

REPUBBLICA ITALIANA



BOLLETTINO UFFICIALE

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO LA PRESIDENZA DELLA REGIONE - VIALE ALDO MORO 52 - BOLOGNA

Parte prima - N. 18

Euro 1,64

Anno 39

8 settembre 2008

N. 154

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NELL'ANNO 2007

(art. 11 della L.R. 16 dicembre 2003, n. 25)

Il Difensore civico della Regione Emilia-Romagna

*Signora Presidente,
signori Consiglieri,*

Con poche note accompagno la relazione sull'attività del Difensore civico nell'anno 2007 conclusa mesi prima del mio incarico. L'impostazione è quella data dal mio predecessore Antonio Martino, del quale l'Assemblea ha avuto modo di conoscere e apprezzare preparazione professionale, impegno civile, rigore personale nello svolgimento del proprio compito, del quale ha dato conto con scrittura elegante, limpida e precisa.

Si avvertirà la mancanza dell'approfondimento dei casi più rilevanti incontrati. Antonio Martino l'avrebbe certo compiuto. Non ho ritenuto di farlo non avendo avuto alcuna parte nella trattazione e lasciando quindi immutata la relazione predisposta dall'ufficio.

Sento la responsabilità di un incarico le cui finalità e caratteristiche sono precisamente indicate nello Statuto e in una legge che ne dettaglia competenze e modalità di svolgimento. È una responsabilità che avverto accresciuta dall'ampio suffragio con il quale il mandato mi è stato conferito. Mi conforta avere a disposizione collaboratori, dei quali ho potuto saggiare capacità ed impegno, ed un percorso tracciato da quanti mi hanno preceduto.

Istituzioni e cittadini

La difesa civica si inserisce nei rapporti tra azione dei rappresentanti e attese dei rappresentati e tra i diversi Enti. Sono rapporti sempre critici e di crescente difficoltà, che riguardano anche le relazioni tra amministrazioni e gestori di servizi pubblici. La realtà

regionale ne è investita. Appare intaccato lo stesso “capitale sociale”, che costituiva una riconosciuta risorsa del nostro paese e della nostra regione in particolare.

Nel suo recente Statuto la Regione ha posto l'enfasi sulla rivisitazione e rafforzamento degli istituti di partecipazione e di garanzia. È chiaro l'impegno a rinnovare e rifondare il patto, che lega cittadini, loro rappresentanze elettive, pubblici funzionari, nella cura di un interesse generale capace di accogliere e garantire gli interessi fondamentali dei singoli. Processi analoghi, di differente intensità, sono in corso nelle Autonomie locali e nelle pubbliche amministrazioni in genere. Non sembra che i risultati corrispondano alle attese ed agli impegni dichiarati.

La crisi, di fiducia e credibilità, che investe istituti di partecipazione e di garanzia ha ragioni che eccedono la dimensione regionale. Molto si è detto e scritto a riguardo e non ritengo, in questa sede, di aggiungere nulla. Per provare a dare un utile contributo vi è una necessità evidente: occorre l'attenzione concorde di tutti gli organi della Regione, ciascuno secondo le proprie caratteristiche e responsabilità. Per quello che riguarda il Difensore civico, il chiaro dettato normativo indica un tracciato preciso e impegnativo. Non lo ripercorro, mi limito ad indicare tre ambiti nei quali, fin dall'avvio, ho ritenuto di dover portare una particolare attenzione: collaborazione intra ed inter istituzionale, rete della difesa civica e garanti dell'infanzia e dei detenuti.

Collaborazione intra e inter istituzionale

L'obiettivo di contribuire a regole di convivenza migliori, condivise ed osservate coinvolge la Regione in tutti i suoi organi, in tutti i suoi servizi, in tutti i suoi strumenti, in tutte le sue funzioni, attività e relazioni. Nel perseguimento di questo risultato il Difensore civico, indipendente e autonomo, ma in nessun modo estraneo, può essere un componente non irrilevante. Ciò comporta conoscenza da parte del Difensore e suo coinvolgimento, più forse di quanto

sia stato in passato, rispetto all'impatto della legislazione e dell'attività amministrativa. Solo così può essere in grado di avanzare proposte competenti per rimuovere, o addirittura prevenire, cause di difficoltà e disagio per i cittadini.

Non meno importante, ai fini del benessere dei cittadini, è la collaborazione di tutte le amministrazioni pubbliche e dei gestori dei servizi pubblici. È un'esigenza elementare ma di difficilissima realizzazione. Le difficoltà di comunicazione, conoscenza, collaborazione, che si riscontrano all'interno della medesima organizzazione, sono oltremisura potenziate nella relazione tra soggetti diversi. Anche a questo proposito viene in rilievo il possibile contributo di un Difensore civico regionale consapevole dell'intreccio istituzionale, dei processi di mutamento in corso, del rapporto con gli altri strumenti e procedure di garanzia, operanti nei diversi Enti sul territorio della regione. Fondamentale è che il Difensore riesca ad essere, e sia percepito, più che un fastidioso controllore, un partecipante costruttore di relazioni migliori di soggetti diversi, che hanno in comune la tutela e il perseguimento dei diritti e degli interessi dei cittadini.

Rete della difesa civica

Un mandato particolare la legge assegna al Difensore di promozione e sviluppo della difesa civica sull'intero territorio regionale. Come nel paese così nella regione resta una diffusione dell'istituto a macchia di leopardo. Esistono tuttavia esperienze diverse che attestano l'interesse per l'attività e, assieme, l'esigenza di un raffronto, di uno scambio, di un coordinamento. Il livello regionale appare decisivo per promuovere una riflessione su compiti e prospettive della difesa civica in un quadro di grande mutamento, che investe pubbliche amministrazioni ed erogatori di servizi pubblici. Mentre si viene precisando il ruolo del Mediatore europeo manca ancora, nel nostro paese, la figura del Difensore nazionale. È significativo

che la relativa proposta di legge, avanzata nella passata legislatura e riproposta in quella in corso, sia frutto del lavoro del coordinamento dei Difensori civici regionali, operante presso la conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative regionali. Il coordinamento è anche sede di confronto e riflessione sul ruolo di necessaria collaborazione della difesa civica istituita dalle Autonomie locali. La collaborazione dei difensori, tra loro e con altre figure e istituzioni di tutela dei cittadini, consente la comunicazione e diffusione di buone pratiche in atto. Il Difensore regionale, grazie alle risorse umane e strumentali delle quali dispone, è essenziale a questo fine così come al raccordo con le iniziative a livello nazionale ed europeo attinenti la materia. Già si è avviata una ricognizione, territorio per territorio, in collaborazione con i difensori civici operanti e con le amministrazioni interessate, sulla presenza della difesa civica, sulla sua qualità, sulle criticità incontrate, sulle volontà e prospettive per affrontarle. Emergono indicazioni operative per un'azione volta ad assicurare la presenza dell'istituto, nelle forme più semplici ed efficaci, sull'intero territorio regionale e a garantire un supporto di documentazione, conoscenza, confronto delle diverse esperienze in atto.

Garanti per l'infanzia e l'adolescenza e delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale

Infine, ma certo non per importanza, mi preme sottolineare un particolare impegno in relazione a queste importanti figure di **garanti**, formalmente istituite, ma non ancora operanti. Ritengo mio preciso compito lavorare, nell'ambito delle competenze attribuitemi, per rafforzare la tutela dei diritti di queste persone e per la loro peculiare protezione, stante la loro situazione di debolezza sociale, dovuta in un caso all'età e nell'altro alle misure alle quali sono sottoposte.

Le leggi regionali relative tracciano un percorso preciso al quale il Difensore deve attenersi, attivando, con il supporto degli organi della regione, stretta collaborazione con le diverse amministrazioni e Autonomie locali interessate.

Un'attenta rassegna sulla presenza nelle Regioni di questi garanti, non istituiti a livello nazionale, è frutto di un recente tirocinio formativo presso il nostro servizio Istituti di Garanzia.

Figure diversamente denominate, riferite alla tutela dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, risultano istituiti da 14 Regioni, tra cui la nostra, ma operanti solo in 4. Le più consolidate esperienze, tra loro piuttosto diversificate, sono in corso in 2 Regioni vicine: Veneto e Marche. La conoscenza dei diversi approcci adottati, dei risultati raggiunti, delle difficoltà incontrate è già un contributo non trascurabile per l'azione che intendo intraprendere. Fondamentale, naturalmente, è la conoscenza e valutazione della complessa attività che servizi delle Regioni e Autonomie locali mettono in campo al riguardo, esposte, nei loro tratti essenziali, nei piani di zona. Un programma operativo, che individui priorità nell'azione da svolgersi dal Difensore, non può che scaturire da un confronto approfondito con tali interlocutori.

Analoghe considerazioni possono essere svolte per l'azione che il Difensore è chiamato a compiere nell'ambito della tutela dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale. Non starò quindi a ripeterle. 8 Regioni hanno istituito questa figura, solamente in 2 risulta operante e in una terza le sue funzioni sono attribuite al Difensore civico regionale. Le esperienze in corso possono fornire un utile orientamento, grazie anche all'esistenza di un coordinamento nazionale nel quale, con i garanti regionali, sono presenti i garanti istituiti dalle Autonomie locali. In Emilia-Romagna tale figura è stata istituita dal Comune di Bologna e, recentemente e congiuntamente, dal Comune e dalla Provincia di Ferrara.

Si può quindi contare sull'esperienza consolidata e particolarmente qualificata della garante nominata dal Comune di Bologna. Attualmente è anche responsabile del coordinamento nazionale. La sua collaborazione, che non mancherà, è essenziale nel definire l'immediata operatività che, come Difensore civico, sono chiamato a intraprendere. Primo impegnativo compito è quello di incrementare la tutela già raggiunta nelle importanti strutture di Bologna e di estenderla a quelle presenti nel territorio regionale, secondo indicazioni, che condivido, contenute nelle relazioni della ricordata garante di Bologna, avv. Desi Bruno.

L'augurio è che l'esperienza, particolarmente rivolta a tutela dell'infanzia, dell'adolescenza e delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale, in collaborazione con organi e servizi della Regione, consenta di adottare le più opportune determinazioni e gli strumenti più adeguati a garantire rispetto dei diritti e partecipazione positiva alla convivenza sociale.

