CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

DIFENSORE CIVICO della REGIONE LAZIO

All'On.le Presidente del Senato della Repubblica
Palazzo Madama
00186 Roma
amministrazione@pec.senato.it

All' On.le Presidente della Camera dei Deputati
Piazza Montecitorio
00186 Roma
Camera_protcentrale@certcamera.it

Oggetto: trasmissione relazione annuale 2022.

Si trasmette ai sensi della L. 127/97 art.16 c.2, la relazione svolta per l'anno 2022.

Distinti saluti

Dott. Marino Fardelli

Class. 01.10.05

Via della Pisana, 1301 - 00163 Roma - **Tel.** 06 65932014
Fax 06 65932015 - **Numero Verde** 800866155
Mail: difensore.civico@regione.lazio.it - **PEC**: difensorecivico@cert.consreglazio.it
Facebook: @difensorecivicolazio - **Twitter:** @DifensoreL
Instragram: @difensorecivicolazio
Sito internet: https://difensorecivico.regione.lazio.it/

CAMERA DEI DEPUTATI ARRIVO 30 marzo 2023 Prot: 2023/0007212/GEN/TN - Doc. firmato digitalmente da: Marino Fardelli

CONSIGLIO REGIONALE DEL LAZIO

DIFENSORE CIVICO della REGIONE LAZIO

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

2022

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA ANNO 2022

Consiglio Regionale del Lazio

Struttura amministrativa di supporto al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico

Via della Pisana 1301- 00163 Roma

Tel. 06 65932014

Fax: 06 65932015

Numero Verde 800 866 155

E-mail: difensore.civico@regione.lazio.it;

PEC: difensorecivico@cert.consreglazio.it

Sito internet: https://difensorecivico.regione.lazio.it/

Il Difensore Civico della Regione Lazio: Dott. Marino Fardelli

Lo staff della Difesa Civica:

Roberto Rizzi – Dirigente

Fulvio Albanese, Rita Alfarano, Augusto Rossi – Funzionari

Emanuela De Angelis, Maria Luigia Pellicciari, Luca Lepori, Martino Bonventre, Carmelo Ciaramitaro.

È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

La relazione annuale è pubblicata sul sito del Consiglio regionale del Lazio al link Organismi istituzionali-Difensore civico e sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

INDICE

Premessa **5**

Presentazione della Relazione **7**

Le prassi operative: modalità degli interventi **23**

Chi si può rivolgere al Difensore civico? 23

A cosa serve il Difensore Civico? 23

Quali sono le competenze del Difensore Civico? 23

Diritto di accesso 25

Richiesta di riesame del diniego/differimento all'accesso agli atti 26

Il 2022 in cifre e i casi trattati **27**

Gli ambiti di maggiore intervento nella difesa civica 38

Istanze di riesame ex art. 25 c. 4 L. 241/90 e ss.mm.ii. 38

Istanze di riesame ex art. 25 c. 4 L. 241/90 – dei Consiglieri Comunali 45

Istanze di riesame relative all'accesso civico generalizzato 46

Pensioni e previdenza 49

Servizio sanitario 56

Edilizia residenziale pubblica 60

Tutela ambientale 60

Urbanistica 61

Appendice **63**

Elenco dei Difensori civici regionali e delle Province autonome italiane 63

Ringraziamenti **64**

Premessa

Con piacere presento la Relazione annuale del Difensore civico regionale per l'anno 2022. Questo importante documento è presentato al Consiglio regionale del Lazio e ai cittadini della Regione per fornire un dettagliato resoconto delle attività svolte nell'anno precedente, mettendo in luce i risultati raggiunti e le potenzialità dell'Istituzione della difesa civica per la comunità, per i cittadini tutti del Lazio.

La Relazione annuale non solo descrive l'azione svolta nel 2022, ma anche i punti di forza dell'esperienza del Difensore civico nella Regione Lazio, che rappresenta un punto di riferimento nel panorama istituzionale. L'impostazione della relazione è stata studiata per offrire elementi di valutazione utili per futuri sviluppi innovativi.

Per comprendere appieno la realtà e le potenzialità della difesa civica, è necessario analizzare il contesto in cui essa si muove, i limiti di legge e gli sviluppi futuri. Non tutti i cittadini conoscono l'esistenza del Difensore civico, ma esso rappresenta un importante punto di riferimento per chi si rivolge alle istituzioni per risolvere controversie amministrative. Il ruolo del Difensore civico non è quello di commissariare la politica o la burocrazia, ma di aiutare i cittadini a ottenere risposte soddisfacenti dai servizi pubblici.

La difesa civica rappresenta così un importante interlocutore tra società e politica, tra società e sistema amministrativo, tra società e burocrazia. Nel 2022, ben 822 cittadini si sono rivolti al Difensore civico del Lazio per risolvere le loro difficoltà, dimostrando la validità dell'istituzione e la sua funzione di ponte tra il cittadino e l'amministrazione di riferimento. La credibilità ed efficacia del Difensore civico sono frutto di una cultura istituzionale che riconosce la dignità della persona e del cittadino, e questa cultura deve essere praticata non solo dai funzionari pubblici ma anche dai cittadini stessi. La presenza della difesa civica nella Regione Lazio rappresenta un vanto per l'istituzione, che ha contribuito alla crescita della convivenza organizzata e della considerazione del cittadino.

I dati e i grafici presenti nella Relazione annuale dimostrano come un numero sempre maggiore di cittadini si rivolge alla difesa civica del Lazio. Questo fatto apre considerazioni sul radicamento nelle comunità territoriali e sulla dimensione comunicativa, aspetti importanti che contribuiranno a costituire la natura stessa della difesa civica nella Regione per il perseguimento della mission istituzionale.

Infine, la collaborazione con altri organismi istituzionali della Regione Lazio rappresenta una preziosa opportunità per creare momenti di condivisione comuni e far conoscere ai cittadini tutti la possibilità di rivolgersi gratuitamente alla difesa civica per provare a far valere un proprio diritto negato.

Altresì per il prosieguo della mission istituzionale e nell'ottica di valorizzazione della difesa civica verrà posto l'accento anche sui risultati conseguiti nei rapporti con le altre istituzioni europee e mondiali della difesa civica senza tralasciare l'opera di radicamento e di impegno del ruolo di Presidente del Coordinamento nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane essendone stato eletto nel mese di maggio 2022, la prima volta per un Difensore Civico della Regione Lazio che ricopre questa carica.

Dopo ben 43 anni dall'istituzione della difesa civica nel Lazio ci troviamo ad un passaggio importante dell'esperienza regionale: da un canto aprire percorsi ed opportunità verso un'offerta di maggior servizio di qualità, dall'altro canto accogliere con più convinzione l'istituto della difesa civica come indicatore di una realtà istituzionale aperta e sempre più al servizio dei cittadini.

La Relazione, come si vedrà di seguito, intende offrire informazioni e soffermarsi su considerazioni, che insieme ai dati statistici, danno modo di comprendere il lavoro nella sua interezza, forse alcune volte presentato in maniera timida, della difesa civica nella Regione Lazio.

Marino Fardelli

Presentazione della Relazione

Signor Presidente del Consiglio regionale del Lazio,

Signori Consiglieri regionali,

questa relazione è redatta in conformità ai contenuti necessari cosi individuati dalla Legge Regionale n.17/1980.

Pertanto sono lieto di presentarvi la Relazione anno 2022, la mia seconda relazione visto che da settembre 2021 ricopro con passione, energia e determinazione il ruolo di Difensore Civico della Regione Lazio.

Sin da subito il mio insediamento, anche per dare un cambio di marcia all'Istituto che mi onoro di rappresentare, ho incentrato subito l'azione verso la crescita di una convivenza organizzata dove al cittadino, in quanto persona, è garantita la puntualità, l'imparzialità e il giusto riscontro senza pensare ad ogni tipo di appartenenza, connotazione o funzione dello stesso cittadino richiedente ascolto e attenzione.

Il ruolo che da oggi ricopro con imparzialità e alto senso Istituzionale si è subito voluto incardinarsi lungo la direzione aperta e sempre più esplicitamente al servizio di ogni singolo cittadino che si rivolge con profonda aspettativa al Difensore Civico.

Le iniziative intraprese si sono subito incardinate verso quindi la costruzione di una democrazia partecipativa e gli interventi pubblicati in questa edizione della relazione rivelano l'importanza del lavoro svolto da questa Istituzione poco conosciuta all'interno della Regione Lazio nonostante siano passati 43 anni dall'Istituzione di questa figura a disposizione, gratuitamente, dei cittadini tutti per far valere i propri diritti davanti alla Pubblica Amministrazione.

Nel primo periodo dell'anno 2022 sono stati svolti 4 webinar a beneficio dei cittadini che hanno visto la difesa civica protagonista di altrettanti temi molto sentiti dai cittadini sul tema dei diritti, la conoscenza, l'informazione, l'accesso alla Pubblica

Amministrazione, ai servizi digitali e a quelle questioni molte volte invisibili ma che richiedono la loro trattazione in maniera interdisciplinare e giocando di squadra con i vari attori del processo decisionale. Ecco cosi lo svilupparsi di questi momenti di incontro e confronto che hanno ricevuto la giusta critica e la partecipazione in modalità online facendo partecipare anche componenti istituzionali del Consiglio regionale del Lazio dando ognuno un proprio contributo ai lavori proposti.

E' stato rafforzato il volto comunicativo dell'Ufficio tramite la presenza sui maggiori social media (Twitter, Instagram, Facebook) che hanno permesso una maggiore interazione con i cittadini pur sapendo che questi strumenti non bastano per far comprendere agli stessi cittadini funzioni e ruolo del Difensore Civico della Regione Lazio.

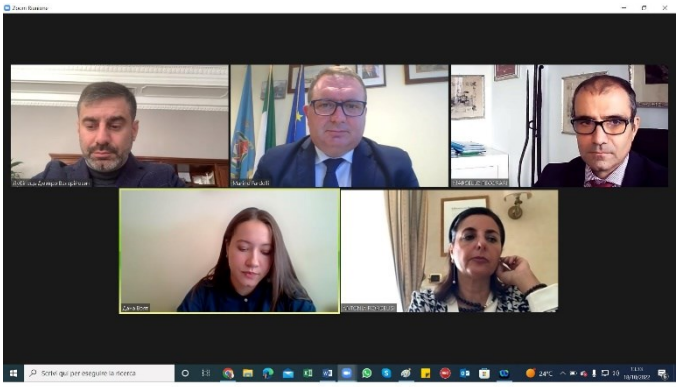
A dicembre 2022 è stato inaugurato il sito internet della difesa civica del Lazio: https://difensorecivico.regione.lazio.it

Una novità di tutto rispetto, epocale direi, e che ha permesso di essere apprezzati anche da diverse testate giornalistiche regionali e nazionali.

La presenza sui social e la presenza nella Rete ha permesso una nuova interazione con i cittadini generando un aumento delle attività e delle istanze presentate all'Ufficio con un incremento delle stesse a dimostrazione che rispetto agli anni passati forse è mancato questo canale che ha però ulteriormente avvicinato il cittadino ad un proprio diritto: quello della conoscenza e dell'informazione decretando quindi un aumento della partecipazione democratica.

Sempre grazie all'utilizzo della comunicazione interattiva e multicanale è stato possibile in modalità online avere momenti di condivisione,

riflessione e di scambio di buone pratiche con i colleghi difensori civici italiani che ho avuto modo di incontrare in modalità online nei primi mesi del 2022 per valutare momenti di iniziative e riflessioni comuni e pensare di rafforzare i principi fondamentali dell'Istituto della difesa civica: quello di sussidiarietà territoriale, quello di partecipazione e quello di allerta precoce a garanzia dei cittadini.



Importante e costruttivo è stato anche il confronto sempre online con il collega Mr. Dmytro Lubinets Commissario per i diritti umani dell'Ucraina (Ombudsman dell'Ucraina) quale momento conoscitivo e di valutazione delle buone pratiche portate avanti nell'ottica di conoscenza ed informazione per un bilaterale Italia-Ucraina (avvenuto online in data 18 ottobre 2022) utile a costruire un ponte con i cittadini ucraini presenti in Italia (sia essi rifugiati che sfollati), specie per le loro necessità nell' accostarsi ai servizi pubblici e propri della Pubblica Amministrazione erogati nelle nostre regioni e province autonome italiane. E' in programma la costruzione di un protocollo di intesa tra le due istituzioni nel nome della difesa civica.

L'incontro online è stato il seguito di una precedente incontro avvenuto presso l'Ufficio del Presidente del Consiglio regionale del Lazio dove l'Istituzione ha avviato un confronto con la rappresentante istituzionale della difesa civica dell'Ucraina

Con uno sguardo all'Europa questo Ufficio ha messo in campo una serie di iniziative

partecipando ad iniziative, dibattiti, incontri in presenza ed online, per partecipare ai cambiamenti futuri, muovendosi sui segmenti quali la democrazia europea, lo stato di diritto, la sicurezza, l'ambiente, la salute e l'innovazione digitale.

Nel ruolo di Difensore Civico, insieme ad altri colleghi delle Regioni e Province autonome italiane, abbiamo ritenuto contribuire al dibattito, partecipando attraverso l'apporto di idee, portando in discussione criticità, opportunità e una visione coordinata, facendo sentire dalla nostra voce istituzionale, elementi utili per definire una democrazia dal basso e quindi

essere attori protagonisti per la redazione anche di rapporti e raccomandazioni da inviare alla Conferenza sul futuro dell'Europa (*Strasburgo 27-28 Aprile 2022*) tra i quali i temi legati alla transizione digitale, all'innovazione tecnologica, alle sfide poste dalla digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni, l'intelligenza artificiale, norme di protezione dei dati personali e cyber sicurezza.

Ho preso parte alla conferenza all'interno del Parlamento Europeo presso la sede di

Strasburgo partecipando alla sessione dei lavori dal titolo *"Digitalizzazione delle Pubblica Amministrazione: come è stato influenzato l'accesso dei cittadini ai diritti".*

Importante è stata la partrecipazione come Difensore Civico del Lazio all'interno dell'iniziativa online organizzata da FORUMPA (14-17 giugno 2022) dal titolo *"Il ruolo del Difensore civico nella società digitale a garanzia dei cittadini"* che ha visto la partecipazione di diversi Difensore civici italiani confrontarsi con personalità di primo piano sui temi proposti dagli organizzatori.

