DOC CXXVIII, n. 21

le Médiateur
de la Vallée d'Aoste
il Difensore civico
della Valle d'Aosta

Al Presidente
della Camera dei Deputati
Palazzo Montecitorio
P.zza Montecitorio
00186 Roma

OGGETTO: Relazione annuale del Difensore civico della Regione autonoma Valle d'Aosta per l'anno 2025 - ex art. 16, c. 2, Legge del 15 maggio 1997, n. 127 e succ. mod. e artt. 15, c. 1, e 11, c. 3, legge regionale 17/2001.

Ill.mo Presidente,

ho l'onore di inoltrare alla S.V. la Relazione di cui all'oggetto unicamente tramite posta elettronica certificata.

Ringraziando per l'attenzione, invio distinti saluti.

La Difensora civica
Adele Squillaci
(documento firmato digitalmente)

BUREAU DU MÉDIATEUR/UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
46, rue Boniface Festaz – 11100 Aoste – tél. 0165 526081 / 0165 526082
mél : difensore.civico@consiglio.vda.it – pec : difensore.civico@legalmail.it

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN - Doc. firmato digitalmente da: ADELE SQUILLACI

le Médiateur
de la Vallée d'Aoste
il Difensore
civico
della Valle d'Aosta

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA
NELL'ANNO **2025**

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO

DELLA REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

NELL'ANNO 2025

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

La presente Relazione sull'attività svolta nell'anno 2025 dalla Difensora civica della Regione Autonoma Valle d'Aosta è inviata al Presidente del Consiglio regionale, ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17, ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127, nonché al Presidente del Consiglio comunale di Aosta, ai Sindaci dei Comuni convenzionati (Allein, Antey-Saint-André, Arnad, Arvier, Avise, Ayas, Aymavilles, Bard, Bionaz, Brissogne, Brusson, Challand-Saint-Anselme, Challand-Saint-Victor, Chambave, Chamois, Champdepraz, Champorcher, Charvensod, Châtillon, Cogne, Courmayeur, Donnas, Doues, Émarèse, Étroubles, Fénis, Fontainemore, Gaby, Gignod, Gressan, Gressoney-La-Trinité, Gressoney-Saint-Jean, Hône, Introd, Issime, Issogne, Jovençan, La Magdeleine, La Salle, La Thuile, Lillianes, Montjovet, Morgex, Nus, Ollomont, Oyace, Perloz, Pollein, Pont-Saint-Martin, Pontboset, Pontey, Pré-Saint-Didier, Quart, Rhêmes-Notre-Dame, Rhêmes-Saint-Georges, Roisan, Saint-Christophe, Saint-Denis, Saint-Marcel, Saint-Nicolas, Saint-Oyen, Saint-Pierre, Saint-Rhémy-en-Bosses, Saint-Vincent, Sarre, Torgnon, Valgrisenche, Valpelline, Valsavarenche, Valtournenche, Verrayes, Verrès e Villeneuve) e ai Presidenti delle Unités des Communes valdôtaines *convenzionate (Valdigne–Mont-Blanc, Grand-Paradis, Grand-Combin, Mont-Émilius, Mont-Cervin, Évançon, Mont-Rose e Walser) secondo quanto previsto dalle rispettive convenzioni.*

La Difensora civica
Adele Squillaci

Ufficio del Difensore civico
della Regione Autonoma Valle d'Aosta
Via Boniface Festaz, 46
11100 AOSTA

Tel. 0165-526081 / 526082
E-mail: difensore.civico@consiglio.vda.it
Pec: difensore.civico@legalmail.it
Sito internet www.consiglio.vda.it
nella sezione Difensore civico

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Principali Abbreviazioni Bibliografiche

a.a. = anno accademico.
abr. = abrogato.
C. App. = Corte d'Appello
art. / artt. = articolo / articoli.
cap. / capp. = capitolo / capitoli.
c.c. = codice civile.
c.c.n.l. = contratto collettivo nazionale di lavoro.
C.d.M. (CdM) = Consiglio dei Ministri.
C.E.D.U. (CEDU) = Convenzione europea dei diritti dell'uomo.
circ. = circolare.
co. = comma.
comb. disp. = combinato disposto.
conv. = convertito.
Cost. = Costituzione della Repubblica italiana.
c.p. = codice penale.
c.p.c. = codice di procedura civile.
c.p.p. = codice di procedura penale.
C.S.M. (CSM) = Consiglio Superiore della Magistratura.
D.C.G. (DCG) = Decreto del Capo del Governo.
D.D.L. = disegno di legge.
disp. att. = disposizioni di attuazione.
disp. prel. = disposizioni preliminari al Codice civile.
disp. trans. = disposizioni transitorie e finali della Costituzione italiana.
d.l.= Decreto Legge.
d.r. = Decreto del Presidente della Repubblica.
d.lgs = Decreto legislativo.
D.M. (DM) = Decreto Ministeriale.
D.P.R. (DPR) = Decreto del Presidente della Repubblica.
ex multis: fra i tanti autori (che si sono occupati della materia).
G.U. (GU)= Gazzetta Ufficiale. - G.U.C.E.
(GUCE)= Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europee.
l. = Legge.
l.r.= legge regionale.
o.m. = ordinanza ministeriale
P.A. = Pubblica Amministrazione
p. (pg. – pag.) / pp. (pgg. – pagg.) = pagina / pagine.
par. / parr. = paragrafo / paragrafi.
P.M. = pubblico ministero.
RAVA = Regione Autonoma Valle d'Aosta
reg. = regolamento.
ris. = risoluzione.
R.M. = risoluzione ministeriale.
sent. / sentt. = sentenza / sentenze.
tratt. = trattato.
T.U. (TU) = Testo Unico.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

INDICE

INDICE 4

INTRODUZIONE 6

IL DIFENSORE CIVICO E L'EVOLUZIONE STORICA NELL'ESPERIENZA ITALIANA E REGIONALE. CENNI IN MERITO ALL'ISTITUTO DELL'*OMBUDSMAN* E AGLI ORGANI INTERNAZIONALI DI GARANZIA 11

1. Cenni sulle origini e lo sviluppo della figura del Difensore civico 11

2. Il Coordinamento dei Difensori civici italiani. 13

3. Il mediatore comunitario, gli organismi internazionali e comunitari. Il Difensore regionale, gli *Ombudsmen* e i rapporti con gli organismi. 22

LA DIFESA CIVICA IN VALLE D'AOSTA 31

1. Le funzioni del Difensore civico. 31

2. Il Difensore civico regionale e il diritto di accesso. 34

3. Ufficio difesa civica: organizzazione, risorse umane, strumentali e criticità. 38

4. Il rapporto con il cittadino e le modalità di tutela. 40

5. Il bilancio generale dell'attività. 45

6. I casi più significativi. 49

7. Attività divulgative e complementari. 62

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE 70

1. Riflessioni e prospettive. 70

2. Proposte migliorative. 77

APPENDICE 78

ALLEGATO 1 – Elenco attività complementari. 79

ALLEGATO 2 – Regione Autonoma Valle d'Aosta. 83

ALLEGATO 3 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi. 90

ALLEGATO 4 – Azienda U.S.L. Valle d'Aosta. 91

ALLEGATO 5 – Comuni valdostani convenzionati. 92

Comune di Aosta 92
Comune di Bionaz 96
Comune di Brissogne 96
Comune di Châtillon 96
Comune di Gressoney-La-Trinité 96
Comune di Nus 97
Comune di Oyace 97
Comune di Saint-Christophe 97
Comune di Saint-Vincent 97

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Comune di Sarre 98
ALLEGATO 6 – Unités des Communes valdôtaines. 99
Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin 99
ALLEGATO 7 – Amministrazioni periferiche dello Stato. 100
ALLEGATO 8 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi. 102
ALLEGATO 9 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza. 103
ALLEGATO 10 – Questioni tra privati. 105

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

INTRODUZIONE

Le relazioni che ogni anno il Difensore civico, ai sensi dell'articolo 15 della legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 "*Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico. Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico)*"presenta sono frutto del lavoro della stessa e dei collaboratori dell'Ufficio difesa civica.

Il Difensore civico, con modificazioni apportate alla succitata l.r. 17/2001, è anche Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, Garante per l'infanzia e l'adolescenza e Garante dei diritti delle persone con disabilità, oggetto di distinte relazioni

Per la stesura della presente relazione si parte, come di consueto, dalle domande poste dai cittadini, da stranieri o apolidi residenti o domiciliati nella regione, da enti e da formazioni sociali, qualora si verifichino anomalie del procedimento amministrativo o atti emanati da enti pubblici e concessionari e gestori di pubblici servizi, ubicati nel territorio della Regione Autonoma Valle d'Aosta, caratterizzati da ritardi, irregolarità, illegittimità o omissioni.

Anche durante l'anno 2025, si è proseguito nell'opera di implementazione degli aggiornamenti e delle migliorie dell'applicativo di gestione dei procedimenti in uso, utile sia per l'attività di "rendicontazione" di ogni colloquio con i cittadini, sia per la conseguente classificazione delle domande poste dagli stessi, tradotte nei cosiddetti "casi", ai fini di una semplificazione e velocizzazione dell'elaborazione dei dati statistici necessari per la supervisione costante dell'operato e dell'andamento dell'Ufficio.

Il lavoro e l'impegno dei dipendenti dell'Ufficio difesa civica nella direzione dello snellimento e digitalizzazione delle procedure di competenza si è tradotto da un lato nella frequenza di attività di formazione fornito dalla società responsabile dello sviluppo e dall'altro nella gestione dei succitati *software,* nel rispetto del principio di trasparenza dell'attività amministrativa.

Infatti, è stato possibile presentare il numero dei casi trattati dall'Ufficio difesa civica in forma aggregata, già dal 2024, quale primo step di "un obiettivo" di respiro almeno triennale (2023-2026).

Si evidenzia altresì che, come di consueto, la Relazione e i relativi allegati saranno disponibili sul sito del Consiglio regionale www.consiglio.vda.it, nell'apposita sezione dedicata al Difensore civico/relazioni annuali; la trasmissione invece alle autorità e agli enti interessati è prevista esclusivamente in formato digitale.

Al fine di rendere più efficace, anche per i cittadini, l'accesso alle fonti normative e ai documenti, utili per comprendere la figura del Difensore civico e le funzioni svolte, si è

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

provveduto a collocare gli stessi nella sezione dedicata alle “fonti normative” nel link www.consiglio.vda.it/difensore-civico/fonti-difensore-civico all’interno della sezione Difensore civico del succitato sito del Consiglio regionale.

Con le risorse umane e strumentali a disposizione si è cercato di tenere aggiornati i dati inseriti nella sopracitata sezione del sito del Consiglio della Valle d’Aosta.

Nella forma si è pensato di ricorrere ai colori, sia nei grafici sia nelle copertine dell'elaborato, al fine di rendere fruibili le stesse.

Inoltre, l'allegato relativo ai casi trattati si presenta leggermente modificato rispetto agli anni precedenti, poiché non sono stati inclusi gli enti locali che non hanno registrato alcun caso.

Come precisato già nelle precedenti relazioni, le osservazioni e i commenti di seguito illustrati si riferiscono per la maggior parte alle istanze trattate nell’anno 2025, salvo alcuni casi non ancora conclusi alla fine dell’anno 2024.

Anche per l'anno 2025 l’Ufficio difesa civica è stato impegnato innanzitutto nella funzione di consulenza e supporto alle persone fisiche e giuridiche per superare problemi o incomprensioni, sorte nel rapporto con le pubbliche amministrazioni di cui all’articolo 11 della succitata l.r. 17/2001.

Già a partire dal 2022 si è cercato di incontrare direttamente i vertici e alcuni dirigenti o funzionari apicali delle pubbliche amministrazioni valdostane e di quelle decentrate dello Stato presenti sul territorio della Valle, prassi che ha consentito di instaurare un rapporto che valorizzasse l'azione dell'organo di garanzia, ancora poco conosciuto.

Si precisa inoltre che nella realtà valdostana è davvero lodevole l'impegno di molti cittadini quali volotari, accanto alle attività di soggetti privati e enti ecclesiastici che si occupano di persone fragili e sfortunate. Pertanto, l'Ufficio difesa civica ha avuto occasioni di confronto anche con i referenti del cosiddetto "Terzo settore" o con persone che dedicano il loro tempo a cittadini in situazioni critiche.

Come previsto dalla l.r. 17/2001 e s.m.i., l'istanza dei cittadini che si traduce quasi sempre in una richiesta di incontro, raramente il contatto è solo via e-mail o telefonico, rende possibile per il Difensore civico chiedere chiarimenti o confronti alle pubbliche amministrazioni.

Il Difensore civico illustra ai cittadini le funzioni dell'organo di garanzia, soffermandosi sui limiti e descrivendo anche il ruolo normativamente riconosciuto in materia di accesso.

Una caratteristica peculiare dell'Ufficio difesa civica è la riservatezza e confidenzialità di ogni colloquio.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Per completezza, come richiamato nella sezione dedicata al Difensore civico sul sito del Consiglio regionale, va ricordato che in ipotesi di contenzioso per la rappresentanza in giudizio occorre un avvocato.

Nella presente relazione si fa cenno alle attività divulgative e complementari, il Difensore civico si è impegnato nell'informare gli utenti dell'esistenza e del ruolo dell'organo di garanzia, anche grazie alla partecipazione ad interviste, programmi oppure con interventi nell'ambito di iniziative promosse da enti pubblici o soggetti di diritto privato operanti nella Regione Autonoma Valle d'Aosta.

L'attività più significativa di divulgazione resta l'audizione in Consiglio regionale per la presentazione delle relazioni annuali e la conferenza stampa successiva, nonché l'esposizione al Consiglio del Comune di Aosta delle stesse.

Fermo restando quanto già espresso sull'aggregazione dei dati, in merito ai dati contenuti nella Relazione, redatta e trasmessa ai competenti organi e autorità, ai sensi dell'articolo 15 della l.r. 17/2001 e successive modificazioni, nonché dall'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, si adotta la metodologia utilizzata negli ultimi anni di raccolta e prospettazione degli interventi richiesti dall'utenza, pur con alcune novità già illustrate nelle precedenti relazioni.

Le attività dell'Ufficio difesa civica devono essere lette in una cornice di valori democratici e principi riconosciuti dalla Costituzione e pilastri delle azioni promosse a livello europeo e internazionale.

Lo scenario internazionale ha visto nel corso dell'anno 2025 le sofferenze e la perdita di vite di bambini e adulti senza tregua nell'ambito di guerre e conflitti vicini a noi i cui effetti possono essere letti anche in rapporto all'Europa.

In tal senso si rammenta che, in base ai dati pubblicati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, sono 17.011 i MSNA presenti in Italia al 31 dicembre 2025.

L'azione dell'organo di garanzia si è sviluppata comunque in una cornice economica e sociale cui si fa brevemente cenno, riportando alcuni dati pubblicati dall'INPS, in riferimento alla Regione Autonoma Valle d'Aosta, rammentando che le indagini di tale ente, presentate nel mese di novembre 2025, risalgano alla fine dell'anno 2024.

Secondo le ultime stime Istat (pubblicate a marzo 2025), la Valle d'Aosta ha visto una diminuzione dei residenti nell'ultimo anno, attestandosi a 122.700 abitanti al 1° gennaio 2025 di cui 31.141 oltre i 65 anni.

L'INPS, se guardiamo alle funzioni di ente di previdenza, segnala che sono 33.050 i pensionati in Valle d'Aosta gestiti da tale ente nel 2024 e 40.330 pensioni di Invalidità, Vecchiaia e Superstiti (IVS).

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

L'emigrazione di giovani laureati è fenomeno preoccupante a livello nazionale e presente anche a livello regionale, che accentua la perdita di capitale umano qualificato.

Il dato relativo ai NEET nella regione è in calo e comunque inferiore al livello nazionale.

In Italia il Rapporto annuale ISTAT, presentato nel 2025, segnala invece che la bassa natalità e l'instabilità coniugale determinano l'aumento di famiglie senza figli e monogenitoriali. Conseguentemente aumentano le persone sole, soprattutto gli anziani. Colpisce inoltre il dato del 63,3% dei giovani tra 18 e 34 anni che vive ancora con i genitori.

Oltre un quinto della popolazione italiana è a rischio di povertà o di esclusione sociale: le famiglie con minori, restano quelle più esposte a situazioni di povertà assoluta, seguite dalla fragilità di famiglie giovani con figli. Il rischio povertà aumenta laddove le famiglie abbiano un basso livello di istruzione.

In Valle d'Aosta la percentuale prossima alla condizione di non poter sostenere una spesa minima per beni e servizi essenziali è del 10,7%, secondo l'elaborazione dell'Ufficio studi dell'Associazione Artigiani e Piccole Imprese di Mestre su dati Prometeia e Istat, decisamente più bassa rispetto alla media nazionale pari al 23%.

Tuttavia, in termini assoluti 13 mila persone rischiano la povertà, nonostante l'elevato tasso di occupazione in Valle d'Aosta.

Per facilitare la lettura della relazione si specifica, infine, che la stessa si presenta divisa in due parti.

La prima è dedicata, pur sinteticamente, all'evoluzione storica del Difensore civico nell'esperienza italiana e regionale, con cenni anche agli istituti riconosciuti dalle civiltà antiche. Si termina con alcune considerazioni sull'istituto dell'*Ombudsman* e sugli altri organi internazionali di garanzia.

Si fa cenno altresì alle attività concernenti i rapporti istituzionali in particolare con il Coordinamento dei Difensori civici, con gli altri organi di garanzia, anche nell'ambito di attività promosse dalla Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, nonché agli incontri, anche mediante piattaforme telematiche, in iniziative formative e di confronto dell'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.), dell'*International Ombudsmans Institute* (I.O.I.), dell'*European Ombudsman Institute* (E.O.I.) e della Mediatrice Europea Teresa Anjinho.

Una seconda parte è dedicata alla difesa civica in Valle d'Aosta, con riferimento alle funzioni riconosciute dalla l.r. 17/2001 e dalla normativa statale, nonché all'organizzazione dell'Ufficio difesa civica e alla descrizione di altre attività complementari.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Segue l'illustrazione dei casi ritenuti più significativi trattati nell'anno 2025, interessanti sia per le pubbliche amministrazioni sia per la comunità valdostana.

Al fine di rendere più immediata la fruizione dei dati resi disponibili, la Relazione è completata con tabelle descrittive di contenuti statistici e esemplificative di quesiti e domande poste dai cittadini.

Si termina con il bilancio dell'attività, il metodo e le prassi utilizzate per rapportarsi con il cittadino, nonché le osservazioni conclusive e le proposte.

Concludo ringraziando il Consiglio regionale per la fiducia che mi è stata accordata ed estendo i ringraziamenti in particolare al Presidente del Consiglio, ai consiglieri componenti della Prima Commissione, all'Ufficio di Presidenza, nonché al Segretario generale con il suo staff e le strutture dirigenziali del Consiglio, per la collaborazione e il supporto ricevuti; l'Avvocatura regionale per i costruttivi confronti, nonché gli Amministratori dei Comuni e delle *Unités des Communes valdôtaines*.

Infine, *last but not least* ringrazio ancora i dipendenti assegnati a questo Ufficio dal Consiglio regionale: le signore Pia Morise, Patrizia Sharon Guyon Pellissier e i funzionari Dario Detti e Annamaria Nuvolari.

Adele Squillaci

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

IL DIFENSORE CIVICO E L'EVOLUZIONE STORICA NELL'ESPERIENZA ITALIANA E REGIONALE. CENNI IN MERITO ALL'ISTITUTO DELL'*OMBUDSMAN* E AGLI ORGANI INTERNAZIONALI DI GARANZIA

1. Cenni sulle origini e lo sviluppo della figura del Difensore civico

Nelle precedenti relazioni è stata illustrata più nel dettaglio la ricostruzione storica del Difensore civico.

Ci si limiterà quindi solo a riprendere alcuni snodi significativi.

Il termine sembra risalire all'epoca romana. La difesa della plebe era inizialmente assegnata ai tribuni della plebe, successivamente sembra affermarsi la figura del *Defensor civitatis*

Nei secoli successivi alla caduta dell'Impero romano, l'affermarsi delle gerarchie ecclesiastiche condusse alla nomina di difensori di beni e interessi temporali della Chiesa e a leggi con le quali l'Imperatore stabiliva l'obbligo di nominare persone scelte tra le persone autorevoli della città quali vescovi, *curiales*, proprietari terrieri o appartenenti al clero.

L'avvento di Giustiniano portò all'innovazione e rivalutazione del *Defensor*, integrato nell'apparato statale, ma anche legato alle città e alla comunità territorialmente di riferimento. Il Defensor doveva innanzitutto dimostrare capacità anche etiche per ricoprire l'incarico, essere cioè tra gli uomini "più degni" della comunità.

In epoca successiva il Defensor perse gradualmente i suoi tratti peculiari e fu soppresso nel IX secolo.

In epoca moderna, a partire dal XVIII secolo, in particolare l'ordinamento svedese ha previsto, con provvedimenti del re Carlo XII, l'istituzione di una figura con compiti di vigilanza sul rispetto delle leggi e sui funzionari pubblici, denominato Cancelliere di Giustizia e di un *Ombudsman*.

L'*Ombudsman* che letteralmente significa "uomo che funge da tramite" proteggeva i cittadini dagli abusi delle autorità e del Governo, tutelando i diritti e le libertà personale.

Tra i paesi di tradizione anglosassone, in tempi più recenti, in particolare la Nuova Zelanda nel 1967 ha introdotto il *Parlamentary Commissioner Act*, la nomina avvenne da parte della Corona.

Nel tempo la competenza di tale organo è stata limitata all'esame dei reclami dei cittadini derivanti dalla cattiva amministrazione, escludendo il controllo sulle decisioni ministeriali e,

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

introducendo, per limitare il carico di lavoro dell'*Ombudsman*, l'obbligo di rivolgere le lamentale prima ad un membro della Camera dei Comuni.

In Francia il dibattito per l'istituzione di tale figura è iniziato negli anni sessanta, arrivando all'istituzione del *Médiateur* negli anni settanta.

Il *Médiateur* può unicamente sollecitare la P.A. a riconsiderare le decisioni assunte, indicando, all'occorrenza, modifiche normative ritenute necessarie.

Il rapporto con l'Esecutivo risulta più intenso per la scelta dell'*Ombudsman* da parte del Consiglio dei Ministri.

Sempre negli anni settanta la Costituzione spagnola ha previsto l'istituzione del *Defensor del Pueblo*. Si tratta di un organo con compiti di tutela dei diritti fondamentali in caso di irregolarità delle pubbliche amministrazioni.

Le riflessioni sul *Defensor del Pueblo* nascono in un contesto politico sottoposto ad un regime autoritario. Pertanto, tale organo può adire il Tribunale costituzionale per accertare l'eventuale incostituzionalità della legge.

In merito all'Italia, si rinvia alla relazione del Difensore civico per l'anno 2024, reperibile sul sito del Consiglio della Valle, sezione difensore civico/relazioni annuali, nella quale si ripercorrono le tappe che hanno condotto all'istituzione di difensori civici con leggi regionali, in un arco temporale che va dal 1974 fino ad oggi.

Proseguendo si rammenterà, infatti, che non tutte le regioni hanno previsto tale figura.

Si ricorda solamente che il dibattito iniziato, già alla fine degli anni sessanta, evidenzia inizialmente posizioni giuridiche distanti sull'utilità dell'istituto.

Il giro di boa è stato determinato da due importanti interventi normativi: la figura del Difensore civico, già prevista da alcune leggi regionali, è stata disciplinata dalla legge 8 giugno 1990, n. 142 "*Nuovo ordinamento delle autonomie locali*", e nuovamente riconsiderata dalla legge 15 maggio 1997, n. 127 "*Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e controllo*".

Ancora oggi, comunque, la figura del Difensore civico nazionale non è stata introdotta nell'ordinamento italiano, non consentendo la tutela dei cittadini nei confronti delle Amministrazioni centrali dello Stato.

La storia dei Difensori civici comunali e regionali ha avuto invece un lungo corso.

Alcune leggi regionali, anticipando la riforma del procedimento amministrativo disciplinata dalla legge 241/1990 hanno inizialmente previsto un organo di garanzia che potesse interfacciarsi con l'amministrazione regionale e gli enti e le aziende dipendenti, intervenendo solo se la pretesa del cittadino fosse collegata all'emanazione di atti amministrativi.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Due sono stati i momenti significati e innovativi dopo le prime riflessioni alla fine degli anni sessanta: il primo gli anni ottanta occasione di introduzione di alcune novità tra le quali i requisiti richiesti per essere eletti; l'affermazione dell'esercizio delle funzioni in piena indipendenza; la centralità del rapporto con il cittadino; il diritto di accesso del Difensore agli atti di ufficio concernenti le questioni sottoposte alla sua indagine e la previsione di una modalità consensuale nei rapporti con gli enti locali (convenzioni).

Il secondo, come accennato poc'anzi, gli anni novanta in cui è stato riconosciuto nel Difensore civico il "garante" del rispetto e dell'attuazione dell'articolo 97 della Costituzione, con particolare riferimento all'attività di mediazione.

L'innovazione più significativa, introdotta dalla legge 241/1990, concerne l'introduzione dell'obbligo di rispondere esplicitamente e con congrua motivazione al Difensore civico.

Per completezza, si precisa, in riferimento alle legislazioni regionali, che, non si registrano negli ultimi anni particolari modificazioni delle vigenti leggi concernenti la disciplina e il funzionamento dell'istituto del Difensore civico, tranne che sul riconoscimento in capo al Difensore civico dei compiti di altri organi di garanzia quali quello dell'infanzia e adolescenza o dei disabili.

2. Il Coordinamento dei Difensori civici italiani.

Il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano è stato istituito nel 1994, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica, con sede a Roma, presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

Gli obiettivi e le finalità di questo organismo di diritto privato, nel rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, trasparenza, equità, sono:

- garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello (statale, regionale, locale);
- la concreta attuazione dei Trattati e delle disposizioni europee e internazionali sui diritti fondamentali della persona umana;
- promuovere la piena affermazione della "Carta Europea dei diritti fondamentali" e delle risoluzioni (Unione Europea, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, ecc.) in materia di indipendenza e autonomia della tutela non giurisdizionale dei diritti umani, civili, politici, economici, sociali e culturali;
- sviluppare le relazioni con il Mediatore Europeo e gli *Ombudsman* dell'Unione;

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

- favorire in ogni regione iniziative per la diffusione della difesa civica e la crescita degli standard di tutela dei diritti soggettivi e degli interessi diffusi;
- curare gli opportuni raccordi con il Parlamento e con il Governo, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni-Autonomie e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome.

Il Coordinamento interviene anche su mandato del Mediatore Europeo presso tutte le pubbliche amministrazioni prive di un Difensore civico.

Il Coordinamento ha un Ufficio di presidenza composto da un Presidente e due vice - presidenti.

Nel 2024 è stato eletto vice-presidente il Difensore civico della Regione Emilia Romagna, Guido Giusti.

Non tutte le Regioni italiane hanno un Difensore regionale o altri organi di garanzia, lacuna che il Coordinamento ha più volte auspicato sia al più presto colmata per la difesa delle comunità prive di questo organo.

Infatti, nel 2024, non erano stati nominati i difensori delle Regioni Umbria, Molise, Basilicata, Puglia e Sicilia. Si ricorda che, al momento, l'ordinamento regionale siciliano non prevede l'istituzione di un difensore civico.