Daniele Lugli

Sommario

- I Evoluzione storica e normativa del Difensore Civico
 - I.1 Il Difensore Civico nel panorama europeo
 - I.2 Il Difensore Civico nell'ordinamento Italiano
 - I.3 Il Difensore Civico in Emilia-Romagna

- II Attività del servizio
 - II.1 Competenze
 - II.2 Tipologie di intervento e Andamento dell'attività
 - II.2.2 Apertura fascicoli
 - II.2.3 Esiti

- III Aree di intervento
 - III.1 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi
 - III.2 Materie di intervento

- IV Appendice
 - IV.1 Schede riassuntive dei casi trattati
 - IV.2 Indirizzi dei Difensori civici regionali
 - IV.3 Indirizzi dei Difensori civici della regione Emilia-Romagna

I

Evoluzione storica e normativa del Difensore Civico

I.1 Il Difensore Civico nel panorama europeo

Sono molte le figure istituzionali preposte al controllo del buon funzionamento delle attività amministrative che si sono susseguite nei sistemi giuridici del passato, tra loro quelle che forse più si avvicinano all'attuale concezione di Difensore Civico sono il Tribuno della Plebe e il Defensor Civitatis.

Il Tribuno della Plebe fu istituito a Roma nel 494 a. C. a seguito della secessione della plebe che aveva abbandonato la città minacciando di fondarne una autonoma e che aveva accettato di rientrare solo qualora fosse stata creata una carica pubblica sacra e inviolabile (*sacrosanctitas*), con il compito di farsi portavoce delle istanze della plebe e di fare da garante dell'attuazione della "giustizia sociale".

Inizialmente il potere del Tribuno della Plebe era limitato allo *ius auxiliandi*, ovvero il diritto di difendere i cittadini plebei messi sotto accusa da magistrati patrizi; solo nel 449 a.C. gli fu riconosciuto anche il diritto di porre veto sospensivo contro provvedimenti che inficiassero i diritti della plebe, lo *ius intercessionis*.

Il Defensor Civitatis comparve invece nel IV secolo d.C. e fungeva da mediatore tra le comunità locali e le strutture periferiche dello stato romano.

Un figura simile al Defensor Civitatis romano è riapparsa molti secoli dopo, nel 1800 in Svezia dove, a seguito dell'emanazione della nuova Costituzione, furono istituiti gli Ombudsman, "coloro che fanno da tramite", figure preposte a bilanciare il potere del Parlamento e del Governo con lo scopo di salvaguardare le reciproche competenze.

Con il tempo la figura dell'Ombudsman si è diffusa in tutto il mondo assumendo sempre più il compito di creare un "ponte" tra il cittadino e l'Amministrazione Pubblica.

È impossibile però darne una definizione unitaria, le esperienze realizzate nei vari Paesi si prestano piuttosto alla ricerca sulla tipologia degli ombudsman o mediatori o difensori civici o difensori del popolo esistenti.

L'ombudsman infatti ha avuto un'ampissima diffusione in tutto il mondo e i vari Paesi vi hanno apportato di volta in volta delle varianti allo scopo di adattarlo alle loro strutture costituzionali e amministrative, anche per questo ha assunto diverse denominazioni dal *Madiateur* francese al *Defensor de Pueblo* spagnolo.

È quindi difficile distinguere l'ombudsman primitivo dalla figure derivate, per l'Italia, inoltre, bisogna considerare che manca la figura del difensore civico nazionale, sicché le varianti vanno colte in ciascuna regione o provincia o comune anche in relazione alle prassi e non solo alle normative.

A livello europeo, l'ufficio del Mediatore Europeo è stato formalmente istituito dal *trattato sull'Unione europea* (Maastricht, 1992) e eletto per la prima volta nel 1995.

Nominato dal Parlamento europeo per un mandato rinnovabile di 5 anni, il suo ruolo è quello di intermediario tra il cittadino e gli organismi dell'UE, è infatti autorizzato ad accogliere e prendere in esame reclami provenienti da privati, imprese ed organizzazioni dell'Unione e in generale da chiunque risieda o abbia sede sociale in un paese dell'Unione Europea.

Tra le sue competenze il Mediatore può inviare raccomandazioni alle istituzioni dell'UE e investire del caso il parlamento europeo perchè promuova l'azione politica necessaria, agisce nella piena indipendenza e imparzialità, non potendo né sollecitare né accogliere istruzioni da alcun organismo e tantomeno esercitare alcuna altra attività professionale.

Di fatto anche nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione eu-

ropea l'idea del mediatore è associata al concetto di buona amministrazione, all'art. 41 stabilisce infatti che: "Ogni individuo ha diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale, equo ed entro un termine ragionevole... ..", sottolineando quindi il diritto di tutti ad un'amministrazione trasparente e responsabile.

Diritto ribadito nel 2001 quando il Parlamento Europeo ha adottato una risoluzione che ha approvato il Codice di Buon Andamento Amministrativo al quale si devono ispirare tutte le Istituzioni e i corpi dell'Unione Europea.

Ovviamente, con l'aumentare dei paesi facenti parte dell'Unione Europea, sono aumentati anche i Difensori nazionali, questo ha creato l'esigenza di una messa in rete delle informazioni che ha portato nel 1996 alla costituzione di una rete dei difensori civici nazionali e regionali degli stati membri e, nel 2007, all'adozione di una dichiarazione da parte degli stessi, al fine di chiarire i servizi che possono offrire.

Attualmente il mediatore europeo è il *Prof. Nikiforos Diamandouros* che ha assunto il suo mandato il 1° aprile del 2003.

I.2 Il Difensore Civico nell'ordinamento Italiano

Con il diffondersi a livello europeo dell'Ombudsman, anche in Italia cominciò a sentirsi l'esigenza di introdurre una figura che andasse incontro al modello, che prendeva via via corpo, di una pubblica amministrazione efficiente ed efficace.

I principi di base ai quali quindi si ispirava, erano molto simili a quelli dell'Ombudsman anche se nell'ordinamento italiano furono le regioni, attraverso lo statuto, a prevedere questa figura; per prime, nel 1971, Liguria Toscana e Lazio.

In Italia manca infatti una legge che stabilisca i principi fondamen-

tali sulla difesa civica, renda obbligatoria la presenza di un difensore civico su tutto il territorio nazionale, ne coordini le attività e che istituisca il difensore civico nazionale; va comunque detto che è stato presentato un Progetto di Legge, (Gori-Migliorini), dedicato all'istituzione di questa figura.

Il legislatore statale per la prima volta si è occupato di difesa civica, con l'art. 8 della legge 142/1990, affiancando al difensore civico regionale quelli Provinciali e Comunali istituiti con il compito di garanti del buon andamento e dell'imparzialità della pubblica amministrazione.

Altre norme statali in via subordinata disciplinano la figura del Difensore civico, esse sono la L. 104 del 1992, che all'art. 36 c. 2 prevede la possibilità per il difensore civico di costituirsi parte civile a fianco di vittime disabili; la legge Bassanini sulla semplificazione amministrativa (127/1997), che estende le funzioni proprie del Difensore civico regionale alle amministrazioni periferiche dello stato in attesa dell'istituzione del Difensore civico nazionale; l'art. 136 del d.lgs. 267/2000, per l'esercizio del controllo sostitutivo sugli enti locali e la L. 241/90, come modificata e integrata, che all'art 25 prevede il ricorso al difensore civico per le richieste di riesame avverso provvedimenti di diniego, tacito o espresso, alle istanze di accesso ad atti amministrativi.

Sono dunque le norme regionali a costituire lo scheletro della normativa in materia di Difesa civica, normativa che è in continua evoluzione perchè tende a fare proprie tutte le esigenze di tutela che vanno emergendo nel territorio, rendendo quindi difficile un'analisi comparativa.

In linea generale possiamo però dire che il difensore civico non è un giudice, non è un avvocato, non è un controllore della pubblica amministrazione e non ha alcun potere impositivo o coercitivo. È un organo esterno alla pubblica amministrazione, autonomo e in-

dipendente, che, in posizione *super partes*, interviene su reclamo, istanza o segnalazione di qualunque interessato per comporre un conflitto tra amministrazione e cittadino.

Chiunque ritenga che un suo interesse sia stato leso da un provvedimento, un fatto, un comportamento, un atto illegittimo o comunque irregolare, un ritardo, può rivolgersi al difensore civico per chiedere di essere tutelato.

Il difensore civico non ha altro potere che assumere tutte le necessarie informazioni, farsi un'idea *super partes* in merito alla questione propositagli e cercare di convincere l'amministrazione a riparare l'atto di cattiva amministrazione compiuto o di convincere il cittadino che la sua lamentela non ha fondamento. Il parametro di giudizio non è quello di stretta legalità, ma di buona amministrazione.

I.3 Il Difensore Civico in Emilia-Romagna

In Emilia-Romagna il difensore civico fu istituito con legge ordinaria nel 1984 (n. 37 del 6/07/04) e fu previsto a livello statutario solo col secondo statuto del 1990.

Attualmente è disciplinato oltre che nella L. 25 del 16/12/2003, dall'art. 70 Titolo VIII dello Statuto regionale (L.R. 31 marzo 2005, 13), unitamente ad altri istituti di garanzia: Consulta di garanzia statutaria e Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza.

A questi è stato successivamente aggiunto l'Ufficio del Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale, introdotto dall'art. 10 della L. R. n. 3 del 19/02/2008.

L'ufficio del Difensore civico ha sede, secondo quanto stabilito dalla Deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea Legislativa 111/2007, presso il Servizio Istituti di garanzia.

Esercita le sue funzioni nei confronti dell'amministrazione regiona-

le, nella quale si devono intendere compresi enti, istituti, aziende e agenzie, nonché quei soggetti che, pur avendo natura di soggetto giuridico privato, erogano servizi pubblici, quali servizi di erogazione acqua, gas, servizi di trasporto ecc., e, come precedentemente rilevato, a norma dell'art. 16 della legge statale 127/1997, nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato.

Attualmente la struttura di cui si avvale è composta da un Responsabile di Servizio, tre funzionari giuridico-amministrativi, tre addette di segreteria, due collaboratori esterni e due stagisti.

A livello regionale, molti sono i comuni del territorio regionale che hanno previsto l'istituzione del Difensore civico (vedi appendice) e rispetto a questi, il Difensore civico regionale ha un ruolo di coordinamento.

II

Attività del Servizio

II.1 Competenze

Il difensore civico della regione Emilia-Romagna è organismo autonomo e indipendente (art. 70 dello statuto).

Come gli altri difensori civici regionali non è un giudice ma una sorta di “magistrato di persuasione”, unica funzione alternativa al ricorso giurisdizionale riconosciutagli, come sopra osservato, è quella che esercita in caso di diniego, anche tacito, o di differimento di accesso ai documenti amministrativi (ex art. 25, comma 4, legge 241/1990). Questa competenza non riguarda però le amministrazioni periferiche dello stato, per le quali è stata istituita la Commissione centrale per l’accesso.

