



Comune
di Verona

Difensore Civico

Relazione 2007/08



Disegno di DAVIDE ANTOLINI

Relazione difesa civica
25 febbraio 2007/24 febbraio 2008
Anna Tantini

“ La legalità é il potere dei senza potere”

Václav Havel

INDICE

DIFESA CIVICA. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
Dallo Statuto del Comune di Verona	5
Dal Regolamento per l'istituzione del difensore civico	6
PREMESSA METODOLOGICA	7
L'ascolto	7
La funzione propositiva	8
La funzione informativa	8
La funzione formativa	8
ATTIVITÀ SVOLTA	10
Attività informativa	10
Interventi all'esterno	11
Attività formativa	15
Convegno <i>Legalità, Etica, Responsabilità</i>	15
L'ASCOLTO - QUELLO CHE I CITTADINI CHIEDONO ALLA DIFESA CIVICA	19
Grafici	21
ALCUNI CASI INTERESSANTI	29
Accesso agli atti	29
Diritto di cittadinanza <i>ex jure sanguinis</i>	30
Aeroporto Valerio Catullo	31
Traforo delle Torricelle	33
Scarico canna fumaria non a norma	34
Prospettata vendita di Palazzi storici, sedi di Musei	35

LAVORO IN RETE	37
COLLABORAZIONE CON ALTRI DIFENSOREI CIVICI	39
LA FUNZIONE PROPOSITIVA	40
AMIA Raccolta differenziata	40
AGSM Sollecito pagamenti	41
AGEC Servizi cimiteriali	41
Asili Nido comunali	43
APERTURA DI CENTRI D'ASCOLTO PRESSO LE CIRCOSCRIZIONI	45
CONSIDERAZIONI SULLA FUNZIONE DELLA DIFESA CIVICA	46
L'UFFICIO DELLA DIFESA CIVICA	48

DIFESA CIVICA. RIFERIMENTI NORMATIVI

L'ufficio della difesa civica è istituito per rafforzare e completare il sistema di tutela e di garanzia del cittadino nei confronti delle pubbliche amministrazioni e per assicurare e promuovere il pieno rispetto dei principi di imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione.

D.Lgs. 267/2000 art.11 (già Legge 142/90, art. 8)

1. Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale e provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze e i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale e provinciale.

Dallo Statuto del Comune di Verona

Art. 56. Funzioni del difensore civico

1. Il difensore civico opera per la tutela di chiunque, singolo o associato, lamenti abusi, disfunzioni, carenze, ritardi imputabili ad atti e/o comportamenti, anche omissivi, dell'amministrazione comunale, di organi e uffici del Comune, delle circoscrizioni, delle istituzioni, delle aziende speciali, degli enti pubblici che gestiscono servizi comunali, nonché dei soggetti privati concessionari di servizi comunali.
2. (...)
3. (...) d'ufficio può inoltre intervenire qualora lo richieda il particolare rilievo dei fatti di cui sia venuto a conoscenza (...).
4. I soggetti e le istituzioni menzionati al comma 1 prestano la più ampia collaborazione al difensore civico, in particolare fornendogli le in-

- formazioni, i chiarimenti e la copia dei documenti amministrativi che egli ritenga utili all'espletamento del suo mandato.
5. Al difensore civico non può essere opposto il segreto d'ufficio (...).

Dal Regolamento per l'istituzione del difensore civico

Art. 7 1. (...) Gli organi e gli uffici competenti sono tenuti a rispondere motivatamente alle segnalazioni e alle sollecitazioni del difensore civico nel termine di trenta giorni.

2. sono riconosciuti in particolare i seguenti poteri:

(...)

d) avanzare proposte per migliorare l'attività amministrativa e sollecitare gli organi competenti ad adottare gli atti ritenuti necessari;

(...).

Art.11. 3. Nel caso riscontri nella sua attività gravi casi di disfunzioni, il difensore civico, oltre a riferirne tempestivamente al sindaco e al presidente del consiglio comunale, può richiedere l'immediata convocazione del consiglio o della giunta per essere ascoltato in merito. Il presidente del consiglio o della giunta sono tenuti a procedere alla convocazione di competenza entro dieci giorni dalla richiesta.

PREMESSA METODOLOGICA

Come avevo già scritto nella relazione dello scorso anno, i principi cui volevo attenermi, che hanno finora informato il mio operare e cui farò riferimento anche per il futuro, si possono così sintetizzare.

L'ascolto

Il compito fondamentale del difensore civico è, come sappiamo, quello di tutelare gli interessi dei cittadini; si tratta di una funzione di mediazione tra i cittadini e l'amministrazione, mediazione che deve essere costruita partendo dall'ascolto e dal dialogo con i cittadini stessi.

La funzione fondamentale dell'ascolto è ben chiarita dalle parole del Cardinale Martini:

“Oggi le persone hanno più bisogno di ascolto che di parole. Soltanto quando diamo ascolto all'altro con attenzione e non distratti, con pazienza e non di fretta, con meraviglia e non annoiati, acquistiamo il diritto e l'autorevolezza di parlargli al cuore. Un ascolto attento diventa un grande servizio e un effettivo aiuto che si offre al fratello.”

Dall'ascolto si deve passare al dialogo e alla ricerca di una mediazione tra interessi del privato e l'interesse dell'ente pubblico.

La mediazione può arrivare a buon fine qualora vi sia il riconoscimento della figura del difensore, quando si capisca che l'intervento suo non è un'ingerenza indebita nell'attività amministrativa, ma la volontà di dare voce autorevole a coloro che spesso non sono stati ascoltati.

Perché la mediazione riesca è necessaria una disponibilità di entrambi i soggetti: il difensore civico è chiamato anche *magistrato di persuasione* e in questa definizione sono comprese le difficoltà del suo operare come anche le possibilità del suo successo.

La funzione propositiva

Vorrei anche ricordare la funzione propositiva del difensore civico, come scelta autonoma o come raccolta delle proposte o di singoli cittadini o di associazioni o comitati: Verona, come sappiamo, è una città in cui l'associazionismo è molto elevato e non solo nel campo del volontariato.

L'amministrazione potrebbe divenire capace di cambiare il suo operato *anche* in base alle indicazioni dei cittadini, e in questo caso il difensore civico diverrebbe lo strumento operativo di collegamento e comunicazione, ma anche di rinnovamento e di allargamento delle scelte e delle decisioni.

La funzione informativa

È necessario svolgere ancora un'attività di comunicazione su larga scala in merito alle funzioni della difesa civica e alle possibilità che essa offre ai cittadini; la difesa civica infatti non è ancora sufficientemente conosciuta: molti cittadini ne ignorano l'esistenza o confondono il difensore civico con il giudice di pace.

Ma oltre alla diffusione di notizie informative, ritengo importante svolgere anche un'opera informativa corretta su temi che riguardino la vita della Città e sulle varie problematiche del momento, sempre al fine di favorire una consapevole partecipazione di tutti alla vita della polis e quindi della politica, nel senso più lato del termine.

La funzione formativa

Ho cercato di svolgere un'azione formativa che aiuti le cittadine e i cittadini a prendere consapevolezza dei propri diritti e della possibilità di esercitarli, ma anche coscienza delle proprie responsabilità.

Sembra infatti che talvolta la cittadinanza, o meglio parte di essa, abbia quasi smarrito il senso delle regole del vivere civile, abbia perduto il senso di solidarietà e di rispetto degli altri, il sentimento della tolleranza, e si diffonda invece un atteggiamento di insofferenza, anche violenta, nei

confronti di altri cittadini, spesso i diseredati, coloro che hanno bisogno di particolare attenzione e aiuto, e un' apparente non conoscenza dei reali problemi della città.

Dovrebbe essere compito, uno dei compiti, di tutti coloro che svolgono funzioni di pubblica responsabilità, invitare, anche con l'esempio, al rispetto delle regole, al richiamo dei principi fondamentali sanciti dalla nostra Costituzione, che garantiscono l'uguaglianza e la tutela dei diritti fondamentali di tutti i cittadini e le cittadine.

ATTIVITÀ SVOLTA

Attività informativa

Per divulgare la conoscenza circa la presenza e le funzioni della difesa civica, si è provveduto a diffondere dépliant informativi, con i principali riferimenti scritti tra l'altro anche in inglese e in francese, ad affiggere vetrofanie sugli autobus cittadini, a inviare comunicati stampa, a rilasciare interviste.

Soprattutto quest'anno si è dedicata particolare attenzione al potenziamento del **sito Web**, ora completamente rinnovato:

www.difensorecivico.comune.verona.it

Nel sito web oltre alle consuete informazioni sulle competenze e le funzioni della difesa civica, sulle varie possibilità di contattare il difensore civico, sono state messe in evidenza varie informazioni utili per la cittadinanza, con vari link di collegamento alla difesa civica regionale, ai vari Garanti, ad associazioni, a consigli professionali.



Esiste una rubrica “Il difensore civico segnala” in cui vengono segnalate le notizie di interesse generale per la cittadinanza.

Viene inoltre messo in evidenza periodicamente un caso particolare, che può essere di interesse per molti cittadini: viene illustrato il quesito posto, le risposte che sono state fornite, e i principi generali che riguardano il tema trattato.



Interventi all'esterno

Sempre con l'obiettivo di far conoscere la presenza e le funzioni del difensore civico, ho preso parte attiva a vari **convegni**.

Intervento alla Tavola rotonda organizzata dall'Assessorato alle Pari opportunità del Comune di Verona, ***Le donne e l'economia: esperienze e prospettive di donne protagoniste a Verona***, 8 marzo 2007, Palazzo della Gran Guardia.