Tuttavia, nel mese di maggio 2025 l'avvocato Marina Spadafora è stata nominata garante dei diritti per la persona per la Regione Molise e invece nel mese di luglio 2025 è stato eletto in Basilicata l'avvocato Rocco Fuina.

Sempre nel corso dell'estate 2025, è diventato difensore civico dell'Umbria, l'avvocato Fabrizio Schettini, mentre nel mese di ottobre, in relazione alla fine anticipata della legislatura della Regione Calabria e in applicazione della legge regionale sul difensore civico è terminato il mandato del prof. Ubaldo Comite, senza possibilità di proroga.

Il nuovo Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento, eletto a fine del 2025, è il dott. Sandro Raimondi.

Il Difensore civico della Regione Lazio, Marino Fardelli, è Presidente del Coordinamento: è stato eletto in data 26 maggio 2022 per un biennio e poi in data 11 settembre 2024, come previsto dal vigente Regolamento del Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e Bolzano, per un triennio.

Nel mese di aprile 2025 è stata eletta vice-presidente Paola Baldovino, difensore civico del Piemonte.

Nel 2025 il Coordinamento si è riunito in data 16-17 gennaio e 7-8 aprile a Roma, 15 aprile on line, 26 e 30 maggio on line, 3-4 giugno a Roma, il 20-21 giugno ad Alghero, 16 e 28 luglio

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

on line, il 9 settembre on line, il 2-3 ottobre a Pescara, 6 ottobre a Roma e infine il 5-6 novembre a Roma.

Inoltre alcuni difensori civici hanno preso parte ad un incontro in data 20 novembre 2025 su cui si commenterà nel successivo paragrafo presso l'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Bruxelles.

Si rammentano di seguito brevemente alcuni coordinamenti particolarmente significativi.

Il Coordinamento si è riunito in data 17 gennaio 2025, a Roma e in tale occasione si è tornati a ragionare sull'opportunità di riprendere contatti con l'ANCI, chiedendo un incontro istituzionale con nota ufficiale a nome del Coordinamento al nuovo Presidente di ANCI.

I difensori hanno condiviso l'importanza di percorrere l'interlocuzione con la Presidenza di ANCI nella consapevolezza dell'imprescindibilità delle realtà territoriali. In più regioni i comuni non sono convenzionati con i Difensore civici. Tra i presenti qualcuno ritiene che l'obbligatorietà dell'estensione della competenza del Difensore regionale ai Comuni passi esclusivamente attraverso le convenzioni, altri si rapportano comunque con i cittadini che hanno interagito con comuni non convenzionati. In merito alla situazione della Difesa civica della Valle d'Aosta, si è rammentato che esiste il Consiglio permanente degli Enti Locali (CPEL) organismo di rappresentanza degli Enti Locali valdostani, istituito con l'obiettivo di favorirne la partecipazione alla politica regionale, costituito in attuazione della legge regionale 7 dicembre 1998, n. 54 "Sistema delle autonomie in Valle d'Aosta". I comuni della Valle d'Aosta risultano tutti convenzionati con il Consiglio regionale, consentendo così l'intervento del Difensore civico per tutelare tutti i cittadini interessati.

I difensori si sono poi confrontati brevemente sulle Commissioni miste conciliative con le ASL. In alcune realtà non sono state attivate in altre si è regolamentato di recente, così come è successo per questo Ufficio difesa civica nel 2024.

Altro tema emerso nel corso del coordinamento è quello della nomina di commissari ad acta, disciplinato dall'articolo 136 del Testo unico degli enti locali (TUEL), approvato con d.lgs. 18 agosto 2000, n. 267, rubricato "Poteri sostitutivi per omissione o ritardo di atti obbligatori". L'articolo recita: "qualora gli enti locali, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal difensore civico regionale, ove costituito, ovvero dal comitato regionale di controllo. Il commissario ad acta provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico."

Sul punto il difensore civico della Regione Liguria Dott. Cozzi ha ricordato la sentenza del Consiglio di Stato n. 5365 del 16 luglio 2021 con cui è stato annullato un provvedimento di nomina del 2018 da parte del Difensore civico della Regione Campania. La normativa del

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

TUEL, così come interpretata dalla giurisprudenza della Corte costituzionale (sentenza 173/2004) e dal Consiglio di Stato, consente al Difensore civico unicamente di prospettare la nomina di un commissario ad acta che deve essere nominato dall'organo di vertice nel rispetto dei principi di discrezionalità ed autonomia dell'ente locale. Il caso analizzato riguardava il Difensore civico della Campania che aveva nominato direttamente un commissario, peraltro, in una materia in cui vige una grandissima discrezionalità politica. Nel frattempo il Comune interessato aveva adottato il regolamento di cui si lamentava l'omissione e il commissario civico aveva annullato quest'ultimo atto.

Si ribadisce quindi che non esistono dei criteri di determinazione dei compensi perché il Difensore civico non può nominare un commissario ad acta. I casi in cui il difensore civico aveva provveduto ad effettuare delle nomine di commissario riguardavano atti obbligatori dopo che gli stessi Consigli comunali avevano denunciato la loro impossibilità di deliberare, anche per conflitto di interessi. In questi casi, era stato dato mandato al Difensore civico dell'individuazione della persona e per la liquidazione è stato coinvolto il Prefetto per valutare come fossero trattati eventuali commissari da lui nominati. Si è quindi adottato il criterio dell'emolumento dell'organo sostituito. C'è inoltre una nota della funzione pubblica che prevede il commissariamento a titolo gratuito laddove sia fatto da soggetti interni all'ente pubblico.

La l.r. 17/2001 e s.m.i. non prevede questa funzione del Difensore civico della Valle d'Aosta che resta in capo al Presidente della Regione, come previsto dalla succitata l. r. 54/ 1998, concernente il sistema delle autonomie in Valle d'Aosta. Il legislatore regionale ha previsto lo scioglimento del consiglio comunale con deliberazione della Giunta regionale, sentito il consiglio comunale. Il Presidente della Regione , dopo lo scioglimento, procede con proprio decreto alla nomina di un commissario ad acta.

Anche il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento ritiene interessante il tema, anche se anche lì è la Giunta regionale a decidere sui commissariamenti. Il Coordinamento ha concluso i lavori ipotizzando un calendario che includa anche qualche riunione in alcune Regioni.

In data 15 aprile 2025 si è svolto il Coordinamento on line relativo alla condivisione della proposta di calendario per l'anno 2025 e la definizione dei punti all'ordine del giorno della riunione prevista per il 4 giugno con la Commissione nazionale per l'accesso.

Il Coordinamento ha approvato l'invio di una nota già predisposta grazie all'apporto dell'Ufficio del difensore civico della Liguria.

La prima richiesta riguarda l'istituto dell'accesso civico generalizzato (FOIA) e precisamente si chiede di valutare se non sia opportuna una modifica normativa in materia di accesso civico generalizzato che porti ad estendere la trattazione delle richieste di riesame di cui all'art.5

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

comma 8 del d.lgs. 33/2013 alla Commissione per l'accesso o comunque ad altro organismo preventivamente identificato e qualificato per garantire, anche nel caso di atti degli organi centrali e periferici delle amministrazioni dello Stato, comprese le autorità portuali, una tutela equiparata a quella prevista nella legge 241/90 ovvero nel d.lgs. 33 del 2013. La seconda riguarda l'interpretazione dell'articolo 5, comma 8 del decreto legislativo 33/2013, oggetto di una FAQ dall'ANAC in merito al rapporto tra i due ricorsi vista come la possibilità per il richiedente di scegliere se presentare direttamente ricorso al Difensore civico in caso di diniego, differimento o mancata risposta dell'amministrazione rispetto all'istanza FOIA, oppure presentare istanza di riesame al RPCT ed eventualmente e successivamente, a seguito della pronuncia del RPCT o della mancata risposta di quest'ultimo nel termine di venti giorni, al Difensore civico.

Il Coordinamento ha osservato che il legislatore non ha specificato se il procedimento di riesame innanzi al Responsabile per la trasparenza di cui al comma 7 e il ricorso al Difensore civico di cui al comma 8 siano soluzioni alternative. Tra l'altro la questione non è di poco conto anche per lasciare al cittadino la possibilità di ricorrere al TAR, ex art. 116 del Codice del processo amministrativo, nei termini previsti. Si è chiesto alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi un parere in merito o di promuovere una modifica normativa per fare chiarezza.

Il Presidente Fardelli aggiunge un quesito da porre anche solo verbalmente alla Commissione in occasione dell'incontro del 4 giugno p.v. relativa all'individuazione del controinteressato ex lettera c) comma 1, articolo 22 della legge 241 del 1990, in combinato disposto con l'articolo 7 del d.lgs. 195/2005, l'articolo 4 della legge n. 24 del 2017 e gli articoli 35 e 36 del d.lgs. n. 36 del 2023, dopo l'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione e al trattamento dei dati personali.

Infine, il Presidente Fardelli unitamente al vicepresidente Giusti hanno lavorato sulla relazione annuale del Presidente del Coordinamento. Si è concordato sull'idea di accogliere in una sezione della relazione i dati relativi alle attività degli uffici difesa civica.

Si rammenta che in occasione del medesimo Coordinamento di aprile, i difensori civici hanno incontrato il Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, Giuseppe Busia.

Il Coordinamento ha discusso on line già in data 14 aprile 2025 sui temi da trattare invece in occasione dell'incontro del 3 e 4 giugno 2025, tenuto conto della possibilità di interagire con la Commissione per l'accesso civico e l'intento di arrivare ad un testo condiviso con l'INPS.

In data 26 e 30 maggio 2025 on line, il Coordinamento si è nuovamente riunito anche per definire più nel dettaglio alcuni temi da trattarsi nelle date 3 e 4 giugno 2025 a Roma. Gli appuntamenti sui quali si sono condivise ulteriori riflessioni, avvenuti nel mese di giugno sono

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

quindi stati due: 1) incontro con il Presidente nazionale dell'INPS Avv. Gabriele Fava; 2) incontro ufficiale con i Componenti della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei ministri.

Nel mese di maggio i difensori hanno provveduto inoltre alla stesura di un documento contenente quesiti, procedendo contestualmente all'analisi di temi sottoposti dalla medesima Commissione. La Commissione ha potuto quindi avere contezza prima degli argomenti da trattarsi nel corso dell'incontro.

Il Coordinamento nazionale dei difensori civici delle Regioni e province del 20 e 21 giugno 2025 ad Alghero ha avviato i lavori con l'esigenza di compiere qualche tentativo di armonizzazione normativa tra le leggi regionali che disciplinano gli uffici difesa civica. L'iniziativa, come testimoniato sul sito del Coordinamento (https://www.coordifesacivicaitalia.it/) punta a promuovere "una cornice di riferimento comune pur nel rispetto delle autonomie legislative regionali, in grado di valorizzare la funzione di mediazione, ascolto e tutela dei diritti fondamentali affidata al Difensore Civico". Si intende elaborare, in tal senso, una proposta normativa condivisa entro la fine dell'anno, anche per rendere la Difesa civica "più accessibile, visibile e operativa, anche in vista delle nuove sfide poste dalla trasformazione digitale, dal rafforzamento della partecipazione civica e dalla protezione dei diritti nelle comunità locali".

Nel 2025 è proseguito il lavoro di raccolta dati del vice Presidente Giudo Giusti ai fini della relazione annuale. Alcuni difensori hanno invitato il Presidente ad incoraggiare nuovamente le regioni che non hanno ancora nominato un difensore civico a provvedere al più presto.

Il Coordinamento si è inoltre soffermato sugli effetti dell'abrogazione dell'art. 323 del Codice Penale che disciplinava il reato di abuso d'ufficio.

In seno al Coordinamento, come sintetizzato sul sito www.coordifesacivicaitalia.it, il Difensore Civico della Regione Liguria, Francesco Cozzi, già Procuratore della Repubblica, ha illustrato con chiarezza le potenziali ricadute sul sistema di tutela dei cittadini, soprattutto in relazione alla diminuzione dei meccanismi di controllo sull'operato della pubblica amministrazione.

Il Coordinamento ha condiviso la riflessione secondo cui la cancellazione di tale fattispecie penale potrebbe determinare un vuoto di garanzia per i cittadini, specie nei confronti di atti amministrativi connotati da ingiustizia manifesta o da evidente arbitrio, ma non più perseguibili in sede penale.

In questo scenario, è stato evidenziato come la figura del Difensore Civico possa assumere un ruolo ancor più centrale, configurandosi come strumento extragiudiziale di tutela, gratuito, accessibile e indipendente, in grado di intervenire in via preventiva o riparativa nei confronti

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

di azioni amministrative che, pur non integrando reati, incidono negativamente sui diritti delle persone, in particolare dei soggetti più fragili.

Alla luce della rilevanza della questione, il Coordinamento ha stabilito di convocare, se possibile, una riunione dedicata.

Si è confermata l'importanza dopo l'incontro del 4 giugno 2025 di mantenere i contatti con la Commissione per l'Accesso ai documenti amministrativi, soprattutto sui temi della trasparenza e della partecipazione.

Il Coordinamento attiverà anche dei contatti con il Garante per la Privacy e con il Garante per la disabilità.

In merito all'INPS i difensori hanno valutato una bozza di Protocollo d'intesa, necessaria per migliorare la collaborazione e per avere delle risposte a quesiti dei cittadini. Nello stesso incontro è stato condiviso un documento "base" per l'istituzione della Giornata nazionale della Difesa civica.

Si ricorda infine che il Coordinamento è talvolta coinvolto in questioni di cooperazione internazionale per proficui confronti sull'esercizio della difesa civica, quali quella di Roma del 9 e 10 luglio 2025, in occasione dell'Ukraine Recovery Conference 2025, promossa dal Governo italiano, Ministero degli Affari Esteri. L'obiettivo è il mantenimento di un dialogo tra istituzioni di garanzia e autorità indipendenti italiane, ucraine ed europee per evidenziare il contributo della difesa civica nei processi di ricostruzione democratica, nella tutela delle persone vulnerabili e nella promozione dei diritti in situazione di emergenza.

Inoltre, il Difensore civico valdostano ha ricevuto in data 16 giugno 2025 dal Mediatore della Repubblica della Serbia, Zoran Pasakic una richiesta di aiuto e protezione per alcuni cittadini che vivono nel Kosovo. Tale istanza è stata inviata al Presidente del Coordinamento Marino Fardelli, in quanto la legge regionale 17/2001 e s.m.i. non prevede competenze in materia.

Il Presidente del Coordinamento Marino Fardelli, può perlomeno, anche conseguentemente ai contatti e alle condivisioni nelle occasioni di confronto internazionale quali quelle di settembre 2024 o di luglio 2025, aprire un dialogo, anche se la risoluzione di tale problema non rientra nel ruolo di Difensore descritto dalle regioni italiane che si sono munite di tale organo. Non va dimenticato che finora la scelta del legislatore non è stata quella di istituire un Difensore civico nazionale.

Questo comporta che problemi dei cittadini a livello ministeriale o la garanzia dei diritti di cittadini a livello internazionale non trovano al momento un interlocutore negli organi di garanzia regionali, fatte salve le funzioni svolte dal Garante nazionale per i diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

In data 10 e 11 luglio 2025 si è svolto a Roma un evento istituzionale denominato UCR2025 che ha riunito rappresentanti delle istituzioni italiane, ucraine ed europee in un momento cruciale per la ricostruzione del Paese. Uno dei temi centrali proposto è come il Difensore civico possa contribuire a mettere al centro la persona in contesti di guerra e di ricostruzione.

Il Presidente Fardelli individua nel Difensore civico "una sentinella dei diritti, della legalità e della partecipazione democratica" il cui contributo è determinante per rafforzare le democrazie e accompagnare l'Ucraina al consolidamento delle sue istituzioni di garanzia.

Il Coordinamento si è riunito invece in data 16 luglio 2025 in modalità online.

Tra i punti discussi si segnalano i seguenti:

- Paola Baldovino, Difensore civico del Piemonte, ha illustrato i contenuti di una nota diffusa in quei giorni dall' Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), stimolando una riflessione sull'azione coordinata dei Difensori Civici nel contrasto a opacità e disfunzioni nella Pubblica Amministrazione. Inoltre la vice-presidente ha analizzato il crescente numero di figure di garanzia nei contesti regionali, con particolare attenzione al ruolo del Difensore Civico nel sistema multilivello di tutela dei diritti;
- Gianalberigo De Vecchi, Difensore civico della Lombardia, ha proposto spunti operativi per aumentare l'incisività del Coordinamento e migliorarne la rappresentanza istituzionale a livello nazionale ed europeo;
- Francesco Cozzi, Difensore civico della Liguria, ha aperto una riflessione sulle recenti modifiche normative e sui possibili riflessi per l'attività quotidiana dei Difensori Civici, conseguente all'abolizione del reato di abuso d'ufficio.

"Una riunione ricca di contenuti e visione – ha dichiarato il Presidente Marino Fardelli – che conferma l'importanza di un confronto permanente tra le diverse esperienze territoriali, per rafforzare il ruolo del Difensore Civico come presidio di legalità, trasparenza e tutela dei diritti fondamentali".

Il Coordinamento ha poi proseguito le attività con nuovi appuntamenti già in calendario e l'elaborazione di proposte condivise sui temi emersi, anche in vista di un potenziamento delle relazioni istituzionali con Parlamento, Governo e organismi di garanzia a livello nazionale e internazionale.

In data 9 settembre 2025 con collegamento on line, il Coordinamento aveva previsto l'illustrazione di una proposta normativa del Difensore civico della Lombardia Gianalberigo De Vecchi concernente il rafforzamento del Coordinamento Nazionale, rinviata alla seduta successiva per assenza del proponente. Il dott. F. Cozzi, difensore civico della Liguria, è tornato sull'abolizione del reato di abuso d'ufficio e sottolinea come la Corte costituzionale sia stata chiamata a pronunciarsi per dubbi sull'incostituzionalità dell'intervento normativo che

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

non avrebbe dato applicazione, tra l'altro, alla Convenzione delle Nazioni Unite di Merida del 2003, primo strumento globale a stabilire un quadro giuridico universale contro la corruzione. Com'è noto vige il principio della riserva di legge nell'introduzione di fattispecie di reato. Il legislatore può regolamentare e riformare la materia di reati contro la p.a., ma è discutibile il vuoto che viene lasciato. La Corte costituzionale non ha accolto i rilievi, ma occorre comunque interrogarsi se esistono delle tutele per il cittadino che subisca tali condotte. In un quadro normativo così complesso forse proprio la *moral suasion* esercitata dagli organi di garanzia o l'invito a riflettere, a fronte di taluni comportamenti, sulla possibilità di esercitare l'azione disciplinare nei confronti di pubblici ufficiali, potrebbe colmare in parte la lacuna determinata dall'abolizione del reato.

In data 2 e 3 ottobre 2025 si è tenuto un Coordinamento in Abruzzo e precisamente a Pescara. Si è aperta la discussione sull'opportunità di un rafforzamento del Coordinamento Nazionale. La proposta di riconoscimento della personalità giuridica che, in ogni caso richiederebbe modifiche normative a livello statale e regionale, è stata trovata interessante, ma difficile da attuarsi in tempi brevi.

Il collega Umberto di Primio dell'Abbruzzo si è soffermato su una forte digitalizzazione del processo per rendere facilmente accessibile ai cittadini, in modalità on line, il servizio dell'Ufficio difesa civica regionale. Per questo, grazie ai fondi messi a disposizione dal Consiglio regionale, il Difensore civico abruzzese si è avvalso dell'apporto di un'azienda, con un sistema che realizza la conversione delle istanze in pratiche digitali.

Si è poi fatto cenno all'evento di Bruxelles del 20 e 21 novembre 2025 organizzato dalla Mediatrice europea che ha visto la partecipazione di molti mediatori che aderiscono tra l'altro anche a associazioni quali I.O.I., A.O.M.F. e E.N.O, trattato nel prossimo paragrafo.

Per quanto concerne il calendario delle prossime riunioni anche quelle del 2026, la vicepresidente Paola Baldovino e la Difensora valdostana rammentano che la sede legale del Coordinamento è a Roma. Si tratta quindi di circostanze eccezionali che hanno portato a riunire il Coordinamento in altre regioni, non di una prassi abituale.

In seno al Coordinamento ci sono opinioni differenti e alcuni difensori vorrebbero poter ospitare i colleghi nella propria sede istituzionale.

Il 6 ottobre 2025 c'è stato infine un incontro a Roma con l'ufficio del Garante per la protezione dei dati personali e una delegazione di difensori civici. Si è aperto un dialogo con l'intento di giungere a un tavolo permanente, grazie ai numerosi quesiti tecnici che hanno dato origine a riflessioni tra le parti. Per alcuni quesiti sarà necessario un riscontro con un parere da parte dell'organo collegiale, per altri si è rivelata preziosa una disamina tecnica immediata determinata da arricchenti riflessioni comuni. Si punta all'istituzione di un tavolo tecnico

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

permanente con cadenza semestrale per affrontare le questioni che emergono dai casi concreti gestiti per i cittadini.

3. Il mediatore comunitario, gli organismi internazionali e comunitari. Il Difensore regionale, gli *Ombudsmen* e i rapporti con gli organismi.

Si è già fatto cenno all'evoluzione della figura del difensore civico a partire dagli inizi dell'ottocento in Svezia e nella seconda metà del secolo scorso nel resto d'Europa.

Una novità di grande rilievo si deve al Trattato di Maastricht del 7 febbraio 1992 e alle successive modificazioni cioè l'introduzione di nuove diposizioni concernenti anche il Mediatore europeo (*Médiateur*).

Il Mediatore nominato dal Parlamento europeo svolge, tra le altre, le seguenti funzioni: riceve, da residenti sul territorio dell'Unione europea o cittadini o da qualsiasi ente, organizzazione, persona fisica o giuridica con sede in uno Stato membro, le segnalazioni in ordine a casi di cattiva amministrazione che riguardino esclusivamente le istituzioni e gli organismi comunitari, ad eccezione della Corte di Giustizia e del Tribunale di primo grado nell'esercizio della funzione giurisdizionale; compie indagini rilevanti per le questioni sottoposte dai cittadini, interpellando le amministrazioni coinvolte, ricercando una soluzione concordata; non ha poteri coercitivi e sanzionatori e, qualora venga a conoscenza di fatti penalmente rilevanti, informa le autorità competenti; è pienamente indipendente dagli organismi comunitari; coopera con le autorità dei Paesi membri che tutelino i diritti e gli interessi dei loro cittadini.

Si rammenta che nel 2024 è stata eletta mediatrice europea Teresa Anjinho che ha prestato giuramento il 27 febbraio 2025, a seguito della sua elezione da parte del Parlamento europeo nel dicembre 2024. In qualità di Mediatrice europea, è responsabile delle indagini sulla "cattiva amministrazione" all'interno delle istituzioni, degli organi, degli uffici e delle agenzie dell'Unione europea.

Il Mediatore europeo, quale carica istituzionale ha compiuto trent'anni nel 2025.

Questa storia, come si evince dal sito https://www.ombudsman.europa.eu/, evidenzia il ruolo del Mediatore nel colmare il divario tra l'UE e i suoi cittadini e nel rafforzare l'amministrazione dell'UE rendendola più etica, trasparente e responsabile. Per tre decenni, questo Ufficio - commenta Teresa Anjinho, ha lavorato per rafforzare il legame tra l'Unione europea e i suoi cittadini. "Attraverso il nostro impegno incrollabile per l'equità e il bene pubblico, continueremo a proteggere i diritti dei cittadini e a garantire che le voci delle persone siano ascoltate negli anni a venire".

Il Mediatore deve porsi quale ponte tra i cittadini e le istituzioni, colmandone le distanze.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Gli ambiti di intervento sono molteplici: le aree chiave includono la trasparenza e l'accesso ai documenti, le questioni etiche, i conflitti di interesse, la responsabilità e un processo decisionale inclusivo, nonché la tutela di diritti fondamentali. I cittadini, le imprese e le organizzazioni della società civile possono rivolgersi al Mediatore europeo per chiedere aiuto se incontrano problemi con le amministrazioni dell'UE.

Il 20 novembre 2025, come riportato sul sito www.coordifesacivicaitalia.it, si è svolto a Bruxelles, presso la Rappresentanza della Regione Europea Tirolo–Alto Adige–Trentino, un importante incontro dedicato al ruolo dei Difensori civici nel sistema multilivello dell'Unione Europea. Un appuntamento di grande rilievo istituzionale, che ha riunito Ombudsman europei e non, rappresentanti delle autonomie territoriali, parlamentari europei e membri delle istituzioni italiane.

L'incontro ha rappresentato un'occasione preziosa per approfondire temi cruciali come la tutela dei cittadini nei territori plurilinguistici, la trasparenza amministrativa, la partecipazione democratica e le nuove sfide legate alla dimensione europea dei diritti.

Nel suo intervento finale, Marino Fardelli, Difensore civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici Italiani, ha sottolineato: "è un onore essere qui a Bruxelles per ribadire il ruolo fondamentale dei Difensori civici nel sistema multilivello europeo. La nostra missione è chiara: portare la voce dei cittadini al centro dei processi decisionali, rafforzare il dialogo con le istituzioni e promuovere una tutela sempre più efficace e inclusiva. Ringrazio gli Ombudsman europei presenti, i parlamentari Herbert Dorfmann e Paolo Inselvini, le delegazioni istituzionali e S.E. l'Ambasciatrice Federica Favi per il loro contributo a un confronto di alto livello."

Fardelli ha inoltre ricordato l'impegno del Coordinamento Nazionale nel rafforzare la cooperazione internazionale e nel consolidare reti di collaborazione tra organismi di garanzia europei e italiani. Veronika Meyer, Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano, ha evidenziato: "Il dialogo europeo è fondamentale per chi, come noi, opera in contesti plurilinguistici e multiculturali. Oggi abbiamo potuto portare l'esperienza dell'Alto Adige e ascoltare pratiche preziose da tutta Europa. La tutela dei cittadini passa anche attraverso la capacità di valorizzare identità e diversità."

La Difensora civica della Regione Autonoma Valle d'Aosta ha illustrato il funzionamento dell'Ufficio difesa civica e si è inoltre soffermata sul quadro normativo regionale di tutela del francese e della lingua e tradizioni della minoranza francoprovenzale e tedesca. Come ricordato anche dalla responsabile dell'Ufficio della Provincia autonoma di Bolzano, l'attenzione è ancora alta in tema di toponomostica per ritornare, anche in tempi moderni, alle fonti archivistiche, dopo la difficile parentesi dell'italianizzazione durante il fascismo e il parziale abbandono della lingua francese, già dopo l'Unità di Italia. L'intervento è terminato

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

con un breve cenno al Parco del Gran Paradiso, prima area di tutela della flora e della fauna in Italia, con norme a tutela risalenti al 1922 e il riconoscimento del Parco Nazionale del Gran Paradiso nel 1947. Nel 1991 è stato riconosciuto come ente di diritto pubblico, controllato dal Ministero competente in materia di ambiente, con sede a Torino. La sorveglianza sul Parco è esercitata in Valle d'Aosta dal Corpo dei Guardaparco, istituito con decreto legislativo del Capo provvisorio dello Stato del 1947, e dal Corpo forestale valdostano.

Il Coordinamento Nazionale ribadisce anche in questa occasione il proprio impegno nelle attività divulgative soprattutto presso le scuole per far conoscere l'organo di garanzia, nel collaborare con gli Ombudsman europei, nello sviluppo di progetti sui diritti dei minori e su nuove forme di tutela digitale.