Gli enti locali del territorio regionale possono stipulare apposita convenzione con la regione, il difensore civico regionale assume così anche la funzione di difensore civico di tali enti.

In ogni caso, per prassi, interviene anche nei confronti di altre amministrazioni, quali le amministrazioni centrali dello Stato o nei confronti di enti locali non convenzionati, pur non avendo competenza, ma ispirandosi al principio di leale collaborazione tra gli enti.

È anche il coordinatore di tutti i Difensori Civici presenti sul territorio della Regione e riferisce ogni anno sull’attività svolta nell’anno appena trascorso all’Assemblea legislativa regionale, al Parlamento e ai Consigli dei Comuni e delle Province convenzionati.

Interviene su istanza di singoli o formazioni sociali, per la tutela dei diritti e interessi di questi nei confronti della P.A., oppure d’ufficio, nei casi di maggiore gravità.

L’intervento è gratuito e non è incompatibile con la proposizione di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

Svolge inoltre attività di mediazione e di conciliazione ai fini di tutelare i diritti in particolare dei soggetti più deboli quali anziani, minori, immigrati.

Una volta esaurita l'istruttoria o a seguito di un suo intervento d'ufficio, il difensore civico segnala alla pubblica Amministrazione competente eventuali errori e carenze, sollecitandola ad adottare gli atti che le competono. In caso di omessa o insufficiente risposta, individuato il responsabile del procedimento, può ex art. 4 comma 3 L.R. 25/03:

- chiedere di procedere all'esame congiunto della pratica;
- disporre presso gli uffici gli accertamenti che si rendano necessari;
- esaminare, ottenendone copia i documenti relativi all'oggetto del proprio intervento.

Deve inoltre tenere costantemente informati gli interessati sull'andamento del procedimento e sulle iniziative che possono intraprendere.

Non può intervenire nei rapporti tra privati, non può prestare assistenza legale, non può sostituirsi alla P.A. nell'adozione degli atti che le competono, non può annullare, revocare, modificare atti della P.A., non può comminare sanzioni; infine, non può intervenire su questioni connesse al rapporto di pubblico impiego.

Al Difensore civico non si può opporre il segreto d'ufficio.

Il suo intervento può essere attivato inoltrando istanza scritta, utilizzando fax o e-mail o posta ordinaria, recandosi personalmente presso la sede o prendendo contatto telefonicamente.

N.b. Tutte le informazioni concernenti l'attività del Difensore civico della regione Emilia-Romagna, la struttura del Servizio Istituti di garanzia, la rete territoriale dei difensori civici locali, modalità e modulistica per l'attivazione dell'intervento, sono reperibili sul sito dell'Assemblea Legislativa <http://assemblealegislativa.regione.emilia-romagna.it> nelle pagine dedicate al Difensore civico.

II.2 Tipologie di intervento e Andamento dell'attività

Le richieste che giungono al Difensore civico non sempre si traducono nell'apertura di un fascicolo ma questo non significa necessariamente che comportino un minore lavoro di ricerca e studio.

Spesso infatti, le richieste di informazioni, siano esse telefoniche che scritte, provengono da cittadini che devono essere aiutati ad orientarsi nel mare magnum della normativa e ad individuare quali siano gli interlocutori da adire per le questioni che li riguardano.

Le risposte non possono pertanto essere sommarie o superficiali e comportano comunque un approfondimento, sia in termini giuridici che giurisprudenziali, della questione sottoposta.

La conferma dell'importanza di questa parte dell'attività è rappresentata dal dato relativo alla richiesta di informazioni scritte che nel 2007 arriva a coprire più del 18% di quella complessiva: la chiave di lettura è che c'è una sempre crescente fiducia nel servizio che viene individuato quale interlocutore ideale per acquisire tutte le informazioni relative all'attività della pubblica amministrazione in generale, non solo quindi quelle finalizzate al reclamo.

Stessa interpretazione può essere data anche dall'elevato numero di telefonate che quotidianamente vengono ricevute e che si può stimare intorno al migliaio in un anno.

I dati evidenziati dalle tabelle 1 e 2 mostrano, per contro, come l'attività legata all'apertura di fascicoli abbia conosciuto un momento di calo generale nel 2006 per poi riprendersi nel 2007.

Una delle ragioni è sicuramente da attribuirsi al fatto che a fine 2005 l'ufficio del difensore civico ha cambiato sede trasferendosi da Largo Caduti del Lavoro, in zona centro storico, a viale Aldo Moro dove ha sede la maggior parte dei servizi regionali.

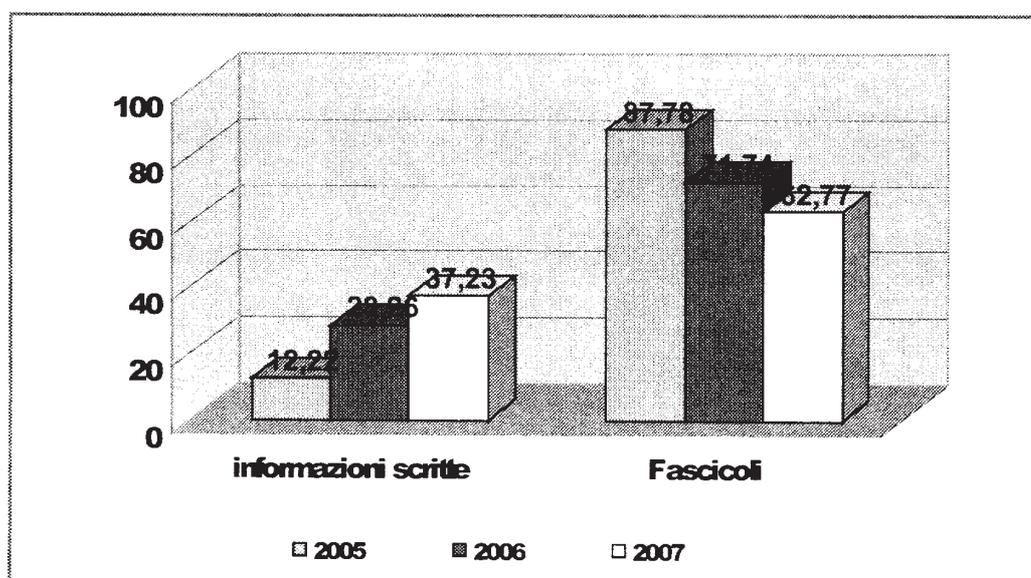
Viene da sé che, per quanto sia stata data tempestiva comunicazione dei nuovi riferimenti, alcune categorie di soggetti che si rivolgono al difensore civico, quali le persone anziane, si siano trovate in difficoltà nel raggiungere il servizio.

Anche nel 2007 si è registrato un calo degli accessi “di persona”, al servizio, ma questo dato è stato compensato dall’aumentare delle istanze pervenute per iscritto o per telefono.

Tab.1 Principali tipologie di intervento anni 2005-2007
(valori assoluti)

ANNO	INFORMAZIONI SCRITTE	FASCICOLI	TOTALE
2005	61	438	499
2006	130	330	460
2007	220	371	591

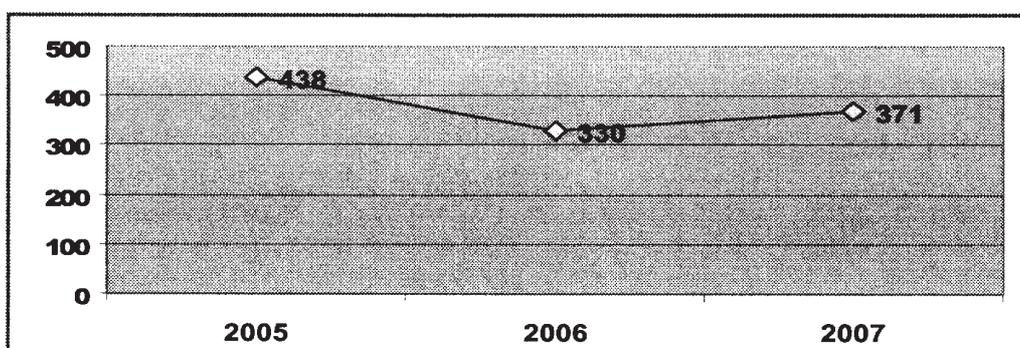
Tab. 2 Principali tipologie di intervento anni 2005-2007
(valori percentuali)



II.2.2 Apertura fascicoli

La tabella 3, già anticipata dalle precedenti, evidenzia come nel 2007 l'attività legata all'apertura dei fascicoli abbia iniziato un trend di crescita nonostante la vacatio del difensore civico da fine ottobre e nonostante la scelta di aprire i fascicoli solo laddove la fase istruttoria porti ad una valutazione di reale "maladministration" e non, pur a fronte di un'attività di ricerca e approfondimento, alla decisione di non dare luogo ad un intervento di difesa civica.

Tab. 3 Apertura fascicoli anni 2005-2007
(valori assoluti)



II.2.3 Esiti

Le istanze poste all'attenzione del Difensore civico si articolano in due categorie: quelle procedibili, rispetto alle quali si procede con l'attivazione dell'intervento, e quelle improcedibili, che invece vengono archiviate e che in genere presentano problemi di palese infondatezza o di mancanza di elementi che consentano di individuare l'oggetto del contendere.

Le istanze procedibili rappresentano le istanze fondate, nel senso che ci sono elementi sufficienti per procedere con l'intervento ma non necessariamente tali da provare le ragioni del ricorrente e, quindi, non lasciano prevedere quale possa essere l'esito.

Di assoluto rilievo risultano pertanto i dati riportati nelle tabelle 4 e 5.

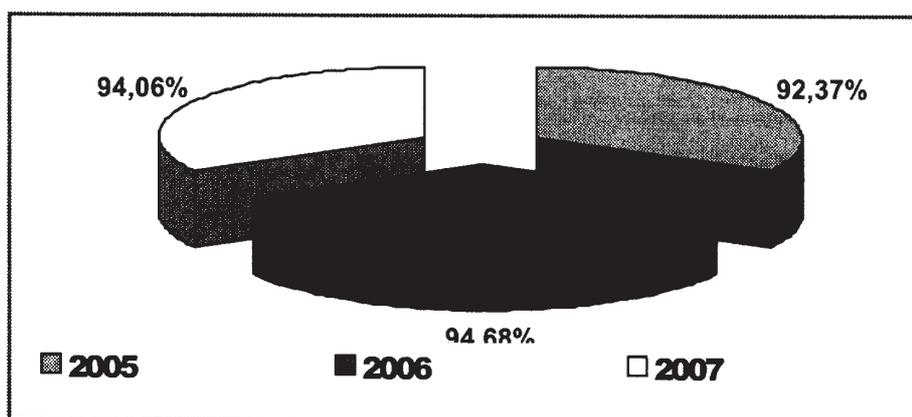
La rappresentazione grafica della tabella 4 infatti sottolinea come una percentuale altissima dei reclami fondati si concluda con esito positivo attestandosi nel 2007 quasi al 95%.