Un momento molto importante per la difesa civica italiana e della Regione Lazio in quanto essere ospitati dal Forum della Pubblica Amministrazione significa essere riconosciuti a livello istituzionale quali interlocutori e portatori dei bisogni e questioni avanzate dai cittadini che arrivano sul tavolo di ogni Difensore civico delle Regioni e delle Province autonome italiane.

Tra i diversi obiettivi raggiunti tre in particolare hanno ricevuto il giusto apprezzamento in quanto hanno permesso all'Ufficio della difesa civica di "uscire" dal perimetro della "Pisana" ed permettere l'incontro con i cittadini e in particolar modo con gli studenti: parlare della difesa civica grazie alla pubblicazione di un libro; incontrare gli studenti al Salone dello Studente presso la Fiera di Roma; incontrare gli studenti nelle loro scuole con la realizzazione del progetto educativo-didattico dal titolo "Il Difensore Civico sui banchi di scuola".

Quest'ultimo progetto, realizzato grazie alla sensibilità dell'Ufficio Scolastico Regionale del Lazio hanno aderito 33 scuole del Lazio con la condivisione di un programma di incontri in presenza presso gli Istituti Scolastici toccante tutte le province del Lazio nella convinzione di come la scuola sia la matrice di una formazione

intesa a far crescere una generazione di cittadini consapevole dei propri diritti, ma allo stesso tempo, rispettosa delle leggi che regolano la vita in comune.

L'obiettivo, largamente raggiunto nella definizione di questo primo step, è stato quello di costruire una coscienza collettiva informata e preparata al riconoscimento del ruolo e delle funzioni del Difensore Civico partendo dal dialogo con i giovani studenti, futura classe dirigente consapevole del nostro domani. Gli incontri nelle scuole hanno dato un senso concreto all'educazione civica ragionata e multidisciplinare.

Il confronto con gli studenti quale chiave di volta per preparare i giovani del domani alla costruzione dal basso della partecipazione alla vita democratica dei cittadini, ha permesso la partecipazione al *"Salone dello Studente"* presso la Fiera di Roma incontrando tantissimi studenti, un modo per far conoscere tra i ragazzi il ruolo e la funzione del Difensore Civico del Lazio per un percorso di conoscenza e formazione mirante a sensibilizzare le giovani generazioni al valore del rispetto delle regole e a rendere gli studenti protagonisti della vita democratica della propria Regione.

Come possibile parlare del ruolo e della funzione del Difensore Civico della Regione Lazio e per far "arrivare" a tanti cittadini l'idea della presenza di questo ufficio di

garanzia a beneficio dei cittadini? Semplice, scrivendo un libro. La pubblicazione del libro *"Sulla Terra Rossa. Piccolo diario di viaggio di un Difensore Civico in Camerun"* ha permesso di raggiungere una platea di cittadini superiore alle attese ed aspettative dove negli incontri di presentazione del libro è stato possibile parlare di cosa è il Difensore Civico, quali i compiti e le funzioni portando con esempi concreti all'attenzione dei cittadini la funzionalità dell'Ufficio della difesa civica. In sostanza il libro è stato un espediente che ha riscosso la giusta critica letteraria ed attenzione permettendo così con le più di 50 presentazioni in giro per la Regione Lazio di far conoscere questo Istituto della

Regione Lazio. L'evento presso "La Nuvola" all'interno dell'iniziativa *"Più Libri Più Liberi"* ha permesso la presentazione del libro presso lo stand della Regione Lazio, per un momento di confronto e discussione con gli studenti. Anche "DiSCo Lazio" con due diverse presentazioni del libro ha permesso la diffusione della conoscenza del ruolo e funzioni del Difensore Civico quale momento ulteriore di avvicinamento verso i cittadini.

Tra l'Istituto della difesa civica e DiSCo Lazio si è instaurato un proficuo scambio di riflessioni e per i prossimi mesi sono in cantiere progetti a favore della popolazione studentesca universitaria con l'obiettivo di far comprendere ai ragazzi il ruolo istituzionale del Difensore Civico della Regione Lazio e renderli consapevoli delle opportunità messe a loro disposizione grazie al proficuo lavoro di DiSCo Lazio.

Utili momenti di confronto quelli improntati con il dott. Alessio Pontillo Presidente di DiSCo Lazio., l'ente regionale per il diritto allo studio e la promozione della conoscenza.

Da annoverare all'interno delle iniziative riferite all'anno 2022 anche gli incontri istituzionali tenuti con il Garante del Servizio Idrico Integrato della Regione Lazio Avv. Manuela Veronelli per un primo scambio di buone pratiche e per una interlocuzione futura sui temi della difesa civica a beneficio dei cittadini perché sono tanti i cittadini che scrivono all'Ufficio della difesa civica regionale reclamando istanze che sono proprie dell'altro ufficio di garanzia della Regione Lazio. Lo scopo dell'incontro è stato quello di orientare la difesa civica verso una maggiore tutela dei cittadini, ragionando su possibili intese, anche per potenziare la conoscenza di opportunità non spesso conosciute dai cittadini stessi. Così come può essere definito proficuo Tra l'Istituto della difesa civica e DiSCo Lazio si è instaurato un proficuo scambio di riflessioni e per i prossimi mesi sono in cantiere progetti a favore della popolazione studentesca universitaria con l'obiettivo di far comprendere ai ragazzi il ruolo istituzionale del Difensore Civico della Regione Lazio e renderli consapevoli delle opportunità messe a loro disposizione grazie al proficuo lavoro di DiSCo Lazio.

Utili momenti di confronto quelli improntati con il dott. Alessio Pontillo Presidente di DiSCo Lazio., l'ente regionale per il diritto allo studio e la promozione della conoscenza.

Nel mese di maggio 2022 nella riunione nazionale del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome italiane si è proceduto all'elezione del Presidente di tale organismo che ricade sotto la giurisdizione della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome. In quella circostanza sono stato designato Presidente nazionale del Coordinamento dei Difensori civici italiani. La prima volta di un Difensore civico del Lazio. L'idea che si è da subito manifestata, insieme con l'Ufficio di Presidenza di tale organismo composto dai colleghi Avv. Antonia Fiordelisi (Difensore Civico della Regione Basilicata) e dall'Avv. Marcello Pecorari (Difensore Civico della Regione Umbria), è stata quella di lavorare sui temi propri della difesa civica con un carattere nazionale rafforzando il ruolo di garanzia a servizio dei cittadini. In tal senso si è avviato un proficuo momento di discussione con i colleghi delle altre Regioni e Province autonome italiane organizzando anche riunioni del Coordinamento nazionale in maniera itinerante cosi come avvenuto a Trieste (30

settembre – 1 ottobre 2022) e a Perugia (17-18 novembre 2022) per dare lustro ai rispettivi uffici della difesa civica e per confrontarsi sui temi e criticità che arrivano sul tavolo di ogni singolo difensore civico.

Si segnala che nel mese di dicembre 2022 è stato realizzato il nuovo sito del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani presente all'indirizzo internet: https://www.coordifesacivicaitalia.it/ e nel mese di Settembre 2022 è stato prodotto un nuovo logo del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani.

La valorizzazione della versatilità operativa del ruolo e delle funzioni del Difensore Civico, alla luce del cambio di passo intrapreso molte volte purtroppo non collima in termini di maggiore incisività e propulsione innovativa vista la scarsa attribuzione allo stesso di maggiori poteri di rivoluzione conciliativa dei conflitti tra amministrazione e cittadino se non quella di "magistrato d'opinione".

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani ha altresì avviato un nuovo percorso di rafforzamento della figura nazionale della difesa civica e la partecipazione

ad eventi nazionali ed internazionali a dimostrazione di come sia percepita questa funzione e questo ruolo in un'ottica di presenza reale nel panorama istituzionale. La partecipazione alla Conferenza Internazionale degli Ombudsman tenutasi ad Istanbul dal 9 all'11 Novembre 2022 organizzata dall'Ombudsman della Turchia Mr. Şeref Malkoc è la prova conclamata di questo nuovo percorso che pone l'Italia e quindi anche il Lazio quale attore

protagonista delle faccende e risultanze internazionali sul tema della difesa civica.

Con il mio intervento ad Istanbul ho avuto modo di rappresentare una fotografia della difesa civica nel Lazio e in Italia quale strumento vicino al cittadino portando numeri

ed esempi di casi trattati e di quelli risolti che hanno soddisfatto il cittadino stesso. Lo stesso mio intervento è stato apprezzato dai colleghi Ombudsman e dalla rappresentanza diplomatica ed istituzionale presente.

Ad inizio dicembre 2022 come Difensore civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province Autonome Italiane sono stato ospite del Difensore Civico (Ombudsman) di Cipro Mrs. Maria Stylianou Lottides per partecipare a Nicosia alla Rete dei Difensori Civici dell'area del Mediterraneo Association of Mediterranean Ombudsmen - AOM presieduta dal Difensore Civico della Grecia Mr. Andrea Pottakis, in una serie di iniziative all'interno del programma istituzionale avente a tema *"30+ anni Istituzione del difensore civico".*

Nelle giornate dei lavori sono stati affrontati in una serie di incontri multilaterali dove ad esempio l'Italia, l'Albania, la Grecia, Malta, Cipro (nazioni che affacciano sul Mediterraneo) hanno rappresentato alcune questioni sui temi che ha posto l'Ucraina per la difesa dei diritti umani e per l'accoglienza e il supporto amministrativo agli ucraini presenti nei paesi esteri e l'approccio che hanno i cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione di riferimento.

Questa nuova veste della figura del Difensore Civico della Regione Lazio anche come Presidente dei Difensori Civici italiani ha posto l'obiettivo di dare maggiore forza alla nostra figura di organi di garanzia a beneficio dei cittadini. Si rappresenta che in

diverse iniziative menzionate fino adesso la partecipazione agli eventi è stata assicurata grazie all'ospitalità degli organizzatori.

Nel frattempo è giusto rimarcare come nell'anno 2022 la Struttura amministrativa del Difensore civico aveva inizialmente vista attribuita un'autonoma dotazione di risorse finanziarie, poi confluite in un unico importo, comune a tutti gli Organismi di Garanzia. Ciò ha reso più difficoltoso l'utilizzo dei fondi e si auspica che nel 2023 vengano specificate distintamente le risorse utilizzabili fra le diverse componenti del Servizio Coa (Corecom, Garanti e Difensore civico), per rendere possibile la realizzazione di un importante obiettivo assegnato al Difensore dal Consiglio, e cioè una maggior diffusione del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, che consenta al cittadino di esserne più informato e poterne meglio fruire.

A conclusione di questa relazione, nel ringraziare l'efficienza della struttura amministrativa dell'Ufficio del Difensore Civico regionale, che riesce a trattare ed inoltrare esposti complessi e articolati in tempi rapidi, non posso che ribadire con forza la necessità di un potenziamento dell'Ufficio stesso in termini di personale perché come descritto precedentemente la mole di lavoro è notevolmente aumentata e la struttura merita un'attenzione diversa da parte del Consiglio Regionale del Lazio, chiaramente finalizzata a rafforzare il rapporto di vicinanza e fiducia con i cittadini.

Pertanto in riferimento alle valutazioni di futuri sviluppi prevedibili, nella prospettiva della evoluzione normativa regionale, questo Istituto ha bisogno di più personale per portare avanti il quotidiano che aumenta giorno dopo giorno. Per ottenere risultati sempre più in linea con le richieste che pervengono ritengo necessario il rinnovamento ed il potenziamento dei mezzi a disposizione degli Uffici e la qualificazione continua e l'aumento in termini numerico del personale disponibile e la possibilità di utilizzazione di un programma aggiornato e al passo con i tempi per la gestione procedurale delle istanze pervenute.

E’ da considerare che all’attività formale va aggiunta quella svolta in via informale attraverso numerosi contatti telefonici con i cittadini che chiedono semplici informazioni, indicazioni operative, consigli: attività questa non misurabile quantitativamente ma di indubbia utilità che richiede impegno, dedizione e pazienza da parte del personale di supporto all’Ufficio.

E’ un bilancio di grande soddisfazione e nonostante alcune criticità evidenziate al termine di questa relazione, la risposta dei cittadini è ritenuta positiva, sapendo al contempo capire ed interpretare la funzione del Difensore civico dove appunto la nostra attività è una continua attività di ascolto, mediazione tra le esigenze, le criticità, le lamentele, i bisogni e i suggerimenti dei cittadini provenienti da tutto il Lazio e non solo.

La strada è ancora lunga e alcune volte tortuosa ma questa relazione rappresenta un punto all’interno di una ripresa del sistema Paese, all’interno della Regione Lazio con un effettivo protagonismo verso i cittadini. Sempre.

Roma, marzo 2022

Dott. Marino Fardelli

Difensore Civico della Regione Lazio

Le prassi operative: modalità degli interventi

Chi si può rivolgere al Difensore civico?

Possono rivolgersi al Difensore Civico sia i cittadini, sia le associazioni o le formazioni sociali in relazione a diritti o interessi collettivi, diffusi o generali. Condizione per chiedere l'intervento del Difensore Civico è che da parte degli uffici incaricati di definire pratiche e di fornire spiegazioni o di dare notizie ci sia un ritardo di almeno 20 giorni, salvo che non vi sia necessità di un intervento di carattere urgente. Il Difensore Civico può, inoltre, operare d'ufficio in tutti i casi venuti a sua conoscenza di interesse generale o che creino particolare allarme e preoccupazione nella cittadinanza.

A cosa serve il Difensore Civico?

Si ricorre al Difensore Civico in tutti i casi in cui ci si lamenti del comportamento di una amministrazione pubblica, anche in pendenza di un ricorso giurisdizionale. Altro compito del Difensore Civico è quello di portare a conoscenza del Consiglio Regionale i casi denunciati e le carenze riscontrate, attraverso una relazione annuale od una serie di relazioni rispetto a specifici problemi. L'azione del Difensore Civico si esplica, quindi, su due direttive: tutela del cittadino e azione di stimolo nei confronti dell'attività amministrativa

Quali sono le competenze del Difensore Civico?