Relazione su ***Le problematiche femminili nell'accesso al lavoro***, 10 marzo 2007, Sala della pace, Commissione Pari Opportunità, 4ª Circoscrizione. Saluto di benvenuto al convegno del Comitato Pari Opportunità del-

l'Ordine degli Avvocati di Verona *Paritariamente dialogando: donne avvocate a confronto*. 30 marzo 2007, Palazzo della Gran guardia.

Presentazione, in collaborazione con il MLAL, della rappresentante della *Defensoria del Pueblo peruviana*, signora Yolanda Falcòn, 1 giugno 2007, Sala Montanari della Società letteraria di Verona.

Intervento al convegno *Cittadini/e e pubbliche Amministrazioni: contrapposizione, strumentalizzazione o sussidiarietà* organizzato da MAG, Cittadinanza attiva, Gruppo per il pluralismo e il dialogo, 29 settembre 2007, Sala Convegni, Banca Popolare.

Partecipazione alla serata di inizio attività del SOROPTIMIST di Verona, con la relazione *Il difensore civico: una figura femminile*, 15 novembre 2008, Sala convegni Hotel Due Torri.



Incontro 1 giugno 2007 Anna Tantini, Yolanda Falcòn, Katia Bissoli.

Comunicati Stampa su temi particolarmente importanti, riguardanti la vita della Città e il benessere dei cittadini. Ricordo in particolare l'adesione all'iniziativa **M'illumino di meno**, in collaborazione con alcune Associazioni dei Consumatori.

M'ILLUMINO DI MENO

Difensore Civico

e

Adiconsum Verona, Legaconsumatori, Movimento Consumatori, Cittadinanza Attiva Onlus, Federconsumatori, Consumatori Europei, Codacons, Centro per i Diritti del Malato aderiscono all'iniziativa organizzata dal programma radiofonico Caterpillar - Radio2 e dal Comune di Verona

Anna Tantini, Difensore Civico del Comune di Verona, e i rappresentanti delle Associazioni in oggetto, **invitano** le aziende, i ristoranti, i pubblici esercizi e tutti i cittadini veronesi ad aderire a "**M'illumino di meno**" l'iniziativa lanciata da Caterpillar e sostenuta dal Comune a favore del risparmio energetico.

Il **15 febbraio** prossimo sarà l'occasione per mettere in pratica semplici regole, valide tutti i giorni, per ridurre i consumi e tutelare l'ambiente. Basta spegnere le luci quando non servono, non lasciare in stand by gli apparecchi elettronici, fare un utilizzo accorto dell'energia elettrica con piccoli gesti quotidiani per migliorare la qualità di vita nostra e di tutto il pianeta.

"**M'illumino di meno**" sarà l'occasione quindi per apprendere e mettere in pratica abitudini di vita più salutari con un pensiero rivolto alle generazioni future.

Proprio per questo, nelle prossime settimane, il Difensore Civico Anna Tantini sensibilizzerà studenti ed insegnanti al tema della tutela ambientale come forma di educazione civica negli incontri con le scuole veronesi.

Sempre con l'obiettivo di fornire utili informazioni ai cittadini è stata organizzata una tavola rotonda sul tema *Realtà veronesi di tutela giuridica gratuita* che si è svolta, in collaborazione con l'Assessorato ai Servizi sociali, il 5 dicembre 2007, presso la Sala Farinati della Biblioteca civica.

Hanno partecipato come relatori, oltre all'Assessore ai servizi sociali e al Difensore civico, il Presidente dell'Ordine degli Avvocati, il Presidente del Consiglio Notarile, il Direttore della Caritas di Verona.

Lo scopo era fare conoscere alla cittadinanza i vari servizi di consulenza gratuita, rispettivamente in materia di gratuito patrocinio, di informazione notarile, e in materia di diritti civili.



**Comune
di Verona**

DIFENSORE CIVICO **ASSESSORATO
AI SERVIZI SOCIALI**

TAVOLA ROTONDA
REALTÀ VERONESI DI
TUTELA GIURIDICA GRATUITA



Mercoledì 5 dicembre 2007 Ore 17.30
Sala Conferenze Farinati
presso la Biblioteca Civica
Via Cappello, 43 (ingresso vicolo S. Sebastiano)



Incontro 5 dicembre 2007, Dott. Noto, Don Ceschi, Assessore Bertacco, Avv. Trentini e Dott.ssa Tantini.

Attività formativa

L'attività formativa si è rivolta soprattutto alle **scuole**, in particolare alle classi che settimanalmente vengono **in visita a Palazzo Barbieri** e alle quali vengono illustrate le competenze e le funzioni della difesa civica e viene distribuito il testo ***Il Difensore Civico e la Città***, presentato agli insegnanti veronesi anche nella Quinta giornata della didattica organizzata dall'Assessorato all'istruzione.

Il testo, con la presentazione dell'Assessore all'Istruzione, raccoglie le informazioni principali sulle funzioni, le attività, la storia del difensore civico attraverso i secoli e nei vari Paesi europei, avvia alla conoscenza dei diritti umani e del cittadino, così come sanciti dalla nostra Costituzione e dalle varie Dichiarazioni europee e internazionali, nonché dalla Dichiarazione dei Diritti del fanciullo.

Alcune Scuole hanno richiesto un intervento specifico sulle competenze e l'attività del difensore civico; tra queste:

- il Liceo scientifico "Fracastoro";
- l'Istituto tecnico "Marco Polo";
- la Scuola primaria "Farinata degli Uberti" di Verona";
- il Liceo "Medi" di Villafranca Veronese che ha voluto una relazione da inserire in un percorso di educazione civica intitolato ***Dai limiti alle regole***;
- l'Istituto tecnico "Bolisani" sempre di Villafranca Veronese, che ha richiesto la partecipazione a un'Assemblea del triennio superiore, sul tema ***Legalità: diritti e doveri***.

Convegno *Legalità, Etica, Responsabilità*

Sempre nell'ambito formativo, la difesa civica ha organizzato, in collaborazione con la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Verona, un convegno sul tema ***Legalità, etica, responsabilità***, che si è svolto il 13 aprile 2007, con il saluto del Prefetto, del Sindaco e del Procuratore capo della Repubblica e l'introduzione del Difensore civico.

Relatori sono stati la Prof.ssa Francesca Zanuso dell'Università di Verona, il magistrato di Cassazione Pasquale D'Ascola, il consigliere della Com-

missione parlamentare antimafia Pierpaolo Romani, gli studenti Rocco Steffenoni del Liceo “ S. Maffei “di Verona e del Centro Gerbera Gialla, Alberto Vaccina dell’Istituto per l’Agricoltura e l’ambiente “E. Stefani” di Isola della Scala e l’insegnante della Scuola primaria “G.Verdi” di Bolca, Sara Fraccari. Ho voluto fortemente questo convegno, che ha visto la partecipazione di molti cittadini e di molti giovani, per comunicare e ribadire l’importanza del rispetto della legalità, a tutti i livelli, e la necessità di assumere nella vita di tutti i giorni un’etica delle proprie responsabilità, che vada oltre la conoscenza e l’esercizio dei propri giusti diritti, ma che tenga sempre presenti i propri doveri.



Come si è scritto nella presentazione del convegno, lo “spazio” pubblico dello stare insieme richiede il senso di responsabilità di chi lo abita e frequenta, l’attenzione e il rispetto delle regole, soprattutto da parte di coloro che svolgono funzioni importanti, politici, amministratori, educatori, ma non solo di loro, perché la dimensione sociale è patrimonio di tutti, la città, le istituzioni sono territorio di tutti.

Educare alla legalità significa elaborare e diffondere una cultura dei diritti civili, una cultura che intende il diritto come espressione del patto sociale: legalità che va intesa anche come impegno civile, non solo come formale rispetto delle regole

Per **etica della responsabilità** si intende quel vivere e quel modo di comportarsi che tiene sì conto delle regole e delle leggi, ma valuta anche in ogni azione della vita quali saranno le conseguenze delle proprie scelte, quali ricadute avranno sulla vita di chi ci circonda.

Nel convegno, come del resto in tutti gli interventi formativi nelle varie scuole, si sono ricordati anche alcuni principi fondamentali della nostra Costituzione: tutti i cittadini hanno pari dignità sociale, sono uguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

Tutti hanno diritto al lavoro, alla propria religione, alla libertà personale,



Pagina web del Difensore Civico dove trovae informazioni sul Convegno e gli atti pubblicati.

allo studio, alla salute. Ma è anche necessario che ogni cittadino tenga sempre presenti i propri doveri e le proprie responsabilità.

Tra questi certamente l'osservanza delle regole della **convivenza civile**, il sentimento dell'**accoglienza**, della **tolleranza** e del **rispetto** degli altri, del territorio e dell'ambiente.

Questi del resto sono anche i principi dell'**etica cristiana**, di cui sarebbe bene ricordare soprattutto il messaggio fondamentale: ama il prossimo tuo.

Gli atti del convegno sono stati pubblicati sulla rivista giuridica **Nuova rassegna** (Noccioli editore, Firenze) in data 16 ottobre 2007 e si possono leggere sul sito web.

L'ASCOLTO - QUELLO CHE I CITTADINI CHIEDONO ALLA DIFESA CIVICA

Come ho scritto precedentemente l'ascolto è l'attività principale della difesa civica.