Questo valore dà l'idea dell'incisività dell'intervento del difensore civico che è in grado di rimuovere realmente gli ostacoli che si sovrappongono tra cittadino e pubblica Amministrazione.

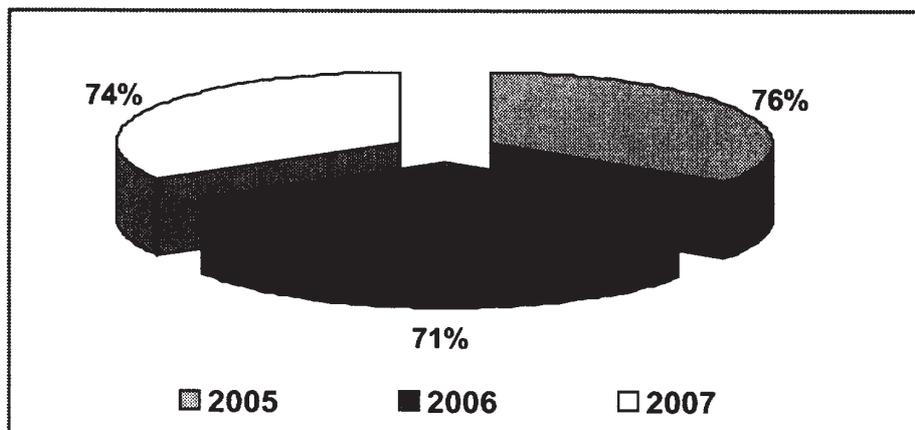
Non solo, la tabella successiva evidenzia come l'incisività sia anche accompagnata dalla tempestività, infatti la percentuale degli interventi che si chiudono nell'anno di apertura, viaggia mediamente intorno al 75%.

Dato di rilevanza assoluta se si pensa che esistono dei tempi fisiologici inderogabili, quali quelli di trasmissione delle comunicazioni, e i tempi di risposta da parte degli enti coinvolti nel procedimento, che sono solo in parte controllabili da parte del difensore civico.

**Tab.4 Reclami fondati che si chiudono in corso d'anno
con esito positivo**
anni 2005-2007 (valori percentuali)



Tab. 5 Fascicoli chiusi nello stesso anno di apertura
anni 2005-2007 (valori percentuali)



III

Aree di intervento

III.1 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi

Di facile intuizione il perché la maggior parte di richieste di intervento riguardino le attività e le funzioni facenti capo alla Regione Emilia-Romagna e agli enti locali convenzionati, come mostrato dalla tabella 6, importante è invece l'indicatore relativo agli enti locali non convenzionati che, seppur con valori non eclatanti, è comunque in crescita, arrivando nel 2007 a coprire il 16% dell'attività.

Questo dato è assolutamente confortante e significativo del fatto che la scelta di intervenire anche nei confronti di quegli enti rispetto ai quali non c'è competenza diretta, ha avuto evidentemente un ritorno positivo.

Tab. 6 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi
anni 2005-2007 (valori assoluti)

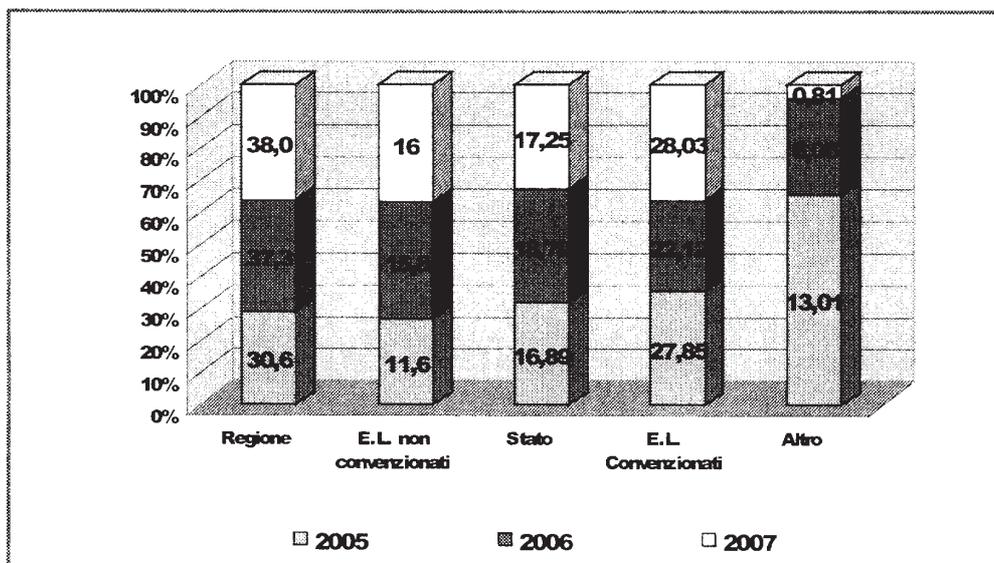
Regione	Enti Locali non convenzionati	Stato	Enti Locali convenzionati	Altro
134	51	74	122	57
123	52	62	73	20
141	59	64	104	3

Ai fini della definizione delle competenze del Difensore Civico:

- a) per Enti Locali si intendono: Province, Comunità Montane, Circondari ecc.;
- b) per Stato: tutti gli organismi statali con sede periferica nel territorio regionale quali INPS, Provveditorati agli Studi, Agenzie del Demanio, ecc.;

- c) per Regione: le attività e le funzioni dirette o indirette facenti capo alla Regione Emilia-Romagna, come AUSL, ARSTUD, ACER, Servizio tributi regionali ecc.

Tab. 7 Enti nei confronti dei quali si sono attivati interventi
anni 2005-2007 (valori percentuali)



Come già detto, gli Enti locali hanno la possibilità di convenzionarsi con il Difensore civico regionale sia in forma singola che associata. Ad oggi le convenzioni attive sono 7 e riguardano i comuni di Budrio, Casalecchio di Reno, Zola Predosa, Sala Bolognese, Sant'Agata Bolognese, Anzola dell'Emilia e Provincia di Bologna.

Sono poi in corso di definizione gli accordi per la riattivazione della convenzione con il comune di Crevalcore e per l'attivazione con la Provincia di Ravenna.

Le convenzioni possono prevedere la presenza di un funzionario dell'ufficio del Difensore civico regionale presso la sede dell'ente convenzionato una o due volte al mese, resta ferma comunque la facoltà per i cittadini di rivolgere le loro istanze anche presso la sede regionale.

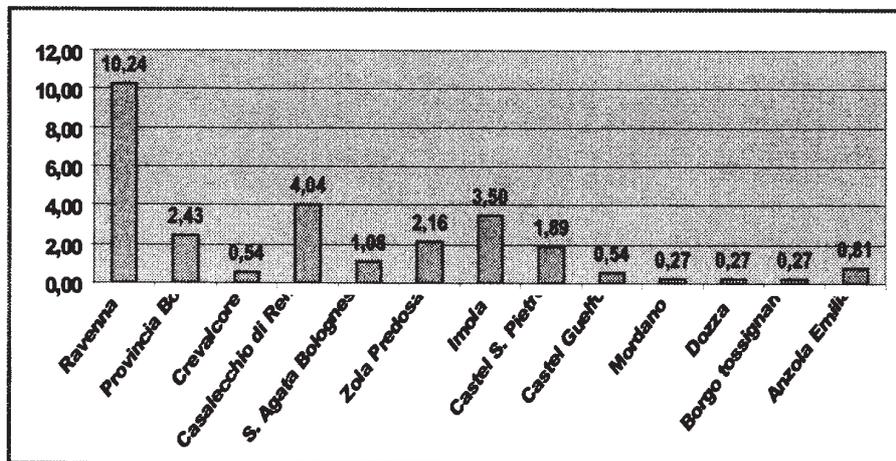
Il complesso dell'attività afferente a questi enti non è rappresentabile in quanto non è al momento possibile il monitoraggio degli accessi finalizzati alla sola acquisizione di informazioni o chiarimenti.

Le tabelle 8 e 9 che seguono, rimandano pertanto solo a quegli interventi che sono esitati nell'apertura di un fascicolo (Non sono stati inseriti i comuni convenzionati rispetto ai quali non sono stati formalizzati procedimenti).

Tab. 8 Interventi attivati nei confronti degli Enti locali convenzionati
anno 2007 (valori assoluti)

Enti Locali convenzionati	Procedimenti formalizzati
Anzola Emilia	3
Borgo tossignano	1
Casalecchio di Reno	15
Castel Guelfo	2
Castel S. Pietro Terme	7
Crevalcore	2
Dozza	1
Imola	13
Mordano	1
Provincia di Bologna	9
Ravenna	38
S. Agata Bolognese	4
Zola Predosa	8

Tab. 9 Incidenza degli interventi attivati nei confronti degli Enti locali convenzionati sull'attività del servizio anno 2007 (valori percentuali)



III.2 Materie di intervento

Se si tiene conto del fatto che il difensore civico regionale ha competenza nei confronti dell'universo delle amministrazioni, e che la sua competenza pertanto abbraccia una larghissima parte delle amministrazioni e degli organismi che erogano pubblici servizi presenti sul territorio regionale, ben si comprende come le materie oggetto di trattazione siano le più varie.

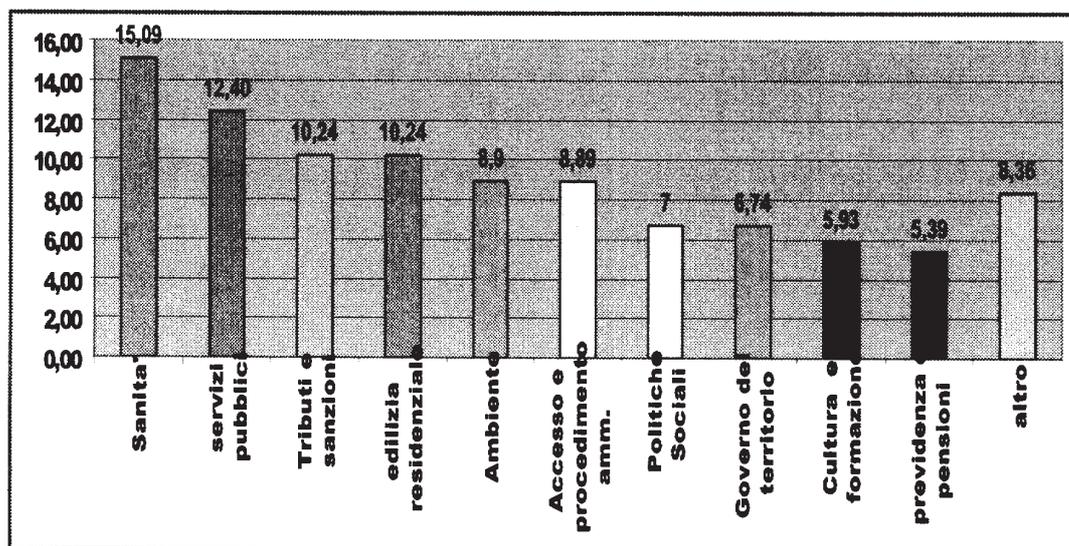
Non solo, per quanto riconducibili a categorie ben definite, spesso si articolano in casi diversi.

