

pubbliche e abbia implicato l'impiego di pubbliche risorse non può non comportare per gli organi sociali una peculiare cura nell'evitare comportamenti tali da compromettere la ragione stessa di detta partecipazione sociale dell'Ente pubblico o che possano comunque direttamente cagionare un pregiudizio al patrimonio di quest'ultimo").

A sua volta, l'Autorità Garante della concorrenza e del mercato, con riguardo in specie al problema della definizione di "servizio universale del trasporto ferroviario " ha di recente rilevato la "parziale e opaca distinzione tra il perimetro dei cosiddetti servizi di "mercato" e di quelli del "servizio universale contribuito", evidenziando gli ambiti dell'interesse generale, "propri dell'obbligo di servizio pubblico" (cfr parere Garante AS 528 dell'1/6/2009).

Il Garante rilevò come l'inadeguata definizione di servizio universale nel trasporto ferroviario abbia avuto effetti e negative ricadute anche a carico degli utenti, con riferimento ai rapporti tra servizi aperti alla concorrenza e servizi "sussidiati".

Ne emerge, a parere del Garante, la necessità di una regolazione del "servizio universale" coerente con i principi della concorrenza, con specificazione di servizi trasparenti e a costo sostenibile, secondo le indicazioni del Regolamento CE 23/10/2007 n. 1370/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia .

In tale dimensione si colloca, da ultimo, anche il D.lgs .20 dicembre 2009 n. 198 in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.

La normativa in questione ha introdotto la c.d. class action amministrativa, conferendo ai titolari di interessi giuridicamente

rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori il potere di agire in giudizio nei confronti tanto delle Amministrazioni pubbliche che dei Concessionari di servizi pubblici, in particolare con riguardo alla violazione di obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi ed economici stabiliti per i concessionari di servizi pubblici dalle autorità preposte alla regolazione ed al controllo del settore. Tutto ciò contribuisce all'individuazione di un'area ampia di intervento della Difesa civica, che tuttavia è opportuno e riteniamo necessario regolare in senso specifico sul piano normativo e regolamentare, onde creare e favorire effetti combinati e sinergie fra i diversi mezzi a disposizione dei cittadini per la tutela del diritto ad una buona amministrazione.

A fronte dei processi di liberalizzazione in atto e della parallela persistenza di un interesse generale dei cittadini da tutelare con riguardo anche ai servizi di pubblica utilità, il rafforzamento dei mezzi a disposizione del Difensore Civico appare quanto mai necessario, a garanzia della trasparenza dell'attività degli stessi gestori e a presidio dei diritti dell'utenza (da intendersi nella loro totalità, nel senso della collettività ovvero comunità, a prescindere da ogni parallela tutela prevista dall'ordinamento in favore dei consumatori ed utenti, in specie dal Codice del Consumo e da ultimo anche dalla legge che ha istituito la c.d. class action pubblica).

Ferma restando la specificità dell'intervento e dell'azione "preventiva" del Difensore civico, potrebbe prospettarsi l'opportunità di conferire espressamente al medesimo Difensore civico la legittimazione attiva, anche concorrente a quella conferita ai soggetti individuati dalla legge, per la proposizione della class action pubblica.

A legislazione invariata, non può escludersi la possibilità, in alcuni settori di grande rilevanza sociale (energia elettrica, gas, comunicazioni, trasporto) che il Difensore Civico possa effettuare segnalazioni in ordine a carenze, disfunzioni, assenza di trasparenza, disservizi dei gestori, alle Autorità preposte a tali servizi e nell'ambito delle attribuzioni proprie di queste ultime.