Diversi Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome italiane hanno partecipato alla Conferenza 2025 della *European Network of Ombudsmen* (ENO) che si è tenuta a Bruxelles nei giorni 20-21 novembre 2025 all'interno del Parlamento Europeo, quale principale appuntamento annuale che riunisce gli Ombudsman nazionali, regionali e locali di tutta Europa, insieme alle istituzioni dell'Unione Europea, alla società civile e ai rappresentanti accademici.

Hanno partecipato ai lavori, rappresentando l'Italia oltre a Marino Fardelli, Difensore civico della Regione Lazio e Presidente del Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici italiani, anche Veronika Meyer**,** Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano; Guido Giusti**,** Vicepresidente del Coordinamento nazionale dei Difensori civici italiani e Difensore civico della Regione Emilia-Romagna; Umberto Di Primio, Difensore civico della Regione Abruzzo; Fabrizio Schettini**,** Difensore civico della Regione Umbria; Marco Enrico, Difensore civico della Regione Sardegna; Adele Squillaci**,** Difensora civica della Regione Valle d'Aosta, che hanno preso parte ai lavori ospitati nella sede del Parlamento Europeo a Bruxelles.

La Mediatrice Europea Teresa Anjinho ha accolto con entusiasmo i mediatori provenienti da differenti paesi europei e anche di livello internazionale quali per esempio il Mediatore della Turchia, ribadendo l'importanza dei principi sulla protezione e la promozione dell'istituzione del difensore civico di cui all'Opinione n. 897/2017 della Commissione europea per la democrazia attraverso il diritto (cosiddetti principi di Venezia) e del ruolo delle istituzioni nazionali per la promozione e la protezione dei diritti dell'uomo enunciati nella Risoluzione n. 48/134 (1993) dell'Assemblea generale delle Nazioni Unite (cosiddetti principi di Parigi).

La Conferenza ENO 2025 cioè la rete europea dei meditatori europei, compresi gli Stati appartenenti allo spazio economico europeo, ha confermato la crescente importanza di una collaborazione strutturata tra i sistemi di difesa civica europei.

La rete è stata fondata nel 1996 e si è costantemente sviluppata in un potente strumento di collaborazione per i difensori civici e il loro personale, fungendo da meccanismo efficace per

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

la cooperazione sulla gestione dei casi. Gli obiettivi e gli interventi dei mediatori, in costante cooperazione, sono finalizzati a garantire la tutela dei cittadini, accogliere le sfide digitali, a promuovere e condividere buone prassi e la trasparenza.

Dopo i saluti della Mediatrice europea è stato possibile partecipare sia il 20 sia il 21 novembre 2025 ai seminari su temi di grande interesse tra i quali per esempio i problemi sottoposti dai cittadini agli ombudsman in tema di mobilità tra gli Stati qualora le criticità siano un riconoscimento di un titolo o un rimborso in materia sanitaria e assicurativa. Dubbi e perplessità in tali articolate materie sono molto sentiti e ricorrenti in aree trasnfrontaliere. Le questioni sono complesse e non sembra esserci un intento di armonizzazione a livello europeo. Il timore sembra essere quello di prevenire il "turismo" del Welfare. I cittadini si rivolgono spesso a Solvit che è un servizio gratuito fornito dall'amministrazione nazionale di ogni paese dell'UE e di Islanda, Liechtenstein e Norvegia. Si tratta in prevalenza di un servizio online. SOLVIT che può intervenire in caso di violazione dei diritti UE dei cittadini o da parte della pubblica amministrazione di un altro paese dell'UE e a condizione che non sia stato avviato un procedimento giudiziario. Questo organismo può essere di aiuto tra l'altro in questioni attinenti al riconoscimento delle qualifiche professionali, ai visti, ai diritti di soggiorno, agli autoveicoli, alle patenti di guida, ai diritti pensionistici, alle assicurazioni sanitarie e alle indennità di disoccupazione.

Il tema più importante e di difficile risoluzione, pur se molto frequente è la doppia tassazione. Questo si verifica in modo ricorrente sugli autoveicoli e le procedure di restituzione sono molto complesse.

Anche per quanto concerne il riconoscimento delle qualifiche professionali ben 26 Paesi non avevano recepito la direttiva in materia. Attualmente il decreto legislativo 9 novembre 2007, n. 206 ha recepito e dato attuazione alla direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE con l'adesione di Bulgaria e Romania, poi modificata dalla direttiva 2013/55/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 20 novembre 2013.

In data 21 novembre 2025 tra le molte proposte di seminario si è scelto di partecipare a quello inerente alla sorveglianza dei difensori civici sull'amministrazione semi-privata e semi-pubblica. Il rapporto e il controllo del mediatore, laddove la normativa lo preveda, sull'amministrazione semi-privata e semi-pubblica è un problema crescente, in quanto le imprese private forniscono sempre più servizi pubblici o gestiscono risorse pubbliche. Le sfide per i difensori civici in questo settore sono destinate ad aumentare, anche in riferimento al settore privato che fornirà l'intelligenza artificiale. In linea generale è emerso che gli ombudsman hanno sicuramente, per legge, il mandato a procedere per le pubbliche amministrazioni, ma non è facile invece intervenire con soggetti semi-privati che si occupano

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

di erogazione di servizi pubblici quali l'acqua, l'energia, le poste, i trasporti e di ambiti delicatissimi tra cui il diritto alla salute.

La sfida dei mediatori è anche rappresentata dall'attuazione del principio di discriminazione tra chi accede ai servizi digitalmente e chi no.

I presenti hanno per esempio escluso la possibilità di indirizzare con successo delle raccomandazioni al settore bancario, nel quale però, soprattutto nel periodo della pandemia, sono emerse iniquità. Per alcuni ombudsman sono settori legati strettamente alla logica dei mercati sui quali sarebbe necessario legiferare per valorizzare i diritti umani. Si registra in più realtà la presenza di associazioni a tutela dei consumatori, ma resta importante il ruolo degli ombudsman poiché intervengono gratuitamente.

Per quanto concerne i difensori civici italiani che agiscono a livello regionale, non essendoci un difensore nazionale è possibile al momento solo esercitare la *moral suasion,* escludendo sicuramente il settore bancario e assicurativo. Al momento l'azione dei difensori è di collegamento tra le istituzioni e i cittadini, ma di scarsa incisività, in assenza di poteri coercitivi. Si auspica la previsione di azioni per la tutela dei diritti degli utenti a livello europeo.

La partecipazione alla Conferenza ENO 2025 è stata un'occasione per il Coordinamento Nazionale, per la valorizzazione in futuro di progetti di cooperazione internazionale, per la tutela dei diritti sempre indipendente e imparziale e per una maggiore consapevolezza del ruolo della difesa civica, con un costante impegno alla costruzione di un'Europa più giusta e vicina soprattutto ai cittadini più fragili e meno abbienti.

In merito agli organismi internazionali, si segnala che, già alla fine degli anni settanta, nasceva invece l'Istituto internazionale dell'*Ombudsman* (I.O.I.). Si tratta di un'associazione internazionale che riunisce *Ombudsmen*, mediatori e garanti a livello globale. Questo istituto si pone come obiettivo la promozione di tale figura e del suo sviluppo a livello mondiale, la raccolta di dati relativi all'*Ombudsman*, la diffusione degli stessi attraverso pubblicazioni di studi, *newsletter* e la cura di riviste sull'argomento; la promozione di scambio di informazioni, anche tramite l'organizzazione di conferenze internazionali o conferenze su richiesta di alcuni *Ombudsmen*. L'I.O.I., con più di duecento associazioni di *Ombudsmen* ha sei aree in cui è presente e opera: Asia, Africa, Australiasia & Pacifico, Europa, Caraibi & America Latina e Nord-America.

Il ruolo dell'*Ombudsman* riconosciuto e valorizzato da questo organismo è quello di tutela delle persone in caso di violazione dei diritti, abusi di potere, decisioni inique, nonché prassi amministrative scorrette e non conformi alle disposizioni normative.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Nel mese di agosto 2025 si è votato per eleggere i vice Presidenti di tale organismo. I candidati erano quattro: M. Jack Chan Jick-chi Ombudsman de Hong Kong, Chine (Région Australasie & Pacifique), Mme Kholeka Gcaleka Protectrice publique d'Afrique du Sud (Région africaine), Mme Ayesha Hamid Médiatrice provinciale du Pendjab, Pakistan (Région asiatique) e Mme Nadine Mailloux Ombudsman de Montréal, Canada(Région nord-américaine). Sono state elette Nadine Mailloux (Canada), quale primo vicepresidente e Ayesha Hamid (Pakistan), quale secondo vicepresidente.

Successivamente un posto da vicepresidente si è reso vacante per dimissioni. Ha presentato la propria candidatura unicamente Kholeka Gcaleka, public *Protector of South Africa* che è risultata pertanto vincitrice.

Altro organismo di grande rilevanza è l'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie* (A.O.M.F.) si pone come missione principale la promozione del ruolo di tali istituti in area francofona, promuovendo lo sviluppo e il consolidamento di istituzioni indipendenti di mediazione.

Le finalità dell'associazione e dei suoi membri sono la promozione della pace, della democrazia e dello stato di diritto, nel rispetto delle convenzioni europee e internazionali di riconoscimento e garanzia di diritti degli uomini, con particolare riferimento alla tutela dell'infanzia e dell'adolescenza e delle persone limitate nella libertà personale.

L'Associazione è stata istituita con legge della Repubblica francese del 1° luglio 1901. È un ente autonomo le cui decisioni sono assunte dall'Assemblea generale dei suoi membri, con il fine di garantire e incoraggiare la comprensione e l'aiuto reciproco, nel rispetto delle posizioni e del pensiero di ognuno. Gli attuali membri che compongono l'associazione sono: 20 provenienti del continente europeo, 9 dal continente americano e 20 da quello africano.

La "mascotte" legata a tale Associazione è il gufo delle nevi, metafora che rappresenta i mediatori che con tutta la riservatezza possibile difendono con determinazione i diritti delle persone; cercano di parlare il linguaggio dei cittadini per ristabilire il dialogo con gli stessi; sono osservatori attenti in caso di ipotesi di cattiva amministrazione, perseverando con l'affermazione in ogni azione del motto "*Ne jamais détourner le regard*".

Nel mese di luglio 2025, è terminato il mandato di Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles di Marc Bertrand ed è stato nominato dal Parlamento della Wallonie e della Fédération Nicolas Lagasse che diventa così automaticamente il Presidente dell'A.O.M.F.

Nel medesimo mese di luglio 2025, la Difensora ha condiviso il punto di vista del Consiglio di amministrazione favorevole all'accoglimento della domanda di adesione all'AOMF della République du Tchaud.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

La Difensora civica, in qualità di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, ha partecipato e assistito nel mese di gennaio 2025 al Webinaire du Comité A.O.M.F. assistendo ad una videoconferenza che prevedeva all'ordine del giorno, tra l'altro, la condivisione di proposte in merito alle linee guida per l'elaborazione di una nota e di un piano strategico da presentare all'Ufficio dell'AOMF.

La riunione è moderata e condotta dal signor David Dannevoye, responsabile del settore comunicazioni per l'AOMF. Il tema oggetto di riflessione comune, dopo un primo giro di tavolo di presentazioni, è stato l'intelligenza artificiale. Le opinioni dei garanti e ombudsman presenti sono differenti. La Difensora valdostana ne ha parlato anche in termini di meccanismi di protezione che si stanno adottando per tutelare i dati in Italia e in Valle d'Aosta, nonché di dubbi sorti sulla salute di bambini ed in particolare sulla vista in caso di uso non moderato delle tecnologie. La Garante ha aggiunto che in Italia, dopo la pandemia, i progressi nell'uso delle tecnologie sono stati notevoli. Al momento in cui la Garante ha assistito alla riunione non si era ancora dettagliatamente normato l'utilizzo dei cellulari a scuola.

Tuttavia, all'inizio dell'anno scolastico 2025/2026, con circolare del Ministro dell'Istruzione e del Merito Giuseppe Valditara è stato introdotto, dal 1° settembre 2025, il divieto assoluto dei cellulari a scuola anche per gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado. Già dal 2022 era previsto tale divieto nelle scuole, con l'eccezione di un eventuale uso didattico di tali tecnologie.

Nella presentazione iniziale la Garante ha precisato di svolgere plurime funzioni tra le quali quella di garante per le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, per i diritti delle persone con disabilità, nonché per l'infanzia e adolescenza.

L'esperienza di ascolto dei cittadini e la nomina da parte della Regione Autonoma Valle d'Aosta quale membro dei Comitati di sorveglianza relativi a Fondi sociale europei e PNRR, in qualità di garante disabili in applicazione di normativa europea, porta necessariamente a riflessioni ampie anche sotto il profilo dei bisogni dei cittadini meno fortunati.

Resta centrale per tutti la comunicazione diretta e possibilmente in presenza con i cittadini.

Il sig. Dannevoye ha specificato che il sito dell'AOMF è stato molto migliorato nel corso dell'anno 2024.

L'AOMF continua ad avere esigenza di diffondere l'importante ruolo svolto dall'organismo e dai mediatori che convergono nell'associazione.

Alcuni garanti si sono soffermati sull'utilizzo già avvenuto con successo di strumenti di intelligenza artificiale con i detenuti per tradurre in tempo reale da una lingua ad un'altra. Tuttavia, se da un lato si comprende la risoluzione di alcuni problemi attraverso questi nuovi

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

canali, dall'altro si sottolinea l'importanza di essere attenti e prudenti, anche in considerazione dell'utilizzo di questi strumenti, non solo pensando ai giovani, ma anche agli anziani.

E' molto importante per tutti, nell'esercizio dei rispettivi suoli, la confidenzialità dei colloqui e la conseguente necessità di conservare con scrupolo e attenzione i documenti e gli atti attinenti ad ogni posizione.

Si termina l'incontro con la richiesta comunque di maggiore formazione sul tema dell'intelligenza artificiale.

In ambito europeo, come richiamato già nel precedente paragrafo, esiste un'altra associazione scientifica senza scopo di lucro denominata *European Ombudsman Institute* (E.O.I.) il cui obiettivo è trattare, con un approccio scientifico, questioni afferenti i diritti umani, condurre ricerche in tali aree, promuovere e diffondere il concetto di Difensore civico/*Ombudsman*, nonché cooperare con istituzioni che perseguono obiettivi simili, quali l'Alto Commissariato per i diritti umani delle Nazioni Unite, il Commissario per i diritti umani del Consiglio d'Europa e il Mediatore Europeo.

L'associazione svolge sostanzialmente un ruolo attivo nello sviluppo e nella promozione di diritti sociali, economici e culturali.

Questa associazione, di cui fanno parte un rilevante numero di Difensori civici europei, si caratterizza per la possibilità di accogliere il contributo non solo di Difensori, garanti o mediatori, ma anche di esperti sulla figura dell'*Ombudsman*.

Infatti, i soci dell'associazione possono essere istituzionali e, quindi, titolari di funzioni pubbliche nel settore di competenza dell'*Ombudsman*, istituiti con leggi oppure soci individuali che contribuiscono a ricerche scientifiche e alla diffusione di istituzioni operanti nell'ambito di pertinenza dell'*Ombudsman*. Sono ammessi, inoltre, soci sostenitori che possono essere persone fisiche o giuridiche che si occupano di sostenere l'attività dell'E.O.I. da un punto di vista materiale e soci onorari, nominati su richiesta unanime del Consiglio direttivo, per particolari meriti nei confronti della medesima.

La comunicazione ai partecipanti avviene in lingua francese, inglese e tedesca.

Uno dei documenti più rilevanti elaborati dall'E.O.I. è stata la Carta internazionale del Difensore civico efficiente, che presenta una serie di regole che dovrebbero orientare le discipline normative dell'istituzione (2005).

Per completezza si aggiunge che si è avuto modo anche di assistere ad un'attività formativa promossa dall'Organizzazione internazionale della francofonia sul tema dello stato civile e dei problemi e sfide che si presentano in molti Stati. Il tema più importante evidenziato è quello di migliaia di persone e in particolare donne e bambini senza identità. In particolare per i minori si parla di circa 4 milioni di bambini spariti.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Le cause di questo problema sono da ricercarsi negli scenari di guerra, nella povertà o a volte anche in questioni di tipo religioso o culturale. Questo genera da un lato il mancato riconoscimento per gli interessati di una serie di diritti di rango costituzionale e dall'altro l'assenza di dati attendibili messi a disposizione dei decisori per poter fare scelte in settori importanti quali l'istruzione o la sanità. I mediatori di molti Stati in particolare africani ravvedono una soluzione nella regolamentazione a livello statale e con una riorganizzazione dei servizi di stato civile, partendo da quelli centrali e ipotizzando, anche grazie alla digitalizzazione, una comunicazione di dati tramite i comuni, livello più vicino ai cittadini. Si è osservato inoltre che lo stato civile è un argomento centrale proprio laddove ragioniamo sulla sovranità dello Stato che dovrebbe garantire la sicurezza su più livelli e la tutela dei dati. Quando si pensa allo stato civile o agli uffici anagrafe non dobbiamo immaginare la carta o la burocrazia per gestire tale funzione. Si tratta invece di uno dei modi per garantire la tutela di diritti di rilievo costituzionale a tutti cittadini.

Uno dei mediatori ha sottolineato oltre al tema della sicurezza, l'importanza dei fattori economici legati a questo fenomeno. I dati sono diventati il nuovo "petrolio". Per questo è molto importante coinvolgere su alcuni ragionamenti anche le imprese o i finanziatori privati che possano sostenere l'evoluzione di un sistema dalle città ai paesi più piccoli e isolati.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

LA DIFESA CIVICA IN VALLE D'AOSTA

1. Le funzioni del Difensore civico.

Il ruolo e le funzioni del Difensore civico sono disciplinati dalla legge regionale 28 agosto 2001, n. 17 "*Disciplina del funzionamento dell'Ufficio del Difensore civico. Abrogazione della legge regionale 2 marzo 1992, n. 5 (Istituzione del Difensore civico)*"e s.m.i.

La succitata l.r. 17/2001 è stata modificata più volte, riconoscendo le funzioni allo stesso anche di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale a partire dal 2011, di Garante per l'infanzia e l'adolescenza dal 2019 e infine dal 2022 di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Dalla lettura di alcune leggi regionali, istitutive della figura del difensore civico, si deduce che sostanzialmente l'organo di garanzia interviene per assicurare la tutela non giurisdizionale dei diritti soggettivi e degli interessi legittimi lesi da provvedimenti e atti oppure in caso di omissione o ritardo delle amministrazioni coinvolte.

La terzietà dell'organo, l'imparzialità e l'autonomia, non essendo sottoposto a controllo gerarchico e funzionale, sono elementi che lo caratterizzano, caratteristiche riconosciute dai tutti i legislatori regionali.

Come stabilito anche in altri leggi istitutive di tale organo, il Difensore civico valdostano esercita le sue funzioni di intervento nei confronti degli enti locali territoriali in relazione alle funzioni loro proprie, previa apposita convenzione stipulata tra gli enti stessi e il Consiglio regionale, sottoscritta dal rappresentante legale dell'ente e dal Presidente del Consiglio della Valle, ai sensi dell'articolo 11, comma 2. della l.r. 17/2001.

Attualmente, come già ricordato, risultano convenzionati tutti i comuni della Valle d'Aosta e le *Unités des Communes valdôtaines*: unica regione italiana in cui si sia verificata questa circostanza.

Pertanto, tutti i cittadini residenti e non che si interfaccino con un ente locale valdostano e affrontino in tale rapporto criticità, ritardi, disservizi o mancate risposte possono rivolgersi al Difensore civico valdostano.

Un'altra caratteristica importante dell'Ufficio difesa civica è la gratuità del servizio offerto per tutti coloro che si rivolgano a tale organo.

Si premette che il Difensore civico deve essere punto di riferimento particolarmente importante proprio per gli utenti economicamente più deboli che non si possono avvalere di liberi professionisti per orientarsi nel rapporto con le pubbliche amministrazioni.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Occorre però ricordare che il Difensore civico non ha poteri coercitivi o sanzionatori nei confronti delle pubbliche amministrazioni interessate, né può caducare o riformare atti viziati. Solo le amministrazioni possono decidere sulle posizioni dei cittadini o esercitare il potere di autotutela, annullando il proprio operato e correggendo gli errori.

L'intervento del Difensore civico, a tutela di diritti e interessi dei cittadini può prevedere tre modalità elencate di seguito.

- servizio di consulenza e assistenza agli istanti per la risoluzione di problemi con l'amministrazione. Si tratta di supportare i cittadini con azioni che conducano ad una positiva conclusione del procedimento amministrativo, ricostruendo un rapporto di fiducia nelle pubbliche amministrazioni. L'azione dell'organo di garanzia punta ad identificare prassi amministrative che non tutelano posizioni giuridiche dei cittadini e l'emergere di un bisogno di supporto nell'iter amministrativo, sensibilizzando le pubbliche amministrazioni sotto l'aspetto della comunicazione con gli utenti. Il Difensore civico si occupa con particolare attenzione di chi vive una situazione di disagio economico e sociale, non potendo avvalersi di professionisti nel rapporto con pubbliche amministrazioni di cui non si comprendono le istanze.
- Mediazione finalizzata ad uno sforzo permanente per il raccordo fra le istituzioni e la comunità regionale. Il cittadino chiede al Difensore civico di intervenire a fronte di un'istanza ad una pubblica amministrazione di risoluzione di problemi legati a un ritardo, un disservizio o una mancata risposta. Il raggiungimento di un punto di equilibrio tra le posizioni è complesso, ma l'eventuale scelta degli utenti di adire le vie legali comporta la permanenza di conflittualità tra le parti, con scarsa possibilità di riapertura del dialogo. Va rammentato che, a differenza di un giudice, il Difensore civico non ha il potere di emettere decisioni vincolanti per le parti, ma piuttosto di facilitare la composizione amichevole del problema.
- Proposte per contribuire a migliorare la qualità dell'azione amministrativa. L'attività dell'Ufficio difesa civica prende avvio sempre da un'istanza di cittadini. Il Difensore civico, accertata in molte occasioni la correttezza del procedimento amministrativo, può prospettare da un lato, rimedi per prevenire ed eliminare disfunzioni dell'azione amministrativa, dall'altro, formulare proposte per il miglioramento delle attività di alcune pubbliche amministrazioni, evidenziandone le possibilità di maggiore tempestività ed efficacia, senza dimenticare l'intento di contemperare gli interessi coinvolti.

Si rammenta, ad ogni buon fine, che il Difensore civico assiste gli utenti dopo che gli stessi hanno interpellato invano una pubblica amministrazione, senza ottenere risposte esaustive.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Occorre però non confondere tale organo con un ufficio reclami delle amministrazioni ubicate nel territorio regionale.

Inoltre si aggiunge che il Difensore civico può intervenire, ai sensi dell'articolo 2bis della l.r. 17/2001 in pendenza di lite in sede amministrativa o giurisdizionale civile o amministrativa. In tal caso, il Difensore civico ha la facoltà comunque di decidere di sospendere il proprio intervento in attesa della relativa pronuncia.

Si precisa che l'azione del Difensore civico non comporta l'interruzione o la sospensione di termini di prescrizione o decadenza previsti dalla legge ed in particolare di termini per proporre ricorsi amministrativi o giurisdizionali.

Unica eccezione è rappresentata dalla possibilità di costituirsi parte civile, in applicazione dell'articolo 36, comma 2, della legge 104/1992, qualora siano stati consumati alcuni reati nei confronti di una persona con specifiche necessità. Le fattispecie sono quelle previste dagli articoli del Codice penale 527 (atti osceni), 628 (rapina) e i delitti contro la persona (articoli 575 - 623-bis c.p.), nonché dei reati sullo sfruttamento della prostituzione.

A partire dal 2024, è stata data attuazione all'articolo 14 del d.lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" che prevede l’istituzione di una Commissione mista conciliativa, mediante l’applicazione e la pubblicazione nella sezione dell’URP dell’Azienda U.S.L. Valle d’Aosta del Regolamento di funzionamento della medesima.

La Commissione Mista Conciliativa (C.M.C.) viene attivata dal Direttore Generale dell'Azienda U.S.L. attraverso l’Ufficio relazioni con il pubblico - URP con lettera indirizzata al Difensore civico in qualità di Presidente della Commissione con funzione “super partes.

La C.M.C. riesamina i casi oggetto di esposto o segnalazione, qualora l’utente istante si sia dichiarato non soddisfatto dal riscontro ricevuto ed abbia richiesto, motivando adeguatamente, l’intervento della Commissione.

I casi oggetto di esame da parte della C.M.C. devono riguardare aspetti ed eventi relativi a: relazioni e comunicazione, umanizzazione, informazione sui servizi sanitari e socio sanitari, tempistiche e tempi di attesa, aspetti alberghieri, strutture e logistica e aspetti amministrativi.

La Commissione esprime, entro 60 giorni, la propria valutazione, dopo l'invio dal Presidente al Direttore Generale, diviene esecutiva se fatta propria dal Direttore Generale.

Se il Direttore Generale non condivide la decisione, può richiederne il riesame alla Commissione stessa, motivando il dissenso.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Come ricordato, il cittadino ha quindi facoltà di chiedere l'attivazione della Commissione mista conciliativa. Si tratta, quindi, di un organismo di tutela di secondo livello, presieduta dal Difensore civico, soggetto esterno all'organizzazione con funzione "super partes".

2. Il Difensore civico regionale e il diritto di accesso.

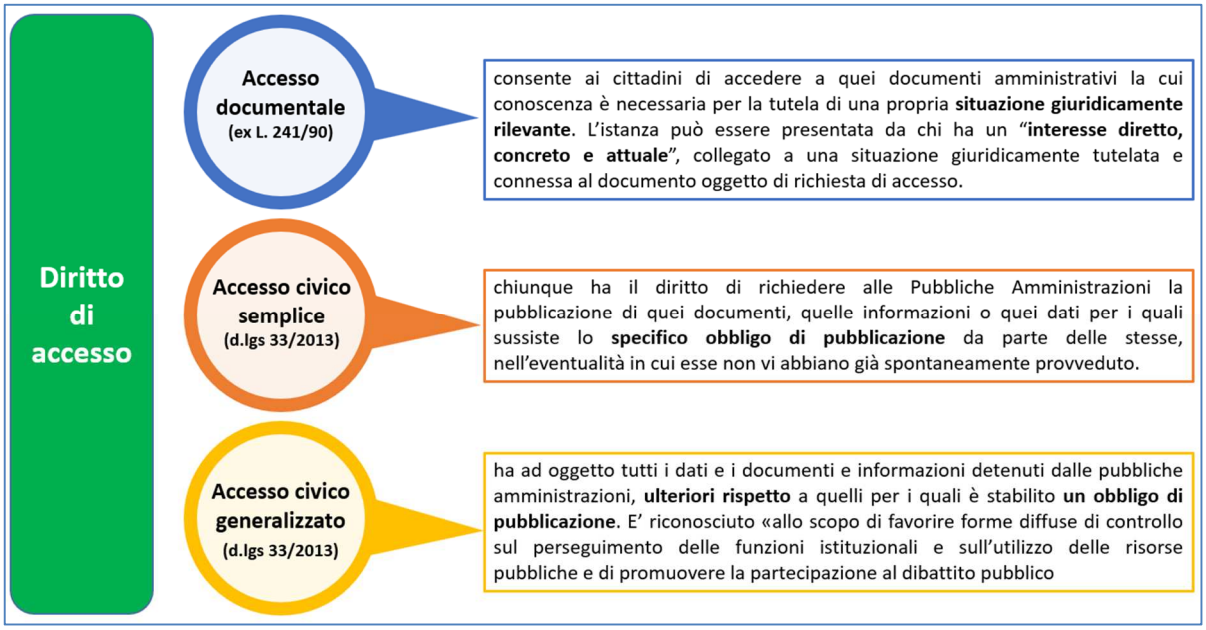
In materia di accesso, si premette che la l.r. 17/2001 e s.m.i. riconosce il diritto del Difensore civico di consultare e ottenere copia di tutti gli atti e i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento, nonché di acquisire le necessarie informazioni e accedere agli uffici per gli accertamenti che si rendano necessari.