Come si può evincere dalla lettura dei grafici (vedi pag. 21 e seguenti) molti sono stati i cittadini che si sono rivolti al difensore civico; del resto anche lo scorso anno l'attività è stata intensa e, secondo dati nazionali pubblicati dal Corriere della sera, la **difesa civica di Verona risulta terza per mole di attività dopo Roma e Milano.**

Difficile rendere conto di tutte le istanze presentate; i cittadini pongono interrogativi e richieste molto diversificati tra loro e riguardanti molti settori dell'attività comunale.

Cercherò di riassumere.

Sempre molto numerose le richieste riguardanti la **Viabilità, il traffico e la sicurezza stradale** (52), che vengono vissuti come estremamente problematici e per cui si vorrebbero soluzioni veloci e concrete.

Molte le domande per la **Polizia municipale** (52), concernenti le sanzioni e/o la mancanza di sanzioni o altri problemi.

Molti cittadini segnalano problemi legati al traffico cittadino che viene considerato eccessivo e molto sregolato (connesso anche ai problemi di soste "selvagge" su marciapiedi, su passaggi riservati ai disabili, davanti a passi carrai, in zone cui è vietato l'accesso). Considerano il traffico come una delle cause dell'inquinamento dell'aria, portatore di malattie respiratorie e di disagi specialmente per anziani e bambini. Infine le numerose proteste di cittadini che vivono vicino alla **Fiera**, assillati dal traffico, dai parcheggi, dal passaggio continuo e dalla sosta selvaggia dei TIR, fatta spesso con il motore acceso, che rendono l'aria irrespirabile.

In tutti questi casi i cittadini lamentano di considerare leso il loro **diritto alla salute**, diritto riconosciuto dalla Costituzione stessa e di cui il Sindaco è garante.

Sarebbe necessario un intervento organico e radicale, che per il momento almeno non sembra imminente.

Segnalo infine come siano importanti e non risolte, nonostante le ripetute

segnalazioni, altre questioni riguardanti **l'inquinamento del territorio**. Esistono infatti **aziende inquinanti** situate in zone agricole o destinate al verde, che inquinano aria e terreno, producono polveri e rumori, rendendo la vita impossibile alle famiglie che vivono nelle vicinanze. Nonostante tutti i tentativi fatti e la collaborazione fattiva del C.d.R Ambiente, non si è arrivati a una soluzione definitiva, ma solo a parziali rimedi, che hanno solo attenuato i disagi arrecati.

Sempre nei confronti **dell'ambiente e del territorio**, di cui molto mi sono occupata lo scorso anno, portando anche proposte costruttive, mi viene segnalato il continuo aumento di costruzioni a vario titolo nella zona collinare che circonda la città e il timore che la scomparsa dal PAT del **Parco della collina** possa portare a nuovi abusi e a una cementificazione maggiore.

Anche per l'**AGSM** e l'**AGEC** ricevo numerose segnalazioni, non tanto per disfunzioni quanto per la richiesta di rateizzazione nei pagamenti (a volte evidentemente insostenibili) o per l'affannosa ricerca di una casa con un canone d'affitto compatibile con le proprie risorse.

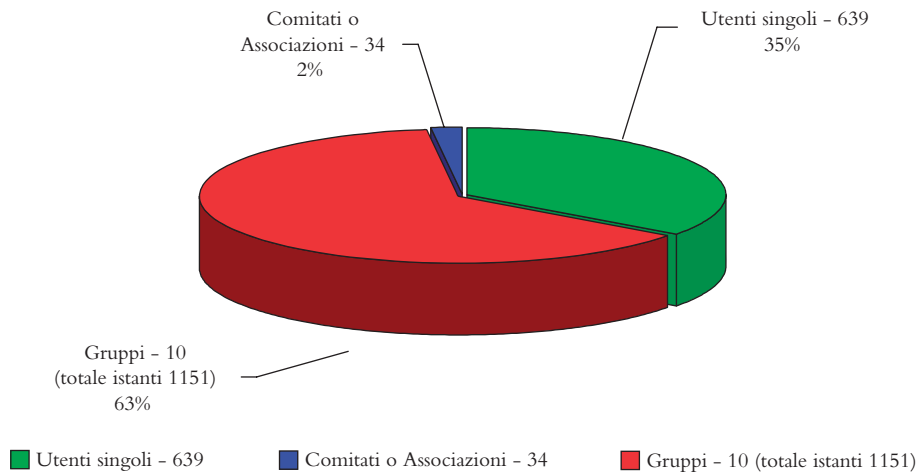
Numerose le lamentele riguardo la gestione dei **Servizi cimiteriali**, i cui **costi** sono pesantemente aumentati negli ultimi tempi.

Non in aumento, ma sempre di difficile soluzione, i problemi presentati da cittadini in difficoltà economiche, che vengono indirizzati ai **Servizi sociali** e che devono essere aiutati con sussidi o nella ricerca di un alloggio o con assistenza domiciliare.

La grande maggioranza delle pratiche trattate ha avuto **esito positivo** o parzialmente positivo (85 %) mentre alcune pratiche molto complesse non sono ancora arrivate a definizione.

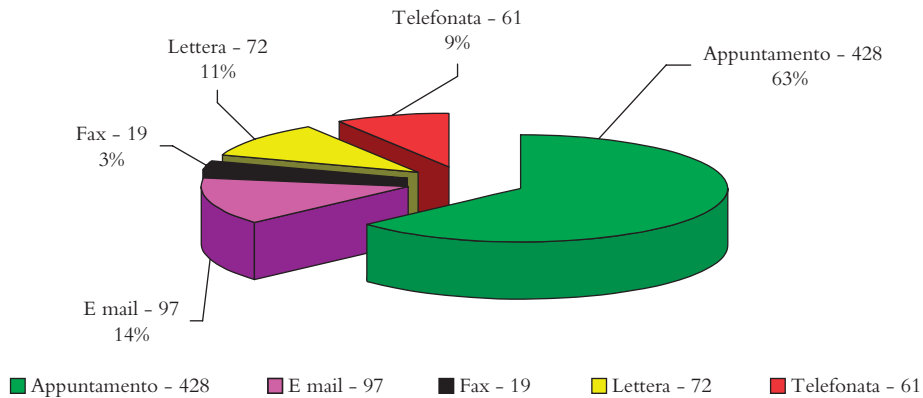
Grafici

Tipologia degli utenti che si sono rivolti alla Difesa Civica



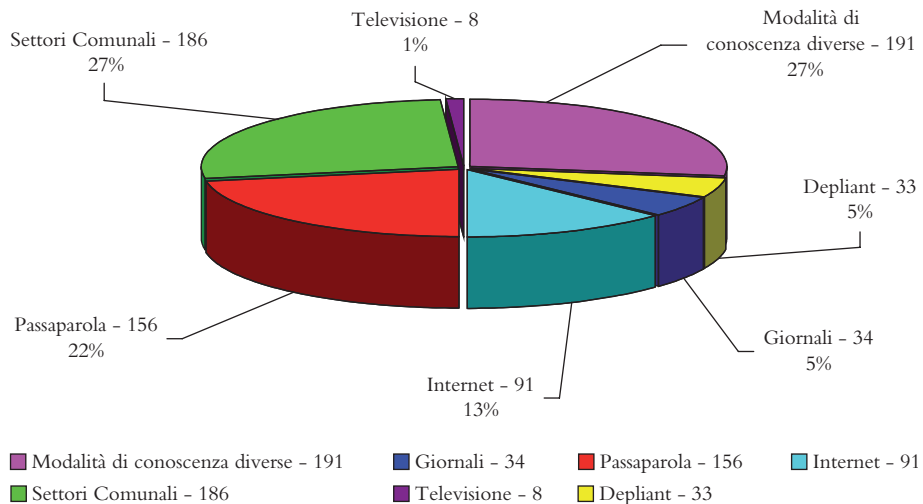
Il totale dei cittadini che si è rivolto alla difesa civica è **1824 persone**, che a seconda dell'istanza presentata sono state riunite in 683 pratiche. I dati percentuali di seguito presentati si riferiscono al numero di pratiche trattate.

Modalità si contatto dell'Ufficio del difensore civico



Da questo grafico si evince l'importanza dell'ascolto diretto del cittadino, infatti il 63% dei cittadini ha richiesto e ottenuto un appuntamento con il difensore civico.

Modalità conoscenza Difensore Civico

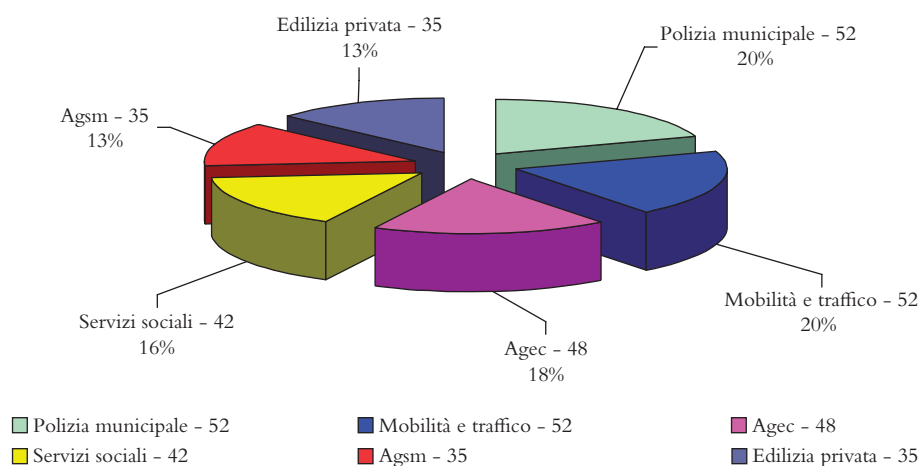


La pubblicità tramite dépliant e vetrofanie su autobus di linea non sono state le modalità con cui i cittadini hanno conosciuto maggiormente l'ufficio della difesa civica, infatti rimane importante il lavoro di informazione svolto dai settori comunali e il passaparola.