Il Difensore Civico, ai sensi della L.R. 17/80, può intervenire sull'attività:

- del Consiglio e della Giunta regionale;
- degli enti sub regionali non territoriali operanti nelle materie di competenza della Regione;
- delle aziende consortili dipendenti;
- degli enti o delle aziende con partecipazione di capitale regionale;

- delle Aziende Unità Sanitarie Locali in relazione agli atti soggetti all'approvazione della Regione, ovvero su quelli preordinati ad adempimenti nonché a provvedimenti di competenza regionale;
- degli enti destinatari di deleghe o sub deleghe da parte della Regione, presso i quali non siano istituiti dai rispettivi statuti o non siano ancora operanti Difensori Civici.

In virtù dell'art.16 della legge 127/97 (cd. Bassanini), il Difensore Civico regionale esercita un potere *di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione* nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali. Infine, ai sensi della L. n. 241 del 7 agosto 1990, il Difensore Civico regionale ha il potere di riesaminare il provvedimento di diniego o differimento del diritto di accesso ai documenti amministrativi, pronunciato dalle amministrazioni comunali, provinciali e regionali.

In ogni caso il Difensore Civico assicura al cittadino il massimo impegno ed attenzione a compiere ogni sforzo per assolvere nel modo più efficace e tempestivo i compiti affidatigli dalla legge, offrendo sempre una risposta o un suggerimento, anche nei casi in cui eventuali rimostranze del cittadino sconfinassero dalle sue strette competenze.

Cosa non può fare il Difensore Civico?

Il Difensore Civico non può:

- sostituirsi ad un funzionario nel compimento dell'attività dovuta;
- annullare o riformare atti amministrativi;
- irrogare sanzioni;
- interferire nell'attività di organi giudiziari;
- rappresentare od assistere i cittadini in giudizio;

- sospendere con la sua istanza i termini di decadenza per il ricorso al giudice amministrativo e per la proposizione della querela.

Diritto di accesso

Il diritto di conoscere il contenuto degli atti e dei documenti amministrativi si esercita mediante esame ed estrazione di copia dei documenti amministrativi, secondo le modalità ed i limiti stabiliti dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 art. 22 e successive modificazioni.

L'amministrazione deve rispondere entro 30 giorni, consentendo, differendo o limitando l'accesso, altrimenti la richiesta si intende respinta.
Nei confronti del provvedimento, esplicito o implicito dell'amministrazione l'interessato, entro i successivi 30 giorni, può:

- presentare ricorso al tribunale amministrativo regionale (TAR);
- chiedere al difensore civico competente per territorio che sia riesaminata la questione.
- se il cittadino decide di rivolgersi al Difensore civico, il termine per il ricorso al TAR decorre dalla data del ricevimento da parte sua dell'esito della sua istanza al difensore civico.
- se il Difensore civico ritiene che il diniego sia illegittimo, provvede a chiedere all'amministrazione di cambiare la propria decisione.
- se l'amministrazione conferma il diniego o il differimento, l'interessato nei successivi 30 giorni può ricorrere al TAR.
- se l'amministrazione accetta l'invito del Difensore civico o non conferma espressamente il diniego è consentito l'accesso ai documenti.

Il Difensore civico regionale è competente nei casi in cui la richiesta d'accesso sia rivolta alla Regione Lazio e agli enti, aziende o società regionali.

Se la richiesta d'accesso riguarda gli atti di amministrazioni comunali e provinciali il difensore civico competente è quello comunale o provinciale (difensore civico competente per autorità territoriale). Qualora il difensore civico non sia stato istituito, la competenza è attribuita al difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore.

Richiesta di riesame del diniego/differimento all'accesso agli atti

(Art. 25 c. 4, Legge 7 agosto 1990, n. 241 e succ. mod.)

Per richiedere al Difensore Civico il riesame del diniego e/o differimento dell'accesso ai documenti amministrativi ai sensi dell'art. 25 della legge n. 241/90 si riporta lo schema di un modulo da compilare e inviare con raccomandata e ricevuta di ritorno al seguente indirizzo:

Difensore Civico regionale
Via della Pisana 1301 - 00163 Roma

Il ricorso può essere inoltrato:

- via fax al n. 06.65932015
- via e-mail all'indirizzo: difensore.civico@regione.lazio.it
- o tramite PEC: difensorecivico@cert.consreglazio.it

per altre info: https://difensorecivico.regione.lazio.it

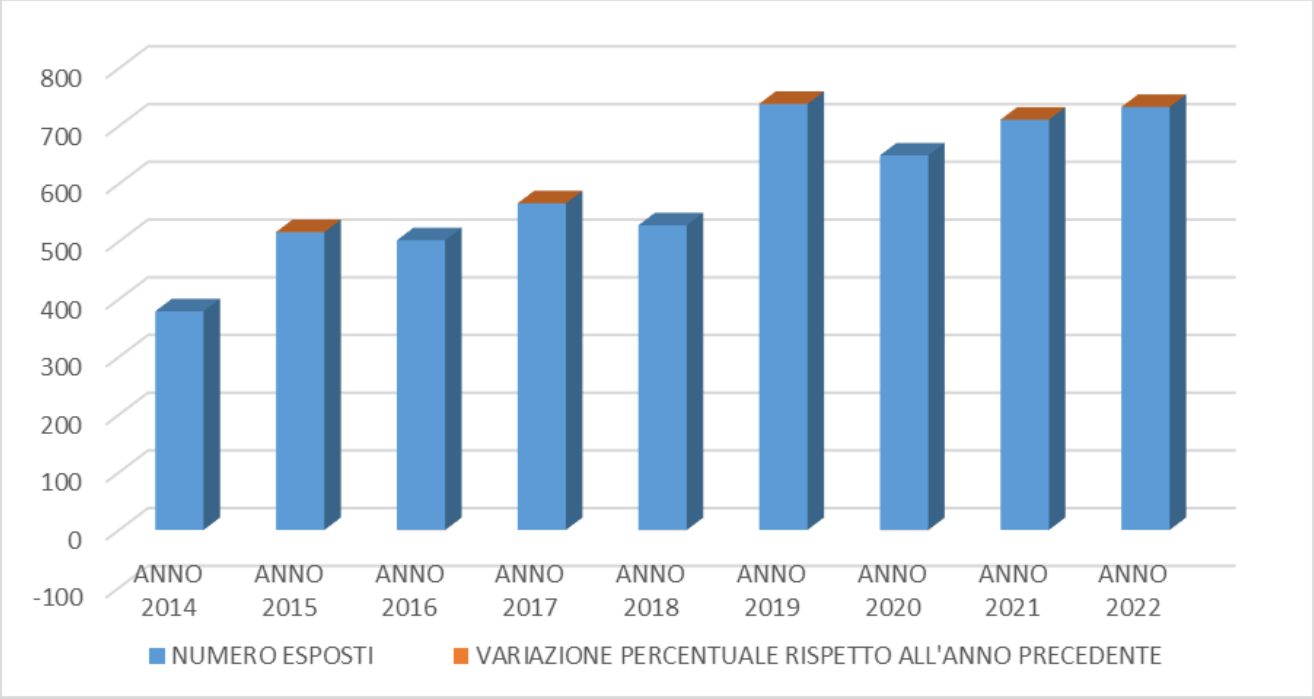
Nel caso in cui il ricorrente, individui eventuali soggetti che dall'esercizio dell'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza, in attuazione di quanto previsto dall'art. 12, comma 2, d.P.R. n. 184/2006, deve notificare ai controinteressati copia del ricorso, i quali potranno, nel termine di quindici giorni dall'avvenuta comunicazione, presentare al Difensore Civico le loro controdeduzioni. Le ricevute dell'avvenuta spedizione con raccomandata con avviso di ricevimento di copia del ricorso ai controinteressati, ove individuati già in sede di presentazione della

richiesta di accesso, devono essere allegate al ricorso (comma 4 articolo 12 d.P.R. n. 184/2006)

Il servizio a disposizione dei cittadini **è gratuito.**

Il 2022 in cifre e i casi trattati

	NUMERO ESPOSTI	VARIAZIONE PERCENTUALE RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE
ANNO 2014	379	
ANNO 2015	516	36%
ANNO 2016	502	-3%
ANNO 2017	566	13%
ANNO 2018	528	-7%
ANNO 2019	738	40%
ANNO 2020	649	-12%
ANNO 2021	711	10%
ANNO 2022	733	3%



NUMERO ESPOSTI LAVORATI COMPLESSIVAMENTE NEL 2022

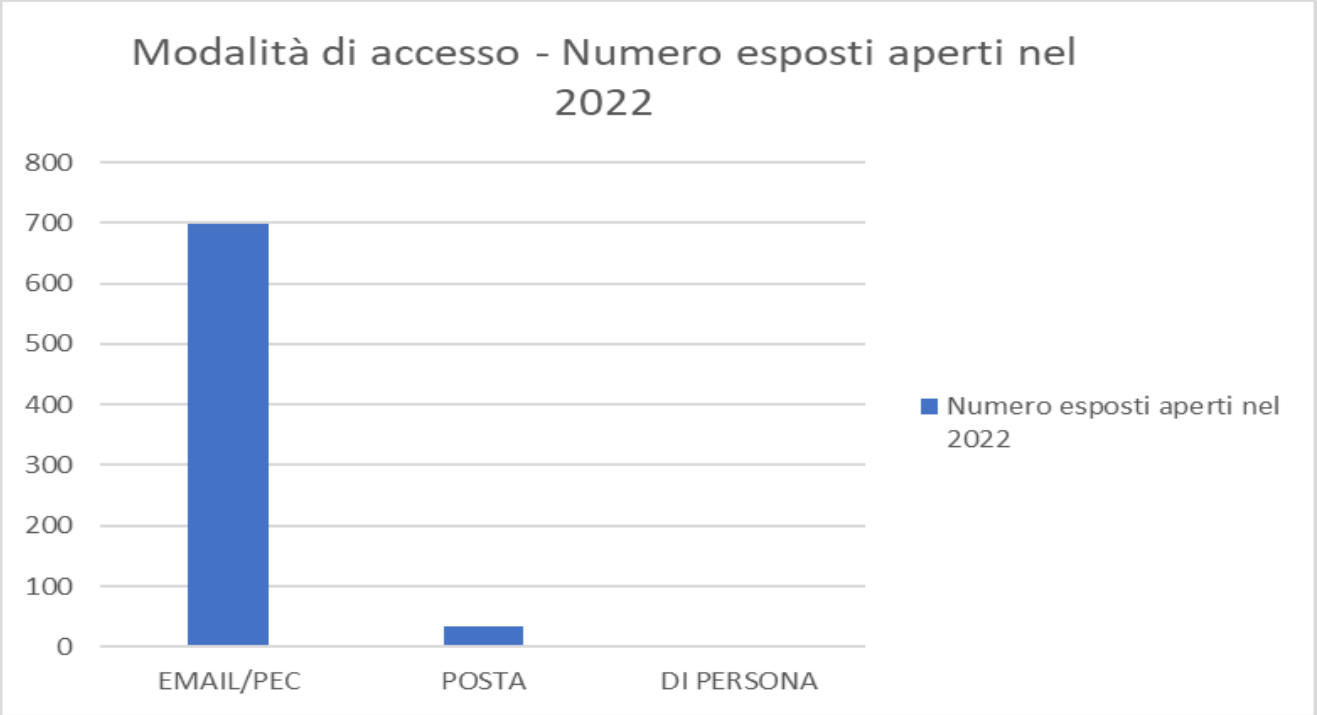
	definiti	non definiti	tot.
PENSIONI E PREVIDENZA	52	22	74
RICORSO ACCESSO AGLI ATTI Art. 25 CO.4 L. 241/90	150	2	152
TRASPARENZA, EFFICIENZA P.A. - L.241/90	58	12	70
GOVERNO DEL TERRITORIO	62	15	77
EDILIZIA RES.LE PUBBLICA	12	5	17
TUTELA AMBIENTE	11	2	13
URBANISTICA / LAVORI PUBBLICI / EDILIZIA	32	8	40
VIABILITA'	7	0	7
ASSISTENZA E SERVIZI SOCIALI	2	4	6
PUBBLICI SERVIZI E UTENZE	31	2	33
SERVIZIO IDRICO	12	0	12
ENERGIA ELETTRICA	1	1	2
TRASPORTI	4	0	4
SERVIZIO POSTALE	1	0	1
GAS	1	1	2
RIFIUTI	12	0	12
OCCUPAZIONE E PUBBLICO IMPIEGO	6	4	10
PROCEDURE CONCORSUALI	3	1	4
SERVIZIO SANITARIO	81	17	98
AUSL	27	12	39
PRESIDI OSPEDALIERI E CASE DI CURA	26	1	27
PERSONALE SERVIZI SANITARIO	7	1	8
ALTRO	21	3	24
TRIBUTI E SANZIONI AMMINISTRATIVE	35	13	48
CONTRAVVENZIONI E CARTELLE ESATTORIALI	14	4	18
TASSE AUTOMOBILISTICHE	4	1	5
TRIBUTI	17	8	25
TUTELA BENI CULTURALI E PAESAGGIO	1	1	2
ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE	6	4	10
POTERI SOSTITUTIVI	1	0	1
FINANZIAMENTI, CONTRIBUTI E PAGAMENTI	7	3	10
IMMIGRAZIONE, CITTADINANZA, ANAGRAFE	8	1	9
TUTELA DELLA SALUTE	2	0	2
RICORSO ACCESSO CIVICO Art. 5 C. 8 Dlgs 33/2013	81	1	82