Il difensore civico inoltre può convocare il responsabile del procedimento per ottenere chiarimenti circa lo stato del medesimo e le cause delle eventuali disfunzioni, anche al fine di ricercare soluzioni che contemperino l'interesse generale con quello dell'istante.

Accanto al diritto di accesso dell'organo di garanzia è stato riconosciuto un ruolo centrale dello stesso nella tutela extragiudiziale del diritto di accesso civico.

Si riporta quindi, una sintesi, non esaustiva, in materia del diritto di accesso e dei possibili rimedi in caso di diniego di una p.a. al fine di fornire informazioni utili per i cittadini rispetto al ruolo svolto da tale organo in questa importante materia.

Si precisa che l'ordinamento riconosce tre tipi di accesso:



Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Nel nostro ordinamento la tutela giurisdizionale del diritto di accesso risulta sostanzialmente disciplinata dall'articolo 25 della legge 241 del 1990 e s.m.i. e dall'articolo 116 del Codice del processo amministrativo.

Il cittadino può, in caso di diniego dell'accesso, espresso o tacito o di differimento dello stesso da parte di una p.a. presentare ricorso al Tribunale amministrativo regionale ovvero chiedere, nello stesso termine e nei confronti degli atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, al difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito, che sia riesaminata la suddetta determinazione, presentando istanza di riesame.

Il succitato articolo 25 della legge 241/1990 disciplina la possibilità di chiedere, per l'accesso documentale, il riesame alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi prevista dall'articolo 27 della medesima legge, qualora si tratti di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato.

In caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali o regionali, il riesame può essere presentato al Difensore civico territorialmente competente. Il Difensore civico o la Commissione per l'accesso si pronunciano entro trenta giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, il ricorso si intende respinto.

Nel caso si tratti di un accesso civico o civico generalizzato in merito a documenti delle amministrazioni locali, l'articolo 5 del decreto legislativo 33/2013 ha introdotto la possibilità per i cittadini di chiedere il riesame al Difensore civico regionale competente per territorio.

Se il Difensore ritiene illegittimo il diniego o il differimento, lo comunica alla competente amministrazione, qualora la stessa non confermi il diniego o il differimento, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, il diritto di accesso si intende consentito.

Si tratta tra l'altro dell'unico caso in cui si ritiene che l'intervento del Difensore civico interrompa un termine. Infatti, il termine per ricorrere al giudice amministrativo decorre dal ricevimento da parte del richiedente dell'esito dell'istanza al Difensore civico.

In caso di parere negativo del Difensore civico o, in caso di silenzio, il cittadino può ricorrere al T.A.R., nel termine di trenta giorni dalla data di presentazione dell'istanza di riesame.

Il cittadino potrà ricorrere al T.A.R. anche nell'ipotesi in cui la pubblica amministrazione confermi la propria precedente statuizione, negando l'accesso.

Si sottolinea che la richiesta di riesame al Difensore civico rappresenta una chance di ottenere una risposta gratuitamente e in tempi ragionevoli, senza dover affrontare i costi determinati da un contenzioso, sicuramente non alla portata di persone meno abbienti.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Sempre in materia di diritto di accesso si segnala invece un'interessante novità introdotta nel 2025 nella sezione del sito www.consiglio.vda.it dedicata al Difensore civico cioè la previsione sotto la voce modulistica di moduli per presentare istanza di riesame, distinguendo l'accesso documentale da quello civico o generalizzato.

Durante l'anno 2025 è continuato invece il dialogo tra il Coordinamento della difesa civica e l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). In particolare è stato dato riscontro, con una nota del 27 giugno 2025, ad un quesito sottoposto dal Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento in merito alla possibilità di ammettere il ricorso innanzi al difensore civico, previsto dall'articolo 5, comma 8, del d.lgs. 33/2013, anche per gli atti adottati da enti strumentali della Provincia autonoma di Trento. L'ANAC nel dare riscontro alla richiesta di parere risponde: "Ai fini dell'applicazione dell'articolo 5, comma 8, del d.lgs. 33/2013 ad avviso dell'Autorità in assenza di una modifica normativa, occorre propendere per un'interpretazione strettamente letterale della norma in questione che consente il ricorso al difensore civico solo qualora si tratti delle amministrazioni delle regioni e degli enti locali".

Una valutazione differente potrebbe comportare un danno per il cittadino che rischierebbe di essere privato della possibilità di ricorrere al TAR, come previsto dall'art. 116 del c.p.a. Di solito il ricorso va proposto entro il termine di 30 giorni dalla conoscenza dell'atto o dal silenzio. La decorrenza è differita alla data di ricevimento da parte del richiedente all'esito dell'istanza di riesame al difensore civico. Potrebbe però verificarsi che il TAR, applicando un'interpretazione letterale del succitato articolo 5 del d.lgs 33/2013, dichiari inammissibile il ricorso, in quanto presentato dopo la scadenza del termine di 30 giorni decorrente dalla conoscenza delle determinazioni della p.a.

Il Coordinamento dei difensori civici ha inoltre curato nel 2025 il rapporto con la Commissione difesa civica. É stata inoltrata una richiesta formale all'Ufficio Legislativo della Presidenza del Consiglio dei Ministri e al Presidente della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, per avere qualche chiarimento interpretativo e operativo in materia di accesso civico generalizzato, ai sensi dell'articolo 5, comma 8, del decreto legislativo n. 33/2013.

In particolare, il Coordinamento ha chiesto indicazioni precise su come gestire le istanze di riesame avverso il diniego o il silenzio-inadempimento da parte delle amministrazioni.

Il documento è stato trasmesso anche, per conoscenza, all'ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) e al Direttore della Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome Italiane, con l'obiettivo di trovare soluzioni che garantiscano pienamente i diritti di accesso dei cittadini, nel rispetto dei principi di trasparenza, partecipazione e buona amministrazione.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

L'Ufficio del Difensore civico, nel corso dell'anno 2025 ha trattato quattro richieste di riesame, in particolare due inerenti all'accesso documentale ai sensi dell'art. 25, comma 4, della l. 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e due riguardanti l'accesso civico c.d. generalizzato ai sensi dell'art. 5, comma 2 del d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i.

Di seguito si riporta uno schema riassuntivo del numero di riesami trattati dal 2022 al 2025.

	Anno			
	2022	**2023**	**2024**	**2025**
Accesso documentale	1	2	6*	2
Accesso civico semplice	1	0	0	0
Accesso civico generalizzato	1	0	0	2*

** in un caso l'Ente ha dato l'accesso agli atti prima della decisione del riesame*

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

3. Ufficio difesa civica: organizzazione, risorse umane, strumentali e criticità.

L'Ufficio difesa civica, è aperto al pubblico, ricevendo, su appuntamento, l'utenza nella sede di via Boniface Festaz n. 46 ad Aosta, ogni martedì e mercoledì, nelle fasce orarie stabilite sia al mattino sia al pomeriggio.

Resta comunque la possibilità di fissare un appuntamento, in caso di particolari esigenze dell'utenza, anche in orari e giorni diversi.

Si è, inoltre, proseguito nel 2025 con i colloqui con i detenuti presso la Casa circondariale di Brissogne e con i familiari nell'Ufficio difesa civica.

In merito alla sede dell'Ufficio, si trova attualmente in uno stabile privo di barriere architettoniche e dotato di tutti gli strumenti tecnologici e facilitazioni nell'accesso: ciò ha reso agevole l'ingresso di persone disabili o fragili. Si sono superate in parte le difficoltà avvertite in passato su questo tema, anche grazie ad un confronto con il competente personale del Consiglio al fine di apportare piccole migliorie.

Per quanto concerne le risorse umane messe a disposizione dal Consiglio regionale, l'ufficio si compone oggi da un coadiutore, impiegato in compiti amministrativi e due funzionari (categoria D), assunti a tempo indeterminato, l'uno con profilo di responsabile amministrativo-contabile, l'altro di istruttore amministrativo.

Infatti, nel corso dell'estate 2025, una dei due coadiutori assegnati all'Ufficio difesa civica è andata in pensione.

A seguito dell'approvazione delle graduatorie inerenti alla procedura selettiva unica, per esami, per l'assunzione a tempo indeterminato di quarantotto funzionari (Cat/Pos D) nel profilo di istruttore amministrativo, con provvedimento dirigenziale n. 908 del 26 febbraio 2025, è stato possibile invece assumere e assegnare all'Ufficio difesa civica, un istruttore amministrativo a partire dal 14 luglio 2025.

L'Ufficio difesa civica, con il pensionamento del coadiutore, ha una risorsa in meno che possa occuparsi di compiti amministrativi, svolti dal coadiutore ancora in servizio con la collaborazione, in caso di bisogno, dei due funzionari.

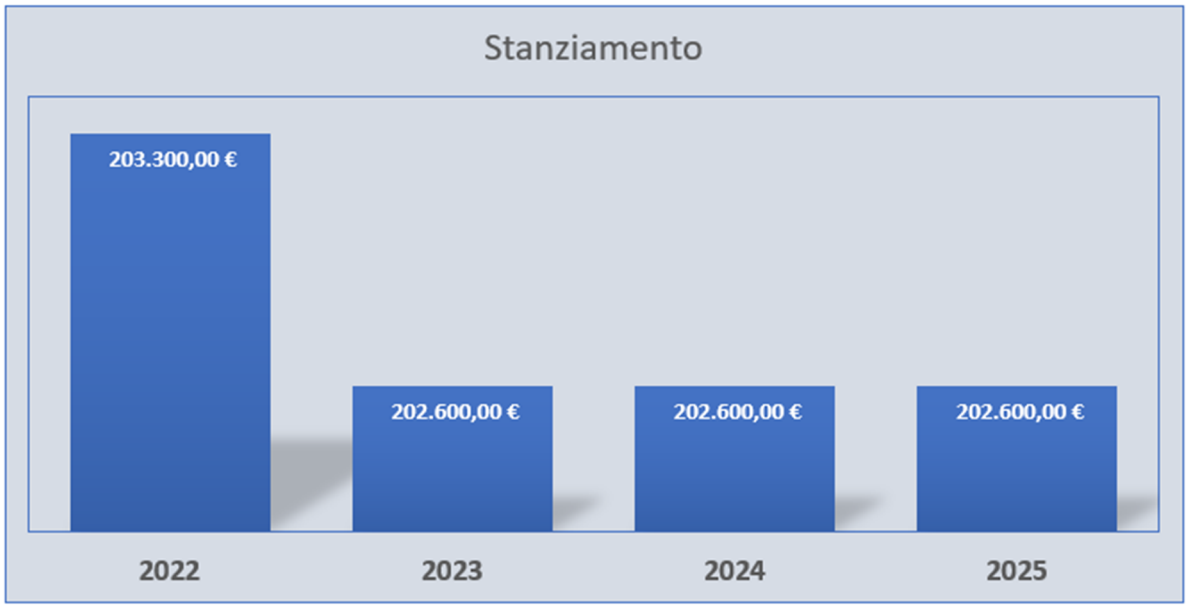
Le dotazioni strumentali dell'ufficio e le risorse finanziarie sono coperte, con stanziamento annuale del Consiglio regionale.

Il bilancio assegnato copre il trattamento economico, le trasferte e le missioni del Difensore civico; i locali assegnati ed al funzionamento amministrativo degli stessi; le attività di promozione e di rappresentanza; le consulenze, le traduzioni e gli incarichi.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Le risorse finanziarie iscritte a bilancio per l'anno 2025 per le spese di funzionamento e gestione dell'Ufficio di difesa civica ammontano a euro 202.600,00.

Nel grafico sottostante è riportato lo sviluppo degli stanziamenti del bilancio dal 2022, anno di insediamento dell'attuale Difensore civico.



Si fa presente che la crescente digitalizzazione e diffusione di nuove tecnologie ha reso possibile, anche per questo ufficio, partecipare ad incontri istituzionali o eventi, e promuovere, laddove necessari, colloqui tramite piattaforme con enti coinvolti anche a distanza, determinando una diminuzione delle spese per le trasferte rispetto agli anni precedenti

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

4. Il rapporto con il cittadino e le modalità di tutela.

La difesa civica nasce per offrire supporto soprattutto a quei cittadini che, per ragioni economiche o per mancanza di competenze tecniche, non hanno la possibilità di rivolgersi a professionisti e faticano a orientarsi nei procedimenti amministrativi. In molti casi, si tratta di persone che non possono più far valere i propri diritti in sede giudiziaria, ad esempio per la scadenza dei termini o perché la questione non rientra tra quelle che possono essere portate davanti a un giudice.

Il Difensore civico opera secondo un principio fondamentale: la trasparenza. Questo si traduce in un rapporto diretto con il cittadino e in una costante rendicontazione delle attività svolte, sia attraverso la Relazione annuale pubblicata sul sito del Consiglio regionale, sia – quando necessario – tramite relazioni urgenti su casi di particolare rilievo.

La presente Relazione, disponibile nella sezione dedicata al Difensore civico sul sito del Consiglio regionale (www.consiglio.vda.it), ha anche lo scopo di far conoscere il servizio e di spiegare in modo semplice come funziona l'intervento del Difensore civico quando un cittadino presenta un'istanza.

L'obiettivo è garantire un accesso facile, informale e completamente gratuito a un servizio che il Consiglio regionale mette a disposizione di tutte le persone presenti in Valle d'Aosta che incontrano difficoltà nei rapporti con una pubblica amministrazione operante sul territorio.

Di seguito vengono illustrate, in modo schematico, le principali fasi dell'intervento del Difensore civico.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Prima di passare all'illustrazione nel dettaglio dei casi, al fine di far comprendere come avveniva la rendicontazione di ogni singolo colloquio con i cittadini, si riporta di seguito, a titolo esemplificativo, una sintesi della scrivente di una vicenda esposta da un utente.

La questione è stata evidenziata nel 2022.

Il sig. Tizio ha chiesto l'intervento del Difensore civico in merito al diniego dell'INPS delle domande di quiescenza anticipata, presentata da lavoratori dell'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, turnisti notturni di 12 ore.

Il Difensore civico sintetizza per il cittadino le funzioni riconosciute dalla l.r. 17/2001 a tale organismo, soffermandosi sull'assenza di poteri coercitivi e di rappresentanza in giudizio.

Aggiunge che la normativa nazionale disciplina anche la possibilità di richiesta di riesame da rivolgersi al Difensore civico territorialmente competente, in caso di diniego all'accesso da parte di una p.a.

Il cittadino rammostra tutto il carteggio intercorso con l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta e con l'INPS.

L'utente aggiunge di aver contattato circa una volta al mese il servizio telefonico, prenotando un appuntamento con il funzionario referente della pratica e che ogni volta un impiegato riferiva che il funzionario non l'avrebbe ricevuto perché la questione era rimasta immutata.

Il cittadino evidenzia di aver fatto richiesta di acceso agli atti all'ASL Valle d'Aosta del carteggio intercorso per la sua questione tra U.S.L. e INPS e di aver ricevuto un diniego verbale.

L'utente ha chiesto di avere un riscontro scritto del diniego.

Su questo punto il sig. Tizio notizierà il Difensore civico.

Il Difensore civico propone di predisporre una nota rivolta all'INPS e per conoscenza all'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta per delucidazioni sulla vicenda.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

La scrivente chiede, inoltre, l'invio a questo ufficio da parte del cittadino al Difensore civico dei messaggi dell'INPS di appuntamenti con una referente che si occupi della pratica.

Il Difensore civico fa presente che è possibile anche per gli altri cinque lavoratori interessati rivolgere la stessa richiesta di intervento alla medesima, purché preceduta dalla consegna a questo ufficio di un modulo di autorizzazione all'intervento.

In sintesi comunque il diniego sarebbe stato determinato dalla mancata applicazione di una circolare dell'INPS del 29/03/2018 che rivalutava i turni svolti nei periodi notturni in attività organizzate in turni di 12 ore.

L'applicazione della succitata circolare avrebbe determinato che i lavoratori sarebbero stati in quiescenza da più di un anno.

Un sindacato si è interessato alla questione, senza raggiungere un accordo.

La Regione e l'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta hanno siglato nel frattempo con le OO.SS. un protocollo di intesa per regolare la riorganizzazione del lavoro notturno.

Il cittadino concorda sulla proposta del Difensore civico di inviare una nota all'INPS, mettendo per conoscenza l'Azienda sanitaria.

Il Difensore civico ricorda che gli enti pubblici, ai sensi della legge 241/1990, possono dare riscontro entro trenta giorni dal ricevimento della nota.

Ci si aggiornerà non appena possibile.

L'Ufficio difesa civica, come correttamente intuito e in parte già realizzato dai miei predecessori, attraverso un attento ragionamento sulla classificazione delle domande poste dai cittadini, dopo aver ricevuto o sentito il cittadino, quantificava, classicava e conservava i quesiti, denominati casi.

Nella fattispecie considerata il cittadino aveva posto 10 domande, denominate casi:

- **7 casi** riguardavano le funzioni svolte dal Difensore civico e precisamente:

  1) descrizione sintetica delle funzioni previste dalla l.r. 17/2001 e successive modifiche;
  2) l'assenza di poteri coercitivi in capo al Difensore civico;
  3) l'impossibilità per l'organo di garanzia di rappresentare in giudizio il cittadino;
  4) le competenze riconosciute normativamente in materia di accesso;
  5) l'istituto del riesame previsto dalla vigente legge 241/1990 e dal d.lgs. 33/2013;
  6) la necessità di essere autorizzato dall'utenza ad intervenire, con sottoscrizione di un apposito modulo dell'Ufficio difesa civica;
  7) termine per il riscontro delle pubbliche amministrazioni. Come previsto dalla vigente legge 241/1990, l'ente ha solitamente trenta giorni di tempo per rispondere.

  Tali casi rientravano nella voce denominata "ordinamento".

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

- **2 casi** riguardavano le cosiddette criticità incontrate dall'utente per contattare l'Ente. In tal caso la materia è "organizzazione". Precisamente si tratta di lamentele sulle difficoltà a fissare un appuntamento e di individuare un referente che si occupi della pratica;
- **1 caso** rientrava invece nelle "questioni tra privati", sulle quali il Difensore civico può unicamente dare un consiglio; si trattava precisamente del rapporto tra utente e sindacato scelto dal lavoratore. La materia è denominata "rapporti istituzionali".

La Società che cura, unitamente ai competenti uffici del Consiglio, l'aspetto informatico e la digitalizzazione, ha messo quindi a disposizione dell'Ufficio difesa civica un applicativo per sperimentare, già nel corso dell'anno 2024, soprattutto al fine di migliorare il sistema di gestione degli accessi, l'inserimento di dati di riferimento dell'utente nel momento del primo contatto con lo stesso.

L'operazione si è presentata di una certa complessità, poiché la configurazione e le modalità di conservazione dei dati si basava sostanzialmente sull'accesso al protocollo dell'Ufficio, digitalizzato già dalla R.A.V.A. negli anni tra la fine del novecento e l'inizio del millennio. Tuttavia, già a suo tempo il Difensore civico, sulla base di principi che governano l'azione amministrativa, ideò le classificazioni con la duplice finalità da un lato di trasparenza, dall'altro della corretta conservazione dei fascicoli cartacei e digitali.

La redazione delle relazioni richiedeva, quindi, un grande impegno per i Difensori civici e i dipendenti, in quanto si basava su un *software* che doveva ancora essere perfezionato dalla Società che gestiva gli aspetti informatici del Consiglio regionale.

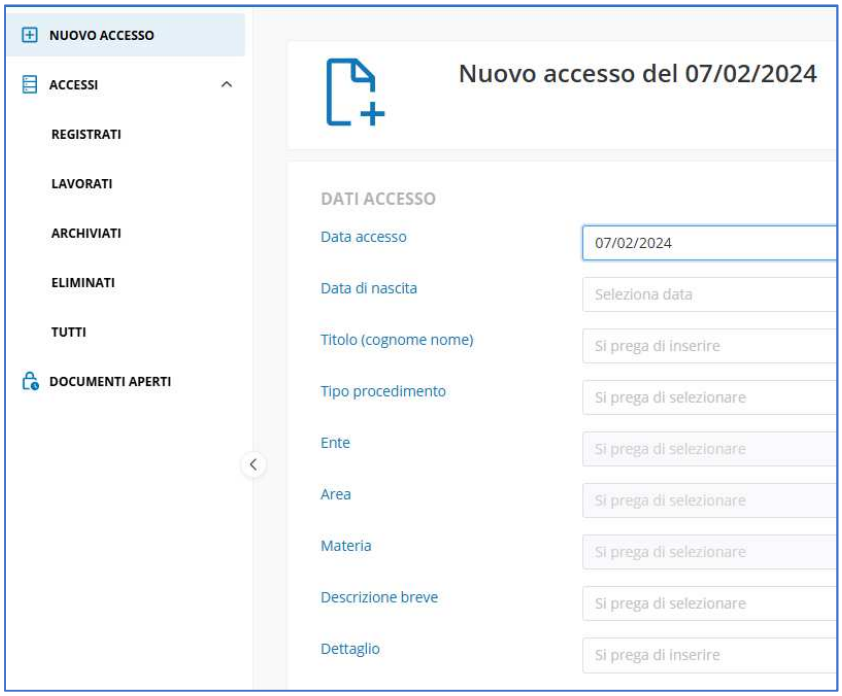
Si è dedicato il 2024, con l'aiuto di tutti i dipendenti, per sperimentare la validità del sistema e raffrontarlo a quello usato fino all'anno 2023; la società si è resa disponibile per più momenti di incontro online per perfezionare, accogliendo alcuni suggerimenti dei dipendenti, il *software* in questione.

L'esito di questo importante lavoro con l'aiuto e l'impegno di tutti i dipendenti ha dimostrato che il sistema di accesso digitalizzato è attendibile, accogliendo l'esigenza palesata dalla scrivente di razionalizzare il processo e aggregare i dati.

Questa evoluzione è stata conclusa nel 2025, risultando efficace nella rilevazione e arrivando a determinare un carico di lavoro minore sui dipendenti nella classificazione delle domande, utilizzando aree tematiche e materie più sintetiche.

Di seguito l'immagine della pagina di accesso al sistema.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN



5. Il bilancio generale dell'attività.

I dati riportati, sono rilevati unicamente per consentire la piena trasparenza dell'attività, ma verosimilmente la frequenza e il numero dei quesiti non dipende dall'Ufficio difesa civica. La Difensora civica e lo staff dell'Ufficio sono sempre stati disponibili al confronto e pronti a ricevere tutti i cittadini che ne abbiano fatto richiesta, spesso anche solo per riuscire a dare conforto.

Si può rilevare che, come già si era evidenziato nella precedente relazione del 2024, nell'anno 2025, in generale, gli enti hanno fornito risposte più chiare ed esaustive alle domande degli utenti, tali per cui, in varie circostanze, l'Ufficio ha prontamente informato gli interessati della correttezza formale dell'iter.

I casi relativi alle restanti funzioni svolte dal Difensore civico sono riportati nelle rispettive relazioni di Garante per l'infanzia e l'adolescenza, di Garante per le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e di Garante dei diritti delle persone con disabilità.

Nel corso dell'esercizio 2025, 107 utenti si sono rivolti all'Ufficio di difesa civica sottoponendo complessivamente 283 casi che, in pratica, rappresentano sinteticamente i quesiti posti. Tredici di questi 107 utenti hanno congiuntamente rappresentato un'unica istanza collettiva.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Rispetto all'anno precedente si è notato un calo sia nel numero degli utenti sia nei casi trattati. Nonostante questa diminuzione, il rapporto tra casi e utenti è rimasto sostanzialmente invariato: in media, ogni persona che si è rivolta all'Ufficio ha presentato circa 2,6 quesiti.

Il numero decrescente dei casi è dovuto, in modo particolare, ad un'azione iniziata alla fine dell'anno 2023 e che ha trovato una prima concreta applicazione nel 2024 e una sua stabilità nel 2025, volta a raggiungere l'obiettivo di una maggiore sintesi e aggregazione dei dati.

Si rileva tuttavia un calo costante degli utenti che si rivolgono a questo Ufficio, dovuto anche alla capacità di dare riscontri già esaustivi da parte del personale degli enti del territorio regionale. Gli utenti ricevuti nel 2025 sono 107, accertati con maggiore precisione rispetto agli anni precedenti. Il dato appare in calo rispetto alle rilevazioni dei due anni precedenti.

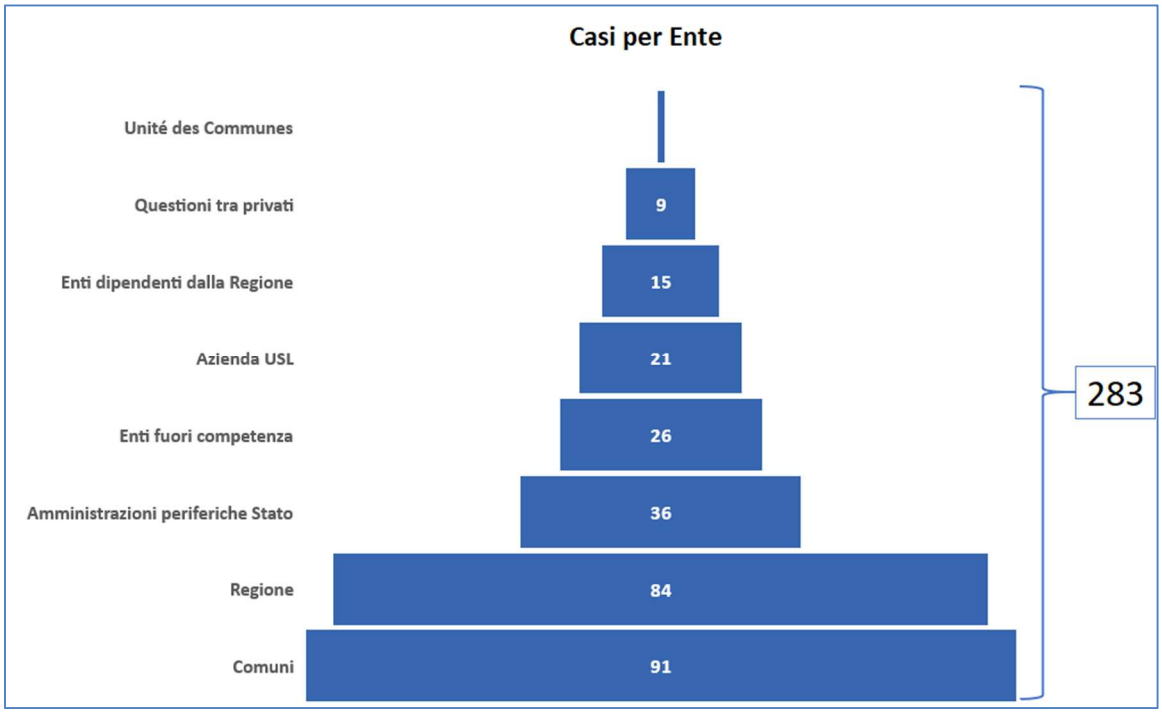
L'età media, dei nostri utenti è stata, nel corso del 2025, di 56 anni, l'utente più giovane ricevuto aveva 21 anni e il più anziano 86.