La voce altre modalità di conoscenza raccoglie tutte le altre situazioni che possono portare il cittadino presso il difensore civico, come propria conoscenza dell'ufficio, invio da parte del giudice di pace o difensore civico regionale.

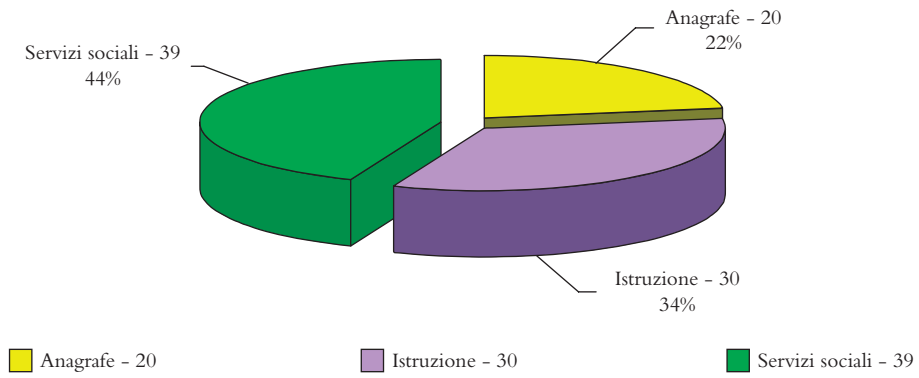
Vorrei segnalare l'incremento della conoscenza tramite internet, questo a mio avviso è stato grazie al posizionamento della pagina del difensore civico sulla home page del portale del comune e al suo continuo aggiornamento.

Settori maggiormente interessati

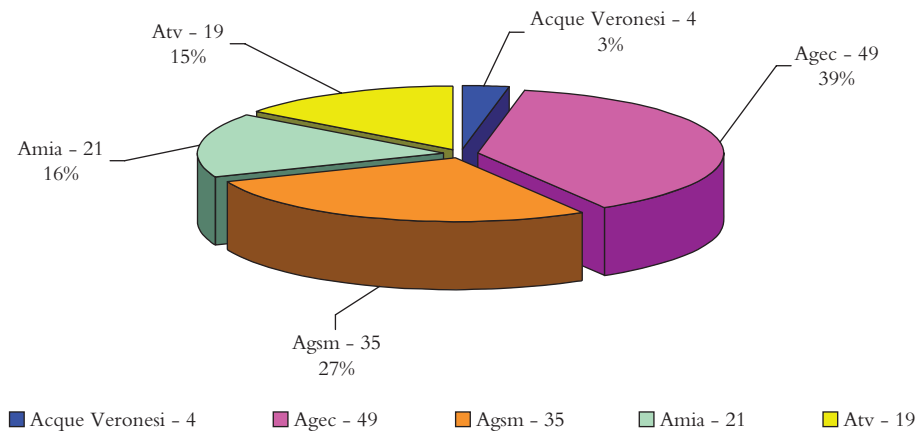


Questi sono i settori che ricevono maggiori istanze da parte dei cittadini. La percentuale è relativa ai settori interessati da questo grafico e non al totale delle pratiche.