Schematizzando, le aree di intervento sono riassumibili in:

Agricoltura; Ambiente; Attività produttive, artigianato, industria e turismo; Cultura, istruzione, sport, formazione e lavoro; Edilizia residenziale privata e pubblica; Governo del territorio; Politiche sociali; Previdenza e pensioni; Procedimento amministrativo e diritto d'accesso; Responsabilità della P.A.; Sanità ed igiene, ASL ed Aziende ospedaliere; Servizi demografici ed elettorali; Servizi pubblici; Tributi e sanzioni amministrative.

La tabella che segue mostra, in percentuale, le aree che più frequentemente sono oggetto di difesa civica.

Tab.10 Ambiti di intervento
anni 2005-2007 (valori percentuali)



Appendice

Schede riassuntive dei casi trattati

n. procedimento	Ente coinvolto	Oggetto
2007/194	Trenitalia	Disguidi vari del servizio ferroviario
2007/27	Consorzio Servizi Sociali di Imola	Affido del figlio ai nonni paterni
2007/50	AUSL di Rimini	Mancata risposta richiesta documenti
2007/146	Consorzio Utenti Canali Molini di Imola e Massa Lombarda	Intervento ad argini del canale in prossimità dell'abitazione di Mordano
2007/199	Corte dei conti	Reclamo per mancata corresponsione della pensione
2007/205	ACER Bologna	Questione con ACER
2007/20	Regione Emilia Romagna	Mancato invito associazione animalista ad incontro Servizio veterinario
2007/104	Comune di Ravenna	Reclamo per divieto di fera via Ponte Marino Ravenna
2007/114	AUSL Rimini	Istanza riesame ex art. 25 L. 241/1990
2007/25	Enel	Ritardo emissione fattura chiusura utenza
2007/161	Consorzio Bonifica Reno Palata	Questioni con Consorzio Bonifica Reno Palata
2007/179	Regione Emilia Romagna	Richiesta restituzione tassa regionale diritto allo studio
2007/221	Comune di Ravenna	Reclamo per cattivo funzionamento numero verde Ufficio diritti animali
2007/264	Comune di Ravenna	Istanza accesso atti
2007/351	ENEL	Contesta fatturazioni Enel

2007/228	Motorizzazione Civile di Bologna	Comunicazione cambio di residenza
2007/229	Servizio Tecnico Bacino Fiumi Romagnoli Ravenna	Mancata conclusione procedimento assegnazione casa demaniale
2007/345	INPDAP	Richiesta di chiarimenti
2007/133	Regione Emilia Romagna	Mancata conclusione procedimento a seguito di sopralluogo
2007/240	AUSL Bologna	Mancato progetto terapeutico
2007/266	Comune di Ravenna	Reclamo per sanzione
2007/287	Regione Emilia Romagna	Digiuno per libertà ricerca scientifica
2007/300	Ospedale Bellaria	Rimozione auto disabili da parcheggio ospedale Bellaria
2007/311	Ausl Bologna	Mancata risposta a segnalazioni circa problemi nella psichiatria Ausl Bologna
2007/333	Ausl Bologna	Mancata risposta
2007/357	Servizio edilizia privata	Mancata risposta
2007/359	INPS	Richiesta intervento presso Direttore INPS, sede di Roma
2007/364	Comune di Casalecchio di Reno	Differimento accesso atti
2007/21	AUSL Ravenna	Mancata effettuazioni controlli AUSL e Polizia Municipale
2007/22	PRATICA ANNULLATA	
2007/24	Regione Emilia-Romagna	Mancato riscontro nota in tema popolazione canina

2007/121	Regione Emilia Romagna	Mancata realizzazione canili comunali e sovracomunali
2007/2	Provincia di Bologna	Reclamo avverso mancato utilizzo graduatoria esistente per assunzione di analoghe posizioni lavorative
2007/3	Ausl e comune di Rimini	Mancata concessione sussidio economico per cambio residenza in itinere
2007/4	Azienda Ospedaliera Bazzano	Reclamo avverso richiesta di pagamento ticket sanitario per cambio codice di accesso al Pronto soccorso
2007/7	Questura di Bologna	Ritardo rilascio permesso di soggiorno
2007/8	PRATICA ANNULLATA	
2007/13	Provincia di Bologna	Contestazione realizzazione nuovo sentiero all'interno del Parco dell'Abbazia di Montevoglio
2007/15	Hera S.p.A.	Contesta la mancata lettura del contatore
2007/16	Comune di Mordano	Contestazione mancata pre-visione in Regolamento comunale nucleo familiare ristretto per domanda alloggi pubblici
2007/17	Comune di Ravenna	Pessima qualità della vita e scarsa sicurezza strada comunale
2007/30	Società Autostrade	Esproprio in Comune di Castiglion dei Pepoli
2007/31	Provincia di Bologna	Pista ciclabile in Comune di Baricella
2007/35	ARPA e AUSL	Azienda di Medicina

2007/40	Arstud Bologna	Reclamo avverso riduzione borsa di studio
2007/79	Comune di Ravenna	Esposto per condizioni igieniche in terreno privato
2007/49	Regione Emilia-Romagna e Comune di Borgonovo Val Tidone	Contestazione procedura di rilascio alloggio per assegnatari ERP (L.R. 24/2001)
2007/234	Azienda ospedaliera Sant'Orsola	Richiesta parere Difensore civico circa formazione infermieri per accesso a posizioni funzionali
2007/5	Comune di Solarolo (Ra)	Reclamo per infrazione stradale rilevata tramite autovelox e conseguente provvedimento di decurtazione punti
2007/6	Regione Emilia-Romagna	Reclamo avverso obbligo pagamento cure odontoiatriche
2007/18	Comune Castiglione dei Pepoli ed Hera Bologna	Istanza di riesame diniego tacito accesso agli atti
2007/26	Comuni di Molinella e Bologna	Reclamo avverso mancato accoglimento richiesta di indennità di frequenza della
2007/34	INAIL Ravenna	Richiesta finanziamento per modifiche e dispositivi al fine di attuare il "sali e guida"
2007/278	Regione Emilia Romagna	Oneri per occupazione aree demaniali
2007/1	Questura di Bologna	Istanza per concessione permesso di soggiorno
2007/10	Acer Bologna	Richiesta certificato di abitabilità immobile ex ACER (in subordine motivi per i quali l'edificio è privo di abitabilità)
2007/28	INPS di Imola	Ricongiungimento pensione
2007/33	Comune di Monterenzio	Contestazione tassa rifiuti

2007/38	Comune di Imola	Iscrizione obbligatoria all'INADEL
2007/39	Agenzia Entrate di Ferrara	Ritardo rimborso IRPEF
2007/42	HERA	Richiesta risarcimento danni provocati da macchine smaltimento rifiuti
2007/44	Ausl di Parma	Conferimento indennizzo una tantum ai sensi della legge 210/92
2007/9	Azienda Ospedaliera Ferrara	Contestazione richiesta pagamento ticket per prestazione in pronto soccorso
2007/11	AUSL Piacenza	Contestazione valutazione prova in procedura per copertura posti di Dirigente medico di Chirurgia generale
2007/12	Comune di Pavullo nel Frignano	Contestazione cartella esattoriale
2007/14	Provincia di Piacenza	Richiesta annullamento Piano Strategico "Vision 2020"
2007/19	Comune di Castel S. Pietro Terme	Richiesta danni
2007/23	Comune di Ravenna	Richiesta risarcimento danni per caduta a causa di tombino stradale
2007/29	HERA Imola	Mancato rimborso di bollette il cui pagamento era dovuto in misura inferiore
2007/32	ARSTUD	Revoca alloggio e trasformazione borsa di studio da "furi sede" a "in sede" per mancato rispetto di norma del regolamento ARSTUD
2007/58	Assessorato regionale Sanità	Mancata fornitura farmaco Eskim 1000 a paziente esente da ticket
2007/60	Provincia di Forlì-Cesena	Istanza concessione fabbricato

2007/82	AUSL Ravenna	Reclamo per pagamento operazione oculistica
2007/195	Hera Bologna	Contestazione fattura consumo acqua
2007/36	INPS Bologna	Mancato accoglimento richiesta di sgravio cartella esattoriale
2007/37	Regione Emilia Romagna	Richiesta riesame ex art. 25 Legge 241/90 diniego estrazione copia di elaborati consuali
2007/41	AUSL Bologna	Richiesta rimborso spese odontoiatriche
2007/43	Prefettura di Bologna	Mancata risposta a reclamo avverso tardiva esecuzione di provvedimento giurisdizionale
2007/47	INPS di Bologna	Recupero importo pagato in misura superiore al dovuto relativamente a pensione di invalidità
2007/51	Comune di Castel S. Pietro	Sanzioni per violazione codice della strada
2007/54	Comune di Argelato	Mancato riscontro istanza costruzione capanno ricovero attrezzi
2007/56	Comune di Vergato e AUSL di Bologna	Presenza di cemento-amianto nella copertura di Susano di Vergato
2007/57	Assessorato regionale sanità	Mancata risposta a richiesta spiegazioni circa convenzione con struttura riabilitativa Luce sul mare Bellaria Igea Marina
2007/61	Comune di Cisterna di Latina	Contestazione ICI Comune di Cisterna di Latina