	2025	2024	2023
Età minore:	21	29	22
Età maggiore	86	87	85
Età media:	56	57	55

Ogni quesito sottoposto al Difensore civico è stato parametrato in base all'ente con cui si è cercato un confronto e mediazione, all'area tematica di cui ci si è occupati e alla materia oggetto dell'intervento dell'Ufficio.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Di seguito, si riporta il grafico con la situazione dei casi del 2025 suddivisi per ente.



Si denota come la maggior parte dei casi abbiano riguardato i Comuni della Valle d'Aosta. In particolare, su 74 Comuni solo 10 sono stati interessati da interventi di questo Ufficio. Aosta ha rappresentato il 69% del totale con 63 casi, seguita poi dal Comune di Sarre con 11 casi.

Si è avuto l'occasione di trattare 84 casi con la Regione Autonoma Valle d'Aosta. I dipartimenti maggiormente interessati sono stati il Dipartimento sovraintendenza agli studi con 30 casi, il Dipartimento politiche sociali con 28 casi e il Dipartimento personale e organizzazione con 7 casi.

Le Amministrazioni periferiche dello Stato (Agenzia delle Entrate, Agenzia delle entrate-Riscossione, I.N.P.S., A.N.A.S) hanno riguardato pratiche per 36 casistiche. L'ente a cui ci si è rivolti maggiormente è stato Agenzia delle entrate-Riscossione con 15 quesiti seguita poi da I.N.P.S. con 11.

Quanto alle richieste improprie, ovvero quelle che hanno ad oggetto questioni tra privati o verso amministrazioni fuori competenza (ad esempio i Ministeri, gli organi della giustizia civile, penale o amministrativa, le forze dell'ordine e i Comuni fuori dal territorio valdostano) in cui il Difensore civico può solo dare un consiglio, ma non intervenire a tutela del cittadino, la loro entità è stata, nel complesso, di 35 casi.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

L'impressione generale che l'utenza ha dato, nel corso dell'anno 2025, è una crescente necessità di un confronto, di un parere, di un consiglio per affrontare questioni ritenute davvero rilevanti.

Per quanto attiene alle materie trattate, possiamo suddividere i 283 casi totali come meglio rappresentato nella successiva tabella.

I rapporti istituzionali, che riguardano il numero più elevato di materie trattate, corrispondono alle casistiche in cui si chiariscono al cittadino le funzioni, i poteri e i limiti dell'operato del Difensore civico.

Nell'ambito delle sanzioni amministrative si sono tratte questioni quali, ad esempio, le notifiche degli atti, i pignoramenti e le rateizzazioni, mentre per la circolazione stradale si è provveduto a fornire chiarimenti ai cittadini per vicende legate al rinnovo della patente, ai controlli delle zone a traffico limitato, al fermo amministrativo di un'autovettura e alle notifiche digitali.

Nella materia impiego pubblico ritroviamo aspetti che riguardano la valutazione annuale dei dipendenti, le convocazioni a concorsi pubblici, il carico di lavoro, alle graduatorie, all'inidoneità alla mansione, ecc.

Nella "giurisdizione" sono inseriti tutti quei casi in cui il Difensore civico ha provveduto a fornire chiarimenti ai cittadini in ordine alle modalità e ai termini per presentare un ricorso al Giudice di Pace, al Tribunale ordinario oppure al TAR.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

MATERIA	Casi
Rapporti istituzionali	88
Sanzioni amministrative	23
Circolazione stradale	23
Impiego pubblico	18
Istruzione	13
Giurisdizione	13
Servizi sanitari	12
Provvidenze economiche	11
Invalidi civili	9
Alloggi popolari	8
Modalità di esercizio del diritto di accesso	7
Assistenza sociale	4
Tributi locali	4
Immigrazione	4
Ostensibilità degli atti	4
Tributi	3
Urbanistica	3
Viabilità	3
Diniego accesso	3
Edilizia	2
Trattamento delle acque	2
Emergenza abitativa	2

MATERIA	Casi
Modalità di esercizio del diritto di accesso ci	2
Obbligazioni e contratti	2
Beni e attività culturali	2
Catasto	1
Alloggi di edilizia residenziale pubblica	1
Personale del Corpo forestale valdostano	1
Stoccaggio e smaltimento rifiuti	1
Incolumità pubblica	1
Previdenza sociale	1
Consorzi di miglioramento fondiario	1
Pensioni	1
Carta di identità e codice fiscale	1
Lavoro subordinato	1
Contratto di comodato	1
Tutele e curatele	1
Responsabilità civile e penale	1
Commercio	1
Politiche del lavoro	1
Personale docente	1
Servizi pubblici	1
Rapporti contrattuali	1
Totale	283

Per un'analisi di dettaglio di tutte le aree tematiche e materie suddivise per ente, si riporta in fondo a questa relazione un'allegato con la tabella riassuntiva.

Si specifica che si è fatta menzione nelle tabelle solo degli enti locali con i quali ci si è interfacciati a seguito di istanze di cittadini.

6. I casi più significativi.

Di seguito si riporta una rassegna di casi ritenuti più significativi e interessanti.

Le questioni giuridicamente complesse sottoposte dall'utenza, sulle quali l'Ufficio è stato chiamato ad intervenire, attraverso un accesso semplice, informale e gratuito del cittadino, rientrano nell'opera di facilitazione delle relazioni tra amministrazioni e utenti, laddove il dialogo sia complesso o si presentino inefficienze o ritardi. Grazie all'intervento dell'Ufficio si è cercato in procedimenti amministrativi, pendenti o conclusi di dare un apporto per rendere più efficiente l'azione delle pubbliche amministrazioni, puntando a favorire l'adozione di comportamenti virtuosi finalizzati a soddisfare i bisogni dei cittadini.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

REGIONE AUTONOMA VALLE D'AOSTA

Per quanto riguarda i casi trattati riguardanti il Dipartimento Politiche sociali dell'Assessorato regionale competente in materia di salute, sanità e politiche sociali, si evidenzia come alcuni cittadini hanno esposto difficoltà a comprendere l'iter procedurale per richiedere l'aggravamento delle condizioni di salute oppure addirittura hanno cercato un supporto per riuscire a capire quali fossero stati i motivi che avevano portato a non riconoscere, da parte della commissione medica, l'aggravamento delle condizioni di salute.

In generale, comunque, come già evidenziato dalla scrivente nella relazione annuale dello scorso anno, le criticità vertevano, più che su aspetti procedurali, soprattutto su aspetti legati al dialogo e al supporto da parte delle assistenti sociali oppure su difficoltà nell'essere presi in carico con continuità dai servizi sociali.

L'intervento di questo Ufficio ha permesso di aiutare i cittadini a comprendere meglio i servizi del Dipartimento politiche sociali e le modalità di erogazione degli stessi. Si è cercato sempre di ottenere verosimilmente un momento di riflessione comune sui singoli casi specifici e sulle criticità dichiarate.

In particolare si è potuto notare come i cittadini avessero poca chiarezza sui loro diritti e sulle opportunità, ma anche sui doveri e responsabilità. Spesso, le informazioni giungono ai singoli utenti attraverso la rete sociale degli stessi. Accade raramente che coloro che si avvicinano all'Ufficio difesa civica, si siano preventivamente anche confrontati con associazioni presenti sul territorio. In molti casi, quindi, è stato necessario da parte di questo Ufficio riallacciare un dialogo e costruire un differente percorso tra cittadino e servizio pubblico, nel rispetto del principio di trasparenza.

Un caso su cui si è ottenuto un riscontro positivo da parte dell'Amministrazione, ha riguardato un problema per una domanda di contributo per il sostegno alla locazione.

Il cittadino interessato aveva presentato la richiesta tramite la piattaforma telematica dedicata e, come previsto, aveva trasmesso la documentazione obbligatoria via posta elettronica certificata. La procedura, tuttavia, si è rivelata complessa e poco lineare: per la stessa pratica era infatti necessario utilizzare due canali diversi, la piattaforma online per l'invio della domanda e la PEC (o, in alternativa, la consegna diretta agli sportelli) per la trasmissione dei documenti.

In seguito, il Dipartimento politiche sociali ha inviato al cittadino una comunicazione via PEC che, secondo quanto riferito dall'interessato, risultava illeggibile. Nonostante la richiesta di un nuovo invio, l'utente non ha ricevuto alcun riscontro. Alcuni mesi più tardi, sulla sua casella di posta elettronica ordinaria, è tuttavia arrivata una notifica automatica del sistema telematico

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

che segnalava la mancata convalida della domanda, motivata dall'assenza della documentazione richiesta.

Contattando telefonicamente gli uffici, il cittadino aveva scoperto che mancava soltanto la copia del pagamento di un mese di affitto. Si trattava quindi di un semplice errore materiale. Alla luce di ciò, questo Ufficio ha chiesto di rivedere la decisione assunta.

Dopo le verifiche necessarie, il Dipartimento ha accolto la richiesta e ha confermato la riammissione del cittadino al contributo per il sostegno alla locazione.

Un altro caso sottoposto all'attenzione del Difensore civico ha riguardato il Corpo forestale della Valle d'Aosta.

La vicenda è stata sollevata da un agricoltore al quale era stato contestato un accertamento di violazione amministrativa per aver parcheggiato la propria autovettura su una strada interpoderale. Secondo quanto riportato nel verbale, il parcheggio risultava in contrasto con la legge regionale 22 aprile 1985, n. 17, recante il "Regolamento di polizia per la circolazione dei veicoli a motore sul territorio della Regione", poiché il veicolo non si trovava nelle immediate vicinanze del terreno di proprietà dell'interessato.

Il cittadino, ritenendo ingiusta la sanzione e volendone comprendere le motivazioni, si è rivolto al Difensore civico, evidenziando di essere proprietario di fondi agricoli serviti dalla strada interpoderale e, inoltre, socio del Consorzio di miglioramento fondiario della zona. A suo avviso, tali condizioni, come sempre accaduto in passato, avrebbero dovuto legittimare l'utilizzo della strada per le esigenze connesse alla sua attività agricola.

La normativa di riferimento, contenuta nell'art. 2, comma 2, della legge regionale n. 17/1985, stabilisce che la circolazione e il parcheggio dei veicoli a motore sono consentiti ai proprietari, usufruttuari, conduttori e ai loro familiari e ospiti, nonché a coloro che abbiano necessità di accedere per motivi di abitazione, dimora, lavoro o servizio. La disposizione include anche le persone disabili munite di contrassegno e quelle con invalidità superiore all'80%.

Per chiarire la questione, l'Ufficio del Difensore civico ha richiesto un approfondimento al Comandante del Corpo forestale della Valle d'Aosta.

Nel riscontro ricevuto, il Comandante ha precisato che l'utilizzo delle strade interpoderali deve essere strettamente connesso al diritto corrispondente: ogni consorzista può usufruire della strada esclusivamente per raggiungere la propria proprietà. È ammesso percorrere altri tratti di strada consortile solo per fini statutari, ad esempio durante le corvées annuali di manutenzione (a condizione di parteciparvi effettivamente) oppure nel caso in cui siano presenti infrastrutture consortili da verificare o manutenere, previo regolare incarico da parte degli organi del Consorzio.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Le considerazioni espresse dal Corpo forestale appaiono come un'interpretazione più restrittiva della normativa rispetto a quanto, in passato, sembrava essere stato applicato. Infatti, fino ad allora si riteneva che il proprietario di un bene insistente su un tratto di strada interpoderale potesse percorrere l'intera strada e non solamente il tratto strettamente necessario a raggiungere la sua proprietà. Tuttavia, l'interpretazione fornita dal Comandante non risulta in contrasto con il dettato normativo, ma piuttosto ne rappresenta una lettura rigorosa.

Alla luce di ciò, non è stato possibile fornire un ulteriore supporto al cittadino, poiché la posizione espressa dal Corpo forestale, pur più stringente, è comunque conforme alla normativa regionale vigente.

Si segnala infine che i casi riguardanti il Dipartimento sovraintendenza agli studi si riferivano ad una richiesta posta al Difensore civico da alcuni studenti per una criticità relativa al viaggio di istruzione organizzato dall'istituzione scolastica frequentata.

La richiesta di intervento posta al Difensore civico verteva sul sollecitare il Capo di istituto a rispettare gli accordi presi garantendo la presenza di tre docenti accompagnatori e la verifica della legittimità degli atti posti in essere dal Dirigente scolastico.

Si è appurato che le decisioni sul numero di accompagnatori erano sorrette adeguatamente dal Regolamento d'Istituto ed inoltre non si ravvisava, in tutti i documenti presentati una "criticità amministrativa" in quanto gli atti posti in essere dal Dirigente scolastico non presentavano problemi di legalità, legittimità e adeguatezza.

AZIENDA REGIONALE EDILIZIA RESIDENZIALE

Le questioni che hanno interessato l'Azienda regionale edilizia residenziale (A.R.E.R.) nel corso del 2025 vertevano principalmente sulla richiesta di chiarimenti relativamente ad alcuni temi specifici: la manutenzione degli immobili, i problemi relativi al teleriscaldamento e gli aumenti dei canoni di locazione.

L'A.R.E.R. ha sempre risposto con rapidità, chiarezza e puntualità a ogni nostra sollecitazione. L'iter da loro seguito è risultato, inoltre, corretto e pienamente in linea con le norme e i regolamenti vigenti. In generale, i chiarimenti forniti sono stati sufficienti a risolvere le questioni sollevate dai richiedenti.

Permane tuttavia un diffuso malcontento riguardo ai cambiamenti introdotti negli ultimi anni nel sistema centralizzato di teleriscaldamento. Molti utenti ritengono infatti che nelle abitazioni la temperatura risulti eccessiva e che, anche spegnendo il riscaldamento dal

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

termostato, i termosifoni continuino a rimanere caldi. Secondo i cittadini, questo fenomeno si riflette inevitabilmente sui costi complessivi dell'appartamento. I cittadini, bollette alla mano, evidenziano che quando avevano il loro impianto autonomo le spese fossero sensibilmente più contenute e le regolazioni delle temperature fossero più immediate e precise.

AZIENDA U.S.L. VALLE D'AOSTA

Un cittadino si è rivolto all'Ufficio del Difensore civico per chiedere di essere supportato nella comprensione di un aspetto burocratico - amministrativo relativo alla possibilità di un ricorso avverso ad una visita medica collegiale eseguita presso la S.C. di Medicina Legale dell'Azienda USL. La visita era stata richiesta dalla sede INPS di Aosta.

Nel verbale recapitato al cittadino, all'ultima pagina, era riportata la seguente dicitura: "*Avverso il presente verbale, entro 10 giorni dalla relativa comunicazione, è ammesso ricorso alla competente Direzione di sanità militare territoriale di cui all'articolo 5 della Legge 11 marzo 1926, n. 416 e successive modificazioni ed integrazioni*". Tale indicazione appariva alla scrivente ormai fuori contesto e, per questo motivo, inviava al Direttore generale dell'Azienda USL della Valle d'Aosta una propria considerazione.

In base anche a quanto disciplinato dall'articolo 3, comma 4 della legge n. 241/1990 che prevederebbe che "*in ogni atto notificato al destinatario devono essere indicati il termine e l'autorità cui è possibile ricorrere*", si è provveduto a chiedere se fosse possibile ipotizzare, da parte dell'Azienda USL, un'eventuale modifica delle facoltà di impugnazione in base alle norme vigenti e in modo chiaro ed esplicito in favore di tutti gli utenti.

La risposta dell'Azienda, prontamente giunta, ha evidenziato che i termini e l'autorità a cui eventualmente ricorrere dovevano essere comunicati dall'INPS e non dall'Azienda USL.

Nella nota, tuttavia, si aggiungeva che, da informazioni assunte presso l'INPS, l'impugnazione del provvedimento sarebbe di competenza del Giudice Ordinario e dovrebbe essere presentata entro 180 giorni dalla data della notifica dell'esito.

Un altro caso su cui è intervenuto il Difensore civico riguarda un cittadino che nel 2023, era stato inserito nella lista d'attesa per un intervento chirurgico di ernioplastica inguinale.

Un anno dopo, nel 2024, durante una consulenza chirurgica di pronto soccorso, era stata confermata l'indicazione a ernioplastica inguinale, portando, tuttavia, la priorità da media ad alta.

Il cittadino, non ricevendo alcuna chiamata per l'intervento, a fine 2024, aveva deciso di inviare all'Azienda Usl della Valle d'Aosta, tramite posta elettronica certificata, una richiesta

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

per prestazione in regime di attività libero-professionale intramuraria con oneri a carico dell'Azienda stessa. A tale istanza l'utente non ha, tuttavia, ricevuto un riscontro formale.

Il cittadino, mostrando grande sofferenza fisica nonché psicologica nel non avere una minima contezza delle tempistiche in cui si sarebbe realizzata l'operazione chirurgica necessaria per ristabilire il suo stato di salute, ha chiesto l'intervento del Difensore civico.

L'Azienda USL ha dato riscontro alla richiesta di chiarimenti del Difensore civico, precisando per prima cosa che la richiesta per una prestazione in regime di attività libero professionale intramuraria con oneri a carico dell'Azienda USL non è applicabile agli interventi chirurgici, ma esclusivamente a prestazioni ambulatoriali, come le visite specialistiche e gli esami strumentali.

Successivamente, è stato evidenziato che il cittadino sarebbe stato chiamato nel minor tempo possibile per fissare una data per l'intervento, cosa, questa, accaduta realmente in tempi molti rapidi.

COMUNI

Nel 2023 i Comuni interessati da questioni poste al Difensore civico erano stati 25 su 74. Nel 2024 15, mentre, nel corso dell'anno 2025, sono stati 10.

La maggioranza dei casi che hanno riguardato i 10 Comuni valdostani nel 2025, hanno avuto come destinatario il Comune di Aosta e le questioni più rilevanti sono state sostanzialmente tre.

Una prima vicenda ha riguardato l'opera in bronzo "San Grato" posta in via J.B. De Tiller che era stata concessa in comodato gratuito dall'artista al Comune di Aosta con contratto sottoscritto nel 2013.

A giugno 2025 tramite un'e-mail indirizzata ai competenti uffici comunali, la cittadina comunicava di non aver mai ricevuto riscontro né a sue precedenti e-mail né a raccomandate con le quali richiedeva se vi fosse l'intenzione da parte del Comune di siglare una donazione per l'opera in questione. L'artista, in buona sostanza, voleva donare l'opera al Comune e concludere il contratto di comodato.

L'artista, nel mese di luglio 2025, non ricevendo riscontri, con un'ulteriore e-mail, chiedeva al Sindaco la rimozione della statua per motivi di sicurezza in quanto si rendeva necessario un intervento al basamento per evidenti segni di cedimento. Immediatamente il Sindaco riferiva alla cittadina che sarebbe stata a breve contattata dall'Assessore competente e, al contempo, comunicava che il 30 luglio 2025 sarebbero stati approvati in Consiglio comunale sia l'acquisizione della statua che l'incarico alla cittadina per il suo restauro.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Non avendo, tuttavia, mai ricevuto alcuna nuova informazione o riscontro, l'artista si è rivolta al Difensore civico per chiedere di riuscire ad interloquire con il Comune di Aosta per ottenere o la restituzione del bene, come previsto dal contratto a suo tempo firmato oppure valutare concretamente la donazione all'Amministrazione che per vari mesi non ha dato risposte.

Il Difensore civico ha provveduto a sottoporre all'inizio del mese di novembre 2025 la questione con nota formale al Comune effettuando anche un successivo sollecito a cui, tuttavia, non ha mai ricevuto un riscontro. L'artista, a metà dicembre ha comunicato a questo Ufficio che il Comune le ha dato la possibilità di rimuovere definitivamente la statua.

Una seconda situazione emersa nel corso dell'anno riguarda i pignoramenti presso terzi, un tema che ha coinvolto diversi cittadini che si sono rivolti a questo Ufficio. Il pignoramento presso terzi su conto corrente avviene tramite la notifica di un atto al debitore e alla banca (il "terzo pignorato"), che blocca le somme presenti, vincolandole. La procedura richiede infatti un titolo esecutivo. Il pignoramento del conto corrente rappresenta per il creditore una delle modalità esecutive più rapide e meno costose.

Alcune persone, infatti, hanno ricevuto atti di pignoramento dei propri conti correnti, eseguiti dalla Polizia locale di Aosta nei confronti degli istituti bancari presso cui erano aperti i conti.

Il blocco improvviso del conto corrente comporta conseguenze immediate e molto pesanti: diventa impossibile pagare l'affitto o le bollette, fare la spesa quotidiana, acquistare i farmaci o far fronte alle spese essenziali. In molti casi, le somme richieste derivano da debiti contratti dieci o quindici anni prima, mai saldati non per volontà, ma per la persistente fragilità economica delle persone coinvolte. Non sorprende, quindi, che i conti pignorati presentino saldi di poche centinaia di euro, a fronte di debiti che ammontano a qualche migliaio.

Per tutelare i cittadini, si è tentato come prima soluzione di chiedere una rateizzazione dell'importo dovuto. Tuttavia, la richiesta è stata sistematicamente respinta. Questo rifiuto comporta il protrarsi del blocco del conto, aggravando ulteriormente la condizione di vulnerabilità delle persone interessate e trasformando, di fatto, una difficoltà economica in un vero e proprio problema sociale, senza che vi sia una reale possibilità di estinguere il debito in un'unica soluzione.

È importante sottolineare che gli atti di pignoramento emessi dalla Polizia locale di Aosta risultano formalmente corretti e conformi alla normativa vigente. Ciò non toglie, però, che l'utilizzo di uno strumento così incisivo appaia particolarmente gravoso nei confronti di cittadini già in condizioni economiche e sociali molto delicate.

Si evidenzia, inoltre, un ulteriore elemento critico: gli istituti bancari, in qualità di terzi pignorati, procedono spesso al blocco totale del conto senza considerare adeguatamente la

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

disciplina dei "crediti impignorabili", ossia quelle somme che per legge devono rimanere nella disponibilità del cittadino (come una parte dello stipendio, della pensione o alcune prestazioni assistenziali). La mancata applicazione di queste tutele finisce per privare le persone anche delle risorse minime necessarie alla sopravvivenza quotidiana.

Nel corso del 2025 è emerso un ulteriore episodio particolarmente delicato per il Comune di Aosta, legato al malfunzionamento del sistema di notifica delle multe emesse dalla Polizia Locale. La gestione delle comunicazioni non ha funzionato come previsto e questo ha coinvolto un numero molto elevato di cittadini, con ricadute economiche e amministrative tutt'altro che marginali.

Secondo la normativa vigente, le notifiche avrebbero dovuto essere inviate attraverso la piattaforma digitale SEND. Per chi non dispone di un indirizzo di posta elettronica, era prevista la consegna in formato cartaceo, affidata a una società esterna. È proprio in questa fase che si è verificato il problema: molti verbali non sono mai arrivati ai destinatari entro i tempi stabiliti dalla legge, rendendo impossibile per gli interessati conoscere tempestivamente la sanzione ricevuta.

Il ritardo nella consegna ha avuto un effetto immediato e penalizzante. Gli automobilisti coinvolti non hanno potuto beneficiare della riduzione del 30% prevista per chi paga entro cinque giorni, ritrovandosi così a dover versare l'intero importo della multa, pur non avendo alcuna responsabilità nel disservizio. Comprensibilmente, questo ha generato frustrazione e un forte senso di ingiustizia.

L'Amministrazione comunale, ritenendo di aver subito a sua volta un danno, ha presentato una denuncia alla Procura della Repubblica nei confronti della società incaricata delle notifiche. Ha inoltre richiesto un parere legale per valutare eventuali margini di intervento, ma dagli approfondimenti è emerso che il Comune non ha la possibilità di modificare o annullare le sanzioni, poiché la normativa nazionale non gli attribuisce alcun potere in tal senso.

Durante la seduta del Consiglio comunale del 27 novembre 2025, l'Amministrazione ha annunciato l'intenzione di avviare un confronto con le associazioni dei consumatori, con l'obiettivo di individuare possibili strumenti di tutela per i cittadini coinvolti. Gli esiti di questi incontri saranno poi riferiti al Consiglio, così da valutare eventuali iniziative ulteriori.

L'intera vicenda ha lasciato un segno evidente nella comunità. Da un lato emerge un errore gestionale significativo da parte della società incaricata delle notifiche; dall'altro, si registra la frustrazione di molti cittadini che si sentono colpiti da un aggravio economico non imputabile al loro comportamento. Il caso mette in luce la necessità di un intervento istituzionale coordinato, capace di ristabilire fiducia e di garantire che situazioni simili non si ripetano.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Infine, è utile chiarire in modo concreto come funziona oggi la notifica delle sanzioni tramite la piattaforma SEND, perché molti cittadini hanno segnalato difficoltà legate proprio a questo nuovo sistema. Con SEND, la comunicazione che arriva al cittadino non contiene più il verbale completo della violazione, ma soltanto un avviso: un messaggio che informa che è stato redatto un verbale e che fornisce le istruzioni per consultarlo online. In passato, invece, la raccomandata cartacea includeva già tutto: sia l'avviso sia i documenti relativi alla multa.

In altre parole, mentre prima il cittadino riceveva direttamente il verbale nella cassetta della posta, oggi riceve solo una comunicazione che lo invita a collegarsi a un portale, accedere con identità digitale e scaricare i documenti. Questo passaggio aggiuntivo può sembrare banale per chi ha dimestichezza con gli strumenti digitali, ma diventa un ostacolo per chi non possiede un computer, non ha SPID o CIE, oppure non è abituato a usare servizi online.

Per evitare che queste persone restino escluse, è stata prevista l'apertura progressiva dei cosiddetti "Punti di ritiro SEND": luoghi fisici convenzionati dove è possibile chiedere la stampa del verbale. Sulla comunicazione è indicato che il servizio ha un costo di 1,40 euro. Tuttavia, alcuni cittadini hanno riferito che, al momento della stampa, è stato richiesto un importo di 6,50 euro, molto più alto rispetto a quanto dichiarato.

Nel complesso, il sistema SEND viene percepito dai cittadini come più complesso e oneroso rispetto al precedente: richiede più passaggi, più tempo e, in alcuni casi, comporta anche costi aggiuntivi. Questo contribuisce a una sensazione diffusa di maggiore burocrazia e minore accessibilità, soprattutto per le persone meno avvezze agli strumenti digitali.

AMMINISTRAZIONI PERIFERICHE DELLO STATO

Per quanto riguarda le amministrazioni periferiche dello Stato – in particolare Agenzia delle Entrate, Agenzia delle Entrate-Riscossione, INPS e ANAS – si è potuto osservare che i casi sottoposti alla nostra attenzione presentano spesso un livello di complessità elevato. Ciò richiede istruttorie approfondite e tempi più lunghi per riuscire a ricostruire correttamente le situazioni e fornire risposte adeguate.