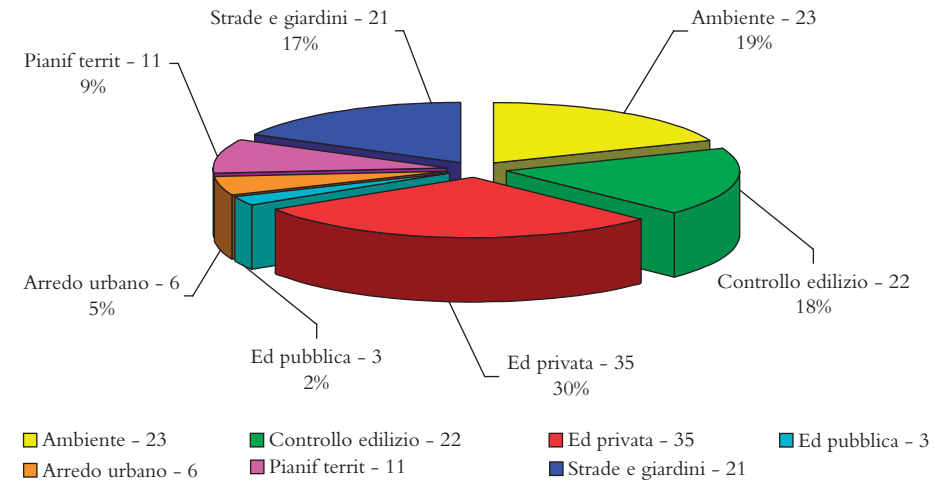
Macroarea servizi alla persona



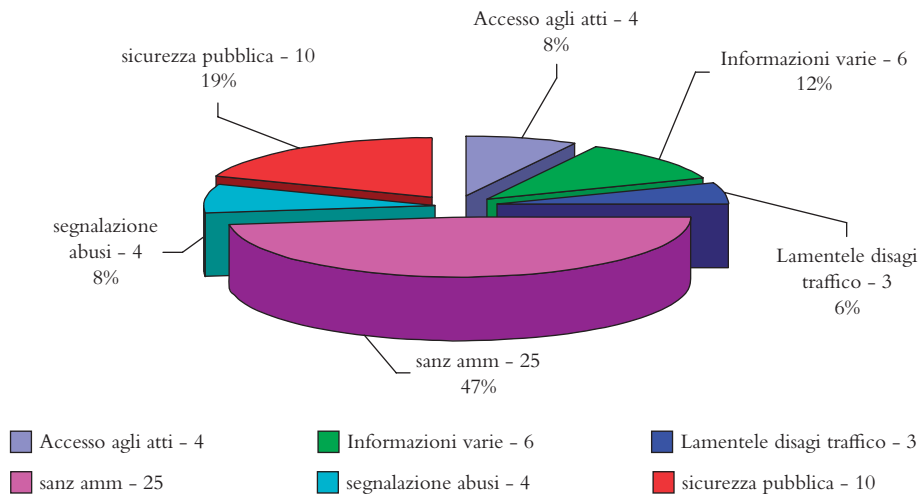
Aziende Partecipate



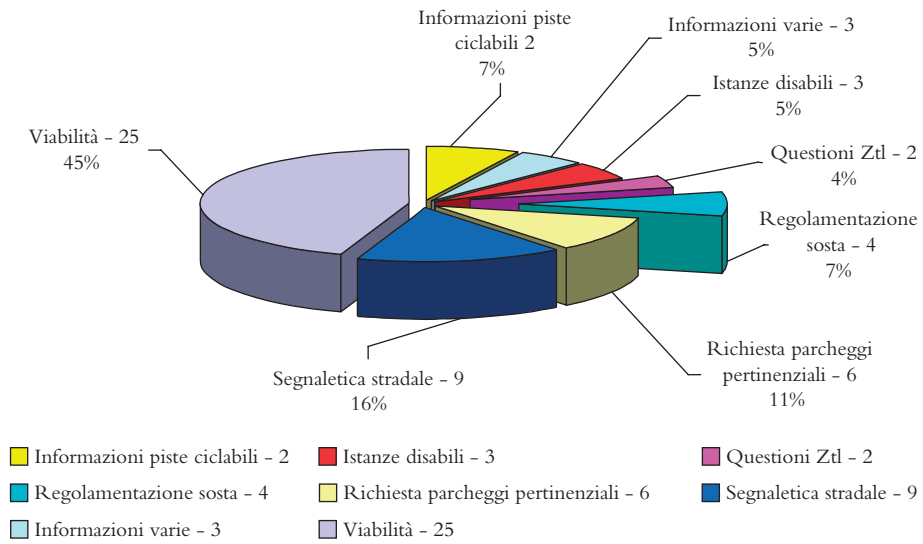
Macroarea Ambiente e Territorio



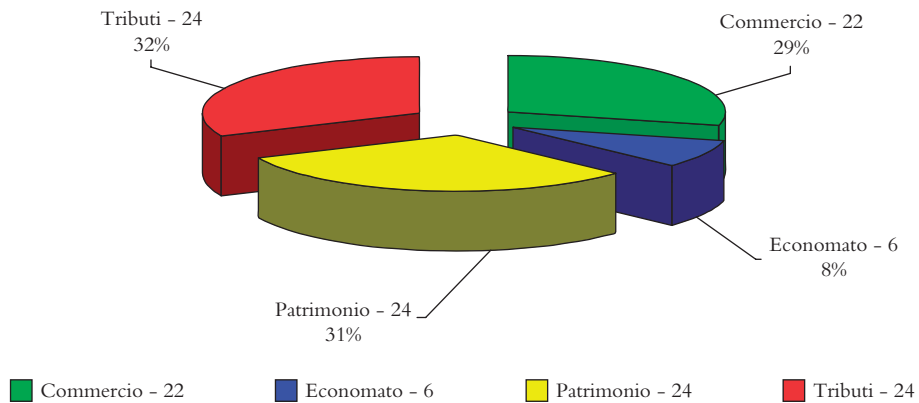
Polizia Municipale



Mobilità e Traffico



Macroarea Economica



Altre attività Difesa Civica

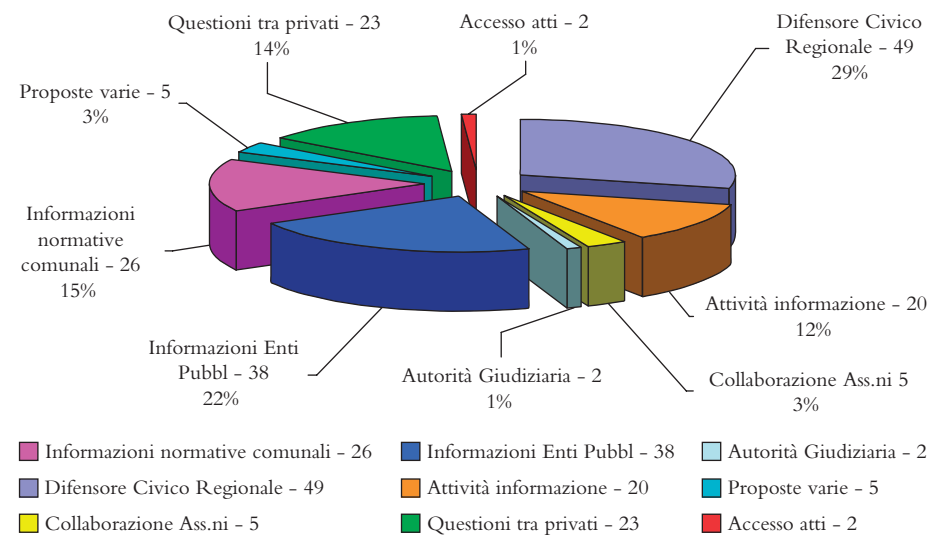
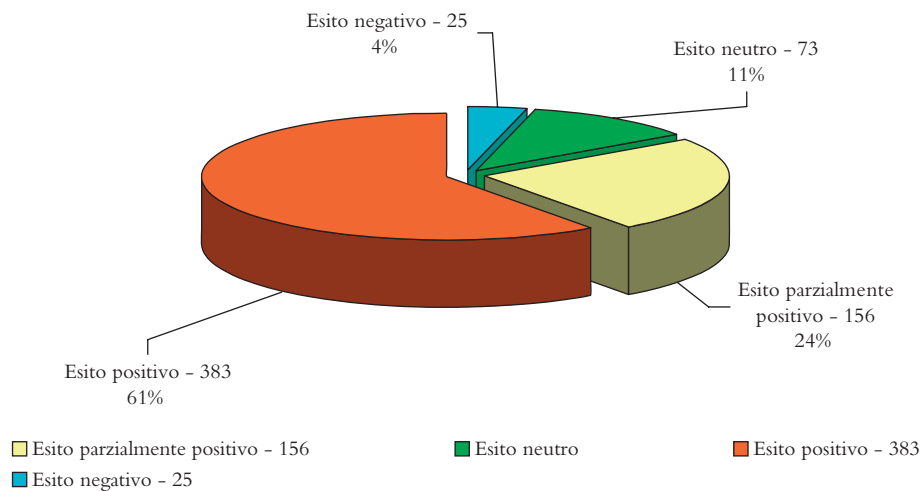


Grafico esiti istanze presentate al Difensore Civico



Gli esiti sono stati inseriti una volta conclusasi la pratica.

Con **esito positivo** si intendono le pratiche in cui si è riusciti a dare al cittadino una risposta che attendeva da tempo oppure la soluzione a lui più favorevole oppure ancora quando si sono fornite le informazioni richieste sulle normative comunali o nazionali.

Con **esito parzialmente positivo** invece si intendono tutte quelle pratiche in cui è stata data una risposta favorevole al cittadino da parte del settore comunale interpellato, ma non completamente a suo vantaggio.

Si sono classificate le pratiche con **esito neutro** quando il cittadino è stato rinviato ad altri organi (come giudice di pace, garante bancario, difensore civico regionale) e si sono date comunque al cittadino le informazioni corrette sul come rivolgersi a questi enti e sulla competenza degli enti stessi.

C'è stato invece **esito negativo** quando il settore interpellato ha considerato non realizzabile la soluzione prospettata dal difensore civico.

ALCUNI CASI INTERESSANTI

Segnalo alcune problematiche particolarmente importanti, rilevate nell'ascolto dei cittadini, che coinvolgono non solo il cittadino o la cittadina che si sono rivolti direttamente a me, ma possono interessare molte altre persone con problemi analoghi. Alcuni di questi casi sono stati segnalati anche sul **sito web**, nella rubrica *Un caso interessante*.

Accesso agli atti

Anche quest'anno si sono presentati casi inerenti la procedura d'intervento del difensore civico in materia di diritto di accesso agli atti come disciplinata dal comma 4 dell'art 25 della Legge 241/90.

Rispetto all'anno precedente i casi sottoposti alla mia attenzione sono aumentati, le procedure sono state cinque, anziché le due affrontate l'anno precedente.

La mia funzione in questa procedura è prevalentemente di garanzia, infatti a seguito del diniego all'accesso agli atti dato dal settore comunale il cittadino può chiedere, entro 30 giorni dal diniego, al difensore di riesaminare la posizione del settore.

Il difensore quindi, analizzata l'istanza e gli interessi coinvolti, può o trovarsi concorde con l'amministrazione o chiedere all'amministrazione di rivedere la propria posizione e concedere l'accesso ai documenti richiesti.

Dei cinque casi affrontati in un caso mi sono trovata concorde con il diniego all'accesso al documento, dato dalla Polizia Municipale, in quanto analizzando la vicenda e la richiesta della documentazione di un verbale di un sopralluogo, è emerso che l'unica motivazione sottostante l'istanza era la mera conoscenza del nominativo del soggetto che aveva fatto l'esposto.

Ho comunicato al cittadino che in base al principio generale della Legge 241 del 1990, per cui è necessario che il diritto all'accesso sia supportato da un interesse serio e adeguatamente motivato, ed in applicazione del

regolamento del comune di Verona sui casi di esclusione del diritto d'accesso, concordavo con il diniego della Polizia Municipale.

Ricordo, infatti, che gli atti inerenti illeciti amministrativi comprese denunce e segnalazioni indipendentemente dal loro esito, sono escluse dal Regolamento dall'accesso agli atti.

Le altre quattro istanze presentatemi per il diniego all'accesso agli atti sono state da me supportate; ho ritenuto gli interessi dei cittadini giuridicamente validi ed ho richiesto ai settori di rivedere le proprie determinazioni di diniego all'accesso, con risultato positivo per gli istanti.

Diritto di cittadinanza ex jure sanguinis

Altri casi interessanti che ho affrontato quest'anno sono stati quelli di tre cittadini brasiliani e di una cittadina argentina discendenti di immigrati italiani che si sono rivolti al mio ufficio per avere maggiori informazioni rispetto alla normativa applicata.

Devo dire che in questi casi è stata importantissima e proficua la collaborazione dell'ufficio Anagrafe e dell'ufficio Cittadinanza della Prefettura per poter chiarire al meglio l'applicazione della frastagliata normativa italiana. Ho potuto così spiegare a questi cittadini che la legge italiana prevede il riconoscimento a posteriori della cittadinanza italiana *iure sanguinis* a cittadini stranieri (argentini, brasiliani, venezuelani, australiani,...) di seconda, terza o quarta generazione, diretti discendenti di emigrati di origine italiana.

Per ottenere questo riconoscimento l'iter procedurale è molto complesso ed è disciplinato da diverse norme.

La Circolare n. K. 28.1 del 8 aprile 1991 del Ministero dell'Interno indica le condizioni preliminari per il riconoscimento della cittadinanza italiana e disciplina la procedura stessa, con l'elenco dei documenti che devono essere allegati.

Per chiedere il riconoscimento della cittadinanza italiana in primo luogo è necessario che il soggetto proveniente dal Paese d'origine, nel caso dei cittadini istanti il Brasile e Argentina, ottenga **l'iscrizione anagrafica** presso il Comune di residenza.

La necessità dell'iscrizione anagrafica aveva creato in passato numerose problematiche da parte degli uffici Anagrafe dei comuni che oggi sem-

brano superate grazie alla Legge 28.05.2007 n. 68 e alle seguenti circolari ministeriali. La circolare n. 52/2007 ha chiarito che lo straniero discendente di cittadino italiano che giunge in Italia per ottenere il riconoscimento della cittadinanza italiana *jure sanguinis*, sprovvisto di permesso di soggiorno, può chiedere al Comune l'iscrizione anagrafica:

- se viene da un *Paese dell'area extra Schengen* (quindi tutti i Paesi del Sud America), presenta il passaporto timbrato dall'Autorità del posto di frontiera al momento del suo ingresso nel nostro Paese;

- se viene da un *Paese dell'area Schengen* (quindi alcuni Paesi Europei Italia, Francia, Germania, Lussemburgo, Belgio, Olanda, Portogallo Spagna, Austria, Grecia, Svezia, Danimarca, Finlandia, Norvegia e Islanda), deve presentare la ricevuta della cosiddetta

“dichiarazione di presenza” che deve essere richiesta, **entro 8 giorni** dall'arrivo nel nostro Paese, alla Questura competente per territorio.

La circolare, infatti, prevede che il timbro o la copia della dichiarazione di presenza, a seconda dello Stato di provenienza, costituiscano titolo per il regolare soggiorno dello straniero in Italia nei **primi tre mesi dall'ingresso**, ovvero per il minor periodo previsto nel visto.