Affinché l'intervento del Difensore Civico diventi più stringente e possa indurre i gestori di pubblici servizi a modificare comportamenti scorretti, è opportuno, a parere di chi scrive, rafforzare comunque l'attività del Difensore Civico, prevedendo in particolare, con l'introduzione di specifiche norme : a) l'obbligo di riscontro motivato da parte del gestore, entro tempi predefiniti; b) la facoltà del Difensore Civico, doverosa per il gestore, di procedere anche all'esame congiunto della posizione al fine di definirla, in ipotesi anche facendo seguire tale esame da suggerimenti e raccomandazioni, ancor prima di eventuali segnalazioni indirizzate alle Authority ovvero anche ai soggetti preposti ex lege, ovvero titolari dal lato attivo dei relativi contratti di servizio; c) la previsione, anche in tali casi, di sanzioni disciplinari a carico degli impiegati ovvero, funzionari, che ritardino ovvero ostacolino l'intervento del Difensore Civico.

In buona sostanza e in definitiva, il rafforzamento dell'attività sollecitatoria del Difensore Civico, mantenendo ferma la sua funzione di fonte di "soft law", potrà contribuire al miglioramento dei servizi in oggetto e anche a prevenire il possibile contenzioso, così anche migliorando in senso complessivo l'opera di regolamentazione propria delle Authority preposte, diminuendo in conclusione l'ingente "debito giudiziario" del Paese (così come è stato efficacemente definito l'imponente contenzioso giurisdizionale che affligge il Paese, con evidenti ricadute negative anche sul debito pubblico in generale).

C) Sulle recenti iniziative legislative del Consiglio regionale del Piemonte

Nel concludere la presentazione del lavoro svolta dell'Ufficio nel 2009, si deve segnalare l'importante iniziativa assunta dal Consiglio regionale del Piemonte, a seguito dell'approvazione di proposta di legge regionale n. 670 presentata il 30/12/2009.

La proposta promossa dalla Consulta regionale delle Elette è stata approvata all'unanimità e prevede che per i procedimenti penali per i delitti di cui alle sezioni I, II, III, del capo III del titolo XII del libro secondo del Codice penale commessi nei confronti delle donne, vittime di violenza, venga ammessa la costituzione di parte civile del Difensore Civico.

Quest'ultimo potrà affiancarsi alle donne vittime di violenza, quale parte civile, in armonia con la legge 5/2/1992 n. 104 che ammette la Difesa Civica alla costituzione di parte civile affiancando le persone disabili vittime di reati di cui agli artt. 527 e 628 cp, nonché per delitti non colposi contro la persona di cui al titolo XII del libro secondo del codice penale e per i reati di cui alla legge 5/2/1958 n.75.

Si tratta dell'espressione più alta della difesa civica, quale presidio a tutela dei soggetti più deboli e dei diritti delle persone.

In tale proiezione, uno dei primi atti del mio Ufficio, successivamente al mio insediamento, è rappresentato dall'instaurazione di un rapporto di scambio e cooperazione con gli Uffici Giudiziari, in specie con la Procura della Repubblica di Torino, al fine di realizzare un canale informativo permanente.

Parallelamente, con la Presidenza del Tribunale di Torino si è avviato un rapporto di collaborazione, al fine di individuare e realizzare concretamente lo spazio dell'intervento proprio dell'Ufficio del Difensore Civico, con riguardo in particolare agli istituti della tutela, dell'interdizione e dell'amministrazione di sostegno, nonché in ambito di rapporti familiari che interessino strutture pubbliche.

Va al riguardo segnalata l'iniziativa del mio Ufficio rivolta a realizzare un rapporto coordinato con l'attività della Consigliera di Parità regionale, con le Consigliere di Parità delle Province del Piemonte, con il Comitato Pari Opportunità e con la Commissione Regionale Pari Opportunità, per favorire la più ampia cooperazione e sinergia strutturale e funzionale fra le rispettive strutture.

Si tratta del versante della tutela antidiscriminatoria, nella specie riferita al genere, nella direzione dell'affermazione del principio costituzionale di pari opportunità.