Un esempio significativo è il caso seguito dal Difensore civico relativo a una cittadina che, nel 2022, aveva presentato domanda per ottenere i contributi previsti dal bando INPS "Home Care Premium – Assistenza domiciliare per persone non autosufficienti", destinati alla madre. Il contributo era stato inizialmente erogato senza problemi, ma nell'ottobre 2023 la signora ha scoperto che il pagamento era stato improvvisamente sospeso.

Dopo numerosi tentativi di chiarimento tra la sede INPS di Aosta e il call center nazionale, le è stato comunicato che, secondo l'Istituto, non risultavano versati i contributi previdenziali

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

della badante. La cittadina, tramite il proprio patronato, ha però recuperato e trasmesso all'INPS le ricevute dei versamenti e le buste paga, dimostrando la regolarità della posizione.

Nonostante ciò, l'INPS ha effettuato ulteriori verifiche e ha ritenuto che nel 2023 vi fosse stato un periodo di mancato pagamento, coincidente con i cinque mesi in cui la badante si era assentata per motivi familiari ed era stata sostituita da un'altra lavoratrice. Anche questa seconda contestazione è stata chiarita rapidamente dalla cittadina, che ha fornito la documentazione comprovante la regolarità dei contributi anche per la sostituta.

La situazione, tuttavia, è rimasta bloccata per mesi. La signora si è rivolta direttamente alla sede INPS di Aosta i cui dipendenti si sono dimostrati collaborativi, consegnando nuovamente tutta la documentazione, ma la pratica risultava gestita dalla Direzione Centrale Credito Welfare dell'INPS di Roma, rendendo più complesso lo sblocco.

Questo Ufficio ha avviato interlocuzioni con la sede INPS di Aosta e, dopo un lungo percorso, nel novembre 2025 il contributo è stato finalmente riattivato ed erogato.

Nel corso dell'attività annuale emerge con sempre maggiore evidenza una tipologia di situazioni che riguarda cittadini in condizioni di forte fragilità economica e sociale, destinatari di atti dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione che, pur essendo formalmente corretti, risultano nella pratica privi di reale possibilità di recupero. Si tratta di persone che, per lunghi periodi della loro vita, non sono riuscite a far fronte ai propri obblighi tributari e che, oggi, versano in condizioni tali da rendere impossibile qualsiasi forma di pagamento, presente o futura.

Un caso emblematico è quello di un signore, nato nel 1955, che ha lavorato come artigiano fino al 2020. Vive con un assegno sociale, ha un'invalidità riconosciuta al 100% senza indennità di accompagnamento e un Isee estremamente basso. Non dispone di una casa di proprietà, ma è ospitato in un alloggio di emergenza abitativa.

Il cittadino si è rivolto al nostro Ufficio presentando due atti dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione relativi a diverse cartelle esattoriali. Le somme richieste riguardano il mancato pagamento del bollo dei veicoli posseduti negli anni e il mancato versamento dei contributi INPS dovuti durante la sua attività lavorativa. Lo stesso cittadino, con grande lucidità, ha confermato di non aver mai pagato il bollo dei mezzi e di ritenere molto probabile di non aver versato i contributi previdenziali. Non si tratta, dunque, di contestazioni: il debito è reale, ma la possibilità di adempiere è inesistente.

La domanda che ha posto a questo Ufficio è semplice e diretta: "Cosa posso fare?". In queste situazioni emerge l'inadeguatezza degli strumenti ordinari di riscossione nei confronti di persone che vivono in condizioni di povertà strutturale. Gli atti continuano a essere notificati, ma non producono alcun effetto concreto: non vi sono beni da pignorare, non vi è reddito

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

aggredibile oltre la soglia minima vitale, non vi è alcuna prospettiva di miglioramento economico che possa consentire un futuro pagamento.

Nonostante ciò, alcune strade possono essere comunque tentate. La prima consiste nel rivolgersi alla sede dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione di Aosta per verificare la possibilità di una rateizzazione, anche se, in situazioni di reddito così basso, questa soluzione risulta spesso impraticabile. Una seconda possibilità è quella di rivolgersi a un'associazione dei consumatori, che può valutare se vi siano i presupposti per richiedere uno stralcio o una rottamazione delle cartelle, qualora previsti da normative specifiche.

Infine, esiste un percorso più strutturato, pensato proprio per persone che si trovano in condizioni di sovraindebitamento cronico e che non sono in grado di far fronte ai propri debiti: la procedura di esdebitazione prevista dalla legge n. 3/2012. Si tratta di uno strumento rivolto ai soggetti non fallibili, compresi i consumatori, che consente – in presenza di una situazione di crisi finanziaria grave e documentata – di accedere a un piano di ristrutturazione dei debiti o, nei casi più estremi, alla liberazione totale dagli stessi. La procedura si avvia presentando un'istanza a un Organismo di Composizione della Crisi (OCC), che valuta la situazione e predispone un piano sostenibile.

Il caso presentato non è isolato: rappresenta una condizione diffusa tra molti cittadini che, per ragioni economiche, di salute o di marginalità sociale, non hanno potuto adempiere ai propri obblighi nel passato e non potranno farlo neppure in futuro. In queste circostanze, gli atti dell'Agenzia delle entrate-Riscossione finiscono per essere meri adempimenti formali, privi di reale efficacia, e rischiano di aggiungere ulteriore pressione psicologica a persone già in condizioni di estrema vulnerabilità.

RICORSO AVVERSO IL DINIEGO O IL DIFFERIMENTO DELL'ACCESSO

Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Nel gennaio 2025 un cittadino si è rivolto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Autonoma Valle d'Aosta per ottenere il modulo necessario a richiedere copie di provvedimenti dirigenziali. Lo stesso giorno ha inviato la domanda tramite PEC, chiedendo copia semplice di undici atti amministrativi sulla base della legge 241/1990, che disciplina l'accesso ai documenti amministrativi.

Il Dirigente competente, entro i trenta giorni previsti dalla normativa, ha respinto formalmente la richiesta relativa a sei di questi provvedimenti, ritenendo che il cittadino non avesse dimostrato un interesse "diretto, concreto e attuale", requisito indispensabile per l'accesso documentale. Per gli altri cinque atti, non menzionati nel provvedimento di diniego, si è

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

formato un rigetto tacito. Infatti l'articolo 25, comma 4, della legge 241/1990 prevede che la mancata risposta equivalga a diniego.

Nel febbraio 2025 il cittadino ha presentato ricorso al Difensore civico, sostenendo che la sua istanza dovesse essere considerata come "accesso civico generalizzato" ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. 33/2013. Tuttavia, dall'esame della documentazione è risultato evidente che la richiesta originaria era stata formulata come accesso documentale ex legge 241/1990, con motivazioni legate alla tutela di potenziali interessi giuridici personali. L'Amministrazione, infatti, aveva correttamente valutato l'istanza all'interno di quel preciso quadro normativo.

È importante ricordare che il nostro ordinamento prevede tre forme distinte di accesso agli atti:

- accesso documentale (legge 241/1990), fondato sulla dimostrazione di un interesse qualificato;
- accesso civico semplice (art. 5, comma 1, d.lgs. 33/2013), che consente di richiedere documenti soggetti a obbligo di pubblicazione;
- accesso civico generalizzato (art. 5, comma 2, d.lgs. 33/2013), che permette di ottenere dati e documenti ulteriori, purché non vi siano limiti o esclusioni previsti dalla legge.

Si tratta di istituti diversi, con presupposti e finalità differenti, e non è possibile trasformare una tipologia di accesso in un'altra durante la fase di ricorso. Una volta che il cittadino presenta la domanda scegliendo un determinato strumento, l'Amministrazione è tenuta a valutarla in quel contesto giuridico e l'eventuale impugnazione non può modificarne la natura.

Nel caso esaminato, la richiesta iniziale era chiaramente un'istanza di accesso documentale. Il ricorso presentato successivamente come accesso civico generalizzato non poteva quindi essere accolto e, per tale motivo, è stato dichiarato inammissibile dal Difensore civico.

Comune di Sarre

Il 30 maggio 2025 un cittadino aveva inviato al Comune di Sarre, tramite posta elettronica certificata, una richiesta di accesso ad alcuni documenti amministrativi conformemente alla legge 241/1990. Trascorsi i trenta giorni previsti dalla normativa senza alcuna risposta, la domanda doveva essere considerata respinta per silenzio-rifiuto, ossia per effetto del mancato riscontro dell'Amministrazione.

A seguito di questo esito, l'interessato ha presentato al Difensore civico regionale un'istanza di riesame, come previsto dall'art. 25, comma 4, della stessa legge, allegando tutta la documentazione necessaria.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Dall'analisi del caso è emerso che la richiesta rientrava correttamente nell'ambito dell'accesso documentale. Questo tipo di accesso, disciplinato dalla legge n. 241/1990, può essere esercitato solo da chi dimostri un interesse diretto, concreto e attuale, collegato a una situazione giuridicamente rilevante. Non si tratta quindi di un accesso "aperto a tutti", ma di uno strumento pensato per tutelare specifiche posizioni giuridiche.

La giurisprudenza ha più volte chiarito che l'interesse richiesto non deve necessariamente essere collegato a un procedimento giudiziario in corso: è sufficiente che l'accesso sia utile alla tutela di un diritto o di una situazione giuridica meritevole di protezione. In particolare, i giudici hanno riconosciuto che il rapporto di vicinato costituisce un interesse qualificato che legittima la richiesta di visionare i titoli edilizi del vicino. Tali atti, infatti, sono pubblici e non possono essere sottratti alla conoscenza di chi, per la propria posizione, ha un interesse diretto a verificarne la regolarità.

Nel caso esaminato, la motivazione fornita dal cittadino appariva coerente con questi principi: egli intendeva tutelare le proprie posizioni giuridiche ed economiche in relazione ad interventi edilizi realizzati nelle immediate vicinanze della sua proprietà. L'interesse era dunque personale, concreto e attuale.

Alla luce di ciò, il Difensore civico ha ritenuto illegittimo il diniego tacito del Comune di Sarre e ha comunicato il proprio provvedimento sia al ricorrente sia all'Amministrazione. A quel punto, il Comune, se avesse voluto confermare il rifiuto, avrebbe dovuto adottare un provvedimento motivato entro trenta giorni; in mancanza di tale atto, l'accesso ai documenti richiesti avrebbe dovuto essere garantito.

Azienda U.S.L. Valle d'Aosta

Nel gennaio 2025 un cittadino aveva inviato alla Direzione sanitaria dell'Azienda USL della Valle d'Aosta, tramite posta elettronica certificata, una richiesta di accesso ai sensi della legge n. 241/1990. L'istanza riguardava una serie di dati relativi all'attività del pronto soccorso in un periodo di tempo ben definito. In particolare si chiedeva il numero totale degli accessi, i tempi di attesa, la tipologia degli interventi, gli esiti e i codici colore assegnati. Il richiedente domandava inoltre informazioni specifiche sui pazienti anziani con sintomi influenzali, distinguendo tra soggetti vaccinati e non vaccinati.

Dagli atti risultava che l'Azienda USL non aveva fornito alcuna risposta entro i trenta giorni previsti dalla normativa. Di conseguenza, ai sensi dell'art. 25, comma 4, della legge 241/1990, la richiesta doveva essere considerata respinta per silenzio-rifiuto.

Nel febbraio 2025, entro i termini di legge, il cittadino ha quindi presentato al Difensore civico regionale un ricorso per il riesame del diniego. Tuttavia, non ha trasmesso – nonostante fosse

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

stato invitato a farlo – la prova dell'avvenuta notifica del ricorso all'Azienda USL, passaggio necessario per la regolare instaurazione del procedimento.

L'analisi della documentazione ha confermato che la domanda originaria rientrava nell'ambito dell'accesso documentale disciplinato dalla legge n. 241/1990. Questa forma di accesso è riservata a chi dimostri un interesse diretto, concreto e attuale, collegato a una situazione giuridicamente tutelata. Non si tratta di un accesso generalizzato o "popolare", ma di uno strumento finalizzato alla tutela di specifiche posizioni giuridiche.

Nel caso esaminato, il cittadino aveva dichiarato che i dati richiesti sarebbero stati utilizzati "a fini statistici". Tale motivazione, pur esplicitata, non integra un interesse qualificato ai sensi della legge, ma esprime un intento generico di analisi. Inoltre, l'istanza non risultava conforme ai requisiti formali previsti dal D.P.R. 184/2006, che impone di indicare con precisione i documenti richiesti, dimostrare l'interesse connesso e fornire gli elementi necessari per l'identificazione del richiedente e, se del caso, dei suoi poteri di rappresentanza.

Alla luce di tali elementi – assenza di un interesse giuridicamente rilevante, carenze formali dell'istanza e mancata notifica del ricorso all'amministrazione – il Difensore civico ha ritenuto legittimo il diniego opposto dall'Azienda USL.

7. Attività divulgative e complementari.

Ancora oggi i cittadini e in alcuni casi anche le pubbliche amministrazioni ignorano l'esistenza degli organi di garanzia oppure immaginano funzioni di tipo giurisdizionale o simili ad un organo di controllo. Il Difensore civico valdostano dal 2001 ad oggi ha sempre accettato con piacere inviti in più sedi istituzionali o anche in convegni organizzati da soggetti privati, spesso appartenenti al Terzo settore, proprio con l'intento di presentare tale figura, illustrando in parte i contenuti della l.r. 17/2001 e s.m.i.

Tra le numerose attività svolte in tal senso se ne ricordano alcune particolarmente significative.

Tra la fine del 2024 e l'inizio del 2025 il Presidente del CodiVdA, R. Grasso e il Presidente della sezione di Aosta dell'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti hanno richiesto supporto all'Ufficio difesa civica in merito alla mappatura e identificazione delle persone con disabilità in ogni ente locale, utile soprattutto in caso di calamità o emergenze. Per capire di più ci si è per questo interfacciati, nel mese di febbraio 2025, anche con i vertici della Protezione civile della Regione Autonoma Valle d'Aosta, in particolare con il Generale Santo Giovanni, dirigente della struttura supporto alla pianificazione e logistica, con la dirigente del Centro funzionale e pianificazione Sara Ratto e il Coordinatore del Dipartimento protezione civile e vigili del fuoco Valerio Segor per comprendere lo stato dell'arte.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Il tema dell'inclusione è particolarmente importante in tale settore. Resta incontrovertibile che le azioni più efficaci di protezione civile coincidono con comportamenti corretti e solidali dei cittadini. Da tempo la Protezione civile valdostana ha importanti riferimenti anche nelle associazioni che hanno finalità di assistenza e aiuto per le persone più fragili coinvolte anche in attività di esercitazione o destinatarie di informazioni finalizzate a prestare assistenza e aiuto a tutti i cittadini.

La disabilità si accompagna spesso ad una situazione di solitudine. Da molti anni si è avvertita quindi l'esigenza di identificare le persone con specifiche necessità a livello locale, facendo riferimento soprattutto agli enti locali. Già con il Decreto legislativo del 2 gennaio 2018, n. 1 "*Codice della protezione civile*" si è ribadita e sottolineata l'idea che le emergenze connesse con eventi calamitosi di origine naturale o derivanti dall'attività dell'uomo comportano l'intervento coordinato di più enti o più amministrazioni.

Proprio in attuazione di tale normativa, ogni Sindaco provvede alla costituzione di un coordinamento locale per la pianificazione e la risposta in relazione alle situazioni descritte che comprende enti, amministrazioni, Terzo settore e associazioni di rappresentanza delle persone con disabilità. Il coordinamento assicura la comunicazione tra gli enti e il supporto al Sindaco, proprio per l'assunzione delle necessarie determinazioni in materia di assistenza alle persone con specifiche necessità.

Il Sindaco, oltre al coordinamento e alla pianificazione a livello locale, è responsabile, ai sensi dell'articolo 12 del Codice di protezione civile, dell'importante attività di informazione alla popolazione sugli scenari di rischio, sulla pianificazione di protezione civile e sulle situazioni di pericolo determinate dai rischi naturali o derivanti dalle attività dell'uomo. Come giustamente evidenziato nell'incontro bisogna considerare che "la raccolta dei dati delle persone con specifiche necessità è condizione necessaria, ma non sufficiente a garantire un adeguato percorso di assistenza sociale, sanitaria e logistica, se non è accompagnato da una valutazione della condizione e delle necessità individuali in tempo reale (…). Il lavorare in rete è indispensabile, affidando la comunicazione e l'informazione a chi è dotato di capacità di ascolto ed empatia. I comuni anche attraverso il coordinamento locale devono incentivare reti di supporto per il rafforzamento della cosiddetta capacità sociale richiamata dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità

In attuazione della legge delega 227/2021 e dei decreti attuativi tra i quali il decreto legislativo 62 del 2024 che comporta l'obbligo di conformarsi alla nuova terminologia, il Dipartimento Nazionale di Protezione civile ha diramato indicazioni operative per la pianificazione degli interventi di protezione civile a favore di persone con specifiche necessità, pubblicate in G.U. n. 68 del 22 marzo 2025.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Dall'incontro è emerso che i comuni valdostani fin dal 2018 hanno provveduto a pianificare e coordinare a livello locale, come previsto dal Codice della protezione civile. Non si ravvisano per esempio negli eventi calamitosi dell'estate del 2025 situazioni a livello locale di inefficienza nel gestire l'emergenza rispetto ai cittadini disabili. Tuttavia, come le sopracitate indicazioni suggeriscono occorre lavorare ancora sia sull'acquisizione di informazioni di persone con specifiche necessità sia sulla ricognizione e coordinamento delle risorse umane. Occorre continuare nella pianificazione a livello locale e nella divulgazione, garantendo anche alle persone con disabilità la massima accessibilità ai contenuti e la fruibilità delle informazioni.

Il Difensore civico ha accennato al proprio ruolo di Garante per persone con disabilità, facendo riferimento agli incontri con i referenti di associazioni di settore dai quali emerge la necessità di migliorare proprio gli aspetti messi in luce dalle Indicazioni del Capo del Dipartimento in termini da un lato di acquisizione dei dati sulle persone con specifiche necessità, dall'altro di coordinamento di enti e associazioni a livello locale.

In data 6 marzo 2025, il Difensore civico ha svolto invece un'attività divulgativa presso l'Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste per illustrare agli studenti il ruolo e le funzioni dell'organo di garanzia.

L'attività in questione si è svolta nell'ambito della lezione "Metodologia della ricerca qualitativa" del prof. Angelo Benozzo, attivata al secondo anno del Corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche, e in quella di "Diritto commerciale e tributario – Modulo Diritto tributario"- prof. Roberto Franzè, attivata al secondo anno del Corso di laurea in Economia e management, presso il Nuovo Polo Universitario in Aosta, via Monte Vodice. L'incontro è stato esteso agli studenti frequentanti l'attività didattica "Storia moderna e contemporanea – Modulo Storia contemporanea" – prof. Paolo Gheda - attivata al primo anno, secondo semestre del Corso di laurea in Scienze politiche e delle relazioni internazionali, e l'attività didattica "Economia aziendale e bilancio – Modulo Economia aziendale" – prof.ssa Antonella Cugini -attivata al primo anno, secondo semestre del Corso di laurea in Economia e management.

Si è rapidamente fatto cenno alle fonti che normano gli organi di garanzia, dopo un cenno alla storia degli ombudsman, soffermandosi sulla legge che concerne il funzionamento del difensore civico e le relative modifiche. Si è messo a disposizione degli studenti un documento formato da alcune slides che illustrano norme, principi, competenze, materie trattate e alcuni casi.

La Difensora ha sottolineato alcune situazioni di cittadini che hanno ricevuto delle sanzioni amministrative per infrazioni del codice della strada o cartelle esattoriali, trovandosi in enormi difficoltà per il conseguente pignoramento di crediti presso terzi attuata con blocco dei conti

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

correnti oppure un caso in cui un minore e la sua famiglia hanno restituito con mesi di ritardo libri di pregio alla biblioteca dell'ente locale che li ha sanzionati.

L'Ufficio difesa civica può essere interpellato da qualsiasi cittadino, anche non residente in Valle d'Aosta, qualora si presenti un'incomprensione o un ritardo nei rapporti con una pubblica amministrazione ubicata sul territorio della Regione.

La legge regionale 17/2001 e s.m.i. prevede la possibilità di dare consigli agli utenti, di chiedere chiarimenti e informazioni alle amministrazioni coinvolte e di fare delle proposte migliorative.

Qualche informazione è stata data anche sul ruolo del Difensore civico, riconosciuto dalla legge 241/1990 e s.m.i. in caso di diniego totale o parziale di una richiesta di accesso agli atti.

La Difensora ha sottolineato il dato finora registrato di pochissime istanze ricevute da persone non ancora trentenni e ha invitato gli studenti a non esitare a contattare l'Ufficio per un appuntamento in caso di difficoltà con le pubbliche amministrazioni, tenuto conto che si tratta di un servizio offerto dal Consiglio regionale gratuitamente.

Si è avuta poi occasione invece nel corso del 2025 di rapportarsi con continuità con i servizi sociali. Nell'anno in esame si è più volte dialogato tra l'altro con un cittadino dal quale è emerso che l'accompagnamento dello stesso è durato per venti anni, sia a livello di servizi di prossimità, sia nell'ambito oggi del Punto Unico di accesso (PUA) del capoluogo dal servizio "animazione di Comunità".

Si è avuto così l'occasione di incontrare un animatore di comunità che opera nell'interno del PUA unitamente agli operatori socio-sanitari e, al bisogno, anche con personale medico e paramedico, quale punto di riferimento per un supporto soprattutto pratico e informativo. E' possibile contattare il referente di un PUA telefonicamente, dal lunedì al venerdì, (numero verde PUA 800066214), che può da un lato aiutare i cittadini nel rapporto con i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari disponibili sul territorio, dall'altro, in caso di problemi particolarmente complessi, raggiungere direttamente a domicilio o offrire il servizio assistenza telefonica, in modo diretto e personalizzato.

In data 19 marzo 2025 i dipendenti dell'Ufficio difesa civica e la difensora hanno invece partecipato ad un'attività di formazione della durata di due ore presso la Struttura Semplice Dipartimentale (SSD) di Psicologia del Dipartimento di Salute mentale dell'Azienda Asl Valle d'Aosta ad Aosta.

Tale attività è stata richiesta dal Difensore civico al Direttore del Dipartimento, dottoressa Annamaria Beoni, in rapporto alla necessità di avere dei suggerimenti su come approcciarsi ad utenza con apparenti o certificati disturbi di salute mentale.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

I formatori, gli psicologi dott. Anselmo Fosson e il dott. Roberto Raia hanno illustrato, con l'ausilio di slides, alcune modalità per accogliere utenti aggressivi o insistenti sia in presenza sia telefonicamente.

I partecipanti hanno potuto porre delle domande, facendo riferimento agli episodi relativi agli ultimi anni di interazioni con cittadini difficili che presentano problemi di disagio sociale ed economico, accompagnati a stati di instabilità emotiva.

In data 16 maggio 2025, il Difensore civico ha partecipato all'incontro conclusivo dei lavori della Clinica legale "Famiglie, minori e diritto", a.a. 2024/2025. L'invito scaturisce da una Convenzione per attività di ricerca e formazione tra l'Università degli Studi di Torino - Dipartimento di Giurisprudenza e il Consiglio regionale della Valle d'Aosta, per la realizzazione di funzioni e compiti riconosciuti al Difensore civico dalla succitata legge regionale 17/201 e s.m.i.

Si è concordato di collaborare, nel biennio 2025-2026, alla realizzazione di attività di ricerca sui temi inerenti alle funzioni del Difensore civico, alla formazione del personale interno, nonché a quella esterna rivolta a operatori dei servizi sociali (assistenti sociali, operatori di comunità e psicologi), associazioni o gruppi di genitori.

E' prevista inoltre l'attività di approfondimento giuridico con breve risposta scritta su temi e questioni individuate dall'Ufficio del Difensore civico con le Cliniche legali del Dipartimento di Giurisprudenza, attive nelle materie del Diritto di Famiglia, del Diritto Penitenziario, del Diritto amministrativo dell'Immigrazione.

La prof.ssa J. Long, coordinatrice della Clinica legale ha posto l'accento più volte sull'interessante novità rappresentata dalla Clinica che consente agli studenti di entrare in contatto con i problemi dei cittadini, tentando di capirne le difficoltà e aiutare gli stessi con il supporto dei docenti, ottenendo un riconoscimento in termini di crediti. L'azione dei giovani della Clinica punta infatti a prendersi cura degli altri e a favorire l'accesso alla giustizia dei cittadini meno abbienti.

La prof.ssa Long J. ha condiviso con l'Ufficio Difesa civica la relazione finale della Clinica legale "Famiglie, minori e diritto" - edizione 2024-2025. La Clinica "offre la possibilità di comprendere i risvolti pratici delle conoscenze di diritto di famiglia acquisite durante il percorso universitario e di maturare la consapevolezza dei profili etici e valoriali delle tematiche affrontate attraverso l'esposizione a reali problemi giuridici, sociali e culturali …)". Gli studenti e le studentesse hanno reso possibile per questo Ufficio l'approfondimento di alcuni quesiti posti dai cittadini.

Negli stessi giorni a Torino si è tenuto il XXXVII Salone internazionale del libro di Torino (15-19 maggio 2025). In data 16 maggio 2025, la Garante valdostana ha assistito ad un

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

incontro organizzato dal Garante per i diritti degli animali, Paolo Guiso, sul tema "Ho visto un lupo tra mito e realtà". Il Garante, unitamente al prof. Ezio Ferroglio, *Professore ordinario di parassitologia e malattie parassitarie degli animali (VET/06)*, Università di Torino si è soffermato a lungo sul rispetto di una specie protetta. Per esempio tentare di alimentare un lupo con crocchette adatte agli animali di affezione è sicuramente un errore. Va ricordato che il lupo, dal 1971, è protetto, in quanto a rischio di estinzione. I relatori hanno evidenziato l'errore di molti di accostare il cane ad un lupo; si tratta di animali solo apparentemente simili. I lupi muoiono ultimamente perché avvelenati dall'uomo; i timori per l'uomo sono spesso infondati e sarebbe comunque possibile mettere al sicuro gli animali da allevamento. Ciò che occorre in eventi quali il Salone Internazionale del libro è la diffusione di cultura su questo affascinante predatore.

Il 19 maggio 2025, sempre in occasione del XXXVII Salone internazionale del libro di Torino, si sono tenuti due eventi: il primo voluto dal Consiglio regionale del Piemonte e dal Garante per l'infanzia e l'Adolescenza della Regione Piemonte, Giovanni Ravalli, sul tema "Prevenzione violenza- Manifestazione della generazione empatica", il secondo organizzato dal Consiglio regionale del Piemonte e il Difensore civico concernente "Parole e pregiudizi- attraverso le parole modelliamo la realtà e la relazione con gli altri".

Entrambi gli eventi hanno visto la partecipazione di studenti che, nel primo caso hanno letto il manifesto realizzato con l'aiuto di esperti, nel secondo caso hanno posto delle domande ai relatori con particolare riferimento alle relazioni tossiche.

Gli organi di garanzia si sono soffermati sul ruolo riconosciuto agli stessi dal legislatore regionale e sull'importanza di far conoscere questa figura, soprattutto ai giovani.

I relatori hanno focalizzato il loro intervento sull'importanza delle parole per entrare in relazione con gli altri. A volte la comunicazione è fatta di silenzi; ciò che conta è l'autenticità.