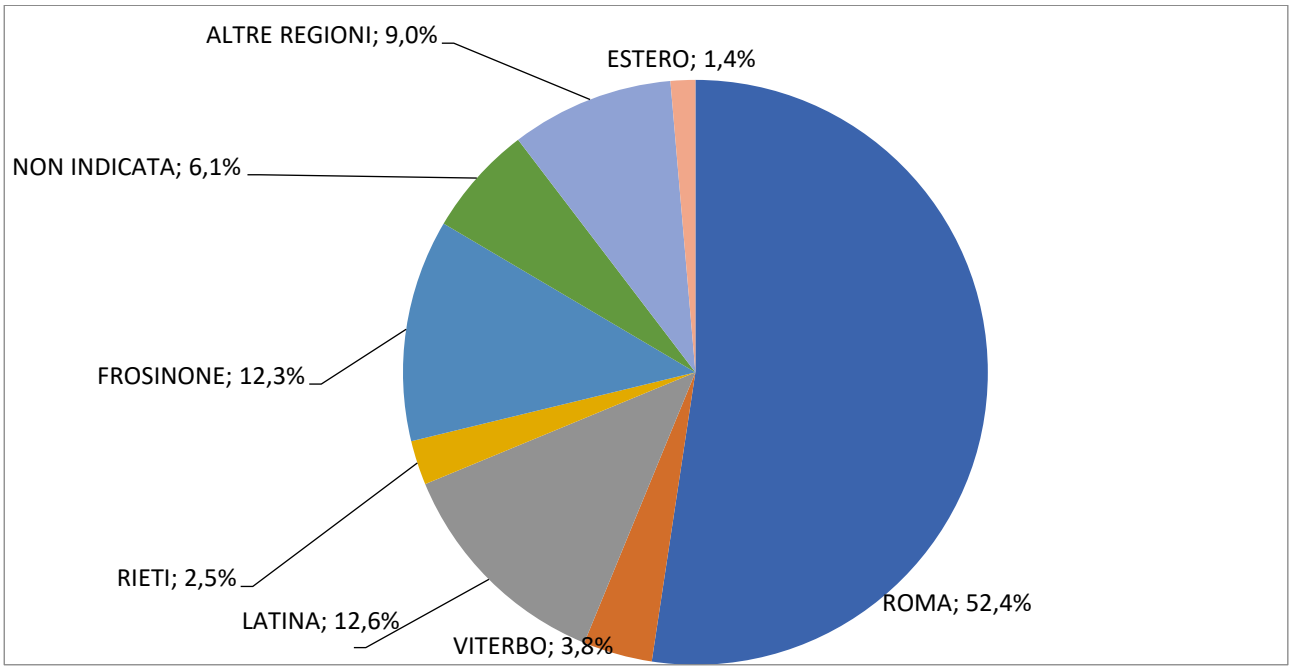
RICORSO ACCESSO AMBIENTALE Dlgs 195/2005	2	0	2
VARIE	49	12	61
INCOMPETENZE	0	63	63
CONTROVERSIE TRA PRIVATI	0	0	0
ALTRO	0	63	63
ART.36 L.104/92 (COSTITUZIONE PARTE CIVILE)	0	0	0
ISTANZA DI ACCESSO AGLI ATTI L.241/1990	5	0	5
ISTANZA DI ACC.GENERALIZZATO DLGS.33/2013	3	0	3
TOTALE	**645**	**177**	**822**

MODALITA' DI ACCESSO

MODALITA' DI ACCESSO	NUMERO ESPOSTI
EMAIL/PEC	699
POSTA	34
DI PERSONA	0

TOTALE	733





ESPOSTI APERTI NEL 2022 SUDDIVISI PER PROVENIENZA GEOGRAFICA

PROVENIENZA		ESPOSTI APERTI 2022
ROMA	384	52,4%
VITERBO	28	3,8%
LATINA	92	12,6%
RIETI	18	2,5%
FROSINONE	90	12,3%
NON INDICATA	45	6,1%
ALTRE REGIONI	66	9,0%
ESTERO	10	1,4%
TOTALE	**733**	**100%**

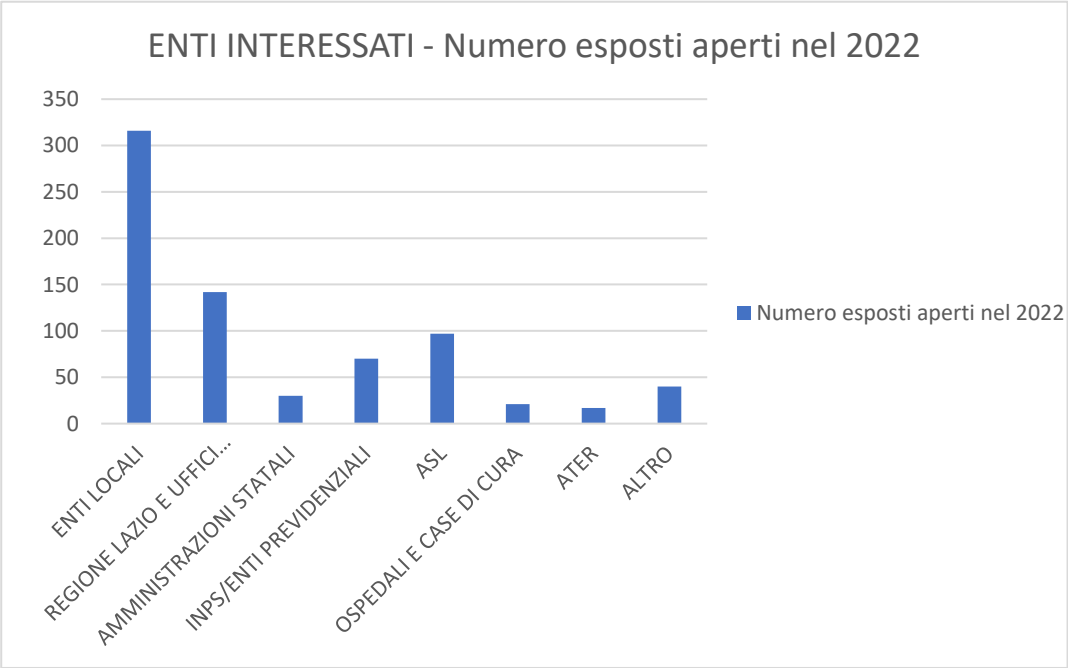
MONITORAGGIO TEMPI PROCEDIMENTALI (art. 1, c, 28 l. 190/2012 e art. 24, c. 2, d.lgs. 33/2013)			
I° SEMESTRE 2022			
Procedimento	**N° procedimenti svolti (ricevuti nel primo semestre 2022)**	**Tempi previsti dalla normativa**	**Tempi medi di conclusione del procedimento (mediante emissione della decisione, trasmissione per competenza al Difensore della Città Metropolitana di Roma o alla Commissione Nazionale per l'Accesso e comunicazione di irricevibilità/inammissibilità del ricorso)**
Richiesta di riesame dei provvedimenti limitativi del diritto di accesso agli atti l. 241/1990 art. 25, c. 4 - d.lgs 195/2005 art. 7 - d.lgs 33/2013 art. 5, c. 8	86	30 gg.	17 gg.di calendario
N.B.: Nel corso del primo semestre 2022 quest'Ufficio ha ricevuto e trattato ulteriori n. 2 procedimenti conclusi attraverso la rinuncia da parte dell' istante.			

2° SEMESTRE 2022			
Procedimento	**N° procedimenti svolti (ricevuti nel secondo semestre 2022)**	**Tempi previsti dalla normativa**	**Tempi medi di conclusione del procedimento (mediante emissione della decisione, trasmissione per competenza al Difensore della Città Metropolitana di Roma o alla Commissione Nazionale per l'Accesso e comunicazione di irricevibilità/inammissibilità del ricorso)**
Richiesta di riesame dei provvedimenti limitativi del diritto di accesso agli atti l. 241/1990 art. 25, c. 4 - d.lgs 195/2005 art. 7 - d.lgs 33/2013 art. 5, c. 8	121	30 gg.	17 gg.di calendario

ENTI INTERESSATI

ENTE INTERESSATO	NUMERO ESPOSTI	%
ENTI LOCALI	316	43,11%
REGIONE LAZIO E UFFICI REGIONALI	142	19,37%
AMMINISTRAZIONI STATALI	30	4,09%
INPS/ENTI PREVIDENZIALI	70	9,55%
ASL	97	13,23%
OSPEDALI E CASE DI CURA	21	2,86%
ATER	17	2,32%
ALTRO	40	5,46%
TOTALE	733	100%

N.B.: UN SINGOLO ESPOSTO PUO' INTERESSARE PIU' ENTI



SERVIZIO SANITARIO	
SERVIZIO SANITARIO	***atti lavorati 2022***
AUSL	39,8%
PRESIDI OSPEDALIERI E CASE DI CURA	27,6%
PERSONALE SERVIZIO SANITARIO	8,2%
ALTRO	24,5%
TOTALE	**98**

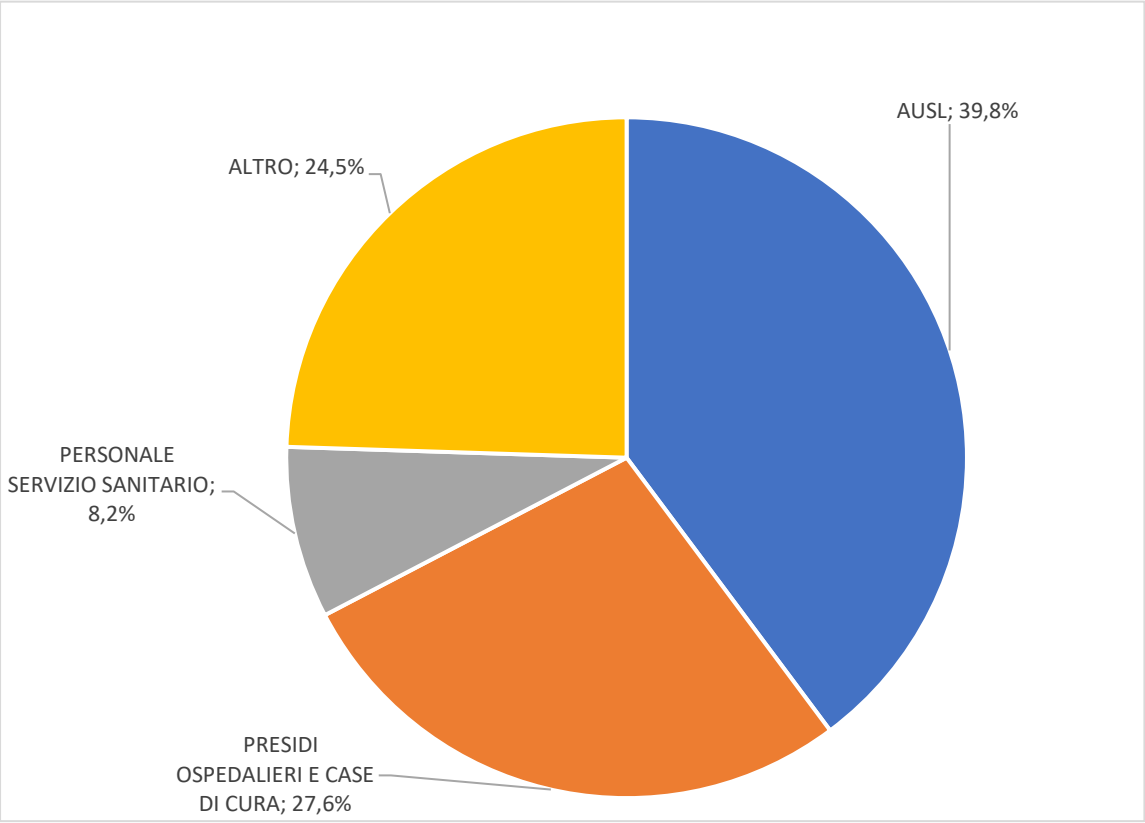
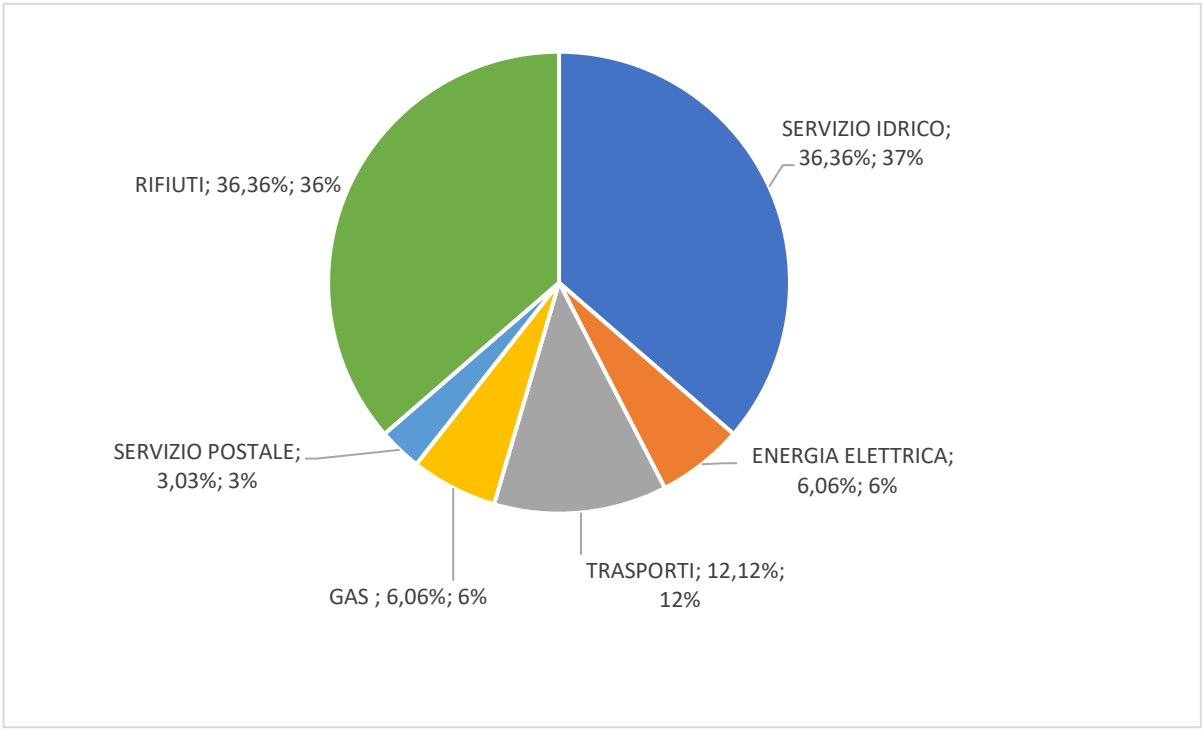


TABELLA 7 - PUBBLICI SERVIZI E UTENZE

PUBBLICI SERVIZI E UTENZE	*atti lavorati 2022*
SERVIZIO IDRICO	36,36%
ENERGIA ELETTRICA	6,06%
TRASPORTI	12,12%
GAS	6,06%
SERVIZIO POSTALE	3,03%
RIFIUTI	36,36%
TOTALE	**33**