2007/62	Osp S. Anna Ferrara	Reclamo avverso richiesta di pagamento spese per trasferimento degente
2007/261	Commissione di Garanzia	Mancata risposta a problematiche segnalate in merito al biennio specialistico accademia belle arti
2007/64	ARPA Bologna	Inquinamento acustico riferito ad esercizio pubblico all'interno di Villa Serena
2007/66	Comune di Imola	Costruzione parcheggio privato ad uso pubblico
2007/68	Comune di Casalecchio di Reno	Reclamo avverso richiesta di compartecipazione per alla spesa del mantenimento in casa di cura della madre invalida
2007/69	Regione Emilia-Romagna	Legge 241/90 e legge regionale 32/93
2007/72	Comune di Castel San Pietro	Richiesta annullamento verbale di contestazione violazione Codice della Strada
2007/75	Comune di Zola	Mancata informazione su convenzione per mutuo agevolato volto ad acquisto alloggi ERP
2007/117	Comune di Altedo di Malalbergo	Segnalazione di barriere architettoniche
2007/123	AUSL di Bologna	Libretto famigliari lungodegenti ex presidio psichiatrico "F. Roncati"
2007/132	Hera Ravenna S.p.A.	Mancata risposta a reclamo
2007/45	Comune di Dozza	Richiesta di riesame accesso agli atti
2007/46	Hera Imola-Faenza	Aumento tassa rifiuti
2007/48	Comune di Castel San Pietro Terme	Consorzio costituito per la gestione di strada bianca

2007/55	Hera Bologna	Ripristino strada che conduce alla propria abitazione in Comune di Castiglion dei Pepoli
2007/59	Enel Gas	Mancata disattivazione fornitura gas
2007/76	Enel gas	Reclamo avverso errata lettura contatore gas da parte di enel gas
2007/77	Comune di Casalecchio di Reno	Reclamo avverso mancato accoglimento richiesta stato di indigenza
2007/83	Hera SpA	Aumento tariffa igiene ambientale
2007/84	Agenzia Entrate	Reclamo per diniego istanza annullamento provvedimento Agenzia Entrate
2007/85	Arstud Bologna	Reclamo per revoca posto alloggio
2007/90	Comune di Cattolica	Richiesta revoca dimissioni
2007/52	Ausl di Rimini	Richiesta sostegno economico
2007/53	Ospedale di Bentivoglio	Reclamo avverso riduzione ore permesso ex art. 33 L.104
2007/63	Assessorato Politiche per la salute	Mancata risposta a richiesta di chiarimenti su gratuità esami clinici per prevenzione per familiarità
2007/65	Consorzio Servizi Sociali di Imola	Affido della figlia agli zii
2007/67	Comune di Imola e AUSL di Imola	Questione concernente canna fumaria condominiale
2007/70	Ufficio Scolastico Provinciale di Bologna	Graduatorie per reclutamento personale scolastico

2007/71	Enelgas Milano	Mancata risposta a reclamo Enelgas
2007/73	Inpdap	La signora contesta la decorrenza della pensione privilegiata
2007/78	Comune di Ravenna	Mancata risposta a note nelle quali segnalava problematiche nell'accesso alla piscina comunale
2007/80	AUSL di Rimini	Riesame accesso atti
2007/81	Consorzio servizi sociali comune di Ravenna	Mancata risposta a richiesta contributi e/o esoneri
2007/138	Comune di Casalecchio di Reno	Danni da radici di alberi comunali
2007/139	Ausl Bologna	Problematiche con Ser.T.
2007/74	Comune di Gropparello	Abuso edilizio in Comune di Gropparello
2007/88	ASL Ferrara	Prestazioni fisioterapiche effettuate in regime libero professionale per lontananza e tempi d'attesa di strutture convenzionate
2007/91	Comune di S. Agata Bolognese e ATC	Spostamento pensilina autobus
2007/94	Hera S.p.A. Ravenna	Acqua stagnante nel fosso
2007/95	Regione Emilia Romagna	Richiesta applicazione protocollo diagnostico per gli autistici
2007/96	Comune di Zola	Reclamo avverso richiesta di ISEE familiare per concessione benefici a favore di disabili
2007/97	ARSTUD Bologna	Richiesta di accesso agli atti
2007/98	AUSL Bologna	Segnalazione disservizio centro igiene mentale

2007/99	Fastweb	Mancata riparazione linea telefonica
2007/100	Comune di Ravenna	Richiesta spiegazioni circa proposta mobilità alloggio Comunale
2007/101	Comune di Ravenna	Mancata risposta a istanza mobilità alloggio
2007/86	Comune di Argelato	Difficoltà economiche per pagamento retta scolastica e utenze alloggio pubblico
2007/87	Comune di Imola	Presunto danneggiamento al proprio edificio in conseguenza di transito camion
2007/89	Regione Emilia-Romagna	Segnalazione disservizio del centro assistenza tasse automobilistiche
2007/360	ARPA e AUSL	Inconvenienti recati da rosticceria
2007/102	Comune di Ravenna	Mancata risposta a istanza installazione specchi parabolici
2007/107	ENEL Potenza	Contesta preventivo per allaccio ENEL
2007/108	Comune di Monghidoro	Manutenzione strada comunale via Chiesa Vergiano
2007/166		Reclamo avverso tariffe servizio idrico integrato
2007/167	Comune di Ravenna	Istanza rateizzazione sanzioni stradali
2007/198	Comune di Bologna	Richiesta rimborso ICI al Comune di Bologna
2007/218	Camera di Commercio Ravenna	Pagamento interessi a seguito sentenza Tar
2007/92	Comune di Ozzano Emilia	Reclamo avverso presunte irregolarità assunzione c/o un Ente locale

2007/93	AUSL Bologna	Reclamo avverso mancata erogazione ausili sanitari
2007/109	Wind-Infostrada	Richiesta disdetta contratto telefonico Wind-Infostrada
2007/110	Assessorato Agricoltura	Presunta illegittimità del dato normativo che assoggetta al contributo di bonifica gli abitanti dei centri urbani che già pagano il canone per la fognatura
2007/111	Comune di Casalecchio di Reno	Segnalazioni di situazione di grave disagio economico
2007/112	U.O. Medicina legale	Reclamo avverso certificazione medica
2007/113	Comune di Zola	Reclamo per inquinamento proveniente da stabilimento di una ditta convenzionata con il comune
2007/115	Bonifica Reno Palata e Gestline	Contestazione spese per notifica di contributo a Consorzio di Bonifica regolarmente pagato
2007/122	Comune di Anzola dell' Emilia	Problematiche di inquinamento acustico dovute a campo di calcio
2007/103	AUSL Bologna	Casa protetta i platani. Reclamo per scarsi controlli da parte AUSL Bologna nei confronti impianto di condizionamento
2007/106	ARPA Bologna	Mancata attivazione degli accertamenti di competenza da parte di ARPA
2007/116	Comune di Crevalcore	Richiesta pagamento retta mensa scolastica in misura massima

2007/126	Comune di Ravenna	Concessione in affitto di immobile comunale
2007/128	ACER	Manutenzione appartamento ad affitto agevolato costruito e gestito da ACER
2007/129	Comune di Vergato	Reclamo per mancato rilascio carta d'identità valida per l'espatrio
2007/130	Consorzio della Bonifica Reno Palata	Mancata risposta scritta e "duplicazione" del contributo consortile a seguito di successivi frazionamenti e riunificazione dello stesso appezzamento di terreno.
2007/135	ASL Rimini	Reclamo per liste di attesa esami diagnostici
2007/137	Comune di Sasso Marconi	Richiesta di contributo per compartecipazione spesa socio-sanitaria
2007/140	Comune di Ravenna	Mancato riscontro nota ENPA
2007/141	Comune di Ravenna	Richiesta informazioni decessi di cani nel canile di Ravenna
2007/219	Ausl Ravenna	Inserimento lavorativo disabile
2007/105	Hera Ravenna	Accesso atti Hera per causa in corso
2007/142	Ospedale Maggiore	Esposto concernente esame vemps soglia presso l'ambulatorio
2007/143	Comune di Ravenna	Istanza riesame avverso diniego tacito accesso atti Comune di Ravenna
2007/144	Comitato di vigilanza INPDAP Roma	Ricorso avverso reclamo INPDAP

2007/145	Comune di Sant Agata Bolognese	Inquinamento acustico proveniente da bar sottostante la propria abitazione
2007/147	Regione Emilia-Romagna	Contestazione mancato rispetto graduatoria assunzione personale amministrativo contabile cat. D1
2007/150	Regione Emilia-Romagna	Informazioni competenze Regione Emilia-Romagna su formazione graduatorie scuole infanzia
2007/151	Comune di Ferriere	Reclamo avverso mancata risposta a richiesta di chiarimenti su posizionamento di scatola di derivazione
2007/153	ENEL e p.c. Comune di Calderara	Mancata disattivazione fornitura elettricità Enel
2007/154	ENELGAS	Mancata disattivazione Enelgas successiva al periodo prestabilito
2007/225	Comune di Ravenna	Mancata risposta circa presunto abuso modifica PSC
2007/118	INPS e Gest LINE	Iscrizione ipoteca su immobili
2007/119	Ministero della Pubblica Istruzione	Istanza per la costituzione di 3 classi di tempo pieno Istituto scolastico Rodari Mezzano (Ra)
2007/303	Comune di Loiano	Pagamento Tarsu
2007/124	Comune di Loiano	Verifica legittimità opere edilizie
2007/136	ATC	Reclamo avverso posizionamento capolinea autobus
2007/155	Regione Emilia Romagna	Reclamo avverso pagamento bollo auto storica

2007/157	Comune di Ravenna	Mancata risposta a nota di segnalazione presenza nidi e richiesta di interventi di tutela
2007/158	Ravenna Entrate S.p.A.	Contestazione avviso accertamento per imposta pubblicità
2007/165	Enelgas e Hera	Contenzioso Enelgas-Hera con emissione di doppia fattura
2007/196	Comune di Ravenna	Esposto per condizioni sicurezza via Cesarea Ravenna
2007/312	Comune di Crevalcore	Mancata corresponsione TFR
2007/120	Comune di Ravenna	Istanza per assunzione in qualità di disabile
2007/125	Comune di Ravenna	Mancato rilascio permesso residente per accesso e sosta in zona a traffico limitato
2007/127	Provincia di Bologna e Arma dei Carabinieri	Conversione brevetto militare di scuola guida in analogo civile
2007/131	ANNULLATA	
2007/134	AUSL Piacenza e Direzione Generale Sanità	Segnalazione disagio Reparto di Medicina Nucleare
2007/148		Informazioni su diritto d'accesso
2007/156	Regione Emilia Romagna	Aumento bollo auto
2007/170	Ministero del Tesoro e Banca Popolare E-R	Mancato invio azioni di sua proprietà dalla filiale di Modena della Banca Popolare dell'Emilia-Romagna a quella di Sassuolo
2007/172	ARSTUD Bologna	Richiami di ARSTUD e conseguente rischio di perdere l'alloggio
2007/232	Motorizzazione civile Ferrara	Mancata accettazione autocertificazione motorizzazione civile