Una volta ottenuta, nei primi tre mesi in Italia, l'iscrizione anagrafica al Comune di residenza il cittadino, discendente da cittadini italiani, potrà depositare l'istanza per il riconoscimento della cittadinanza italiana al Sindaco del Comune dove è stata fatta richiesta di iscrizione anagrafica. L'istanza al Comune dovrà avere allegati i documenti indicati dalla Circolare K 28.1 del 1991. Relativamente a questi documenti, in stretta collaborazione con l'Ufficio Anagrafe, ho istruito alcuni cittadini sudamericani sull'importanza dell'esame delle traduzioni o trascrizioni del nome dell'avo, che in alcuni casi sono tra loro diversi.

Infatti i nomi e cognomi dei nostri immigrati arrivati nei Paesi Stranieri venivano in molti casi storpiati nei documenti ufficiali; come in alcuni casi probabilmente capita ai giorni nostri con gli immigrati nel nostro Paese.

Aeroporto Valerio Catullo

Nel mese di novembre 2007 ho ricevuto, via e mail, un'istanza relativa alle problematiche legate all'ampliamento dell'Aeroporto Valerio Catullo.

Un cittadino, residente nel Comune di Caselle di Sommacampagna richiedeva il mio intervento per verificare se i lavori di ampliamento dell'aeroporto fossero stati soggetti alla *procedura di valutazione di impatto ambientale*, per ottenere il decreto di compatibilità ambientale, così come previsto dal D.Lgs 152/2006.

Ho subito informato il cittadino che la competenza in materia di procedura V.I.A. per la costruzione/ampliamento di aeroporti è di competenza o della Regione Veneto o del Ministero dell'Ambiente, a secondo dell'ampiezza dei lavori, pertanto l'istanza doveva essere rivolta al Difensore Civico della Regione Veneto.

Ho ritenuto però opportuno segnalare all'Assessore alle Aziende Partecipate del Comune di Verona la vicenda in quanto il Comune è socio della Società Aeroporto Valerio Catullo S.p.a..

In data 14 febbraio 2008 il cittadino ha ricevuto, per conoscenza, nota del Direttore Generale del Ministero dell'Ambiente con cui veniva richiesto alla Società Aeroportuale l'invio della documentazione necessaria per la procedura della valutazione dell'impatto ambientale. Il citato Direttore Generale ha richiamato l'attenzione sulla necessità che lo studio di impatto ambientale contenga anche le informazioni relative a tutte le opere connesse necessarie all'operatività dell'aeroporto, con riferimento, ad esempio, alle nuove infrastrutture viarie, ferroviarie o agli adeguamenti delle stesse.

Di ciò ho subito informato l'Assessore, che ha richiesto prontamente alla Società Aeroportuale informazioni e spiegazioni in merito alla nota ministeriale e alla mancata attivazione della procedura di V.I.A..

La Società Aeroportuale, con propria successiva lettera, ha rassicurato il Comune circa l'invio di tutta la documentazione e cartografia inerente, così come richiesta dal Ministero.

Questo caso, da me trattato in quanto la mia competenza investe le questioni relative alle Aziende Partecipate, è emblematico per la dimostrazione di come i cittadini, anche riuniti in Comitati, possano essere propositivi nel far valere le ragioni della necessità della tutela ambientale. Chi fosse interessato alla vicenda può navigare sul sito www.vivica-valcaselle.eu.

Trafofo delle Torricelle

Negli ultimi mesi ho raccolto le preoccupazioni e le lamentele di Associazioni ambientaliste e di numerosi privati cittadini veronesi in merito al futuro intervento di collegamento stradale a completamento dell'anello circonvallatorio a nord con attraversamento della zona collinare delle Torricelle, mediante traforo.

Dopo aver visionato lo "Studio di Fattibilità" predisposto dal settore Mobilità e Traffico ho deciso di rivolgermi all'Assessore Mobilità e Traffico, all'Assessore all'Ambiente e al Dirigente che ha curato lo studio per chiedere loro dei chiarimenti in ordine ad alcune puntuali considerazioni poste da singoli cittadini e associazioni.

In una nota inviata ai citati Assessori ho fatto notare che nelle premesse dello "Studio di fattibilità" l'infrastruttura in oggetto viene descritta come ipotesi per "risolvere il problema di traffico e di inquinamento di vaste aree urbane".

I cittadini si chiedono come sia possibile che la costruzione di un raccordo stradale, strada di tipo B Extraurbana Principale, con 28.000 veicoli/giorno, che diventeranno più di 20 milioni nel 2020 (analisi dei flussi di traffico), con 15/20 % di traffico pesante, possa risolvere il problema dell'inquinamento.

Relativamente al problema dell'inquinamento atmosferico nello "Studio di fattibilità" è previsto che nel nuovo raccordo si potrà viaggiare alla velocità da 70 (velocità minima consentita) a 120 km/ora. Tale questione desta dei dubbi in quanto nelle attuali tangenziali veronesi il limite massimo varia da 90 km/ora a 110 km/ora; infatti è stato dimostrato che gli autoveicoli hanno il rapporto velocità/emissioni ottimali a 50 km/ora, velocità non consentita in questo progetto.

Ho rilevato soprattutto che il problema dell'impatto sull'inquinamento atmosferico che tale opera potrà produrre nell'ambito della città, non pare affrontato in modo approfondito e dettagliato.

Infine ho chiesto di valutare l'opportunità di approfondire lo studio di fattibilità con un capitolo relativo all'impatto ambientale relativo all'inquinamento atmosferico, per comprendere meglio le conseguenze socio sanitarie che tale opera, una volta a regime, potrebbe comportare.

Scarico canna fumaria non a norma

Questa pratica ha avuto inizio l'anno passato e riguarda la propagazione di emissioni moleste all'interno di un appartamento arrecate da una canna fumaria presso una pizzeria d'asporto.

L'appartamento del cittadino era cosparso ogni giorno da fuliggine nera fuoriuscente dalla canna fumaria della pizzeria.

Tali immissioni risalivano al novembre 2006 e l'inquilino dell'appartamento oggetto del disturbo si è rivolto al mio ufficio nel marzo 2007 perché, nonostante il settore Ambiente avesse avviato il procedimento e richiesto sopralluogo da parte dell'Arpav e della Polizia Municipale, la pizzeria continuava a produrre fuliggine e sporco.

La vicenda ha visto coinvolti sia i settori comunali, Ambiente, Polizia Municipale e Controllo Edilizio, che altri enti quali l'Arpav e l'Azienda Ulss 20, e forse proprio per questo i tempi di risoluzione non sono stati celeri, a discapito soprattutto dei cittadini.

Il mio ruolo è stato in primo luogo quello di ascoltare le lamentele degli inquilini dell'appartamento oggetto di molestie, cercando di spiegare loro le procedure tecniche del caso e le diverse competenze, e non da ultimo di sollecitare l'intervento dei diversi settori coinvolti affinché le molestie cessassero.

In questi mesi ho sempre tenuto i contatti con l'efficiente settore Ambiente che si è sempre dimostrato un settore tra i più collaborativi del comune e la Polizia Municipale che ha effettuato più sopralluoghi sul posto, anche se i primi non sono andati a buon fine.

A seguito del primo sopralluogo da parte dei vigili è stata riscontrata la presenza nell'appartamento e sulle scale della palazzina di fuliggine nera proveniente dalla canna fumaria della pizzeria.

La canna fumaria si è rilevata non idonea all'utilizzo ed è stata emanata una prima ordinanza di sospensione attività dal settore Ambiente.

Nonostante l'intervento degli uffici comunali la pizzeria continuava la propria attività creando sconforto e una sensazione di totale sfiducia nelle Autorità da parte dei cittadini istanti, che ho sempre cercato di rassicurare.

A seguito di altri sopralluoghi e dell'emissione di altre ordinanze a firma del Dirigente del Settore Ambiente la pizzeria è stata posta sotto seque-

stro preventivo nel febbraio 2008, almeno finché la canna fumaria non venga posta a norma.

Gli abitanti della palazzina hanno trovato finalmente pace e spero abbiano sperimentato, dopo mesi di sconforto, maggiore fiducia nelle Istituzioni!

Prospettata vendita di Palazzi storici, sedi di Musei

Nel bilancio di previsione del Comune è iscritta a bilancio, nel capitolo Entrate, la vendita di alcuni Palazzi storici appartenenti al Comune di Verona, da molti decenni, e in gran parte sede di prestigiosi musei.

Ricordo in particolare Palazzo Pompei, opera di Michele Sammicheli, lasciato di Alessandro Pompei perché il Comune ne facesse la sede del Museo di scienze naturali. Si tratta di un museo culturalmente molto importante, sede di collezioni uniche al mondo – quale quella relativa ai Fossili di Bolca – e che è meta ininterrotta di visite di studiosi e di scolaresche, cittadine e non.

L'ipotesi di vendita sembra azzardata e forse non accettabile legalmente come la vendita di Palazzo Forti, sede della Galleria di arte moderna, in cui sono stati eseguiti molti lavori di manutenzione e riadattamento ai fini espositivi, palazzo che fa parte dell'eredità di Achille Forti.

Nel testamento di Achille Forti si legge infatti al punto 3° del capitolo "Istituzione d'erede": "Il mio erede Comune di Verona entro tre anni dalla mia morte dovrà destinare il primo piano della parte da me abitata nel palazzo di via Francesco Emilei 1 (ora via Forti) a contenere la Galleria di Arte Moderna di sua proprietà" e ancora "Quanto ai locali del piano terreno e del secondo piano della detta parte da me abitata, ritengo che in essi potrebbe opportunamente essere insediata la Accademia Cignaroli... Qualora per ragioni di ordine tecnico non potesse essere accolta questa mia indicazione per l'uso dei suddetti locali del piano terreno e del secondo piano, intendo essi vengano adibiti a scopi culturali ed artistici."