In tale proiezione, si colloca ulteriormente il necessario coordinamento dell'Ufficio del Difensore civico con Organi regionali di recente istituzione, ovvero con il Garante regionale per l'infanzia e l'adolescenza (istituito con l.reg. 9/12/2009 n. 31) e con il Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale (istituito con l. reg. 2/12/2009 n. 28)

Ulteriormente, analoga attività e necessità di coordinamento deriva dalla l.reg. 30/12/2009 n. 37, che ha dettato "norme per il sostegno dei genitori separati e divorziati in situazione di difficoltà", mediante previsione, tra l'altro dell'istituzione di centri di mediazione familiari. Anche in tale ambito è necessario che si sviluppino sinergie coordinate.

A tal fine, si rappresenta la necessità di produrre al più presto una regolamentazione organica dei rapporti, nel rispetto delle attribuzione e delle potenzialità di ciascun Organo e Ufficio.

D) Quale futuro per la difesa Civica

Le considerazioni svolte e l'analisi sistematica e statistica dell'odierna relazione consentono di affermare che in uno stato moderno la Difesa Civica, quale istituto e strumento di partecipazione e di garanzia, ha un futuro.

É ora sopravvenuta la legge 23/12/2009 n. 191 (legge finanziaria dello stato) che ha disposto la soppressione della figura del Difensore Civico comunale di cui all'art. 11 D.lgs 18/8/2000 n. 267. Ai sensi del D.L. 25/01/2010, n.2 tale disposizione si applicherà a decorrere dall'anno 2011, a partire dalla data del rinnovo del consiglio comunale.

Poiché il Difensore civico regionale ha un potere sostitutivo dell'attività del difensore Civico comunale (e provinciale), riconosciutagli sul piano sistematico, ovvero in via di interpretazione estensiva o anche analogica dall'art. 25 c.4 l. 18/6/2009 n. 69 di modifica della legge 241/1990, ne deriva che il Difensore civico regionale potrà svolgere le funzioni già attribuite al Difensore civico comunale se non istituito ovvero soppresso; fermo restando il dibattito in corso in ordine all'utilità di mantenere in vita la figura del Difensore civico comunale.

In tale proiezione, successivamente al mio insediamento, ho dato corso ad una "campagna" di comunicazione con tutti i Comuni del Piemonte, informandoli delle risorse offerte dalla Difesa Civica regionale e invitando i Sindaci destinatari a informarne i cittadini.

Le risposte sono state numerose e si è attivato in tal modo un canale comunicativo fecondo che sta producendo risultati. Sulla base delle considerazioni che precedono, si appalesa la necessità di potenziare l'Ufficio del Difensore civico, tenendosi conto del grande flusso ed incremento di lavoro derivante dalle funzioni e dagli ambiti di intervento dell'Ufficio anche in conseguenza della sua riorganizzazione per aree tematiche e attraverso l'istituzione di gruppi di lavoro al proprio interno. Si confida che il Consiglio regionale voglia senz'altro farsi carico di tale esigenza, a tutela dei cittadini piemontesi.

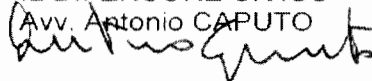
In conclusione dell'odierna relazione, si ritiene opportuno sottoporre all'esame delle Signorie Loro la necessità avvertita dai consociati di non diminuire i mezzi di controllo preventivo di legittimità degli atti consiliari e giuntali di Comuni e Province, disciplinato dall'art. 127 D. Lgs 18/8/2000 nr. 267.

La riforma del titolo V della Costituzione (legge costituzionale 18/10/2001 nr. 3) ha comportato, tra l'altro, l'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione. Ne deriva la problematicità della vigenza dell'art. 127 TUEL che attribuisce al Difensore Civico, nei limiti delle illegittimità denunciate, funzione eventuale di controllo riferito a deliberazioni riguardanti appalti e affidamento di servizi o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario, ovvero riguardanti dotazioni organiche e relative variazioni e ancora riguardanti assunzione del personale. Sia pure in assenza di una abrogazione espressa degli articoli 126 e seguenti TUEL, di fatto è incerta la funzione di controllo preventivo sugli atti giuntali e consiliari di Comuni e Province. Nel contempo, sta per giungere al traguardo la riforma del codice delle Autonomie locali, in una con la riorganizzazione in senso "federale" dello Stato.