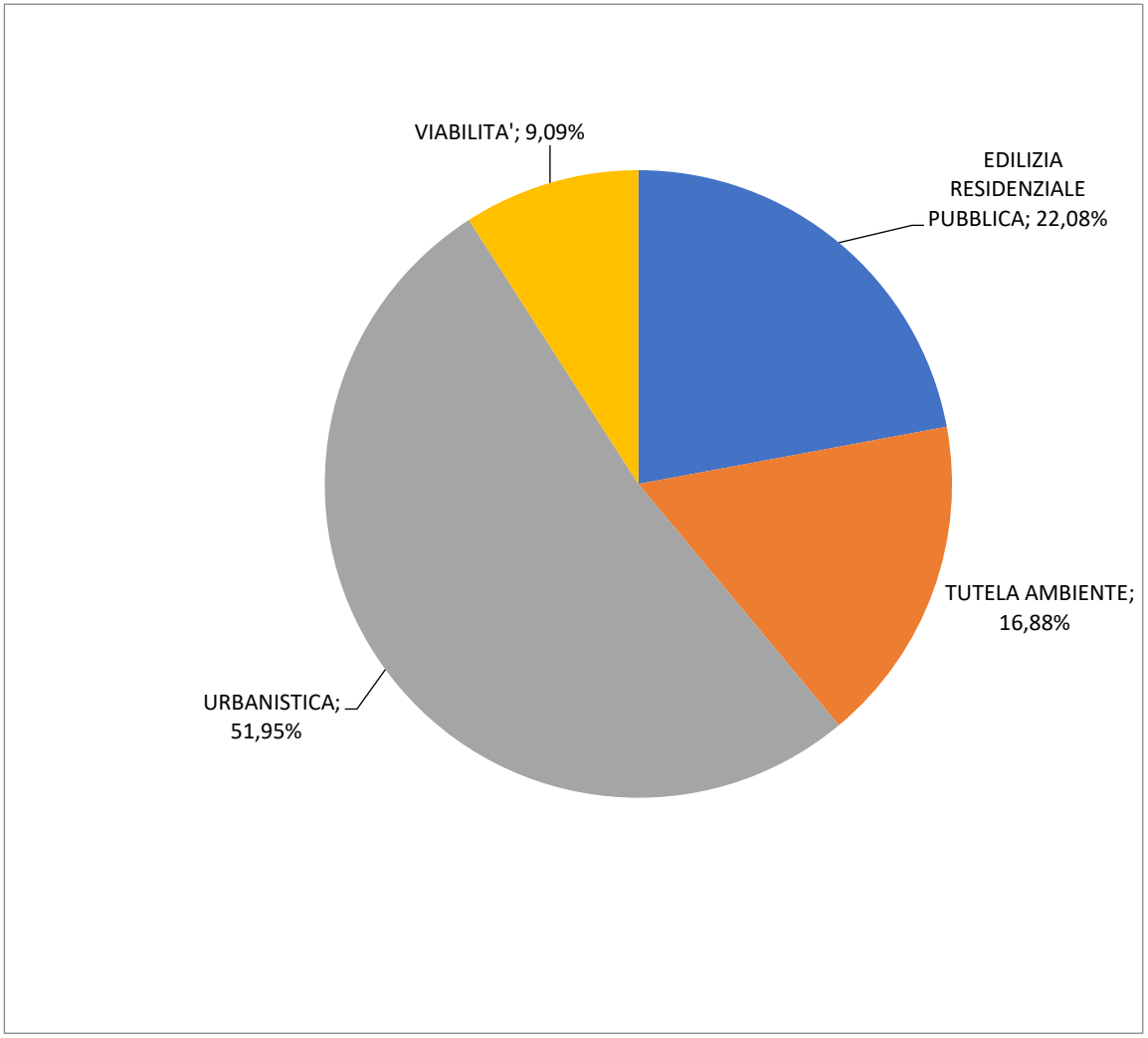
PUBBLICI SERVIZI E UTENZE



GOVERNO DEL TERRITORIO

GOVERNO DEL TERRITORIO	***atti lavorati 2022***
EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	22,08%
TUTELA AMBIENTE	16,88%
URBANISTICA	51,95%
VIABILITA'	9,09%
TOTALE	**77**

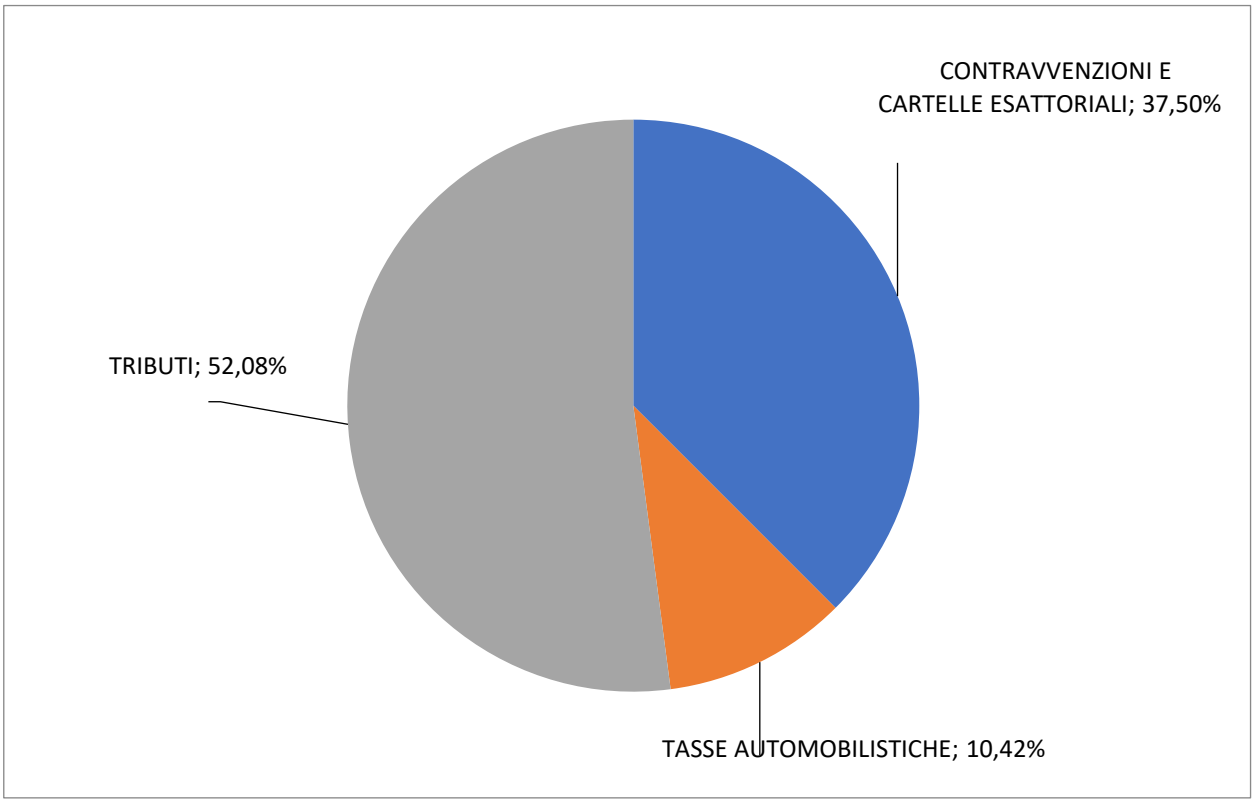
GOVERNO DEL TERRITORIO



TRIBUTI E SANZIONI

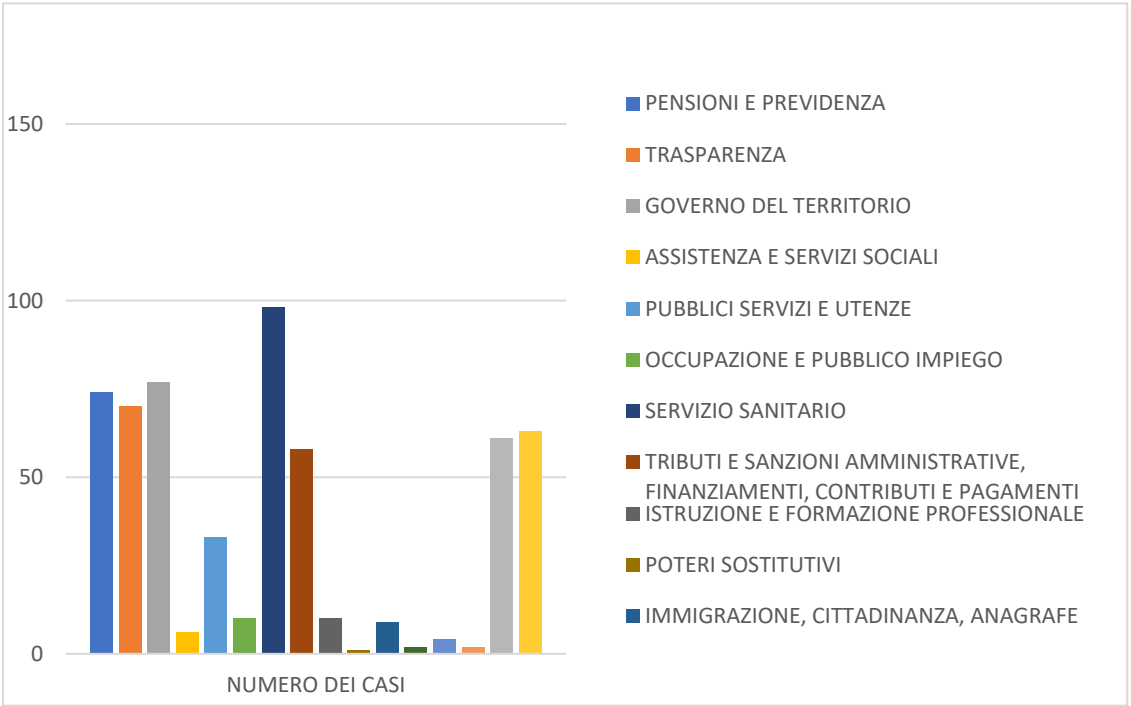
TRIBUTI E SANZIONI AMMINISTRATIVE	*atti lavorati 2022*
CONTRAVVENZIONI E CARTELLE ESATTORIALI	37,50%
TASSE AUTOMOBILISTICHE	10,42%
TRIBUTI	52,08%
TOTALE	**48**

TRIBUTI E SANZIONI AMMINISTRATIVE



CLASSIFICAZIONE	NUMERO DEI CASI
PENSIONI E PREVIDENZA	74
TRASPARENZA	70
GOVERNO DEL TERRITORIO	77
ASSISTENZA E SERVIZI SOCIALI	6
PUBBLICI SERVIZI E UTENZE	33
OCCUPAZIONE E PUBBLICO IMPIEGO	10
SERVIZIO SANITARIO	98
TRIBUTI E SANZIONI AMMINISTRATIVE, FINANZIAMENTI, CONTRIBUTI E PAGAMENTI	58
ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE	10
POTERI SOSTITUTIVI	1
IMMIGRAZIONE, CITTADINANZA, ANAGRAFE	9
TUTELA BENI CULTURALI E PAESAGGIO	2
PROCEDURE CONCORSUALI	4
TUTELA DELLA SALUTE	2
VARIE	61
INCOMPETENZE	63

TOTALE	578



ESITO DELLE ISTANZE DI RIESAME TRATTATE NEL 2022

Tipologia decisione	Istanza di riesame ex art.25 c.4 L.214/90	Istanza di riesame ex art.5 c.8 dlgs 33/13	Istanza di riesame ex dlgs.195/05
Accoglimento	58	8	
Rigetto	17	34	1
Accesso Parziale	0	2	
Irricevibile	14	3	
Trasm.per comp.a DFC metr.o Comm.accesso	39	2	
Inviato solo per conoscenza	14	5	
Ritirate	9	2	1
Totali	151	56	2

Gli ambiti di maggiore intervento nella difesa civica

Istanze di riesame ex art. 25 c. 4 L. 241/90 e ss.mm.ii.

Il Difensore Civico della Regione Lazio nel corso dell'anno 2022 ha ricevuto complessivamente 151 istanze di riesame o ricorsi contro il diniego, espresso o tacito, o il differimento all'accesso agli atti, ai sensi del comma 4 dell'articolo 25 della legge 241/1990 e s.m.i.. Le istanze sono comprensive di 2 ricorsi, presentati ai sensi dell'art. 7 del d.lgs. 195/2005 "Attuazione della direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale", che rinvia sempre al comma 4 dell'articolo 25 della citata legge, e dei ricorsi presentati da consiglieri comunali e provinciali contro il

diniego alla richiesta di accesso formulata dagli stessi ai sensi del comma 2 dell'art. 43 del d.lgs. 267 del 2000 e s.m.i.

Quest'ultima norma prevede per i consiglieri comunali e provinciali il diritto di ottenere dagli uffici, rispettivamente del Comune e della Provincia, nonché dalle loro aziende ed enti dipendenti, tutte le notizie e le informazioni in loro possesso, utili all'espletamento del proprio mandato, rimanendo però vincolati al segreto nei casi specificatamente determinati dalla legge. La giurisprudenza ha stabilito che la particolare disposizione di cui all'art. 43 del Testo Unico degli Enti Locali d.lgs. 267/2000 e s.m.i. va coordinata con le disposizioni della legge n. 241 del 1990, così come modificata dalla l. n. 15 del 2005 (cfr. Consiglio di Stato, Sez. IV, 12/02/2013, n. 846; Consiglio di Stato, Sez. V, 11/02/2014, n. 648; TAR Lazio, 31/10/2013, n. 815) per cui avverso la determinazioni dell'Autorità pubblica, o in caso di mancata o ritardata risposta, il consigliere può presentare ricorso al Difensore civico territorialmente competente secondo la procedura stabilita dal comma 4 dell'articolo 25 della L. 241/1990.

Delle istanze ricevute, 39 sono state trasmesse per competenza territoriale al Difensore Civico della Città Metropolitana di Roma o alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, mentre i casi di inammissibilità comunicata al ricorrente sono stati 14.

Si riportano, di seguito, alcune delle decisioni più significative ed importanti emesse da questo Ufficio:

- Un avvocato presentava nell'ottobre 2022 ad un Ufficio dell'ATER istanza di accesso agli atti ex legge 241/199 e ss.mm.ii., per accedere agli atti procedimentali relativi all'istanza di sanatoria presentati dalla sua rappresentata

  A metà novembre 2022 il legale trasmetteva istanza di riesame contro il silenzio diniego dell'ATER.