2007/248	Consorzio di Bonifica Bentivoglio Enza	Richiesta chiarimenti Bonifica Bentivoglio Enza in merito a pagamento tassa consortile
2007/160	Regione Emilia-Romagna	Richiesta contributo affitto
2007/163	AUSL Ravenna	Reclamo per dimissione ospedaliera
2007/164	Comune di Ravenna	Reclamo per decadenza alloggio ACER
2007/168	Difensore Civico del Comune di Bologna	Contestazione aumento costi bocchette anticendio
2007/173	Comune di Formigine	Inquinamento acustico causato da attività all'aperto organizzate dal Comune a Villa Gandini di proprietà comunale
2007/174	Garante del Contribuente di Bologna	Contesta il pagamento di somme iscritte a ruolo
2007/177	Ausl Bologna	Mancata risposta ad istanza mancato pagamento ferie non godute a lavoratrice dimessasi volontariamente
2007/178	Agenzia del Demanio Bologna	Mancata chiarezza dei criteri utilizzati per l'aumento del canone di locazione e disparità di trattamento
2007/180	Consorzio bonifica Romagna Centrale	Richiesta pagamento bonifica Romagna centrale
2007/363	Ferrovie	Reclamo per ritardo treni
2007/149	AUSL di Bologna	Reclamo avverso mancato accoglimento mobilità ex L. 104
2007/181	AUSL di Ferrara	Mancata esenzione ticket per esame diagnostico
2007/182	Ausl di Imola	Installazione di montascale condominiale

2007/183	AUSL di Bologna	Mancato versamento rate di saldo marzo/maggio 2006
2007/186	Comune di Gossolengo	Sanzione per affissione targa
2007/187	Comune di Anzola	Richiesta di accesso agli atti
2007/189	Comune di Ravenna	Mancata risposta a nota con la quale si richiedevano provvedimenti in merito a colonia felina
2007/190	AUSL	Problematiche legate a disagio mentale e ricovero in comunità
2007/191	Consorzio Servizi Sociali Imola	Mancata assegnazione alloggio comunale
2007/192	Regione Emilia-Romagna	Richiesta riesame diniego di accesso agli atti
2007/193	Comune di Casalecchio	Reclamo avverso creazione variante
2007/197	Azienda ospedaliera	Reclamo per sanzione e rimozione auto disabile ospedale Sant'Orsola
2007/201	AUSL Bologna	Chiusura pomeridiana CUP di Bologna e Provincia durante il periodo estivo
2007/230	Comune di Granarolo	Problematica in merito deflusso acque
2007/233	Comune di Ravenna	RTA Villa Marini
2007/152	INPS	Errori di calcolo in occasione di ricongiungimento contributi.
2007/159	Comune di San Felice sul Panaro	Richiesta riclassificazione strada
2007/162	INPS di Imola	Mancata percezione assegni di maternità

2007/171	RAI	Indebita richiesta pagamento canone RAI
2007/175	Comune di Gaggio Montano	Presunti danni alla abitazione di proprietà causa lavori del Comune relativi a scarichi fognari
2007/176	Ministero per i Beni e le Attività culturali	Giardino Villanoviano Bologna
2007/210	Comune di Zola Predosa	Mancata manutenzione da parte del Comune di una strada precedentemente classificata come privata e poi presa in gestione dal Comune
2007/213	Comune di Castel S. Pietro	Bando assegnazione alloggi Panzacchia 2 e Quaderna
2007/226	Comune di Ravenna	Mancata risposta aree verdi riservate ai cani
2007/227	Comune di Ravenna	Mancato riscontro nota costruzione canile municipale. Complesso Cà Rossa
2007/302	Provincia di Bologna	Borsa di studio Provincia di Bologna
2007/169	AUSL e Comune di S. Giovanni in Persiceto	Mancato rispetto di norme relative ad adempimenti strutturali e sanitari di esercizio commerciale
2007/202	ARSTUD bologna	Revoca borsa di studio e alloggio ARSTUD
2007/204	ACER	Contesta modalità di fatturazione/ripartizione spese di riscaldamento
2007/215	Comune di Cento	Reclamo ZTL Comune di Cento

2007/222	Università di Bologna	Richiesta rimborso contributo per partecipazione al Master di educazione ambientale
2007/223	Comune di Ravenna	Richiesta riesame diniego accesso atti
2007/236	Agenzia del Demanio ER Bologna	Chiarimenti su calcolo canone di locazione casello ex ferrovia
2007/237	Agenzia del Demanio ER Bologna	Chiarimenti su calcolo canone di locazione casello ex ferrovia
2007/239	Comune di Casalecchio di Reno e ACER	Richiesta cambio alloggio
2007/271	INPDAP BOLOGNA	Istanza per concessione mutuo INPDAP
2007/332	Regione Emilia Romagna	Istanza riesame diniego accesso atti ambientali
2007/184	Ausl Bologna	Mancata liquidazione ferie non godute
2007/185	Regione Emilia Romagna	Richiesta chiarimenti aumenti addizionali regionali e comunali
2007/238	Comune di San Giovanni in Persiceto	Reclamo avverso mancato perfezionamento lavori di bonifica amianto
2007/242	ENEL GAS	Reclamo per mancata disattivazione contratto enel gas
2007/244	AUSL di Bologna	Dimensioni inadeguate letto ospedaliero assegnato al marito
2007/301	Acer Bologna	Mancata risposta a richiesta spiegazione esclusione quote centraline termiche
2007/188	Regione Emilia Romagna	Richiesta acquisizione CTR

2007/255	Archivio Provinciale Bologna	Mancato invio cartella clinica remota
2007/256	Comune di Casalecchio	Richiesta installazione insegna
2007/257	AUSL di Bologna	Piano terapeutico e tutele di bambino affetto da epilessia
2007/258	Comune di Bagnolo in Piano	Parere Difensore civico del Comune di Bagnolo in merito assegnazione alloggi ERP Comune di Bagnolo
2007/260	AUSL di Bologna	Richiesta di pagamento per mancato ritiro refertazione medica
2007/265	Comune Castel San Pietro	Lamenta la cattiva programmazione delle fasi di un semaforo e l'utilizzo del photo-red da parte del Comune
2007/279	Inps Bologna	Istanza prepensionamento
2007/280	Questura di Bologna	Rilascio passaporto
2007/291	ENEL	Reclamo per richiesta pagamento bollette
2007/294	Comune di Ravenna	Enpa Ravenna: mancato riscontro a nota
2007/200	Comune di Cesena	Reclamo avverso riclassificazione catastale
2007/206	Trenitalia	Lamenta che non è stato possibile cambiare il periodo di viaggio con Trenitalia
2007/208	RAI sede di Bologna	Indebita richiesta pagamento canone Rai
2007/212	Ospedale di Imola	Prelievo sanguigno e conseguenti dolori al braccio

2007/214	AUSL Bologna	Richiesta chiarimenti circa legittimità obbligo pagamento intervento chirurgico
2007/235	Comune di Anzola	Problematiche varie con Comune di Anzola relativamente a costruzione di zona industriale attigua ad abitazioni
2007/241		Informazioni su normativa per disabili in età scolare
2007/246	AUSL Rimini	Reclamo nei confronti del Sert Rimini
2007/247	Regione Emilia Romagna	Reclamo avverso divieto circolazione Auto Euro 2
2007/249	Ausl Bologna	Reclamo per mancata visita medica da parte dipartimento salute mentale Ausl Bologna
2007/251	Ausl Modena	Reclamo pagamento ticket ospedaliero
2007/252	Ministero della Pubblica Istruzione	Reclamo per errate informazioni Ufficio scolastico provinciale
2007/253	Ministero della Pubblica Istruzione	Reclamo per errate informazioni
2007/259	Ministero Istruzione	Istanza di riesame per diniego accesso ad atti
2007/203		Contestazione presenza segnale divieto di sosta
2007/217	Assessorato Regionale Sanità	Reclamo avverso obbligatorietà vaccinazioni
2007/263	INPS di Ferrara	Indennità di mobilità
2007/268	AUSL Bologna	Istanza per costituzione parte civile AUSL Bologna
2007/277	Ufficio Scolastico Provinciale di Bologna	Conteggio pensione

2007/282	ACI Emilia-Romagna	Contestazione importo bollo relativo ad autocarro di proprietà
2007/284	Comune di Argenta e Garante d Ateneo Ferrara	Reclamo avverso richiesta di pagamento contributo per laboratori universitari
2007/288	ACER Bologna	Mancata risposta a richiesta di riscatto alloggio ACER
2007/289	Regione Emilia Romagna	Riconoscimento della "M.C.S." (Sensibilità Chimica Multipla)
2007/295	Comune Castel guelfo	Richiesta di integrazione documentazione per accoglimento DIA
2007/296	ACER	Mancata riparazione ascensore
2007/207		Mancato adeguamento carta circolazione a seguito cambiamento di via e numero civico
2007/209	Comune di Sant Agata Bolognese	Richiesta alloggio ERP
2007/211	Ausl e Commissione Medica di Parma	Reclamo in merito ad errori ed omissioni da parte dell'AUSL e della Commissione Medica di Parma
2007/216	Comune ed Ausl Ravenna	Esposto avverso apertura negozio vendita Kebab
2007/220	Ufficio Sindaco e Assessorato Diritti Animali	Mancata risposta a nota relativa a Orto Siboni
2007/224	Poste italiane SpA	Riscossione di buono postale fruttifero
2007/231	Comune di Ravenna	Esclusione da graduatoria asilo nido
2007/243	AUSL Imola	Mancata risposta a richiesta di certificazione

2007/267	Liceo classico Ravenna	Mancata iscrizione classe seconda liceo
2007/286	Prefettura di Ravenna	Reclamo avverso mancato accoglimento di documentazione per permesso di soggiorno
2007/367		Problema di attivazione linea telefonica
2007/245	Prefettura di Bologna	Revoca decreto nomina guardia giurata e licenza porto di pistola
2007/262	Provincia di Bologna	Irregolarità nell'espletamento del servizio taxi e illegittima espulsione da Co.Ta.Bo.
2007/297	ENEL Roma	Bolletta ENEL eccessivamente onerosa
2007/299	Direzione generale difesa suolo	Contestazione canone occupazione bene demaniale
2007/305	Comune di Castello di Argile	Problematiche anagrafiche
2007/306	Comune di Casalecchio di Reno	Reclamo per multa elevata con fotored
2007/307	Regione Emilia Romagna	Richiesta risarcimento danni causati da fauna selvatica
2007/313	Comune di Finale Emilia	Presunto abuso edilizio in Comune di Finale Emilia
2007/342	Garante del Contribuente	Cartella esattoriale per errato inquadramento catastale
2007/362	Collegio Geometri Bologna	Istanza accesso atti
2007/250	Provincia di Bologna	Mancato riscontro nota
2007/254	ACI Emilia Romagna Forlì	Richiesta restituzione tassa possesso autovettura
2007/270	Hera Ravenna s.r.l.	Mancata risposta a nota 8 giugno 2007