Le esigenze di partecipazione, verifica e controllo sottese e insite nell'attività della Difesa Civica dovranno essere prese senz'altro in adeguata considerazione.

E' anche questo un modo per avvicinare le Amministrazioni locali ai cittadini, garantendo nel contempo trasparenza e buon andamento dell'attività amministrativa, nella direzione di un decentramento che salvaguardi il principio costituzionale ex art. 97 per il quale "i pubblici Uffici sono organizzati in modo che siano assicurati il buon andamento e l'imparzialità dell'Amministrazione".

Con questa citazione, che è anche un auspicio, concludo la relazione restando a disposizione.

IL DIFENSORE CIVICO
Avv. Antonio CAPUTO


Torino, 29 gennaio 2010

Sezione I

Il Difensore Civico della Regione Piemonte nell'attuale contesto normativo

Chi è il Difensore Civico

L'istituto ha la sua origine nell'ordinamento scandinavo dove assume il termine di "Ombudsman" ed è stato introdotto nella quasi totalità delle Regioni italiane.

L'Ufficio del Difensore Civico, organismo tipico di uno stato moderno, si propone un'attività di mediazione con le pubbliche amministrazioni e con i soggetti che esercitano un funzione pubblica o di interesse pubblico.

Il Difensore Civico interviene con sollecitudine nel chiedere conto all'amministrazione del suo operato con riferimento al reclamo presentato dal cittadino, contribuendo a migliorare la relazione fra cittadini ed istituzioni.

Il suo compito, infatti, è quello di tutelare il cittadino in riferimento a carenze, disfunzioni, abusi o ritardi di pubblici uffici o gestori di pubblici servizi, configurandosi pertanto quale organo di tutela dei cittadini nei confronti della Pubblica Amministrazione.

Istituito dalla Regione Piemonte con la Legge regionale n. 50 del 1981, il Difensore Civico viene designato dal Consiglio regionale con la maggioranza dei due terzi dei consiglieri assegnati. Dura in carica tre anni e può essere confermato per non più di una volta.

Il Mediatore Europeo in carica, alla domanda: "che cos'è un difensore civico?" ha risposto nel modo seguente:

"Il termine "difensore civico" o, per essere più preciso, "ombudsman" proviene dalla Svezia, il cui Parlamento ha eletto nel 1809 il primo difensore civico parlamentare

al mondo. Durante il secolo e mezzo seguente, soltanto altri due paesi hanno istituito difensori civili dotati di competenza generale: la Finlandia nel 1919 e la Danimarca nel 1955. Durante la seconda metà del Novecento, l'istituzione del difensore civico si è diffusa a livello globale.

Negli anni Sessanta e nei primi anni Settanta, si è assistito a una prima ondata di espansione globale quando le democrazie più vecchie, come la Norvegia, la Nuova Zelanda, il Regno Unito e la Francia hanno adottato l'istituzione del difensore civico come strumento per far fronte ai problemi dei cittadini per quanto riguarda la pubblica amministrazione. Quest'ultima aveva assunto notevoli dimensioni e nuovi ruoli, specialmente dopo la Seconda guerra mondiale, dato che il ruolo sociale dello Stato si era sviluppato in modo esponenziale.

A partire dalla metà degli anni Settanta in poi, sono stati fondati uffici di difensori civili in Stati post-autoritari come la Grecia, il Portogallo e, naturalmente, la Spagna, come pure in numerosi paesi dell'America Latina, in cui l'istituzione è nota principalmente con il nome di "Defensor del Pueblo". Dopo il 1989, il passaggio dal comunismo alla democrazia in Europa centrale e orientale ha comportato un forte aumento del numero di istituzioni del difensore civico in tale regione.