Il Difensore civico accoglieva la richiesta, in quanto il ricorrente possiede l'interesse diretto, concreto ed attuale ex art. 22 della legge n. 241/90 e ss.mm.ii., in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione richiesta (cfr. Consiglio Stato, Sez. VI, 21 settembre 2006 n. 5569; Consiglio di Stato, Sez. V, 23 febbraio 2010, n. 1067), ed inoltre, ai sensi del comma 7 dell'articolo 24 della legge 241/1990 e ss.mm.ii., che dispone "deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici.".

Non essendo pervenuta all'Ufficio alcuna conferma del provvedimento di rigetto tacito all'istanza di accesso da parte dell'ATER, si comunicava il perfezionamento del diritto ad accedere immediatamente agli atti richiesti.

- Una Società chiedeva ad un Comune della Provincia di Latina di prendere visione e copia di tutti gli atti della procedura di cambio di destinazione d'uso di un immobile. Successivamente il Funzionario del Comune comunicava il differimento, senza fissare una data certa, dell'istanza di accesso agli atti quindi la Società presentava istanza di riesame al Difensore.

  Il Difensore civico dapprima ricordava che il comma 2 dell'articolo 22 della legge n. 241 del 1990 dispone che l'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa, al fine di favorire la partecipazione e di assicurare l'imparzialità e la trasparenza, e attiene ai livelli essenziali delle prestazioni relative ai diritti civili e sociali, di cui all'art. 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione (art. 29, comma 2-bis, l. 241/90). Sottolineava inoltre che il diritto di accesso va riconosciuto a tutti i soggetti privati che abbiano un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e

collegata alla documentazione alla quale è chiesto l'accesso, stante l'autonomia del diritto di accesso, inteso come interesse ad un bene della vita (cfr. ex multis: Consiglio di Stato, Sez. VI, 27 giugno 2018 n. 3938; TAR, Lombardia, Sez. II, 19 novembre 2019, n. 2443). Rappresentava peraltro che non vi era dubbio che la ricorrente possedeva un interesse giuridicamente rilevante, normativamente qualificato dagli articoli 7, 9 e 10 della legge n. 241/90 (Cfr.TAR Lazio RM, Sez. III, 5 gennaio 2019, n. 997; Consiglio di Stato, Sez. VI, 13 maggio 2019, n. 3086), ovvero il diritto del partecipante al procedimento di prendere visione del fascicolo ed eventualmente estrarre copia degli atti amministrativi del procedimento stesso, ex lettera a), comma 1, dell'articolo 10 della citata legge.

Quindi il Difensore civico accoglieva il ricorso, in quanto l'atto che dispone il differimento dell'accesso deve specificamente indicare il termine e la durata di tale differimento, pena l'illegittimità (in tal senso cfr. TAR Lazio, Sez. III-Q., 7 aprile 2010, n. 5760; TAR Lazio Sez. I-Q, 22 marzo 2018, n. 3229). Nei giorni successivi l'Amministrazione comunale comunicava al richiedente la data per l'ostensione della documentazione.

- Un cittadino presentava ad una scuola secondaria di secondo grado una istanza di accesso ex legge 241/1990 per motivi di giustizia, al fine di prendere visione ed estrarre copia del registro di classe, dei voti finali dei vari semestri, dei verbali dei consigli di classe ed altra documentazione.

  Non avendo avuto riscontro nel febbraio 2022 presentava istanza di riesame del diniego tacito all'accesso agli atti.

  Il Difensore civico accoglieva il ricorso, evidenziando che le scuole paritarie costituiscono, insieme alle scuole statali, il sistema nazionale di istruzione, secondo un modello pluralistico integrato e la parità è riconosciuta alle scuole

non statali che ne fanno richiesta e che siano in possesso dei requisiti stabiliti dalla legge (Cfr. Corte di Cassazione, Sent. 11 dicembre 2019, n. 32386). Le scuole paritarie, pertanto, svolgendo un servizio pubblico (Cfr. TAR Lazio Roma, Sez. III-bis, 15 gennaio 2021, n. 621) sono soggette alle disposizioni di cui agli articoli 22 e seguenti della legge 241 del 1990 e ss.mm.ii.

Inoltre, il ricorrente era in possesso dell'interesse diretto, concreto ed attuale, ex art. 22 della legge n. 241/90 e ss.ms.is., in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione richiesta (cfr. in tal senso TAR Lazio Roma, Sez. III-bis, 1 febbraio 2013, n. 1118), ed avendo chiesto la documentazione per motivi di giustizia, era applicabile il comma 7 dell'articolo 24 della legge 241/1990, che garantisce l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. V, 28 agosto 2016, n. 3714; Consiglio di Stato, Sez. VI, 9 aprile 2018, n. 2158).

Non essendo pervenuta allo scrivente nei termini di legge alcuna conferma del provvedimento di rigetto tacito all'istanza di accesso da parte della scuola, si comunicava il perfezionamento del diritto ad accedere immediatamente agli atti richiesti.

- Un cittadino presentava ad un Comune del viterbese istanza di accesso ex 241/1990, per ottenere copia informatizzata dei documenti del fascicolo amministrativo inerente al permesso edilizio concesso ad un suo vicino. Non avendo avuto tutta la documentazione richiesta, inoltrava ricorso, notificandolo al controinteressato, che presentava allo scrivente ufficio opposizione all'ostensione della documentazione.

  Il Difensore civico accoglieva il ricorso, fatti salvi i limiti di legge inerenti al trattamento dei dati, ai sensi del d.lgs. 196/03 e ss.mm.ii. e del Regolamento

UE 679/2016 del 27/04/16, facendo presente che il comma 2 dell'articolo 22 della legge n. 241 del 1990 dispone che “l'accesso ai documenti amministrativi, attese le sue rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurare l'imparzialità e la trasparenza” e che l’accesso attiene ai livelli essenziali delle prestazioni relative ai diritti civili e sociali di cui all’art. 117, secondo comma, lettera m) della Costituzione (art. 29, comma 2-bis, l. 241/90). Inoltre, la normativa in materia di accesso agli atti, lungi dal rendere i controinteressati arbitri assoluti delle richieste che li riguardino, rimette sempre all'Amministrazione destinataria della richiesta di accesso il potere di valutare la fondatezza della richiesta stessa, anche in contrasto con l'opposizione eventualmente manifestata dai controinteressati (cfr., ex multis, T.A.R. Puglia, Lecce, sez. II, 29/04/2015 n. 1419; T.A.R. Lazio Roma Sez. II-bis, 18/06/2019, n. 7845). Si ravvisa la sussistenza pertanto in capo alla ricorrente di una situazione giuridicamente tutelata e collegata alla documentazione richiesta, tale da giustificare la domanda di accesso, in virtù del requisito della "vicinitas" tra la proprietà dell'istante e quelle dei controinteressati, idonea a differenziare la posizione attorea rispetto a quella del "quisque de populo", (cfr. ex multis: TAR Lazio, sez. II - quater, 6 febbraio 2017, n. 2025; Consiglio di Stato, Sez. IV, 1 settembre 2015, n. 4097; Consiglio di Stato, Sez. V, 17 luglio 2018, n. 4339).

Non essendo pervenuta allo scrivente nei termini di legge alcuna conferma del provvedimento di parziale diniego all’istanza di accesso da parte del Comune, si comunicava il perfezionamento del diritto ad accedere immediatamente agli atti richiesti.

- Un cittadino nell'aprile 2022 presentava ad un'Amministrazione comunale istanza di accesso, per ottenere documentazione relativa ai turni di servizio giornaliero, motivando la richiesta di accesso con la necessità di acquisire la documentazione per agire a tutela della propria posizione giuridica. Non avendo ottenuto alcuna risposta, all'inizio di aprile presentava istanza di riesame contro il silenzio del competente ufficio comunale.

  Il Difensore civico accoglieva l'istanza, facendo presente che il ricorrente possiede l'interesse diretto, concreto ed attuale ex art. 22 della legge n. 241/90 e s.m.i. in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione richiesta (cfr. Consiglio Stato, Sez. VI, 21 settembre 2006 n. 5569; Consiglio di Stato, Sez. V, 23 febbraio 2010, n. 1067), e che il comma 7 dell'articolo 24 della legge 241/1990 e s.m.i dispone che "deve comunque essere garantito ai richiedenti l'accesso ai documenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i propri interessi giuridici" (Cfr. Consiglio di Stato, Sez. V, 28 agosto 2016, n. 3714; Consiglio di Stato, Sez. VI, 9 aprile 2018, n. 2158).

  Il Difensore civico, pertanto invita il Comune a riesaminare l'stanza e consentire l'accesso.

- Un cittadino presentava ad un Policlinico Universitario della Capitale una richiesta per acquisire copia della propria cartella sanitaria. Non avendo avuto risposta inoltrava allo scrivente istanza di riesame ex art. 25 comma 4 della legge 241 del 1990.

  Il difensore civico accoglieva il ricorso, in quanto il ricorrente era in possesso dell'interesse diretto, concreto ed attuale ex art. 22 della legge n. 241/90 e s.m.i., in virtù di una situazione di stabile collegamento giuridico con la documentazione richiesta. Sottolineava inoltre, che la legge 8 marzo 2017, n.

24 concernente: “Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie” e ss.mm.ii., al comma 2 dell’articolo 4 (Trasparenza dei dati) dispone che la direzione sanitaria della struttura pubblica o privata, entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, fornisce la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico.

Il Policlinico Universitario non trasmetteva allo scrivente alcuna conferma del provvedimento di diniego tacito all’istanza di accesso, pertanto, si comunicava il perfezionamento del diritto ad accedere immediatamente agli atti richiesti.

Istanze di riesame ex art. 25 c. 4 L. 241/90 – dei Consiglieri Comunali

Un Consigliere comunale presentava nel febbraio 2022 istanza ai sensi del comma 4 dell’art. 25 della legge 241/1990, per prendere visione e copia di documenti amministrativi di un credito nei confronti del Comune.

Nel marzo 2022 inoltrava istanza di riesame al Difensore civico, che l’accoglie, in quanto per un consolidato indirizzo giurisprudenziale i Consiglieri comunali hanno un non condizionato diritto di accesso a tutti gli atti utili all'espletamento delle loro funzioni, ciò anche al fine di permettere di valutare - con piena cognizione - la correttezza e l'efficacia dell'operato dell'Amministrazione (cfr. Consiglio di Stato, sez. V, 17 settembre 2010, n. 6963; Consiglio di Stato, sez. V, 9 ottobre 2007, n. 5264). Dal termine “utili”, contenuto nell’articolo 43 del d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, non può conseguire alcuna limitazione al diritto di accesso degli stessi, poiché tale aggettivo comporta in realtà l’estensione di tale diritto a qualsiasi atto riconosciuto utile per

l'esercizio delle funzioni (cfr. Consiglio di Stato, sez. V, 2 marzo 2018, n. 1298; Consiglio di Stato, sez. V, 8 giugno 2018, n. 3486).

Istanze di riesame relative all'accesso civico generalizzato
(comma 8 dell'art. 5 del decreto legislativo 33/2013 e ss.mm.ii.)

Il Difensore civico nel corso dell'anno 2022 ha ricevuto 56 istanze di riesame contro il diniego espresso o la mancata risposta per l'accesso civico generalizzato agli atti, ex comma 8 dell'articolo 5 del d.lgs. 33/2013 così come modificato dal d.lgs. 97/2016.

Si riportano due decisioni significative.

- Un Avvocato presentava nel maggio 2022 una richiesta di accesso civico generalizzato ad una ASL. L'istanza veniva rigettata dall'Azienda sanitaria in ragione dell'esigenza di tutelare i dati personali, quali ricavabili indiscriminatamente dagli atti e documenti richiesti; l'avvocato inoltrava ricorso al Difensore civico.

  Il d.lgs. 33 del 2013 e ss.mm.ii. all'articolo 5, comma 8, dispone che nei casi in cui l'accesso è stato negato a tutela degli interessi di cui all'art. 5-bis comma 2 lettera a), ovvero protezione dei dati personali, il Difensore civico provvede, sentito il Garante per la protezione dei dati personali. Quindi, la documentazione relativa al ricorso veniva inoltrata a quest'ultimo il quale, con nota di luglio 2022, comunicava la mancanza dei presupposti per l'adozione del parere ai sensi della disciplina in materia di accesso civico (cfr. art. 5, comma 7, del d.lgs. 33/2013).

  Il Difensore civico rigettava il ricorso, valutato che è necessario rispettare, in ogni caso, i principi sanciti nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio di protezione dei dati personali, di «limitazione della finalità» e di «minimizzazione dei dati», in base ai quali i dati personali devono essere «raccolti per finalità determinate, esplicite e legittime, e successivamente trattati in modo che non sia incompatibile con tali finalità»,

nonché «adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati» (art. 5, par. 1, lett. b e c). In tale contesto, occorre altresì tenere conto delle ragionevoli aspettative di confidenzialità degli interessati e della non prevedibilità delle conseguenze derivanti a questi ultimi dalla conoscibilità da parte di chiunque dei dati personali richiesti (cfr. par. 8.1 delle Linee guida dell'ANAC in materia di accesso civico, cit. e Parere del Garante n. 37 del 4 febbraio 2022), sulla base dei precedenti orientamenti del Garante in materia di accesso civico (cfr. Pareri del Garante n. 2 del 7/1/2022; n. 184 del 6/5/2021; n. 153 del 17/8/2020) e considerato che l'interesse tutelato nella fattispecie di cui all'art. 5 c. 2 del d.lgs. n. 33 del 2013 e ss.mm.ii. presuppone come implicita la rispondenza della richiesta stessa al soddisfacimento di un interesse che presenti una valenza pubblica (cfr. TAR Lazio, Sez. II, 7/10/2019, n. 242; Cons. Stato, Sez. V, 25/07/2019, n. 5256), valenza non riscontrata nell'istanza de qua.

- Un'Associazione presentava ad un Comune del reatino un'istanza, sia ai sensi degli artt. 22 e ss. della legge n. 241 del 1990, che ai sensi del comma 2 dell'art. 5 del d.lgs. n. 33 del 2013, per acquisire copia dei verbali del revisore dei conti e dei verbali delle riunioni del CdA di una Azienda a partecipazione comunale.
  Ottenuto il diniego all'accesso inoltrava ricorso al Difensore civico, che dapprima chiariva che il concorso di domande è pacificamente ammesso dalla giurisprudenza, perché nulla nell'ordinamento preclude il cumulo anche contestuale di differenti istanze di accesso (cfr., Cons. Stato Adunanza Plenaria, sentenza n. 10 del 2020), e che nei casi di istanza plurima il diritto di accesso va applicato tenendo conto della tutela preferenziale dell'interesse a conoscere del richiedente (Cfr. Linee guida A.N.AC., § 2.1). Specificava altresì che nel caso in esame vi era corrispondenza alla richiesta formulata come accesso civico

generalizzato ex art. 5 d.lgs. 33/2013 e s.m.i. (Cfr. Circolare n. 2 del 2017 del Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione).