2007/274	Inail di Imola	Accertamento menomazione integrità psicofisica derivante da infortunio sul lavoro
2007/275	Regione Emilia Romagna	Rinnovo concessione per utilizzo rampa carraia lato fiume PO per accesso a terreno golenale di proprietà
2007/276	INAIL Ferrara	Mancato riconoscimento infortunio sul lavoro
2007/292	Comune di Sogliano	Richiesta di riesame a diniego accesso ad atti
2007/317	Telecom	Contestazione fattura Telecom e mancata indicazione del costo della telefonata da parte di emittente radiotelevisiva
2007/269	Regione Emilia Romagna	Richiesta risarcimento danni da fauna selvatica
2007/272	INPDAP di Modena	Contestazione determinazione pensione definitiva
2007/273	Ausl di Imola	Questione con SERT di Imola
2007/281	Difensore Civico del Comune di Bologna	Mancata rateizzazione cartella esattoriale
2007/283	Comune di Piacenza	Assegno bebè
2007/285	Comune di Bologna	Domanda assistenza sociale
2007/290	Comune di Imola	Mancato accoglimento richiesta riduzione d'imposta su terreni agricoli condotti da coltivatori diretti
2007/293	Regione Emilia Romagna	Richiesta di manutenzione
2007/318	Hera, Enelgas e Autorità energia elettrica e gas	Impossibilità di passare da Hera ad Enelgas e disattivazione della fornitura.

2007/323	Comune di Imola	Mancato riscontro a richiesta concessione residenza
2007/358	Croce rossa italiana	Problematica circa soci attivi Cri
2007/298	Comune di Corviglio	Mancata risposta a esposto
2007/304	Comune di Calderara	Problematica per residenza comune di Calderara
2007/309	AUSL di Bologna	Reclamo per richiesta pagamento per mancato ritiro referto
2007/316	AUSL di Bologna	Pagamento ticket per mancato ritiro referto
2007/319	Corecom	Richiesta parere in merito a legittimità regolamento interno Corecom
2007/320	Assessorato Cultura	Chiarimenti su modalità di erogazione finanziamenti
2007/322	Comune di Imola	Accesso carraio strada laterale di via Minghetti
2007/327	Regione Emilia Romagna	Reclamo per costruzioni in zona di interesse storica
2007/330	Comune di Zola	Reclamo per emissione cartella esattoriale
2007/331		Reclamo per multa
2007/334	Comune di Sogliano al Rubicone	Istanza riesame diniego tacito accesso agli atti
2007/335	Comune di Casalecchio	Mancata trasmissione Isee
2007/336	Comune di Casalecchio di Reno	Ici anno 2002
2007/308	Comune di Bologna	Richiesta di rimborso acquisto libri scolastici
2007/321	Regione Emilia Romagna	Richiesta contributi abbattimento barriere architettoniche

2007/324	Comune di Sant'Agata Bolognese	Assegno di maternità
2007/325	Comune di Castelguelfo	Verbale Polizia municipale
2007/328		Mancata disattivazione Telecom Italia e richiesta pagamento canoni
2007/329	Comune di Codigoro	Danni provocati da scarsa capacità fognatura comunale
2007/337		Reclamo avverso istituto bancario
2007/338	Azienda ospedaliera Sant'Orsola	Reclamo prenotazione esame citologico
2007/340	Comune di Forlì	Stato del canile comprensoriale
2007/344	Comune di Marzabotto	Mancata risposta a richiesta per rimborso
2007/310	Telecom Italia, Autorità Comunicazioni	Penale per recesso da contratto Telecom Italia
2007/314	Comune di Sasso Marconi	Inquinamento acustico ed ambientale
2007/315	Regione Emilia Romagna	Bollo auto auto ibrida (termica ed elettrica).
2007/326	INAIL	Reclamo avverso provvedimento INAIL
2007/343	Comune San Giovanni in Marignano	Mancata risposta a richiesta di assistenza sociale
2007/348	Regione Emilia Romagna	Contestazione cartella esattoriale
2007/350	ENEL Hera	Mancata ricezione fatture di consumo a seguito di cambio gestore
2007/352		Contesta fattura a seguito cambio contatore gas

2007/353	Comune di Lagosanto	Reclamo per mancata concessione rimborso per acquisto sedia a rotelle
2007/355	Comune di Casalecchio di Reno	Mancata risposta a istanza restituzione oneri concessori
2007/339	Ausl Bologna	Richiesta intervento dipendente Ausl
2007/341	Agenzia di Entrate	Doppio codice fiscale
2007/347	CORECOM	Reclamo per mancata risposta da CORECOM
2007/349	ENEL	Contesta entità e presupposti del pagamento spese ripristino fornitura energia elettrica
2007/356	Comune di Castel San Pietro	Mancata conclusione Concorso di progettazione "Il borgo".
2007/365	Comune di Zola	Mancata risposta a richiesta di chiarimenti su tariffe scolastiche
2007/346	Comune di Zola	Mancata risposta
2007/354	Regione Emilia Romagna	Istanza rateizzazione cartella esattoriale bollo auto
2007/366	AUSL BO	Reclamo avverso diniego tacito ad istanza di accesso agli atti
2007/361	Servizi sociali	Mancato pagamento mantenimento famiglia straniera
2007/368	Ausl di Ravenna	Spese sanitarie per intervento oculistico
2007/370	Regione Emilia-Romagna	Richiesta rimborso tassa automobilistica regionale

2007/371	Ausl di Parma	Richiesta rilascio certificazione relativa a permesso transito e sosta isola pedonale
2007/369	ACER Bologna	Istanza avverso provvedimento ACER

LIBRERIE CONVENZIONATE PER LA VENDITA AL PUBBLICO

Edicola del Comunale S.n.c. – Via Zamboni n. 26 – 40127 Bologna

Libreria di Palazzo Monsignani S.r.l. – Via Emilia n. 71/3 – 40026 Imola (BO)

Nuova Tipografia Delmaino S.n.c. – Via IV Novembre n. 160 – 29100 Piacenza

Libreria del professionista – Via XXII Giugno n. 3 – 47900 Rimini

Libreria Incontri – Piazza Libertà n. 29 – 41049 Sassuolo (MO)

Edicola Libreria Cavalieri – Piazza Mazzini n. 1/A – 44011 Argenta (FE)

A partire dall'1 gennaio 1996 tutti i Bollettini Ufficiali sono consultabili gratuitamente collegandosi al sito Internet della Regione Emilia-Romagna <http://www.regione.emilia-romagna.it/>

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE DI ATTI

Le modalità per la pubblicazione degli atti per i quali è previsto il pagamento sono:

– Euro 2,07 per ogni riga di titolo in grassetto o in maiuscolo

– Euro 0,77 per ogni riga o frazione di riga (intendendo per riga la somma di n. 65 battute dattiloscritte)

gli Enti e le Amministrazioni interessati dovranno effettuare il versamento sul **c/c postale n. 239400** intestato al Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna – Viale Aldo Moro n. 52 – 40127 Bologna e unire la ricevuta dell'avvenuto pagamento al testo del quale viene richiesta la pubblicazione.

Avvertenza – L'avviso di rettifica dà notizia dell'avvenuta correzione di errori materiali contenuti nel provvedimento inviato per la pubblicazione al Bollettino Ufficiale. L'errata-corrige rimedia, invece, ad errori verificatisi nella stampa del provvedimento nel Bollettino Ufficiale.

Il Bollettino Ufficiale si divide in 3 parti:

– Nella parte prima sono pubblicate: leggi e regolamenti della Regione Emilia-Romagna; circolari esplicative delle leggi regionali, nonché atti di organi della Regione contenenti indirizzi interessanti, con carattere di generalità, amministrazioni pubbliche, privati, categorie e soggetti; richieste di referendum regionali e proclamazione dei relativi risultati; dispositivi delle sentenze e ordinanze della Corte costituzionale relativi a leggi della Regione Emilia-Romagna, a conflitti di attribuzione aventi come parte la Regione stessa, nonché ordinanze con cui organi giurisdizionali abbiano sollevato questioni di legittimità costituzionale di leggi regionali. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 18,08.**

– Nella parte seconda sono pubblicati: deliberazioni del Consiglio e della Giunta regionale (ove espressamente previsto da legge o da regolamento regionale); decreti del Presidente della Giunta regionale, atti di Enti locali, di enti pubblici e di altri enti o organi; su specifica determinazione del Presidente della Giunta regionale ovvero su deliberazione del Consiglio regionale, atti di organi statali che abbiano rilevanza per la Regione Emilia-Romagna, nonché comunicati o informazioni sull'attività degli organi regionali od ogni altro atto di cui sia prescritta in generale la pubblicazione. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 33,57.**

– Nella parte terza sono pubblicati: annunci legali; avvisi di pubblici concorsi; atti che possono essere pubblicati su determinazione del Presidente della Giunta regionale, a richiesta di enti o amministrazioni interessate; altri atti di particolare rilievo la cui pubblicazione non sia prescritta da legge o regolamento regionale. **Il prezzo dell'abbonamento annuale è fissato in Euro 20,66.**

L'abbonamento annuale cumulativo al Bollettino Ufficiale è fissato in Euro 72,30 - Il prezzo di ogni singolo Bollettino è fissato in Euro 0,41) per 16 pagine o frazione di sedicesimo.

L'abbonamento si effettua esclusivamente a mezzo di versamento sul c/c postale n. 239400 intestato a Bollettino Ufficiale della Regione Emilia-Romagna (Viale Aldo Moro n. 52 – 40127 Bologna) – Si declina ogni responsabilità derivante da disguidi e ritardi postali. Copie del Bollettino Ufficiale potranno comunque essere richieste avvalendosi del citato c/c postale.

La data di scadenza dell'abbonamento è riportata nel talloncino dell'indirizzo di spedizione. Al fine di evitare interruzioni nell'invio delle copie del Bollettino Ufficiale si consiglia di provvedere al rinnovo dell'abbonamento, effettuando il versamento del relativo importo, un mese prima della sua scadenza.

In caso di mancata consegna inviare a Ufficio BO-CMP per la restituzione al mittente che si impegna a versare la dovuta tassa.