Il diffondersi dell'istituzione è stato facilitato dalla sua flessibilità che lo rende prontamente adattabile a diversi ambienti costituzionali, culturali, giuridici e politici. In alcuni paesi, il difensore civico è visto soprattutto come un modo per rendere più reattive le burocrazie pubbliche nei confronti dei cittadini. In altri paesi, di solito le democrazie più recenti, egli concentra principalmente l'attenzione sui diritti umani.

Consentitemi una parentesi per soffermarmi brevemente sulla specifica situazione dell'Italia. Esistono sì difensori civili a livello locale e difensori civili regionali nella maggioranza delle regioni italiane. Ma quella del difensore civico è una figura che, per alcuni aspetti, non si è ancora consolidata quale istituzione garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione.

Una situazione spesso determinata dall'assenza di norme e di regole uniformi sul ruolo e le funzioni del difensore civico, dovute alla scarsa conoscenza della sua esistenza, se non addirittura alla mancata istituzione del suo Ufficio in alcune regioni. Talvolta semplicemente per inerzia o scarsa attenzione degli organi istituzionali verso

questa importante figura, in altri casi per una vera e propria “ostilità” degli amministratori nei confronti di una figura che molti interpretano più come un nemico che una preziosa opportunità per migliorare il lavoro della pubblica amministrazione.

Spero che essa possa nel prossimo futuro evolvere positivamente con la creazione di un difensore civico nazionale, con la presenza di un difensore civico in tutte le regioni e, più generalmente, con il consolidamento di una cultura amministrativa al servizio del cittadino per il quale il difensore civico svolge potenzialmente un ruolo di enorme utilità.

A differenza di un tribunale, un difensore civico non ha normalmente il potere di adottare decisioni vincolanti sotto il profilo giuridico. L'autorità dell'istituzione è morale e la sua efficacia dipende dall'essere notoriamente imparziale e indipendente tanto da meritare, e conquistare, la fiducia sia dei denunciati sia dell'amministrazione.

Questa è la logica su cui poggia l'indipendenza, che costituisce un elemento indispensabile dell'architettura dell'istituzione del difensore civico.

Il fatto che egli possa unicamente persuadere, non obbligare, fa sì che l'istituzione funga da complemento per i tribunali in vari modi.

Specificatamente, nel reagire alle denunce, un difensore civico può applicare criteri di esame più ampi, essere più accessibile ed utilizzare procedure più flessibili rispetto a un tribunale. Un difensore civico può altresì essere proattivo secondo modalità non attuabili per un tribunale”.

(Discorso del Mediatore europeo P. Nikiforos Diamandouros in occasione della giornata di studi organizzata dall'Associazione nazionale comuni d'Italia - Palermo, 3 giugno 2009.)

Fondamento giuridico dell'attività del Difensore Civico e competenze

Ricompreso dallo Statuto regionale fra gli Istituti di garanzia ma anche di partecipazione, il Difensore Civico è Autorità indipendente della Regione preposta alla tutela amministrativa dei cittadini.

Le competenze del Difensore Civico regionale (alla luce della normativa esistente alla data del 18.01.2010) sono molteplici.

Ai sensi dell'art. 16 L. 15/05/1997 nr. 127 il Difensore Civico Regionale svolge "funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione " nei riguardi di tutte le Amministrazioni periferiche dello Stato per la tutela dei cittadini prevista dalla legislazione regionale;

ai sensi dell'art. 2 L.R. 9/12/1981 nr. 50 e successive modificazioni, il Difensore Civico ha il compito di tutelare il cittadini " nell'ottenere dall'Amministrazione regionale quanto gli spetta di diritto";

ai sensi dell'art. 2 L.R. 9/12/1981 nr. 50. il Difensore Civico interviene nei confronti degli Uffici dell'Amministrazione regionale, degli Enti pubblici regionali e di tutte le Amministrazioni pubbliche che esercitano deleghe regionali, limitatamente al contenuto di tali deleghe: " rileva irregolarità, negligenze, ritardi, valuta legittimità e merito degli atti inerenti, suggerisce mezzi e rimedi per la loro eliminazione";