La volontà del testatore, grande benefattore del Comune di Verona, appare chiara così come la destinazione d'uso, che, a differenza di alcune altre, superate dagli eventi e dal tempo, è ancora assolutamente attuale e, direi, necessaria alla cultura complessiva della Città.

Su questo tema ho ricevuto diverse segnalazioni da singoli e da associazioni, che si chiedono come sia possibile ignorare le disposizioni del testatore e alienare questi edifici, ormai parte integrante della storia e della cultura della città..

Ho segnalato la questione all' assessore al Patrimonio, che mi ha risposto che terrà conto delle mie osservazioni.

IL LAVORO IN RETE

Fina dall'inizio della mia attività ho voluto prendere in considerazione la possibilità di istituire una relazione operativa con il mondo dell'associazionismo.

Le associazioni sono una realtà molto diffusa nella città di Verona, i nostri concittadini tendono ad associarsi condividendo un interesse comune: molte sono le associazioni che difendono i diritti dei cittadini consumatori, così come quelle che vogliono difendere l'ambiente e il paesaggio in cui vivono, per non parlare delle associazioni del volontariato, del privato sociale, e in particolare quelle che tutelano le varie forme di disabilità.

Ho iniziato incontrando le **Associazioni per i diritti dei cittadini e la tutela dei consumatori**, con le quali è stato steso un protocollo d'intesa, e con le quali si sono avuti molti incontri operativi tesi al raggiungimento di analoghi fini.

In particolare il 2 marzo 2007 è stato organizzato un **incontro tra le associazioni aderenti al protocollo d'intesa, l'Assessore al bilancio e il responsabile dello Sportello antiusura** per far conoscere le finalità e le funzioni del servizio che vuole tutelare le vittime dell'usura soprattutto sul piano legale. Nel febbraio 2007, come già ricordato, è stata presa un'iniziativa comune, ai fini del risparmio energetico, con la partecipazione alla campagna "Mi illumino di meno".

Vari incontri si sono avuti anche con le **Associazioni che intendono tutelare l'ambiente e il paesaggio**, sia per quanto riguarda la difesa del territorio in merito alle costruzioni abusive sia per quanto riguarda la salvaguardia dell'ambiente in generale, i problemi crescenti dell'inquinamento, del traffico, dell'invivibilità di alcune zone della città specie in relazione alle Fiere o ad altri eventi, pur importanti per la vita della città, ma generatori di disagi per i residenti.

Un ultimo importante incontro si è avuto con le **Associazioni che tu-**

telano le varie forma di disabilità, con l'obiettivo di ascoltare i responsabili delle varie associazioni che, da anni, operano fruttuosamente nel Comune di Verona, in un cammino certo non privo di difficoltà, per accogliere i loro suggerimenti e le loro proposte; proposte che possano poi essere evidenziate agli Amministratori Comunali.

L'incontro è stato fruttuoso, si sono potute chiarire alcune forme di tutela, già sancite nel passato dalla Giunta comunale, quali ad esempio le agevolazioni per l'uso dei taxi, mentre si sono portate avanti altre richieste quali la possibilità di poter godere di trasporto gratuito sugli autobus dell'ATV o l'installazione sugli autobus di avvisi vocali per i non vedenti.

Altre forme di collaborazione si sono realizzate con la Caritas diocesana, con il Consiglio dell'ordine degli Avvocati e con il Consiglio notarile di Verona (vedi Tavola rotonda pag.14).



Un esempio di lavoro in rete, incontro presso Sala Pasetto con rappresentanti di alcune Associazioni.

COLLABORAZIONI CON ALTRI DIFENSORI CIVICI

Con il difensore civico regionale e con gli altri difensori civici del Veneto vi è una comunicazione costante, sia attraverso la rivista regionale “Difesa civica News” che riporta iniziative, riflessioni e pareri dei vari difensori, sia attraverso l’archivio delle News del sito del difensore civico della Regione Veneto.

Si svolgono inoltre riunioni periodiche di discussione su vari temi, che si tengono a Mestre presso la sede della difesa civica regionale.

Nell’ottobre 2007 si è svolto a Venezia un importante convegno internazionale, cui ho partecipato con le mie collaboratrici, organizzato dal Difensore civico regionale, sul tema *La difesa civica in Italia e in Europa: esperienze e prospettive*.

Collaborazione e comunicazione si hanno anche attraverso il notiziario nazionale online *L’eco della difesa civica* (www.difesacivica.it), cui periodicamente inviamo notizie e da cui riceviamo utili informazioni.



Un momento del Convegno di Venezia del 22 ottobre 2007

Infine l’iscrizione al coordinamento europeo **EOI** (European Ombudsman Institut) permette un collegamento con i difensori civici dei vari Stati Europei.



LA FUNZIONE PROPOSITIVA

Come ho scritto all'inizio ritengo importante la funzione propositiva della difesa civica; raccolte indicazioni da cittadini e associazioni, raccolte anche autonomamente (art.11 del regolamento comunale) informazioni su problemi evidenti, si possono formulare al Consiglio comunale e all'Amministrazione delle proposte operative, che possono essere considerate e vagliate ed eventualmente recepite.

AMIA Raccolta differenziata

Piccoli gesti quotidiani possono essere utili a combattere l'inquinamento dell'aria e dell'acqua a limitare l'accumularsi di rifiuti.

Carta, vetro, plastica, scarti di cucina possono diventare risorse attraverso la raccolta differenziata; con la raccolta differenziata e il riciclo dei rifiuti i materiali assumono infatti nuova vita.

È per tale motivo che unitamente ad alcune delle più rappresentative associazioni a tutela dei consumatori presenti sul territorio veronese ho voluto inviare una precisa richiesta ad Amia, frutto sia di segnalazioni raccolte, sia di risposte a un questionario predisposto da Federconsumatori, Sunia, A.P.U. di Verona.

Infatti, ancora oggi, nonostante quello che già è stato fatto a sostegno della raccolta differenziata, molti sono i dubbi relative alle modalità di svolgimento della stessa.

Dove gettare gli oggetti che si compongono di più materiali? Come smaltire i rifiuti ingombranti? Quali sono i vantaggi legati al compostaggio dei rifiuti?

Queste sono alcune delle domande che i cittadini pongono. Per fornire gli opportuni chiarimenti, è scaturita la proposta congiunta di inserimento, nelle fatture Amia, di una specifica e dettagliata informativa di supporto a quanto già per esempio indicato nel sito internet dell'Azienda.

Spero pertanto che tale proposta, accolta positivamente dall'Azienda, pos-

sa fugare i dubbi ancora presenti ed essere di sprone ad una sempre maggior attenzione alla tutela del nostro territorio; infatti ogni nostra singola azione può tutti i giorni fare la differenza contro l'inquinamento.

AGSM Sollecito pagamenti

Diversi cittadini si sono rivolti al mio Ufficio lamentando il tenore delle lettere “di sollecito di pagamento e preavviso di stacco fornitura” inviate agli utenti Agsm.

In alcuni cittadini, specialmente nei soggetti anziani, il contenuto delle stesse determinava, in alcuni casi, uno stato di profondo stress, in particolare modo per il richiamo alla possibile sospensione in tempi brevi del servizio nonché alla possibilità di ricorso da parte dell'Azienda alle vie legali per il recupero del quantum dovuto.

Come richiamato nel “Profilo Aziendale Agsm” obiettivo principale dell'Azienda è quello di soddisfare le esigenze dei clienti anche attraverso uno stile di comunicazione che coinvolga gli utenti.

L'Azienda, nella persona del responsabile ai Servizi alla Clientela, ha pertanto accolto il suggerimento inoltrato dal mio Ufficio di rivedere il testo di tali avvisi.

All'attualità ogni cittadino che sia moroso nei confronti dell'Azienda riceverà due comunicazioni distinte.

Nel primo “sollecito di pagamento” troverà l'indicazione chiara e precisa (numero di fattura, tipo, data di emissione e di scadenza, importo) delle fatture, a lui intestate, che risultano scadute e non saldate.

Solo in un secondo momento verrà inviata al cittadino la lettera di “preavviso di chiusura fornitura”

Tale modifica concede di fatto all'utente un maggior lasso di tempo per regolarizzare la propria posizione rispetto alla Azienda garantendo altresì una effettiva attenzione dell'Ente nei confronti delle esigenze della clientela.

AGEC Servizi cimiteriali

Molte le questioni sollevate dai cittadini sia relativamente alla richiesta di

maggior pulizia all'interno degli spazi cimiteriali e di maggiori controlli, sia di richieste di modifica del Regolamento di Polizia mortuaria.

Una delle questioni sollevate da alcuni cittadini riguarda l'applicazione dell'art. 31 del Regolamento di Polizia Mortuaria.

Tale norma dispone che la concessione di loculi, da intestare a persone viventi, possa essere accordata solo a chi, avendo compiuto sessantacinque anni, non abbia coniuge o parenti entro il secondo grado.

Tale limite viene posto a salvaguardia dell'obbligo di garantire l'ordinario funzionamento del cimitero.

Molti peraltro sono i cittadini che, per questioni affettive, vorrebbero usufruire della possibilità di acquistare in vita loculi posti nelle vicinanze dei loro cari defunti e che vedono, alla luce dell'attuale regolamentazione, negarsi tale possibilità

Se da un lato infatti lo stesso regolamento prevede la possibilità di avvicinamento delle proprie spoglie a quelle del coniuge o di altro parente, dall'altro tale opzione risulta condizionata dalla reale disponibilità di spazi.