Sui rapporti tossici o le relazioni ferite è importante cercare sempre un adulto di riferimento. Erano tra l'altro presenti due content creator che si occupano soprattutto di calcio. Entrambi hanno imparato a non reagire agli insulti che spesso li riguardano e ad accogliere soprattutto i più giovani in conversazioni sane e equilibrate.

Tra le fine del mese di maggio e l'inizio di quello di giugno la Difensora è stata audita prima dal Consiglio regionale sulle relazioni inerenti le attività svolte nell'anno 2024, poi si è tenuta la Conferenza stampa per la presentazione delle relazioni annuali e un'intervista su Rai 3.

Infine il 25 giugno 2025 il Consiglio del comune di Aosta ha audito la Difensora sulle succitate relazioni.

In data 6 agosto 2025 la Difensora è stata intervistata nell'ambito dell'iniziativa "Voci in ascolto" promossa dal Coordinamento nazionale Difensori civici delle Regioni e delle

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Province autonome di Trento e Bolzano e realizzata grazie all'apporto del Presidente del Coordinamento e dei suoi uffici, reperibile sul sito www.coordifesacivicaitalia.it. L'intervista sollecitava una riflessione sul ruolo e sulla percezione dello stesso da parte di chi lo ricopre. Il Presidente Marino Fardelli ha così commentato: "Le parole della Difensora della Valle d'Aosta ci restituiscono con grande chiarezza il senso autentico del nostro ruolo: ascoltare, comprendere, accompagnare. Ogni racconto che raccogliamo con il progetto 'Voci in ascolto' contribuisce a costruire una narrazione collettiva della Difesa Civica italiana, fatta di persone, territori e diritti da tutelare. È attraverso queste testimonianze che possiamo rendere più visibile il nostro impegno e rafforzare il legame con i cittadini".

Nel mese di settembre 2025 si è partecipato ai lavori del Tavolo tecnico permanente Legalità&Intergenerazionalità, incontro significativo per condividere i riscontri rispetto alle iniziative messe in campo nel periodo estivo e si pianifica il proseguio del Piano 2025/2026 nel periodo autunnale, presenziato dall'Assessore ai beni e alle attività culturali, sistema educativo e politiche per le relazioni intergenerazionali e dal Sovraintendente agli studi. Il Sovraintende ha evidenziato il valore delle iniziative condivise con la Consulta degli studenti e il Gruppo Coordinamento dei genitori.

La coordinatrice dei lavori L. Ottolenghi ha illustrato l'impegno dei PUA, coordinati da una cooperativa per promuovere tra l'altro Forum sul territorio con il coinvolgimento di giovani, famiglie e Over in una progettualità dal titolo "In viaggio con le emozioni". Le azioni messe in campo sono molte e coinvolgono studenti e adulti in temi quali la prevenzione e contrasto alle dipendenze, l'educazione all'affettività sviluppando l'intelligenza emotiva; l'autonoma gestione economico-finanziaria; l'adozione di comportamenti sicuri e rispettosi delle regole della strada.

In riferimento alle attività di competenza anche del Difensore civico si rammenta l'apporto nelle attività dell'Università per la terza età e la possibilità, come negli anni precedenti, di partecipare ai Forum giovani e adulti a confronto, incontro nel corso dei quali giovani, comunità educante e ospiti della Casa circondariale diventano protagonisti di un percorso che comporta crescita e trasformazione, evoluzione e cambiamento attraverso un dialogo tra il dentro e il fuori, rivolto agli studenti delle classi quarte delle scuole secondarie di secondo grado e delle classi terze dei percorsi di istruzione e formazione professionali degli enti accreditati sul fil rouge "La gestione del tempo vuoto e dello spazio e il senso di libertà". I forum hanno luogo presso la Casa circondariale di Brissogne nel periodo da ottobre 2025 a febbraio 2026.

Anche nel 2025 sulla base di una Convenzione per attività di ricerca e formazione tra l'Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Giurisprudenza e il Consiglio regionale della Valle d'Aosta, siglata in data 26 ottobre 2023 e rinnovata per il biennio 2025-2026, è

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

stato possibile, svolgere l'attività di formazione prevista tra le funzioni di Garante per l'infanzia e l'adolescenza ed in particolare del succitato articolo 2quater, lettera k), della vigente legge regionale 17/2001, rivolta agli operatori dei servizi sociali dell'area minorile (assistenti sociali, operatori di comunità e psicologi): Si è quindi potuto continuare con l' approfondimento di alcuni istituti in materia del diritto di famiglia, anche sotto il profilo processuale, dopo l'entrata in vigore del Decreto legislativo del 10 ottobre 2022, n. 149, come modificato dall'art. 1, comma 388 della legge 197/2022 (legge di bilancio 2023), la cosiddetta riforma "Cartabia".

La formazione per l'anno 2025 è stata nuovamente suddivisa in un webinar di formazione *on line* in data 26 settembre 2025 e in uno successivo in presenza in data 22 ottobre 2025.

Prosegue anche quest'anno sempre in attuazione della succitata Convenzione l'attività di formazione per l'Ufficio difesa civica solitamente on line con tre approfondimenti della durata di due ore. Si è iniziato il 16 giugno 2025 con diritto dell'immigrazione, trattato dalla professoressa Manuela Consito, docente ordinaria di diritto amministrativo e pubblico. In data 29 ottobre 2025, la prof.ssa Laura Scomparin, docente ordinaria di diritto processuale penale dell'Università di Torino, ha illustrato alcuni istituti del diritto penitenziario, soffermandosi particolarmente sulle pene sostitutive delle pene detentive brevi e sulla giustizia riparativa, sul regolamento interno dell'istituto penitenziario, sull'affettività in carcere; sul regime disciplinare e sulla liberazione anticipata e sul lavoro penitenziario.

Il 3 dicembre 2025 il dott. Davide Castagno ricercatore di diritto processuale civile ha illustrato infine il pignoramento di crediti presso terzi in seguito a riscossione esattoriale.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE E PROPOSTE

1. Riflessioni e prospettive.

Il Difensore civico rappresenta ancora oggi un trait d'union tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni ubicate nel territorio della Valle d'Aosta.

Questa figura è priva di poteri coercitivi e il suo intervento trova la giusta descrizione in una attività di *moral suasion*, attraverso l'istruttoria dei casi segnalati e l'invito alle pubbliche amministrazioni ad informare meglio i cittadini ed a cercare, eventualmente, di risolvere le criticità evidenziate dagli utenti.

L'azione del Difensore civico deve essere contestualizzata, partendo dalla considerazione che tale organo è nato soprattutto per dare delle risposte ai cittadini con situazioni di disagio sociale e economico.

L'amministrazione regionale attraverso importanti piani ha focalizzato i bisogni e gli interventi delle persone fragili. Da un lato infatti il "Piano regionale per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà 2023–2025" ha l'obiettivo di integrare le misure attive sul territorio regionale e di avviare ulteriori servizi per garantire i livelli essenziali delle prestazioni sociali, già definiti anche nella precedente pianificazione di contrasto alla povertà 2021-2023, dall'altro il "Piano regionale per la salute e il benessere sociale in Valle d'Aosta 2022/2025" resta un importante fonte per conoscere i parametri relativi alla salute dei cittadini, ai servizi sanitari e socio-sanitari.

Si rammenta, ad ogni buon fine che in riferimento ai dati descritti nelle succitate pianificazioni, continua la contrazione del numero degli abitanti dovuta sia al maggior numero di decessi rispetto alle nascite sia al saldo migratorio sfavorevole. Infatti l'età media della popolazione valdostana è poco più elevata della media italiana, così come l'indice di vecchiaia. Gli ultraottantenni sono il 7,4% e un terzo della popolazione supera i 65 anni. Il 71,3 % dei cittadini riferisce di sentirsi in buona salute, ma il 42,7% è affetto da malattia cronica certificata da un medico.

Anche nel rapporto con i cittadini, l'Ufficio difesa civica dedica nei colloqui maggior tempo ai cittadini fragili, prestando particolare attenzione a coloro che apparentemente o scientemente presentano disturbi di salute mentale. Anche nella Regione Autonoma Valle d'Aosta vi è la consapevolezza che rispetto al reale bisogno di salute, con le risorse umane e strumentali a disposizione, non sempre si trovano risposte omogenee e che ciò accade anche nelle altre regioni italiane.

E' presumibile che vi siano in Italia anche nel 2025 diversità significative di accesso alle cure. Si registra, infatti, da tempo un aumento della prevalenza dei disturbi mentali in tutte le classi

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

di età, certamente anche a causa delle gravi crisi economiche, sociali e il dilagare di nuove sostanze psicotrope sempre più accessibili per costi e per canali di acquisto, soprattutto tra i giovani.

Guardando con attenzione ai dati disponibili e pubblicati sul sito della Regione rispetto alla salute mentale, il numero di persone dimesse almeno una volta con diagnosi primaria o secondaria di disturbo psichico in Valle è apparso significativo, sia per gli uomini che per le donne in tutte le fasce di età ad esclusione della prima (fino a 18 anni).

Per contrastare questo fenomeno, ma soprattutto per abbattere lo stigma che ancora colpisce le persone affette da queste patologie, occorre indirizzarsi verso una salute mentale di comunità, attraverso servizi di prossimità, investendo nella sanità territoriale e mettendo il paziente al centro di un progetto, come si sta già facendo, ma ipotizzando margini di miglioramento.

Occorre uno sforzo congiunto di tutte le amministrazioni coinvolte per aiutare le persone e i loro caregiver a non isolarsi, tenuto conto della difficoltà degli interessati a condividere con altri la propria malattia o malessere, nonché a seguire con continuità percorsi anche di psicoterapia.

L'ascolto e il confronto con i cittadini rivela in termini generali uno stato di rassegnazione, determinato in alcune occasioni dalla difficoltà ad avere risposte o di far comprendere le proprie ragioni, soprattutto in situazioni di disagio sociale o difficoltà economiche.

Talvolta utenti che evidenziano nei colloqui problemi di salute oppure in possesso di certificazioni attestanti l'invalidità o la disabilità, non riescono, a loro avviso, a trovare risposte coerenti e convincenti nel sistema sanitario nazionale, dove vi sono oggettive carenze di organico.

Qualcuno ha anche coinvolto questo Ufficio, segnalando che un intervento urgente era stato rinviato più volte, lasciando l'interessato in una situazione di sofferenza. Il Difensore civico, confrontandosi con l'Azienda USL Valle d'Aosta-Vallée d'Aoste, ha cercato di comprendere cosa generasse questo rallentamento, invitando a velocizzare l'inserimento tra le urgenze per la rapida effettuazione dell'operazione: L'intervento è stato successivamente fatto in tempi brevi.

Occorre aggiungere che molti enti locali continuano, inspiegabilmente, a non dare risposte ai cittadini su quesiti all'apparenza semplici. Ci si riferisce, per esempio, al caso riportato in questa relazione e risolto alla fine dell'anno in esame della rimozione di un'opera d'arte che era stata installata molti anni prima, di proprietà di uno scultore, che risultava pericolosa, in quanto non più ancorata perfettamente alla base. Dopo alcuni mesi e più solleciti, il bene è stato restituito al proprietario.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ci si sofferma ora brevemente con alcune considerazioni su quesiti e istanze di cittadini e sul rapporto dell'utenza con le pubbliche amministrazioni.

Innanzitutto l'atteggiamento degli istanti che si rivolgono all'Ufficio difesa civica può essere molto diverso.

Una parte dei cittadini, come sottolineato anche nella rete internazionale degli *Ombudsman* e dei Difensori civici italiani e europei, sembra rassegnata a non ricevere riscontri o a dover pagare sanzioni che arrivano tardivamente.

L'utenza è apparsa in alcuni casi, anche nel 2025, a tratti amareggiata o delusa e spesso in difficoltà nel condividere e affrontare criticità e problemi della quotidianità. Risulta elevata la percentuale di persone anziane e in alcuni casi sole che necessitano di un consiglio, in assenza di una rete familiare e amicale. Le pubbliche amministrazioni hanno spesso problemi di mancanza di risorse umane. Diventa perciò difficile instaurare un dialogo che prescinda dalle risposte su singole pratiche.

Nel 2025, tra i cittadini che hanno chiesto un colloquio si registrano racconti non sempre coerenti sugli iter amministrativi e spesso lacunosi, forse a causa anche di problemi di salute o del basso livello culturale degli utenti che appiano diffidenti.

Il confronto con la pubblica amministrazione coinvolta fa luce spesso su alcuni passaggi omessi dall'utente che confermano spesso la correttezza del procedimento. In alcune occasioni comunque, soprattutto in caso di sanzioni amministrative, la comunicazione delle stesse potrebbe essere migliorata.

Si fa presente, infatti, che alcuni cittadini non hanno mai ricevuto gli avvisi relativi a lettere raccomandate, trovandosi poi inaspettatamente a dover onorare cartelle di pagamento. Alcune associazioni di consumatori si sono interessate al problema, osservando che le sanzioni notificate con notevole ritardo erano di importi considerevoli.

Tra la fine del 2024 e l'inizio del 2025 sarebbero stati coinvolti più di 1700 cittadini.

Tuttavia, nella maggior parte dei casi gli utenti si sono limitati a pagare, senza alcuna contestazione. Qualche cittadino ha esercitato il diritto all'accesso agli atti dal quale è risultato che le poste, spesso private, avrebbero lasciato l'avviso di raccomandata nella buca delle lettere, ma molti utenti dichiarano di non aver mai ricevuto lo stesso.

La questione sembra trovare parziale accoglimento, soprattutto per il Comune di Aosta, nell'apertura ad un costruttivo confronto con le associazioni dei consumatori. Pare essere emersa la disponibilità dell'amministrazione comunale a fornire tutta la documentazione utile, qualora i cittadini abbiano deciso di adire le vie legali.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Si ripete sfortunatamente il difficile dialogo con cittadini affetti da patologie sia fisiche sia di salute mentale che si rivolgono con e-mail quotidiane a questo Ufficio usando un linguaggio, in alcune occasioni, non consono dal quale traspare la rabbia degli utenti spesso seguiti dai servizi sociali e a volte accolti in case di edilizia residenziale pubblica destinate all'emergenza abitativa.

La quotidianità delle comunicazioni ha determinato un sovraccarico di lavoro sia per l'istruttoria delle pratiche sia per la registrazione del Protocollo di queste comunicazioni con contenuti spesso offensivi.

Per un caso si è reputato necessario segnalare alla Procura del Tribunale di Aosta, considerando che i contenuti delle e-mail diventavano sempre più aggressivi.

Tornando a ragionare sul ruolo del Difensore civico, com'è noto, egli non può rappresentare in giudizio l'utenza. Generalmente si rammenta all'utenza non soddisfatta dal riscontro della pubblica amministrazione che può adire le vie legali con tempi di risoluzione delle controversie relativamente lunghi e costosi da affrontare, anche in termini fiscali. Non è raro però, qualora i riscontri delle pubbliche amministrazioni riportino una conferma di provvedimenti delle p.a. ritenuti ingiusti dai cittadini, che l'Ufficio ricordi anche la possibilità di chiedere ad avvocati di fiducia un punto di vista e una valutazione attenta sulle possibilità di vittoria o soccombenza in caso di contenzioso, rapportata anche alla parcella del professionista.

Nel corso degli ultimi anni qualche cittadino ha effettivamente adito le vie legali con epiloghi a volte positivi, ma la maggior parte degli utenti dichiara nell'incontro con il Difensore civico di non voler andare a contenzioso e a volte di avere già sentito il proprio legale di fiducia, ma di voler comunque avere un consiglio dall'Ufficio difesa civica.

Un tema che resta centrale, anche per gli sviluppi determinati in futuro dall'intelligenza artificiale, è la facilitazione generata da un lato dalla digitalizzazione dei procedimenti, dall'altro l'esclusione di cittadini con un bagaglio culturale basso.

Come rammentato nella precedente Relazione, in attuazione del “Piano regionale per la salute e il benessere sociale 2022-2025”, gli enti coinvolti hanno provveduto a riorganizzare, in conformità e a garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni (LEPS), come definiti dalla legge 328/2000, i servizi sanitari, alla luce anche dei lavori della Cabina di regia, coordinata dal Dipartimento politiche sociali, nel tentativo di realizzare un sistema omogeneo di offerta rispetto ai bisogni rilevati.

Sono stati quindi attivati, già nel 2024, i Punti Unici di Accesso (PUA). I cittadini trovano in un unico luogo professionalità diverse: medici, personale paramedico, assistenti sociali,

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

impiegati e funzionari solitamente degli enti Azienda U.S.L. Valle d'Aosta o Regione Autonoma Valle d'Aosta o dipendenti degli enti locali.

La riorganizzazione dei servizi non può risolvere la gestione difficile di persone che non intendono farsi aiutare, con patologie fisiche e psichiche complesse, fino ad arrivare, in pochissime situazioni, al vagabondaggio.

Tuttavia i servizi sociali e questo Ufficio hanno dialogato anche con questo tipo di utenza, anche se fortunamente in rapporto a numeri esigui.

Il PUA risulta essere stato integrato con il servizio di pronto intervento sociale (PrIS) rivolto principalmente a minori, adulti in difficoltà, vittime di violenza, persone non autosufficienti in ambiti sociosanitari nei quali vanno garantiti i livelli essenziali delle prestazioni sociali.

Non mancano tuttavia le lamentele rivolte agli enti stessi o all'Ufficio difesa civica per ritardi o incomprensioni con le pubbliche amministrazioni, accolte dagli enti e spesso giustificate con risorse umane insufficienti rispetto alle funzioni normativamente riconosciute. A titolo esemplificativo l'INPS nel "Rendiconto sociale 2024", presentato a fine del 2025, registra un calo di 35 unità, passate da 79 a fine 2018 alle attuali 44. La progressiva automazione dei processi di lavoro e delle procedure di gestione hanno diminuito l'afflusso degli utenti al front-office. Dal 1° ottobre 2025 la sede regionale ha avviato una sperimentazione dello sportello prenotabile esclusivamente in videochiamata. Alcuni cittadini, come riportato nei casi significativi, purtroppo non hanno ottenuto nel 2025 riscontri dall'ente rispetto ad alcuni problemi sottoposti a questo Ufficio in materia indennità, in quanto era necessario attendere l'esito di controlli o decisioni di competenza degli uffici centrali della sede di Roma. Le vicende si sono concluse nell'anno 2025, ma taluni utenti hanno dovuto attendere risposte, per quanto risulta alla scrivente e in casi comunque limitati, anche per alcuni mesi.

In tal senso un tema di gran rilievo resta quindi la transizione digitale, non vissuta da tutti come una facilitazione. Una parte dei cittadini, magari anziani, ne sopporta gli oneri, dovendosi avvalere della collaborazione di soggetti privati per riuscire ad accedere ad alcuni servizi che prevedono questo unico canale.

Come ricordato nelle precedenti relazioni, esistono priorità derivanti dalla realizzazione del PNRR. L'Italia digitale 2026 costituisce comunque piano strategico imprescindibile per la transizione digitale e la connettività promosso dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Il Piano si sviluppa su due assi: il primo asse (6,71 miliardi) riguarda le infrastrutture digitali e la connettività a banda ultra larga. Il secondo (6,74 miliardi) riguarda tutti quegli interventi volti a trasformare la Pubblica Amministrazione (P.A.) in chiave digitale.

Si punta quindi attraverso piani operativi già previsti dal Codice dell'amministrazione digitale, alla realizzazione di azioni non procrastinabili, tra le quali quella di facilitare i cittadini

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

nell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, operando adeguatamente per il soddisfacimento nell'uso delle stesse delle persone fragili o con specifiche necessità.

Si evidenzia comunque, anche per l'anno 2025, tra i problemi rilevati vi è per esempio la mancanza di feedback dell'avvenuta ricezione di istanze oppure l'impossibilità per alcune categorie di utenti di comprendere ed entrare nell'iter amministrativo digitalizzato.

In molti casi i funzionari accolgono la richiesta di un appuntamento per chiarire le posizioni di cittadini, ma vi sono enti che nel tempo hanno visto diminuire il personale e spesso sono unicamente dei call center a dare un riscontro piuttosto standardizzato.

Nel corso del 2025, si sono ripresentate inoltre situazioni di "blocco" dei conti correnti bancari per cartelle esattoriali non onorate. Non sempre è stato facile ottenere spiegazioni e una rateizzazione.

Spesso le persone coinvolte si sono trovate in situazioni di fragilità economica, con redditi vicini alla soglia di povertà.

Tuttavia, sembra non contestabile l'azione degli enti locali volta alla copertura del debito e neppure il conseguente pignoramento di crediti presso terzi.

La normativa vigente prevede all'articolo 545 del codice di procedura civile che alcuni crediti siano sostanzialmente impignorabili. Si tratta di somme dovute (…) a titolo di stipendio, di salario o di altre indennità relative al rapporto di lavoro o di impiego per le quali si prevedono limiti precisi, onde garantire la sostenibilità delle spese per condurre una vita dignitosa.

Si riconosce comunque la possibilità agli interessati di esercitare opposizione all'esecuzione.

Tuttavia, come sintetizzato in un approfondimento giuridico dell'inizio del 2025 degli studenti e delle studentesse della Clinica legale "Famiglie, minori e diritto" del Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli studi di Torino richiesto da questo Ufficio, la rateizzazione presuppone da un lato la temporanea situazione di obiettiva difficoltà ad adempiere, dall'altro che il contribuente sia in condizione di adempiere alla rateizzazione.

In occasione dell'incontro con la Mediatrice europea, nei giorni 20 e 21 novembre 2025, si è osservato che sarebbe auspicabile, pur se al di fuori della competenza degli ombudsmen, il rispetto e la tutela dei diritti dei cittadini da parte di soggetti quali le banche e le agenzie assicurative, laddove le persone si trovino in situazione di povertà.

Nell'anno 2025, l'Ufficio difesa civica ha continuato a ritenere centrale l'ascolto degli utenti. In alcuni casi le tematiche trattate, in particolar modo per i cittadini con specifiche necessità, hanno richiesto colloqui della durata di più di un'ora per comprendere il bisogno rappresentato. Si è sempre cercato, anche laddove l'azione della pubblica amministrazione apparisse

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

conforme alla normativa e trasparente, di confrontarsi con i vertici o i referenti della pratica, sia in presenza sia on line, non trascurando anche gli aspetti etici e di solidarietà, importanti per la tutela extragiudiziale dei cittadini.

I cittadini hanno avuto l'opportunità anche di condividere riflessioni al di fuori della competenza del Difensore civico, in caso di mere questioni tra privati.

Come illustrato nella presente relazione, ad ogni buon fine, è il cittadino attraverso un'istanza a chiedere l'intervento del Difensore civico, nei casi in cui le pubbliche amministrazioni interessate non abbiano dato riscontro o lo abbiano fatto in ritardo o in maniera insoddisfacente e poco chiara.

Come già ricordato il Difensore civico punta a soluzioni extragiudiziali, considerato che adire le vie legali potrebbe essere complesso e costoso, senza certezze sull'esito dello stesso.

Talvolta, si fa presente, quando la questione è molto rilevante che l'assistenza di legali di fiducia o professionisti che padroneggiano materie molto tecniche oppure di patronati o di associazioni per i consumatori, è indispensabile per poter tentare una mediazione.

Resta incontrovertibile che l'Ufficio difesa civica rappresenta una risorsa soprattutto per le persone fragili anche economicamente che non potrebbero avvalersi di un professionista, anche solo per comprendere i riscontri ricevuti da una pubblica amministrazione o un immotivato silenzio.

In una cornice ancora di fragilità e incertezza degli utenti che non hanno competenze digitali di base e sui quali è comunque opportuno investire con attività di alfabetizzazione digitale, l'Ufficio difesa civica si deve interessare anche all'inclusione di quei cittadini che rischiano di essere discriminati.

La conformazione geografica della Valle d'Aosta porta sicuramente ad una maggiore digitalizzazione, considerato che molti cittadini vivono lontani dal capoluogo, senza dimenticare canali dedicati alla persone fragili o con specifiche necessità che potrebbero subire discriminazioni per mancato accesso ai servizi.

L'Ufficio difesa civica mantiene una sua specificità, garantendo contatti telefonici o vie e-mail con il personale che instaura un rapporto umano e individualizzato con l'utente.

L'ascolto, il dialogo e la gratuità della consulenza sono elementi caratterizzanti del servizio offerto dal Consiglio regionale che ha come obiettivo affrontare vertenze extragiudiziali e contribuire ad una mediazione tra pubblica amministrazione e utenza, informando il cittadino sull'operato della pubblica amministrazione coinvolta mediante approfondimenti dell'Ufficio o richiesta di chiarimenti e promuovendo riflessioni degli interessati anche sul proprio atteggiamento o su errori commessi inavvertitamente o molto risalenti nel tempo.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Si conclude auspicando che il ruolo dell'organo di garanzia, pur con i limiti precedentemente individuati, sia riconosciuto dai cittadini e valorizzato attraverso attività divulgative, descritte in questa Relazione e nelle precedenti.

La metafora più utilizzata per descrivere i mediatori resta quella di ponte tra pubbliche amministrazioni e cittadini sempre efficace che richiederà, anche nei prossimi anni un forte impegno dell'Ufficio in attività di formazione pensate e realizzate in rapporto alle attività dello stesso e iniziative, con l'ausilio di pubbliche amministrazioni del territorio valdostano, per continuare a diffondere il ruolo del Difensore civico, soprattutto tra i giovani che raramente si interfacciano, presumibilmente perché non sono a conoscenza dell'esistenza dell'organo di garanzia.

2. Proposte migliorative.

Ci si permette di rivolgere alle SS. LL. un suggerimento per migliorare l'organizzazione della formazione dei dipendenti di tutte le pubbliche amministrazioni.
Occorre non concentrare in pochi mesi le attività formative, mettendo a disposizione la documentazione prima dei corsi e sottoponendo, solo se obbligatorio a test i dipendenti iscritti ed interessati alle proposte formative.
Si aggiunge infine che i test dovrebbero riguardare argomenti trattati dai formatori e bisognerebbe evitare che l'esigenza di finire entro l'anno solare determini lavoro straordinario per i discenti, determinato dalla volontà di svolgere bene il proprio lavoro e di formarsi.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

APPENDICE

ALLEGATO 1 – Elenco attività complementari. 79
ALLEGATO 2 – Regione Autonoma Valle d'Aosta. 83
ALLEGATO 3 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi. 90
ALLEGATO 4 – Azienda U.S.L. Valle d'Aosta. 91
ALLEGATO 5– Comuni valdostani convenzionati. 92
ALLEGATO 6 – Unités des Communes valdôtaines. 99
ALLEGATO 7 – Amministrazioni periferiche dello Stato. 100
ALLEGATO 8 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi. 102
ALLEGATO 9 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza 103
ALLEGATO 10 – Questioni tra privati.. 104

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 1 – Elenco attività complementari.

Coordinamenti Difensori civici delle regioni e delle province autonome.

- 16 e 17 gennaio Coordinamento Difensori civici a Roma (in presenza);
- 15 aprile Coordinamento Difensori civici online;
- 26 maggio Coordinamento Difensori civici online;
- 30 maggio Coordinamento Difensori civici online;
- 16 luglio Coordinamento Difensori civici online;
- 9 settembre Coordinamento Difensori civici online;
- 02 ottobre 2025 Coordinamento Difensori civici a Pescara (online);
- 20 novembre Incontro Difensori civici a Bruxelles al mattino (in presenza).

Attività diverse.

