenza del documento, ma non può sindacare la concreta utilità della documentazione richiesta, come supportato da consolidata giurisprudenza.

Inoltre, il documento richiesto attiene al ritiro presso la casa comunale certamente di un atto di altra Amministrazione (il Tribunale) che non risulta ritirato dall'interessato nel periodo previsto. Però, tra le attività del comune è prevista quella della "gestione degli atti depositati presso la casa comunale ai sensi degli artt. 140 e 143 del C.P.C. (atti giudiziari, cartelle Equitalia ecc.)" e, quindi, la richiesta di accesso alla ricevuta firmata di ritiro della raccomandata riguarda una competenza del comune e non una competenza della Amministrazione che emana il contenuto della raccomandata (il Tribunale).

Di conseguenza, il Difensore civico chiede al comune di dare copia del documento (la firma per ricevuta del ritiro) al richiedente.



Contatori rotti per il gelo: di chi la responsabilità?

Nel 2018, a seguito di diverse istanze rivolte al Difensore civico, si è registrata una apprezzabile inversione di rotta da parte delle società di gestione riguardo alle rotture dei contatori dell'acqua attribuite al "gelo".

Dalla metà del 2018, infatti, è stata accolta la tesi della Difesa civica, rinunciando a pretendere la somma richiesta per la sostituzione del contatore dell'acqua rotto nei periodi di freddo intenso. Secondo il Difensore civico, il gestore non ha diritto di pretendere tale somma in quanto non ha fornito prova della negligenza del cittadino nella custodia del contatore.

Nella quasi totalità dei casi, peraltro, il gestore ha provveduto a sostituire l'apparecchio in assenza dell'utente, senza che – quindi – lo stesso avesse la possibilità di difendersi di fronte ai rilievi del tecnico intervenuto. Infine,



in tutti i casi la rottura si è verificata dopo diversi anni dall'installazione dell'apparecchio, lasciando fondatamente presumere che la rottura stessa fosse addebitabile all'usura dello stesso e che, al contempo, l'utente avesse sempre applicato le norme di corretta coibentazione/custodia dell'apparecchio medesimo.

Il COSAP: tributo o canone?

Il COSAP è un canone, non un tributo, e detto canone si costituisce validamente in presenza di una concessione, conferita dall'Ente Pubblico a privati, per l'occupazione permanente o temporanea di suolo pubblico, concessione che determina una sottrazione del bene suolo pubblico all'utilizzo da parte dei privati. Inoltre, con l'affissione del cartello di "passo carrabile", sul quale sono riportati gli estremi della concessione, il privato può eventualmente ricevere dall'Ente Pubblico, qualora occorra, l'adozione di provvedimenti atti a tutelare la disponibilità della concessione riguardante l'uso del suolo pubblico, quali per esempio, interventi sanzionatori e di rimozione previsti dal Codice della Strada.

Alcuni comuni, e società incaricate dai medesimi comuni, invece di considerare il



COSAP un canone, di fatto, applicano ai privati il COSAP come se si trattasse di un tributo, dovuto a prescindere dall'effettiva fruizione di un servizio da parte dei privati. In alcuni casi i cittadini si sono rivolti al Difensore Civico che ha provveduto a risolvere la problematica del COSAP, siccome il canone non era dovuto.

Gli enti che non dovevano riscuotere il canone hanno annullato le richieste di pagamento più recenti ed hanno provveduto alla restituzione degli importi pagati dagli utenti per le annualità pregresse.



Pagamento in misura ridotta per violazioni al codice della strada

A diversi soggetti, in occasione di loro infrazioni al Codice della Strada, viene richiesto il pagamento della sanzione (o delle sanzioni) per l'intero dovuto, entro 60 giorni dall'avvenuta notificazione del verbale (ove viene riportata la tipologia di sanzione commessa, nonché la modalità di pagamento), oppure, in misura ridotta, se il pagamento avviene entro cinque giorni dalla notificazione. A volte il cittadino provvede al pagamento in misura ridotta, ma invece di provvedere entro cinque giorni dalla notifica, fa passare qualche giorno in più.

Trascorso molto tempo, solitamente circa tre, quattro anni, da detto pagamento avvenuto in modo parzialmente irregolare perviene al trasgressore una ingiunzione di pagamento da parte della Pubblica Amministrazione con una cifra che ammonta quasi al triplo dell'importo già pagato dal cittadino in misura ridotta, anche se pagato pochi giorni dopo la scadenza del termine fissato dei cinque giorni dalla notifica.



Le Pubbliche Amministrazioni interessate, agendo con tempistiche molto lente (tre/quattro anni), determinano, quindi, un rilevante aumento di spese rispetto alla sanzione originaria, contravvenendo ad una serie di obblighi normativi. In base al principio costituzionale del buon andamento della Pubblica Amministrazione, per cui l'azione della P.A. deve essere improntata, fra l'altro, ai criteri della economicità, rapidità ed al miglior contemperamento possibile dei vari interessi, il Difensore civico ha richiesto alle Amministrazioni coinvolte di indicare con sufficiente chiarezza e determinatezza nei prossimi verbali emessi per violazione al Codice della Strada l'avvertimento, rivolto ai soggetti trasgressori, del rilevante aumento delle sanzioni previste, qualora il pagamento in misura ridotta non avvenga nel termine di cinque giorni dall'avvenuta notificazione. Inoltre, sempre alle medesime Amministrazioni, si è richiesto di riportare con sufficiente chiarezza, nei prossimi provvedimenti di ingiunzione, i presupposti di fatto e di diritto che hanno determinato il rilevante importo degli aumenti a carico dei trasgressori.



Coordinamento di
Emilio Lonardo

Progetto grafico ed impaginazione
Federica Grilli

Stampa
Centro Stampa Regione Emilia-Romagna

Giugno 2019

Assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna
Servizio Istituti di Garanzia
Difensore civico
Viale Aldo Moro, 50 – 40127 Bologna
www.assemblea.emr.it/garanti > Difensore civico



Viale Aldo Moro, 50
40127 Bologna
www.assemblea.emr.it/garanti -> Difensore civico