L'Azienda, condividendo le proposte avanzate dai cittadini, ha precisato che verrà avviata una verifica del Regolamento vigente, atta ad evidenziare eventuali modifiche da proporre all'Amministrazione Comunale.

La dirigenza Agec si impegnerà altresì, nella definizione del Piano Regolatore Cimiteriale, a realizzare interventi tecnici che possano soddisfare le richieste dei cittadini attraverso la realizzazione di loculi doppi, già peraltro previsti all'art. 31 del citato Regolamento, da destinare a coniugi o parenti.

Altro tema sottoposto al mio Ufficio è quello relativo ai **costi dei servizi cimiteriali** offerti da Agec.

Come noto con deliberazione n. 44 del 22/12/2007 il Consiglio d'Amministrazione di Agec ha rivisto il tariffario dei servizi cimiteriali apportando di fatto degli aumenti significativi.

Il primo comma dell'art. 112 del Testo Unico degli Enti Locali individua, in linea generale, le caratteristiche dei servizi pubblici la cui gestione può essere assunta dagli Enti locali, richiedendo che l'oggetto del servizio debba consistere “nella **produzione di beni ed attività rivolte a realizzare fini sociali** ed a promuovere lo sviluppo economico e civile delle comunità locali”.

Alla luce dell'esperienza maturata durante il mio mandato ed a segui-

to delle numerose e sempre in aumento richieste di verifica da parte dei cittadini, è per me doveroso richiamare l'attenzione sul preminente interesse pubblico – fini sociali – che sempre dovrebbe permeare l'attività della Aziende partecipate.

Le Aziende costituiscono lo strumento attraverso cui il Comune determina il livello di benessere della comunità (acqua, trasporti, energia, alloggi etc.) ed il motore dello sviluppo.

I conseguenti conti con il mercato devono essere svolti nel precipuo interesse dei cittadini e degli utenti stessi. Non dunque lo scopo di raggiungere il massimo del profitto, bensì la cura della qualità del servizio offerto al cittadino ed al suo territorio.

Asili Nido comunali

Nel regolamento degli asili nido attualmente vigente (febbraio 2008) l'art. 8 prevede che possano iscriversi all'asilo nido comunale i bambini/e i cui genitori siano entrambi residenti a Verona.

Ancora nel mese di luglio u.s., sollecitata da alcuni cittadini che si erano rivolti al mio Ufficio, segnalavo all'assessorato competente la necessità di rivedere tale requisito alla luce del fatto che oggi il numero di famiglie monogenitoriali è in costante crescita; modelli familiari inseriti anche dalla Caritas tra le situazioni di maggior criticità, che necessitano pertanto di tutto il supporto possibile

Sostegno che si concretizza nella possibilità di iscrivere i propri figli al nido comunale anche nel caso in cui l'altro genitore, che abbia comunque provveduto a riconoscere il minore, risieda al di fuori del territorio comunale.

Tale questione mi preme, peraltro, sottolineare, è stata sollevata al mio Ufficio anche da coppie sposate in cui uno dei coniugi, per motivi lavorativi o personali, risiede in altro Comune e che per tale motivo vedendo così preclusa la possibilità di iscrivere il proprio bambino al nido comunale.

I servizi all'infanzia devono trovare nel bambino la propria finalizzazione; è il bambino il protagonista del nido e sono le sue esigenze formative i fondamenti del progetto del nido stesso. In tutte le decisioni relative

ai fanciulli, di competenza delle istituzioni pubbliche o private l'interesse superiore del fanciullo deve essere considerato preminente, ciò è quanto sancisce la Convenzione sui diritti dell'infanzia.

In tal senso sono lieta di apprendere che il nuovo testo del regolamento, in discussione mentre predispongo tale relazione, abbia fatto propria tale mia segnalazione infatti al capo IV della citata ipotesi di regolamento si legge che hanno titolo all'iscrizione agli asili nido comunali i bambini residenti, unitamente ad almeno uno dei genitori o a colui che esercita la potestà genitoriale, nel Comune di Verona.

APERTURA DI CENTRI D'ASCOLTO PRESSO LE CIRCOSCRIZIONI

Nei mesi scorsi ho proposto al Sindaco, all'Assessore al decentramento e ai Presidenti della terza e della sesta Circoscrizione, di aprire presso queste sedi due centri di ascolto della difesa civica.

In questa mia proposta ho sottolineato come

- molti cittadini e cittadine e molte associazioni si rivolgono con fiducia alla difesa civica per sottoporre i loro problemi, che sono di natura molto diversificata, ma sempre molto importanti e coinvolgenti per la vita dei cittadini stessi
- molti di questi problemi sono stati risolti con l'intervento della difesa civica: circa l'85% delle pratiche aperte ha ottenuto esito positivo o parzialmente positivo senza che i cittadini abbiano dovuto ricorrere a interventi legali o abbiano rinunciato a far valere quello che consideravano un loro diritto
- l'azione della difesa civica serve a migliorare il rapporto dei cittadini con l'Amministrazione, restituendo un rapporto di fiducia che spesso è incrinato o addirittura assente
- molti cittadini e cittadine, in apparente contrasto con i dati precedenti, non conoscono ancora la funzione del difensore civico o la considerano una cosa lontana e difficilmente raggiungibile; ciò nonostante il difensore civico opera a Verona da 10 anni e negli ultimi anni si sia fatta sempre una notevole opera di informazione, con vari mezzi.

La proposta è stata accettata e gradita sia dall'Assessore al decentramento che dai due presidenti nonché dall'Assessore al bilancio, che ha acconsentito a finanziare il progetto e permetterne così l'attuazione. Assessori e Presidenti ritengono infatti l'iniziativa utile sia per i cittadini che per le Circoscrizioni e in linea con il programma amministrativo di operare anche con l'ascolto attento dei problemi del/della cittadino/a.

Quindi nel **prossimo maggio** si aprirà questa nuova esperienza, che mi sembra particolarmente utile per la cittadinanza.

CONSIDERAZIONI SULLA FUNZIONE DELLA DIFESA CIVICA

Il problema sulla reale funzione del difensore civico e sulla effettiva sua capacità di incidere sul buon andamento della Pubblica amministrazione riemerge periodicamente nei vari incontri e convegni che si tengono sul tema.

Recentemente ha affrontato pesantemente il problema anche un articolo del Corriere della sera, dal titolo *Il difensore civico, fine di un'illusione*, in cui si considerava praticamente nulla l'azione della difesa civica, in quanto il difensore, eletto generalmente dalla maggioranza in carica, non può che essere uno schiavetto del potere, pronò alle decisioni dell'amministrazione.

Personalmente non sono d'accordo ed ho risposto in questo senso al Corriere.

Dopo due anni di esperienza posso dire che indubbiamente il potere del difensore civico è limitato e non sostenuto da un'adeguata normativa, che ne definisca a livello nazionale i poteri.

Sarebbe necessaria una legislazione migliore, che permettesse veramente al difensore civico di diventare il "garante della buona amministrazione", così come sarebbe utile l'istituzione di un difensore civico nazionale (l'Italia è l'unico Stato UE che non l'ha).

Sarebbe a mio avviso importante anche un diverso modo di eleggere il difensore civico, così come sarebbe importante che ci fosse sempre un atteggiamento di collaborazione e di ascolto da parte dei vari centri di responsabilità.

Quello che rifiuto è la definizione del difensore civico quale "schiavetto del potere", con atteggiamento troppo vicino alla pubblica amministrazione e al potere politico.

Ho fiducia nell'istituzione della figura del difensore, credo che la maggior parte dei difensori si comporti correttamente, tutelando l'interesse dei cittadini e cercando una corretta mediazione tra interesse pubblico e interesse privato.

Inoltre penso che per le moltissime pratiche per le quali i cittadini si ri-

volgono alla difesa civica, problemi della vita quotidiana, i rapporti con le aziende partecipate, le iscrizioni agli asili, il regolare pagamento dei tributi, la necessità di ricorrere ai servizi sociali ed altro, il difensore civico si possa senz'altro definire "dalla parte del cittadino" e sicuramente di aiuto pratico e concreto.

Mi confermano in questa mia tesi la fiducia e l'affluenza dei cittadini in costante aumento, l'efficacia di un lavoro in rete che conduco da sempre con le Scuole, con le associazioni che lavorano sul territorio, con gli assessori della passata e dell'attuale amministrazione in alcune scelte di intervento che ho considerato e considero ora vantaggiose per la cittadinanza.

Certamente poi ci sono problemi molto complessi, che investono più settori e che diventano problemi politici e sono quasi sempre di difficile e incerto esito.

In questi casi il presunto potere del difensore civico si rivela praticamente inesistente.

L'UFFICIO DELLA DIFESA CIVICA

Lo staff

Lo staff è costituito dalla dirigente del CdR, dott.ssa Alessandra Bartolotta, dalle due avvocate collaboratrici, Cecilia Bondavalli e Federica Teruzzi, dalla segreteria formata da Annamaria Tosadori e Laura Ciciarella, dall'usciera Emanuela Lonardi.

A tutte va il mio ringraziamento per la collaborazione e la disponibilità a compiere il loro lavoro con attenzione e assiduità e in particolare per il prezioso aiuto nella stesura della presente relazione.

La sede

Per quanto riguarda la sede, non posso che confermare quanto scritto lo scorso anno.

La difesa civica necessita di una stanza migliore per la segreteria e prima accoglienza e di una sala d'attesa confortevole per le persone che vengono a presentare i loro problemi.

Ho segnalato il problema al Sindaco, all'Assessore al Patrimonio, al Direttore generale e alla Prima Commissione consiliare.