Peraltro, si faceva presente che l'Associazione ricorrente aveva notificato il ricorso all'Azienda controinteressata e che la stessa non aveva prodotto alcuna controdeduzione nei termini di legge. Visto il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali ed il d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come modificato dal d.lgs. 10 agosto 2018 n. 101 recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali. Considerato che il Regolamento (UE) 2016/679 prevede che il trattamento dei dati personali debba avvenire nel rispetto dei principi indicati dall'art. 5, fra cui quello di «minimizzazione dei dati», secondo il quale i dati personali devono essere adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità per le quali sono trattati (par. 1, lett. c), (cfr. ex multis Garante per la protezione dei dati personali Pareri n. 47 del 21/02/2019; n. 68 dell´8/02/2018; n. 528 del 14/12/2017) il Difensore civico accoglieva il ricorso, fatti salvi i limiti di legge inerenti al trattamento dei dati ai sensi del d.lgs. 196/03 e ss.mm.ii. e del Regolamento UE 679/2016 del 27/04/16.

Non essendo pervenuta allo scrivente nei termini di legge alcuna conferma del provvedimento di diniego all'istanza di accesso da parte del Comune, si comunicava il perfezionamento del diritto ad accedere immediatamente agli atti richiesti.

Pensioni e previdenza

Nel corso del 2023 si è assistito ad un notevole incremento delle istanze attinenti alle questioni pensionistiche o di previdenza sociale: 70 richieste contro le 29 del 2021 e le 44 del 2020.

Prevalentemente hanno interessato l'erogazione degli assegni ed il ricalcolo della pensione, un discreto numero di richieste ha invece riguardato l'assistenza previdenziale, come ad esempio l'erogazione della cassa integrazione.

Di seguito si esaminano alcuni casi esemplificativi:

- Nel mese di febbraio un'insegnante collocata in quiescenza il 1^ settembre 2021 si è rivolta al Difensore civico lamentando la difficoltà nel riuscire ad avere informazioni utili dall'Ente previdenziale relativamente alla sua domanda di pensione di vecchiaia con cumulo, presentata nei termini previsti (18 gennaio 2021).

  Nonostante i reiterati tentativi telefonici e via e-mail, l'interessata non aveva finora ottenuto risposta, o quantomeno i riscontri avuti erano messaggi di ricezione dell'istanza ed assegnazione al competente ufficio, senza fornire notizie specifiche al riguardo.

  Nell'esaminare la documentazione trasmessa dall'interessata l'Ufficio individuava la filiale competente alla quale chiedeva notizie sullo status della pratica, ottenendo la soluzione della criticità evidenziata, confermata dall'interessata.

- Nel mese di ottobre il Difensore civico interveniva in aiuto di un pensionato residente a Roma che lamentava il ritardo per la convocazione della visita relativa alla domanda di aggravamento di invalidità civile, presentata il 21.1.2022. Alla richiesta di notizie dell'interessato sullo stato della pratica, l'Ente previdenziale rispondeva che i ritardi per la convocazione a visita erano dovuti alla pandemia in corso ed alla conseguente necessità di adottare misure

di sicurezza tali da rallentare il flusso presso gli ambulatori Asl, senza però dare un'indicazione anche orientativa, sui tempi previsti per la calendarizzazione della visita.

All'intervento del Difensore civico veniva dato riscontro dal competente ufficio dell'Ente previdenziale il 28 ottobre, che comunicava la data fissata per visita medica per il giorno 7 dicembre.

- Un caso di assistenza previdenziale è stato affrontato nel mese di novembre, quando si è rivolta al Difensore civico una dipendente a tempo indeterminato presso una società di ristorazione, posta in cassa integrazione per emergenza covid fino a tutto il 2021. L'istante chiedeva l'intervento del Difensore civico, lamentando di aver sollecitato più volte l'ente con apertura di ticket per il pagamento della cassa integrazione. Dopo aver individuato i competenti uffici dell'Ente previdenziale, il 2 dicembre il Difensore civico inviava una nota, chiedendo informazioni sui tempi di conclusione del procedimento, riscontrata dall'Ente adito dopo pochi giorni, comunicando l'avvenuto pagamento all'interessata.

  La signora S.S., tramite il patronato, aveva presentato ad un Ente previdenziale in ottobre 2020 domanda di aggravamento di invalidità civile. Nel luglio 2021 il figlio della signora, su richiesta del competente ufficio, aveva inoltrato ulteriore documentazione sanitaria. Non avuto risposta si è rivolto al Difensore civico per chiederne l'intervento.

  Dopo attenta analisi della documentazione trasmessa, si chiedeva agli uffici dell'Ente previdenziale di verificare la possibile applicazione del procedimento semplificato di accertamento dello stato invalidante e dell'handicap di cui all'articolo 29-ter del decreto legge 16 luglio 2020, n. 76 "Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale", così come convertito con

modificazioni dalla legge 11 settembre 2020, n. 120. Successivamente, il 22 marzo l'Ente comunicava la definizione del procedimento relativo alla domanda d'invalidità.

- Un pensionato novantaquattrenne, affetto da gravi patologie, con necessità di assistenza per non autosufficienza, presentava il 20 luglio 2021, tramite il patronato, ad una filiale dell'Ente previdenziale domanda di invalidità civile e handicap, senza ricevere alcuna comunicazione in merito alla convocazione a visita. Il 26 settembre l'interessato chiedeva l'intervento del Difensore civico, a seguito del quale l'Ente previdenziale comunicava che la relativa pratica era stata evasa su visita fissata per il 29 settembre successivo.

- Una cittadina per conto della madre, nel mese di maggio, scriveva al Difensore Civico, affinché intervenisse nei confronti dell'Ente previdenziale di appartenenza, perché ancora non aveva avuto notizie relative al riconoscimento di invalidità e della legge 104 di sua madre. Dopo l'intervento del Difensore civico l'Ente comunicava che la posizione della signora in questione era stata definita.

- Un cittadino ottantanovenne, affetto da cardiopatia ischemica, ipertensione arteriosa, insufficienza respiratoria cronica, impossibilitato a deambulare senza l'aiuto permanente di un accompagnatore e non in grado di compiere gli atti della vita senza assistenza continua, presentava nel maggio 2022 ad una filiale di un ente previdenziale domanda di invalidità civile e handicap.

  A causa del peggioramento del suo stato di salute, il medico curante inoltrava in agosto all'ente un certificato con il quale richiedeva visita domiciliare attestando che: "sussistono in atto controindicazioni mediche che rendono

rischioso o pericoloso per sè o per gli altri lo spostamento del soggetto dal suo domicilio". L'ente non rispondeva nei termini di legge, quindi il figlio del paziente interpellava il Difensore civico per sollecitare la pratica.

Il Difensore civico, considerata l'età e l'accertata controindicazione per l'eventuale spostamento dell'istante dal suo domicilio, chiedeva al competente Ufficio dell'ente l'applicazione del procedimento semplificato di accertamento dello stato invalidante e dell'handicap di cui all'articolo 29-ter (Semplificazione dei procedimenti di accertamento degli stati invalidanti e dell'handicap) del d.l. 16 luglio 2020, n. 76, convertito con modificazioni dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, che dispone: "Le commissioni mediche pubbliche preposte all'accertamento delle minorazioni civili e dell'handicap ai sensi dell'articolo 4 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, sono autorizzate a redigere verbali sia di prima istanza che di revisione anche solo sugli atti, in tutti i casi in cui sia presente una documentazione sanitaria che consenta una valutazione obiettiva. La valutazione sugli atti può essere richiesta dal diretto interessato o da chi lo rappresenta unitamente alla produzione di documentazione adeguata o in sede di redazione del certificato medico introduttivo. In tale secondo caso spetta al responsabile della commissione di accertamento indicare la documentazione sanitaria da produrre. Nelle ipotesi in cui la documentazione non sia sufficiente per una valutazione obiettiva, l'interessato è convocato a visita diretta".

Dopo pochi giorni, il figlio ci informava della chiusura positiva della pratica:

Buongiorno, la presente per comunicarvi che la richiesta di intervento da me effettuata presso di Voi in data 12/06/2022 per mio padre per il procedimento di invalidità civile si è conclusa con successo. Vi ringrazio vivamente oltre per l'aiuto per la cortesia e la professionalità. Cordiali saluti.

- Un cittadino, nell'agosto 2021, presentava ad un ente previdenziale una richiesta finalizzata al ricalcolo della propria la pensione anticipata (ex-anzianità), liquidata con il sistema misto. Non avendo ricevuto risposte, nonostante tre solleciti, l'ultimo dei quali effettuato a dicembre 2021, si rivolgeva a febbraio 2022 al Difensore civico, che prontamente interpellava e sollecitava il competente ufficio e il Direttore Generale, richiamando la Circolare n. 55 del 8 aprile 2021 concernente: "Regolamento per la definizione dei termini di conclusione dei procedimenti amministrativi ai sensi dell'articolo 2 della legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni. Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 111 del 21 dicembre 2020", che dispone la definizione del procedimento in trenta giorni.

Dopo circa dieci giorni il cittadino ci scriveva:

Ho il piacere di comunicare che la vertenza si è chiusa positivamente, l'ente ha provveduto al ricalcolo della pensione e nel cedolino di agosto sono stati aggiornati gli importi stipendiali. Devo ringraziare il Vostro ufficio per l'assistenza che mi è stata accordata. Senza la Vostra presenza avrei dovuto adire le vie legali. Vi invio cordiali saluti.

- Un cittadino si rivolgeva al Difensore civico, in quanto l'Ufficio Previdenze e Quiescenza di una ASL nel maggio 2017 inoltrava alla competente sede dell'ente previdenziale tutta la documentazione, al fine di una rivalutazione dell'assegno pensionistico. Dopo molti mesi, il cittadino iniziava a trasmettere una prima mail di sollecito per avere informazioni sullo stato di avanzamento della pratica. Non avendo ricevuto risposte, inoltrava una seconda ed una terza mail di sollecito, senza comunque ottenere risposta.

Il Difensore civico quindi, accertato il ritardo, interpellava e sollecitava più volte la Direzione Provinciale dell'ente, informando anche il Presidente, per una veloce conclusione del procedimento.

Con grande piacere, il cittadino ci comunicava la chiusura della pratica, sottolineando l'impegno dell'Ufficio:

Egr. Difensore Civico, con la presente vado a ringraziarLa per la Sua azione volta a risolvere una mia annosa questione con l'ente previdenziale. Dall'anno 2017, infatti, ero in attesa di una giusta rivalutazione del mio assegno pensionistico, senza che della pratica fossi riuscito, nonostante i miei innumerevoli e reiterati tentativi e facendo ricorso a tutte le vie istituzionali, ad ottenere la benché minima notizia.

A rompere finalmente il silenzio è servito tutto l'impegno dell'Ufficio da Lei diretto, impegno che si è mantenuto nei mesi pressante. Oggi, finalmente, l'iter di quella pratica che sembrava essere sparita nel dimenticatoio sembra in fase risolutiva. Di tale risultato sento il dovere ed il piacere di ringraziare in particolare il funzionario, senza la cui competenza e tenacia non si sarebbe mai arrivati a questo risultato. Dal momento della mia richiesta di supporto, grazie al funzionario incaricato, ho man mano imparato anche a conoscere ed apprezzare una realtà istituzionale di cui prima avevo soltanto sentito parlare, se pure sempre in modo lusinghiero. Una realtà tra quelle ancora rare nel nostro Paese, che è accanto e al servizio del Cittadino. Un'Istituzione che è capace di operare, oltre che con capacità e perizia, anche con non comune senso di generosità nel rapporto personale con chi, come me e come tanti, si sente ormai "all'ultima spiaggia" quando si rivolge al Difensore civico della Regione Lazio.

- Un cittadino ritrasmetteva, nel marzo 2022, come richiesto dal competente ufficio dell'ente previdenziale, copia dell'istanza di pensione privilegiata, presentata tramite Patronato nel dicembre 2010, sollecitando un esame veloce

della richiesta, inoltrata ben dodici anni prima. Non avendo avuto risposta neanche a quest'ultima lettera, investiva del problema il Difensore civico, il quale immediatamente scriveva agli uffici competenti e al Presidente dell'Ente stesso, sollecitando l'urgente definizione del procedimento, considerato che dalla presentazione dell'istanza erano passati ben dodici anni. Al silenzio dell'Ente seguivano una serie di solleciti e note di chiarimento.

Finalmente, dopo pochi giorni, l'istante ci comunicava il riconoscimento di quanto richiesto:

Buongiorno, con questa missiva desidero ringraziare tutti i professionisti che hanno preso in considerazione la mia richiesta di aiuto, per vedere riconosciuto il mio diritto ad ottenere la pensione di privilegio richiesta nel 2010.

La mia tenacia di non abbandonare di vedere riconosciuto il mio diritto armai vacillava in quanto le lettere inviate nel corso degli anni non sortivano l'effetto sperato.

Logoro dal tempo trascorso e subentrata la consapevolezza della mia impotenza nei confronti di una Amministrazione pubblica, sorda alle mie richieste e basito dalle risposte ricevute le quali evidenziavano una storia dagli aspetti Kafkiani, stava valutando l'idea di affidare la pratica ad un legale.

Per mia fortuna, casualmente mi sono imbattuto in internet sull'attività svolta da codesta Istituzione a difesa del cittadino, ho telefonato per acquisire informazioni ed ho ricevuto rassicurazioni di interessamento al mio caso.

Con lettera inviata via PEC ho chiesto a codesto difensore di essere tutelato nei confronti dell'ente previdenziale che ignorava le mie richieste inviate fino a quel momento.

Grazie all'interessamento di codesto Difensore civico che ha caldeggiato la mia pratica, l'ente l'ha ripresa in esame e ad oggi con somma soddisfazione vi comunico finalmente che la pratica si è conclusa positivamente con l'accredito degli arretrati e l'aumento mensile della pensione.