ai sensi dell'art. 1 L.R. 24/04/1985 nr. 47 il Difensore Civico interviene nei confronti degli organi amministrativi delle SSN e delle ASL operanti nella Regione "per tutelare il cittadino nell'ottenere quanto gli spetta di diritto";

ai sensi dell'art. 90 dello Statuto della Regione Piemonte il Difensore civico agisce a tutela dei diritti e degli interessi di persone ed Enti nei confronti dei soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico;

ai sensi dell'art. 25 L. 7/08/1990 nr. 241 nel testo modificato dall'art. 17 L. 11/2/2005 nr. 15, il Difensore Civico interviene per rafforzare il diritto del cittadino all'accesso ai documenti amministrativi, secondo una procedura compartimentata prevista dalla legge;

ai sensi dell'art. 36 L. 5/02/1992 nr. 104, il Difensore Civico è ammesso a costituirsi parte civile a fianco delle persone disabili vittime dei reati di cui agli art. 527 e 628 c.p., nonché per i delitti non colposi contro la persona di cui al titolo XII del libro secondo del codice penale e per i reati di cui alla legge 22/1958 nr. 75.

Ai sensi dell'art. 11 D.Lgs. 18/8/2000 nr. 267 - TUEL- il Difensore civico comunale e provinciale hanno il compito di garantire imparzialità e buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando anche di propria iniziativa, gli abusi e le disfunzioni le carenze ed i ritardi dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini ".

A seguito della L. 23/12/2009 n. 191 (legge finanziaria per l'anno 2010) è stata disposta la soppressione della figura del Difensore Civico comunale di cui all'art. 11. Ai sensi del D.L. 13/01/2010 tale disposizione si applicherà a decorrere dall'anno 2011, a partire dalla data del rinnovo del Consiglio comunale.

Poiché il Difensore civico regionale ha un potere sostitutivo ovvero integrativo dell'attività dei Difensori civici comunale o provinciale, riconosciutagli sul piano sistematico, ovvero in via di interpretazione estensiva o anche analogica dall'art. 25 comma 4 della L. 241/1990, ne deriva che il Difensore Civico regionale può svolgere le funzioni già attribuite al Difensore civico comunale, se non istituito ovvero soppresso.

Ai sensi dell'art. 127 D.Lgs. 18/8/2000 nr. 267, al difensore civico è attribuito, in via alternativa con il soppresso Comitato Regionale di controllo (CORECO), nei limiti delle illegittimità denunciate funzione eventuale di controllo riferite alle deliberazioni riguardanti:

- a) appalti e affidamento di servizio o forniture di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario;
- b) dotazioni organiche e relative variazioni;
- c) assunzione del personale.

Il Difensore Civico può intervenire in base a tale norma, "quando un quarto dei consiglieri provinciali o un quarto dei consiglieri nei comuni con popolazione superiore a 15.000 abitanti ovvero un quinto dei consiglieri nei comuni con

popolazione sino a 15.000 abitanti né facciano richiesta scritta e motivata con indicazione delle norme violate, entro dieci giorni dall'affissione all'Albo pretorio".

Se il Difensore civico ritiene che la deliberazione sia illegittima, né da comunicazione all'ente entro 15 giorni dalla richiesta e lo invita ad eliminare i vizi riscontrati. Se l'ente non ritiene di modificare la delibera, essa acquista efficacia se confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei consiglieri.

Orbene, la legge costituzionale 18/10/2001 n. 3 ha abrogato, tra l'altro, l'art. 130 della Costituzione, nel testo previgente che prevedeva il controllo di merito e di legittimità degli atti di Comuni, Province ed enti locali.

Sia pure in assenza di una abrogazione espressa degli articoli 126 e seguenti del Testo Unico Enti Locali, di fatto è stata soppressa la funzione di controllo preventivo di legittimità sugli atti giuntali e consiliari di Comuni e Province.