- 23 gennaio incontro di lavoro con referenti del Dipartimento di psichiatria;
- 30 gennaio incontro di lavoro con Dirigente scolastica;
- 11 febbraio incontro di lavoro con Dirigente Politiche sociali;
- 13 febbraio incontro con la protezione civile;
- 20 febbraio incontro presso il Consiglio regionale con l'Associazione Casa;
- 6 marzo lezione del Difensore Civico presso l'Università della Valle d'Aosta;
- 19 marzo formazione dell'Ufficio di Difesa civica con psicologici dell'Azienda USL della Valle d'Aosta;
- 21 marzo pranzo di lavoro con la Professoressa Long dell'Universtià di Torino in merito alla Convenzione tra l'Università e il Consiglio regionale della Valle d'Aosta;
- 14 aprile partecipazione alla riunione informativa in merito all'avanzamento della revisione legge in materia di politiche abitative;
- 16 aprile partecipazione all'incontro conclusivo della Clinica legale famiglie minori e diritto dell'Università di Torino;
- 17 aprile colloquio di lavoro con referenti del Dipartimento politiche sociali, online;

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

- 23 aprile incontro di lavoro con assistenti sociali referenti PUA per casi di loro competenza;
- 29 maggio audizione in Consiglio regionale per la presentazione delle Relazioni annuali anno 2024;
- 04 giugno incontro con l'Avvocato Elena Zeppa Presidente dell'Associazione AIAS - Avvocati familiaristi di Aosta;
- 05 giugno incontro di lavoro con referenti del CSV;
- 06 giugno conferenza Stampa per la presentazione delle Relazioni annuali e intervista RAI 3;
- 16 giugno formazione dell'Ufficio difesa civica sul tema il Diritto dell'Immigrazione organizzata dall'Università di Torino;
- 25 giugno audizione in Consiglio comunale di Aosta per la presentazione delle Relazioni annuali 2024;
- 17 luglio partecipazione ad una riunione della Protezione civile inerente la settimana sull'emergenza;
- 04 settembre partecipazione alla riunione del Gruppo di lavoro del Tavolo tecnico permanente legalità e intergenerazionalità;
- 26 settembre introduzione del Difensore civico alla formazione online degli operatori socio sanitari in base alla convenzione con l'Università di Torino;
- 09 ottobre incontro con la Sovraintendente agli Studi, il Coordinatore alla sanità e salute, l'Avvocatura regionale, l'Azienda USL, per questioni inerenti i vaccini;
- 16 ottobre incontro organizzato dalla protezione civile nell'ambito della settimana dedicata alla protezione civile;
- 22 ottobre partecipazione alla formazione in presenza degli operatori socio sanitari in base alla convenzione con l'Università di Torino;
- 29 ottobre formazione online con la Prof.ssa Scomparin dell'Università di Torino sul diritto penitenziario;
- 13 novembre incontro con la Coordinatrice del Dipartimento per i disturbi dell'alimentazione;
- 19 novembre partecipazione alla presentazione del rendiconto sociale INPS 2024;
- 27 novembre partecipazione all'inaugurazione dell'anno accademico dell'Università della Valle d'Aosta;

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

- 03 dicembre formazione online con il Prof. Castagno dell'Universtià di Torino sul pignoramento presso terzi.

Attività del difensore civico inerente alle organizzazioni internazionali di difesa civica.

- 13 gennaio partecipazione alla *Vidéo conférence de la Commission Communication de l'A.O.M.F.;*
- 20 e 21 novembre partecipazione agli incontri della Rete europea dei Difensori civici a Bruxelles.

Rapporti istituzionali e relazioni esterne.

- 12 marzo partecipazione alla consultazione con procedura scritta del Comitato di sorveglianza per l'approvazione della proposta di modifica del Programma Regionale Valle d'Aosta FESR 2021-2027;
- 12 marzo partecipazione alla consultazione con procedura scritta urgente del Comitato di sorveglianza per l'approvazione della proposta di modifica del Programma Regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021/27 a seguito del riesame intermedio così come previsto dal l'art. 18 del Regolamento (UE) n. 2021/1060;
- 27 marzo partecipazione alla consultazione con procedura scritta del Comitato di sorveglianza per l'approvazione della modifica al documento "Metodologia e criteri per la selezione delle operazioni" - Programma Regionale Valle d'Aosta FESR 2021-2027;
- 18 settembre partecipazione alla consultazione con procedura scritta urgente del Comitato di sorveglianza per l'approvazione della proposta di Relazione di Attuazione finale. Programma Regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021/27;
- 30 ottobre partecipazione alla consultazione con procedura scritta urgente del Comitato di sorveglianza per l'approvazione della proposta di modifica del Programma Regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021/27 a seguito dell'adozione del nuovo regolamento (UE) 2025/1913 recante modifica del Regolamento (UE) 2021/1057;
- 18 novembre partecipazione del funzionario, Annamaria Nuvolari, in modalità telematica, alla riunione del Comitato di sorveglianza del Programma regionale Valle d'Aosta FSE+ 2021-2027 - Programma "Investimenti per la crescita e l'occupazione 2014/20 FSE";

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

- 20 novembre partecipazione del funzionario, Annamaria Nuvolari, in modalità telematica, alla riunione del Comitato di sorveglianza del Programma regionale Valle d'Aosta FESR 2021-2027 - Programma "Investimenti per la crescita e l'occupazione 2014/20 FESR";
- 15 dicembre partecipazione alla consultazione con procedura scritta del Comitato di sorveglianza per l'approvazione della proposta di modifica del Programma Regionale Valle d'Aosta FESR 2021-2027.

Altre attività.

La Difensora civica ha partecipato a varie altre attività nelle funzioni di Garante dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, di Garante per l'infanzia e l'adolescenza e di Garante dei diritti delle persone con disabilità di cui si darà conto in distinte Relazioni, così come previsto dall'articolo 15, comma 1, della l.r. 28 agosto 2001, n. 17, novellato da ultimo dalla l.r. 1° agosto 2022, n. 20.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 2 – Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Dip. soprintendenza per i beni e le attività culturali	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Beni e attività culturali	Chiarimenti in ordine a partecipazione di gruppo musicale a eventi culturali
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine a mancata trasmissione esito del ricorso alla Commissione medica
Dip. trasporti e mobilità sostenibile	Ordinamento	Circolazione stradale	Criticità in ordine al rinnovo della patente di guida
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Assistenza sociale	Criticità in ordine alla mancata visione delle relazioni dell'Assistente sociale
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Tutele e curatele	Criticità in ordine alla mancata visione delle relazioni dell'Amministratrice di sostegno
Dip. politiche del lavoro e della formazione	Organizzazione	Politiche del lavoro	Chiarimenti in ordine ai limiti di età per l'iscrizione al Centro per l'impiego
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Chiarimenti in ordine a diniego domanda di contributo per il sostegno alla locazione causa mero errore materiale
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche del lavoro e della formazione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Organizzazione	Impiego pubblico	Presunte criticità in ordine a comportamento di Amministratrice di sostegno

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Criticità in ordine al mancato aumento della somma mensile richiesta all'Amministratrice di sostegno
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Assistenza sociale	Criticità in ordine alla mancata visione delle relazioni dell'Assistente sociale
Dip. personale e organizzazione	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine al ricorso avverso la valutazione del dipendente
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
Dip. personale e organizzazione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Presidenza della Regione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Presidenza della Regione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordina a ricorso avverso sanzione amministrativa
Dip. sovraintendenza agli studi	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Personale docente	Criticità in ordine a diniego richiesta di conciliazione per riconoscimento di servizi prestati
Dip. politiche sociali	Edilizia residenziale pubblica	Emergenza abitativa	Criticità in ordine ad alcuni infissi e rivestimenti
Dip. trasporti e mobilità sostenibile	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine all'Ente a cui rivolgersi per verificare se un'autovettura abbia o meno un fermo amministrativo
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Assistenza sociale	Asserite criticità per ottenere supporto dall'assistente sociale.
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico.
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimento in ordine alle funzioni proprie del difensore civico
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Criticità in ordine alla presentazione della domanda per il sostegno alla locazione.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine alla motivazione del diniego della richiesta del riconoscimento dell'invalidità civile
Dip. Ambiente	Ambiente	Stoccaggio e smaltimento rifiuti	Chiarimenti in ordine a mancata effettuazione di valutazione di impatto ambientale (VIA)
Dip. Ambiente	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note di cittadini da parte della pubblica Amministrazione
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine a ricorso contro la riduzione della percentuale di invalidità
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza agli studi - Istituzioni scolastiche	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine alla richiesta di riduzione del carico di lavoro
Dip. personale e organizzazione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. personale e organizzazione	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine ad istanza di mobilità interna
Dip. sovraintendenza agli studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sanità e salute	Trasparenza	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Chiarimenti in ordine all'accesso civico generalizzato
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Istruzione	Chiarimenti in ordine a circolari relative a gita scolastica
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. sovraintendenza studi - Istituzioni scolastiche	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Presidenza della Regione	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso
Presidenza della Regione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Presidenza della Regione	Ambiente	Trattamento delle acque	Chiarimenti in ordine al mancato riscontro
Dip. politiche del lavoro e della formazione	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Asserite criticità in ordine alle provvidenze attribuite a soggetto in stato di disagio

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Criticità in ordine alla riduzione della percentuale di invalidità
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine all'iter procedurale per richiedere l'aggravamento delle condizioni di salute
Dip. politiche sociali	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. soprintendenza per i beni e le attività culturali	Istruzione, cultura e Formazione professionale	Beni e attività culturali	Mancato riscontro a nota di cittadino
Corpo forestale della Valle d'Aosta	Trasporti e viabilità	Viabilità	Asserite criticità in ordine a percorribilità di strada interpoderale
Corpo forestale della Valle d'Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Segretario Generale della Regione	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso in materia di provvedimenti dirigenziali
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine a mancato riconoscimento dell'aggravamento delle condizioni di salute da parte della commissione medica
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Invalidi civili	Chiarimenti in ordine all'iter procedurale per richiedere l'aggravamento delle condizioni di salute
Dip. personale e organizzazione	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine alla possibilità per il dipendente di chiedere una visita medica di sorveglianza
Dip. personale e organizzazione	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine alla domanda di mobilità
Dip. personale e organizzazione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Dip. politiche sociali	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Chiarimenti in merito al recupero di contributo economico precedentemente elargito al cittadino

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Presidenza della Regione (Funzioni prefettizie)	Ordinamento	Immigrazione	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico relativamente a sicurezza, ordine pubblico, rimpatri.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 3 – Enti, istituti, aziende, consorzi dipendenti dalla Regione e concessionari di pubblici servizi.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Chiarimenti in ordine al sistema di riscaldamento
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
A.R.E.R.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Chiarimenti in ordine alla composizione delle spese condominiali
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Asserite criticità in ordine all'allacciamento al teleriscaldamento
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Chiarimenti in ordine alla possibilità di un controllo del termostato
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Criticità in ordine a problematiche inerenti i lavori del superbonus 110%
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Richiesta ripristino situazioni antecedenti i lavori del superbonus 110%
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi popolari	Chiarimenti in ordine all'aumento del canone di locazione
A.R.E.R.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Emergenza abitativa	Criticità in ordine ad alcuni infissi e rivestimenti
A.R.E.R.	Edilizia residenziale pubblica	Alloggi di edilizia residenziale pubblica	Criticità in ordine alle manutenzioni
Agenzia regionale per la protezione ambientale (A.R.P.A.)	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine ad inidoneità per mancanza di requisiti
S.E.V. - Services des eaux valdôtaines	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine ad inidoneità per mancanza di requisiti
Artisana'	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine ad inidoneità per mancanza di requisiti

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 4 – Azienda U.S.L. Valle d'Aosta.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Asserite criticità in ordine alla tempistica per la verifica del possesso dei requisiti per la patente di guida
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Chiarimenti in ordine alla comunicazione dell'insussistenza assoluta e permanente di svolgere qualsiasi attività lavorativa
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Chiarimenti in ordine alle modalità di ricorso contro verbale medico-legale
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Criticità in ordine a prenotazione esami diagnostici
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Azienda USL	Organizzazione	Impiego pubblico	Presunte criticità in ordine a comportamento di psicologo
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Criticità in ordine all'obbligo di assunzione di farmaci in gravidanza
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Asserite criticità in ordine ad appuntamento con medico di base
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Criticità in ordine alla tempistica per effettuazione di visita medica
Azienda USL	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso in materia di dati relativi al pronto soccorso
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Asserite criticità in ordine all'iscrizione volontaria al servizio sanitario nazionale
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Criticità in ordine all'iscrizione volontaria al servizio sanitario nazionale
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Chiarimenti in ordine a richiesta rimborso somma erroneamente pagata
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Chiarimenti in ordinealle modalità di presentazione della domanda di iscrizione volontaria al servizio sanitario nazionale da parte di cittadino comunitario
Azienda USL	Sanità	Servizi sanitari	Mancato riscontro a nota di cittadino
Azienda USL	Ordinamento	Rapporti contrattuali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 5 – Comuni valdostani convenzionati.

Comune di Aosta

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a pignoramento presso terzi per mancato versamento somma dovuta
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine ai termini per presentare ricorso avverso verbale elevato per passaggio non consentito in zona a traffico limitato (ZTL)
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alla non rateizzabilità di atto di pignoramento
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Criticità in ordine agli atti notificati secondo le nuove procedure per via digitale con la piattaforma SEND in caso di violazione al Codice della strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Criticità in ordine alle spese per il ritiro in copia cartacea degli atti notificati secondo le nuove procedure per via digitale con la piattaforma SEND in caso di violazione al Codice della strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti dei termini per il pagamento delle sanzioni in forma ridotta in caso di violazione al Codice della strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico in tema di diritto di accesso documentale
Comune di Aosta	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso
Comune di Aosta	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore civico in tema di accesso documentale

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Circolazione stradale	Criticità in ordine a richiesta rinnovo permesso per passaggio in zona a traffico limitato (ZTL)
Comune di Aosta	Organizzazione	Personale del Corpo forestale valdostano, della Protezione civile, dei Vigili del fuoco, della Polizia locale	Criticità in ordine all'operato di un operatore appartenente alla Polizia locale
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Assetto del territorio	Edilizia	Chiarimenti in ordine a necessità di rilascio di un nuovo certificato di agibilità a seguito di modifiche strutturali di immobile
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alla prova dell'avvenuta consegna o trasmissione di notifiche
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alla decorrenza dei termini della notifica di sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a richiesta di rateizzazione degli importi dovuti
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine alla natura delle violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine al sistema di notifiche SEND di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine alla data delle notifiche dei verbali di violazione al Codice della strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Circolazione stradale	Criticità in ordine a richiesta rinnovo permesso per passaggio in zona a traffico limitato (ZTL)
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alla natura delle violazioni al Codice delle Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alle cartelle di pagamento per omesso pagamento contravvenzione
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in merito alle sanzioni amministrative legate alla circolazione stradale
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine a mancate notifiche di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine a mancate notifiche di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine a mancate notifiche di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine a sistema di notifiche SEND di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine a sistema di notifiche SEND di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Chiarimenti in ordine a sistema di notifiche SEND di verbali di accertamento di violazioni al Codice della Strada
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Politiche sociali	Assistenza sociale	Criticità in ordine alla presa in carico da parte dell'assistenza sociale
Comune di Aosta	Organizzazione	Impiego pubblico	Criticità in ordine ad asserito errore nella graduatoria per accedere a posizione contrattuale superiore
Comune di Aosta	Organizzazione	Impiego pubblico	Mancato riscontro a nota di cittadina
Comune di Aosta	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine alla necessità di rivolgersi ad un sindacato
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a sanzione amministrativa derivante da mancata trasmissione documentazione relativa a verbale elevato per violazione del Codice della Strada

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a sanzione amministrativa derivante da mancato pagamento nei termini di verbale elevato per violazione del Codice della Strada
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Organizzazione	Impiego pubblico	Asserite criticità in ordine a comportamento non professionale di agenti della polizia locale
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alla prova dell'avvenuta consegna o trasmissione di notifiche
Comune di Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine all'entità delle sanzioni e alle modalità di pagamento
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Organizzazione	Obbligazioni e contratti	Chiarimenti in ordine alla stipula di donazioni con un ente pubblico
Comune di Aosta	Ordinamento	Contratto di comodato	Chiarimenti in ordine al contratto di comodato sottoscritto con il Comune
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Ordinamento	Incolumità pubblica	Chiarimenti in ordine alla responsabilità di opera del privato su suolo pubblico
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Criticità in ordine all'obbligatorietà dell'utilizzo dello SPID
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Circolazione stradale	Criticità in ordine al rinnovo del permesso di transito in ZTL
Comune di Aosta - A.P.S. S.p.A.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Aosta	Accesso ai documenti amministrativi	Ostensibilità degli atti	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore Civico in merito possibilità di richiedere informazioni
Comune di Aosta	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Difensore Civico

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

Comune di Bionaz

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Bionaz	Assetto del territorio	Urbanistica	Mancato riscontro a nota di cittadino
Comune di Bionaz	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Bionaz	Assetto del territorio	Urbanistica	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione

Comune di Brissogne

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Brissogne	Ordinamento	Servizi pubblici	Chiarimenti in ordine a consumi anomali di acqua potabile
Comune di Brissogne	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Comune di Châtillon

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Châtillon	Accesso ai documenti amministrativi	Ostensibilità degli atti	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente a progetto di impianto di tiro a volo

Comune di Gressoney-La-Trinité

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Gréssoney-La-Trinité	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Criticità in ordine a mancata notifica di sanzione amministrativa
Comune di Gréssoney-La-Trinité	Accesso ai documenti amministrativi	Ostensibilità degli atti	Chiarimenti in ordine alle motivazioni della non ostensione parziale di atti
Comune di Gréssoney-La-Trinité	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine alla valutazione di procedere a contenzioso

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Comune di Nus

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Nus	Trasporti e viabilità	Viabilità	Chiarimenti in ordine al posizionamento di dossi dissuasori
Comune di Nus	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Comune di Oyace

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Oyace	Ambiente	Trattamento delle acque	Chiarimenti in ordine al mancato riscontro

Comune di Saint-Christophe

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Saint-Christophe	Ordinamento	Tributi locali	Chiarimenti in ordine alla correttezza della richiesta di pagamento dell'I.M.U. sul 50% della proprietà immobiliare
Comune di Saint-Christophe	Ordinamento	Tributi locali	Chiarimenti in ordine alla qualità di un'autoliquidazione dell'I.M.U.
Comune di Saint-Christophe	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Comune di Saint-Vincent

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Saint-Vincent	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Chiarimenti in ordine alle modalità di esercizio del diritto di accesso.
Comune di Saint-Vincent	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Charimenti in ordine agli isituti del diritto dii accesso

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Comune di Sarre

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Sarre	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Sarre	Assetto del territorio	Edilizia	Criticità per pratica di sanatoria
Comune di Sarre	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Chiarimenti in ordine ai termini entro il quale il Difensore civico emetterà la decisione
Comune di Sarre	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso afferente ad opere edili
Comune di Sarre	Accesso ai documenti amministrativi	Modalità di esercizio del diritto di accesso	Chiarimenti in ordine alle modalità e tempistiche del riesame al Difensore civico
Comune di Sarre	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Sarre	Assetto del territorio	Urbanistica	Mancato riscontro a nota di richiesta di modifica destinazione d'uso di terreni.
Comune di Sarre	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico.
Comune di Sarre	Ordinamento	Tributi locali	Chiarimenti in ordine al versamento IMU.
Comune di Sarre	Organizzazione	Impiego pubblico	Criticità in ordine alla poca chiarezza delle informazioni fornite al cittadino.
Comune di Sarre	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle tempistiche di risposta da parte degli enti alle istanze del cittadino.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 6 – Unités des Communes valdôtaines.

Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Unité des Communes valdôtaines Grand-Combin	Ordinamento	Tributi locali	Chiarimenti in ordine all'applicazione del Regolamento TARI

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 7 – Amministrazioni periferiche dello Stato.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Agenzia delle Entrate	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine al pignoramento dell'intera somma depositata sul conto corrente che gli avrebbe tolto il diritto alla sopravvivenza
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a richiesta di una nuova rateizzazione per nuovi importi dovuti in presenza di altra rateizzazione ancora in essere
Agenzia delle Entrate	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine ad effetti di successione di un bene in presenza di piano di rientro con rateizzazione in essere
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni del Garante del Contribuente regionale
Agenzia delle Entrate	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordina alla mancata convocazione alla prova orale
Agenzia delle Entrate	Organizzazione	Impiego pubblico	Mancato riscontro a nota di cittadino
Agenzia delle Entrate	Organizzazione	Impiego pubblico	Chiarimenti in ordine a mancato rimborso del contributo di ammissione a selezione pubblica
A.N.A.S. S.p.A.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
A.N.A.S. S.p.A.	Trasporti e viabilità	Viabilità	Criticità in ordine a modifica della percorrenza di strada pubblica
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Tributi	Chiarimenti in ordine alla possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell'importo dovuto al fine di estinguere tutti i debiti
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Tributi	Chiarimenti in ordine alla debenza delle somme indicate su cartelle di pagamento relative a contributi e tributi non versati
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
I.N.P.S.	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Chiarimenti in ordine a sospensione dell'assegno di inclusione
I.N.P.S.	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Chiarimenti in ordine ai termini per riscontrare le note del Difensore civico da parte della pubblica Amministrazione
I.N.P.S.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine alla natura della violazione del Codice della strada risalente nel tempo alla base della sanzione stessa
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a rateizzazione di cartelle di pagamento
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a possibile prescrizione di cartelle di pagamento datate
I.N.P.S.	Attività economiche	Provvidenze economiche	Asserite criticità in ordine all'assegno di inclusione
I.N.P.S.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ente	Area	Materia	Questione trattata
I.N.P.S.	Attività economiche	Provvidenze economiche	Chiarimenti in ordine allo stato della pratica relativa a ripristino del beneficio economico per assistenza domiciliare
I.N.P.S.	Politiche sociali	Provvidenze economiche	Asserite criticità in ordine al mancato riconoscimento dell'assegno di inclusione (ADI)
I.N.P.S.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
I.N.P.S.	Previdenza ed assistenza	Previdenza sociale	Chiarimenti in ordine all'obbligo di versamento dei contributi I.N.P.S.
Agenzia delle Entrate	Ordinamento	Tributi	Chiarimenti in ordine alla debenza dei bolli auto
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a rateizzazione somme dovute
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine a rottamazione o stralcio di cartelle di pagamento
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Agenzia delle Entrate	Ordinamento	Catasto	Criticità in ordine al riconoscimento di sussistenza del requisito di ruralità
Agenzia delle Entrate	Ordinamento	Carta di identità e codice fiscale	Criticità in ordine a doppio codice fiscale
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Chiarimenti in ordine ad un piano di rateizzazione
Agenzia entrate-Riscossione	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
I.N.P.S.	Previdenza ed assistenza	Pensioni	Criticità in ordine a decurtazione dell'assegno pensionisitico
I.N.P.S.	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Camera dei Deputati **ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN**

ALLEGATO 8 – Richieste di riesame del diniego o del differimento dell'accesso ai documenti amministrativi.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comune di Sarre	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso afferente ad opere edili
Azienda U.S.L. Valle d'Aosta	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso in materia di dati relativi al pronto soccorso
Comune di Châtillon	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso documentale afferente a progetto di impianto di tiro a volo
Rava - Segretario Generale della Regione	Accesso ai documenti amministrativi	Diniego accesso	Richiesta di riesame di diniego di accesso in materia di provvedimenti dirigenziali

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 9 – Amministrazioni ed Enti fuori competenza.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Comando dei Carabinieri della Valle d'Aosta	Ordinamento	Circolazione stradale	Indicazioni in ordine alla tempistica della procedura di verbalizzazione
Polizia stradale di Novara	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Polizia stradale di Novara	Ordinamento	Circolazione stradale	Indicazioni in ordine a notifica di contravvenzione per violazione del Codice della strada
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine ai termini in caso di ricorso al Giudice di pace
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine ai tempi, costi ed esiti di un ricorso amministrativo
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine ai tempi, costi ed esiti di un ricorso amministrativo
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale
Comune di Milano	Ordinamento	Circolazione stradale	Indicazioni in ordine a verbale comminato per mancata apposizione del contrassegno disabili benché asseritamente esposto
Comune di Milano	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Comune di Milano	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico della Regione Lombardia
Comune di Milano	Ordinamento	Circolazione stradale	Indicazioni in ordine all'inattaccabilità delle prove utili a dimostrare in caso di ricorso che il pubblico ufficiale verbalizzante ha commesso un errore
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine al ricorso al giudice ordinario
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine ai termini per il ricorso al TAR
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine ad eventuale esposto alla Procura della Repubblica presso il Tribunale
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine al ricorso al Tribunale ordinario
Presidenza del Consiglio dei Ministri	Attività economiche	Commercio	Indicazioni in ordine alle misure adottate nel 2020 per il contenimento della pandemia da COVID-19 nel settore della ristorazione
Comando dei Carabinieri della Valle d'Aosta	Ordinamento	Sanzioni amministrative	Indicazioni in ordine ai compiti sanzionatori attribuiti alle forze dell'ordine nel 2020 per il contenimento della pandemia da COVID-19 nel settore della ristorazione
Ministero Interno	Ordinamento	Immigrazione	Indicazioni in ordine ad asserite criticità relative al permesso di soggiorno
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine alla possibilità di presentare ricorso al Tribunale ordinario avverso i verbali di Commissioni mediche
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine alla necessità di rivolgersi ad un legale.
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Giurisdizione	Indicazioni in ordine al ricorso al T.A.R.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Regione Liguria	Trasparenza	Modalità di esercizio del diritto di accesso civico generalizzato	Indicazioni in ordine all'incompetenza territoriale del Difensore civico valdostano
Amministrazione della giustizia	Accesso ai documenti amministrativi	Ostensibilità degli atti	Criticità nell'avere copie del proprio procedimento
Amministrazione della giustizia	Ordinamento	Immigrazione	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico relativamente a sicurezza, ordine pubblico, rimpatri.
Questura di Aosta	Ordinamento	Immigrazione	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico relativamente a sicurezza, ordine pubblico, rimpatri.

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN

ALLEGATO 10 – Questioni tra privati.

Ente	Area	Materia	Questione trattata
Privati	Questioni tra privati	Obbligazioni e contratti	Indicazioni in ordine a blocco conto corrente
Privati	Ordinamento	Consorzi di miglioramento fondiario	Criticità in merito alla validità delle richieste di pagamenti
Privati	Ordinamento	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Privati	Questioni tra privati	Lavoro subordinato	Indicazioni in ordine a possibilità di mobilità
Privati	Questioni tra privati	Rapporti istituzionali	Indicazioni in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico
Privati	Questioni tra privati	Rapporti istituzionali	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
Privati	Questioni tra privati	Rapporti istituzionali	Indicazioni in ordine all'incompetenza del Difensore civico in caso di questioni tra privati
Privati	Questioni tra privati	Responsabilità civile e penale	Indicazioni in ordine alle asserite criticità relative a problematiche tra vicini
Privati	Questioni tra privati	Rapporti istituzionali	Chiarimenti in ordine alle funzioni proprie del Difensore civico

Camera dei Deputati ARRIVO 20 aprile 2026 Prot: 2026/0000684/TN