Ringrazio vivamente le persone con le quali sono venuto in contatto, che con la disponibilità e competenza mi hanno rassicurato, supportato e sostenuto conferendomi fiducia sul buon esito della mia richiesta.

Ringrazio, inoltre, tutta l'Organizzazione la quale, a mio avviso, dovrebbe essere potenziata e reclamizzata, anche attraverso i media, affinché altri cittadini possano ottenere tutela, peraltro a titolo gratuito, nei confronti della P.A.

Colgo l'occasione per inviare i miei cordiali saluti.

Servizio sanitario

Per quanto concerne questa materia il 2022 ha registrato un incremento, con la trattazione di 98 casi: le questioni riguardanti le aziende sanitarie continuano a rimanere la quota più rilevante, con il 40%, seguono i casi relativi ai presidi ospedalieri e le case di cura, con il 27% ed il personale sanitario, con l'8%.

Le istanze che hanno riguardato l'emergenza Covid, quindi il rilascio del green pass o le problematiche legate alle vaccinazioni, evidentemente ridotte rispetto al 2020 e 2021, si sono prevalentemente concentrate nei primi due mesi dell'anno.

Permangono numerose invece, come negli anni precedenti, le richieste, inviate al Difensore civico, dei familiari di pazienti in età avanzata o con deficit cognitivi e/o problematiche comportamentali, di opposizione alle dimissioni ospedaliere, motivate dal fatto di non poter far fronte alle esigenze di cura e talvolta di assistenza necessarie ai propri cari. Queste situazioni - circa quindici – sono state monitorate dall'ufficio, anche quando investito solo per conoscenza, presso le strutture sanitarie interessate.

Altri casi prevalenti hanno riguardato invece il ritardo nel rilascio delle cartelle cliniche dei pazienti ricoverati, nonché l'attesa per le visite specialistiche, anche domiciliari.

Di seguito alcuni dei casi trattati:

- Un residente di un Comune dell'hinterland romano, ottantenne disabile al 100%, si rivolgeva al Difensore civico, lamentando la mancata risposta dell'Azienda sanitaria territorialmente competente alla sua richiesta di visite

specialistiche domiciliari. L'ufficio si attivava chiedendo al Direttore del Distretto sanitario ed al responsabile del CAD notizie ordine a quanto lamentato dall'interessato. Dagli organi dell'azienda sanitaria giungevano i successivi chiarimenti sulle prestazioni già effettuate presso il paziente e la programmazione di altre.

- Nel mese di gennaio il titolare di un piano terapeutico specialistico, che prevedeva l'assunzione di un particolare farmaco, lamentava la modifica del piano da parte del Servizio sanitario, con sostituzione del farmaco originale con uno da banco, riducendone la posologia e non fornendo il farmaco nei tempi stabiliti alla farmacia di riferimento. A seguito dell'intervento di Difesa civica, la competente Direzione regionale riscontrava, comunicando che era stato aggiudicato in gara il farmaco equivalente, disponibile presso le farmacie. Si era pertanto provveduto a far sbloccare sul piano terapeutico dell'interessato le confezioni non ritirate.

- Un cittadino, paraplegico da tre anni, al quale era stato prescritto un materasso antidecubito con determinate caratteristiche e uno specifico cuscino per la sedia a rotelle, si era visto consegnare dalla Asl un materasso con caratteristiche differenti, non rispondente a quello prescritto. Pertanto, il 15 marzo chiedeva al Difensore civico d'intervenire presso l'Azienda sanitaria. In considerazione del carattere di urgenza della richiesta, l'ufficio si attivava, dapprima con una nota, e subito dopo contattando telefonicamente il responsabile della fornitura dei presidi sanitari che assicurava la revisione della determina in tempi brevi. Dopo pochi giorni, l'interessato confermava la consegna dell'ausilio sanitario corretto.

Il caso che di seguito si va ad esaminare rientra in una casistica sempre più diffusa negli ultimi anni, che riguarda persone con problemi sanitari ai quali molto spesso va ad aggiungersi uno stato di disagio sociale ed economico.

- Nel mese di luglio veniva segnalata la situazione di una novantenne disabile, invalida civile dal 2012. Lo stato di salute della signora si è con il tempo ulteriormente aggravato, con il sopravvenire di numerose patologie, quali artrosi deformante agli arti superiori, nonché varie ernie discali della colonna vertebrale che l'avevano costretta a letto.

  A tutto questo andava ad aggiungersi un serio stato di demenza cognitiva. L'interessata, residente in un'abitazione di edilizia popolare, titolare di pensione sociale e indennità di accompagno, utilizzata per l'ausilio di una badante, nel mese di giugno era stata sottoposta a visita da personale medico del centro di assistenza domiciliare del Distretto della Asl di appartenenza, per l'accesso al fondo della disabilità gravissima. Dal verbale redatto dal responsabile la paziente non rientrava nei criteri richiesti. L'ufficio si attivava presso la Asl di competenza, che riscontrava subito dopo informando, che, avendo evidenziata la particolare situazione era stato informato il Servizio sociale per eventuali interventi di supporto e assistenza alla persona.

- Un'Associazione che si occupa dei diritti dei malati ci segnalava che una Casa di Cura di un Comune della provincia di Roma, in regime di accreditamento con il SSN, aveva predisposto una "Dichiarazione di impegno dei familiari" da compilare e firmare a cura dei familiari dei pazienti ricoverati, nella quale era riportato che il ricovero presso la struttura nel reparto di lungodegenza medica post acuzie era "istituzionalmente previsto per il periodo massimo di 60 giorni", trascorsi i quali il paziente sarebbe stato dimesso.

Il Difensore civico, esaminata la documentazione trasmessa, la inoltrava alla competente ASL e alla Direzione regionale Salute, in quanto l'affermazione perentoria: "il ricovero presso questa casa di cura nel reparto di lungodegenza medica post acuzie è istituzionalmente previsto per il periodo massimo di 60 giorni", non sembrava conforme alla specifica normativa di riferimento, prevista dal Decreto del presidente del Consiglio dei Ministri 12 gennaio 2017, "Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza", che all'articolo 30 (Assistenza sociosanitaria residenziale e semiresidenziale alle persone non autosufficienti), comma 1 lettera a), ultimo periodo, dispone molto chiaramente: "La durata del trattamento estensivo, di norma non superiore a sessanta giorni, è fissata in base alle condizioni dell'assistito che sono oggetto di specifica valutazione multidimensionale, da effettuarsi secondo le modalità definite dalle regioni e dalle province autonome".

Il Difensore civico sottolineava, inoltre, che il diritto alle cure degli infermi cronici non autosufficienti fonda le sue radici nel concetto di assistenza sanitaria inteso come "complesso degli interventi positivi per la tutela e promozione della salute umana" (Corte Costituzionale, Sentenza n. 382/1999) e nell'Ordinamento giuridico italiano, il primo comma dell'art. 32 della Costituzione tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo, oltre che come interesse della collettività. Non v'è dubbio che tale diritto appartenga altresì al novero dei diritti inviolabili dell'uomo, riconosciuti dall'art. 2 della Costituzione. Dal diritto in parola discende, a carico dei poteri pubblici, "l'obbligo positivo di assicurare i trattamenti sanitari indispensabili per la tutela della salute della persona" (Corte Costituzionale, Ordinanza n. 216/2021).

Il Difensore chiedeva quindi alla ASL competente e alla Direzione regionale Salute di verificare urgentemente la compatibilità del contenuto del modulo elaborato dalla casa di Cura, con la disposizione di cui all'Articolo 30 (Assistenza

sociosanitaria residenziale e semiresidenziale alle persone non autosufficienti) del DPCM 12 gennaio 2017.

La ASL competente, accertata l'incompatibilità della Dichiarazione con il DPCM 12 gennaio 2017, sollecitava la Casa di Cura a modificarla nei termini di legge. Nei giorni successivi la Dichiarazione veniva modificata e resa conforme alle disposizioni del DPCM 12 gennaio 2017.

L'Associazione, soddisfatta della positiva conclusione della vicenda, ci segnalava la pubblicazione dell'articolo: "Lazio, Difensore Civico: 'Non esistono limiti di tempo per i ricoveri'", sulla rivista: "Prospettive - I nostri diritti sanitari e sociali", numero 219, luglio-settembre 2022, in allegato alla presente Relazione.

Edilizia residenziale pubblica

Una signora residente in un Comune della provincia di Roma si è rivolta al Difensore civico per la rimozione dal vincolo di prezzo massimo di cessione cosiddetta "Affrancazione" di un immobile di sua proprietà. Il Comune doveva rilasciare una "determina" per poter rimuovere questo vincolo. A seguito dell'intervento del Difensore civico la signora è riuscita ad ottenere la determina per l'affrancazione e ha ringraziato il Difensore civico per la disponibilità esprimendo: "Le sono veramente grata".

Tutela ambientale

Un cittadino residente in un Comune laziale, dove era stato effettuato il taglio dell'erba, ha esposto alle Autorità competenti che in un tratto della strada provinciale e all'ingresso della sua abitazione c'era presenza di vegetazione e potature che limitavano la visuale sia in entrata che in uscita. Non avendo ottenuto riscontro, il signore si rivolgeva al Difensore Civico, che scriveva alla proprietaria della strada, che è intervenuta tempestivamente. Il signore, avendo visto l'intervento di manutenzione

richiesto, ha ringraziato il Difensore civico per l'attenzione ricevuta e la tempestività dell'intervento.

Urbanistica

Un cittadino della provincia di Roma presentava nell'anno 2005 una richiesta di condono edilizio, a cui facevano seguito numerose richieste d'integrazioni documentali e progettuali da parte del competente ufficio comunale. L'istruttoria si concludeva con una mera comunicazione per il successivo rilascio della concessione in sanatoria previo pagamento, regolarmente effettuato nel 2015, senza l'atto finale. Tuttavia, nonostante il pagamento fatto, l'Amministrazione comunicava all'istante dopo qualche mese il preavviso di rigetto ex art. 10-bis della l. 241 del 1990, all'accoglimento della richiesta di condono.

Il cittadino contestava il preavviso di rigetto, inoltrando una nota di controdeduzioni, rimasta senza riscontro, nonostante numerosi solleciti. Ebbene, dopo oltre sette anni dall'avvenuto pagamento di quanto richiesto dall'ufficio comunale Condoni il procedimento ancora non risultava concluso, e dunque il cittadino si rivolgeva al Difensore civico per ottenere l'emanazione del provvedimento atteso.

Il Difensore civico, accertato il ritardo dell'amministrazione pubblica, sollecitava il competente ufficio comunale per una urgente conclusione del procedimento ex art. 2 della l. 241/90 e ss.mm.ii., evidenziando che la certezza ed il rispetto dei tempi dell'azione amministrativa per l'adozione del provvedimento costituiscono un autonomo bene della vita, sul quale il privato deve poter fare ragionevole affidamento, al fine di autodeterminarsi ed orientare la propria libertà economica (in tal senso: Consiglio di Stato, III, 31 gennaio 2014, n. 468; id., IV, 4 settembre 2013).

La vicenda dopo poco si concludeva positivamente, con il rilascio del titolo edilizio in sanatoria e il cittadino inoltrava i seguenti ringraziamenti:

La vorrei ringraziare per essere riuscito a risolvere il rilascio della concessione in sanatoria in oggetto. Dopo circa vent'anni dalla richiesta e dopo circa dieci anni

dall'aver pagato tutto quanto richiesto dal Comune, siete riusciti a fargli concludere il procedimento con il rilascio della concessione in sanatoria in oggetto. Un ringraziamento particolare va al vostro funzionario che ha istruito la pratica con competenza e precisione e ha capito perfettamente la situazione giuridica di cui trattasi. Abbiamo sentito, grazie a voi, la vicinanza di una Pubblica amministrazione che, troppo spesso, sembra lontana dai cittadini. Ancora grazie.

Appendice

Elenco dei Difensori civici regionali e delle Province autonome italiane

- ABRUZZO: Giandonato Morra
- BASILICATA: Antonia Fiordelisi
- CALABRIA: Ubaldo Comite
- CAMPANIA: Giuseppe Fortunato
- EMILIA ROMAGNA: Carlotta Marù
- FRIULI VENEZIA GIULIA: Arrigo De Pauli
- LAZIO: Marino Fardelli
- LIGURIA: Francesco Lalla
- LOMBARDIA: Gianalberto Devecchi
- MARCHE: Giancarlo Giulianelli
- MOLISE: Paola Matteo
- PIEMONTE: Paola Baldovino
- PUGLIA: previsto nello statuto ma manca la legge attuativa
- SARDEGNA: Marco Enrico
- SICILIA: l'ordinamento regionale siciliano non prevede l'istituzione del difensore civico
- TOSCANA: Lucia Annibali
- TRENTINO ALTO ADIGE: l'ordinamento regionale prevede l'istituzione del difensore civico a livello di provincia autonoma
- UMBRIA: Marcello Pecorari
- VALLE D'AOSTA: Adele Squillaci
- VENETO: Mario Caramel
- PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO: Gabriele Morandell
- PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO: Gianna Morandi

Ringraziamenti

Lo staff della Difesa Civica: Roberto Rizzi, Rita Alfarano, Emanuela De Angelis, Maria Luigia Pellicciari, Fulvio Albanese, Ludovico Fusari, Luca Lepori, Angelo De Paolis, Martino Bonventre e Carmelo Ciaramitaro.

• Cinzia Felci - Segretaria generale del Consiglio regionale del Lazio;

• Barbara Dominici, Vincenzo Ialongo, Aurelio Lo Fazio, Fabio Pezone - Direttori dei servizi;

• Carla Ercoli, Andrea Di Ianni, Carlo Carrino – area “Relazioni con il pubblico, Comunicazione, Stampa”;

• Riccardo Reali – Segreteria operativa;

• Alessandra Catena e Rosella Cecchini – area “Affari Generali”;

• Stefano Mostarda e Giovanni Giacomo Pani – area “Lavori Aula”;

• Federico Fonti, Paolo Pasqualucci e Massimo Silvestri – area “Gestione risorse e servizi strumentali, Informatica”;

• Andrea Cocco - Vice Capo Gabinetto del Presidente della Giunta regionale del Lazio;

• Carlo Guarino - Ufficio Social Media del Presidente della Giunta regionale del Lazio;

• Cinzia Doddi e Fabrizio Manna – Ufficio Autoparco regionale;