Ne deriva che la funzione della Difesa Civica potrà comunque svolgersi con riferimento alle prerogative di cui al comma 1 dell'art. 11 del T.U.E.L., quale strumento di garanzia e di partecipazione. E' in via di emanazione la riforma delle Autonomie locali che potrà introdurre ulteriori novità.

Infine, si deve ancora aggiungere che l'art. 136 del T.U.E.L., ad oggi non espressamente abrogato, la cui applicazione è controversa a seguito delle sentenze della Corte Costituzionale e del Consiglio di Stato (Corte Cost. n. 112/2004, Corte Cost. n. 173/2004 e n. 167/2005, Cons. Stato Sez. IV, 14.10.2005, n. 5706) prevede:

"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".

Il Difensore Civico quale tutore dei cittadini in caso di cattiva amministrazione

In sostanza il Difensore Civico interviene innanzitutto nei casi di "cattiva amministrazione" in senso ampio. Ma vediamo meglio cosa può intendersi con questa locuzione.

Per "cattiva amministrazione" si vuole evidenziare, solitamente, una carenza di amministrazione, che concerne non solo il rispetto, da parte dell'ente in questione, degli obblighi giuridici, ma anche di quelli di buona amministrazione, ponendosi al servizio dei cittadini e garantendo loro un trattamento adeguato e nel pieno rispetto dei loro diritti.

In tal senso sono esempi di "cattiva amministrazione" le seguenti ipotesi:

- › Mancata emanazione o ritardo nell'emanazione di atti obbligatori per legge (art. 2 della L.R. 50/1981, art. 16 della L. 127/1997);
- › Mancanza di trasparenza, compreso il rifiuto di fornire informazioni;
- › Iniquità o abuso di potere;
- › Carenze procedurali;
- › Negligenza;
- › Ritardi ingiustificati;
- › Errore giuridico;
- › Discriminazione;
- › Rifiuto di accesso all'informazione;
- › Violazione dei diritti umani (intesi come diritto alla conoscenza, alla trasparenza e al buono e imparziale andamento delle pubbliche amministrazioni e dei gestori dei servizi di pubblica utilità in genere).

Presso quali Uffici e Amministrazioni può intervenire il Difensore Civico?

- Regione Piemonte ed Enti regionali strumentali; (es. ARPA, Agenzia Piemonte lavoro, IRES, ecc.)
- ASL e Ospedali piemontesi;
- Province e Comuni piemontesi, Consorzi Socio-Assistenziali, Comunità Montane;
- Amministrazioni Statali periferiche (es. INPS, INPDAP, INAIL, ANAS, Uffici scolastici, Agenzia delle Entrate, ecc.)
- Gestori di Servizi pubblici (Es. TRENITALIA, ENEL, ENI Gas & Power, SMAT, RAI, TELECOM, TIM, VODAFONE, WIND, H3G, ecc.)

Il Difensore Civico quale tutore dei diritti fondamentali delle persone e delle fasce deboli

Il Difensore Civico interviene anche a tutela dei diritti fondamentali delle persone, in particolare di quelle appartenenti alle fasce deboli. In un moderno Stato di diritto, quale quello italiano, dove la Costituzione e l'ordinamento giuridico garantiscono i diritti fondamentali, potrebbe sembrare superfluo il compito in tal senso del Difensore Civico. In realtà, come emerge da alcuni studi, i mezzi ordinari garantiti dallo "Stato di diritto" spesso possono risultare inadatti alla gestione e composizione di problematiche complesse, oppure non risultare tempestivi nell'intervento. Rimane, in ogni caso, la difficoltà per gli interessati di far valere e ancor prima conoscere i propri diritti. In tal senso l'attività del Difensore Civico è una risorsa a disposizione delle fasce più deboli della popolazione.

Vi possono essere inoltre dei comportamenti che, "pur non rappresentando vere e proprie violazioni di diritti fondamentali, sono indice di una amministrazione che non è attenta al rispetto dei diritti ed in questi casi, più che una serie di azioni legali tese a risarcire il danno, si impone una riorganizzazione dell'attività amministrativa improntata al rispetto della dignità e