



**COMUNE DI OSNAGO**

**PROVINCIA DI LECCO**

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



**RELAZIONE  
DEL DIFENSORE CIVICO  
AVV. SALVATORE DE METRIO  
ANNO 2008**



# COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



## INDICE

Premessa pag. n. 3

Compendio pag. n. 6

Conclusioni pag. n. 9



## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



### RELAZIONE DEL DIFENSORE CIVICO ANNO 2008

#### PREMESSA

La presente relazione viene redatta ai sensi del combinato disposto dell'art. 50 dello Statuto Comunale e dell'art. 7 del regolamento per l'esercizio delle funzioni del Difensore Civico.

Con l'istituzione del Difensore Civico il Comune di Osnago ha voluto offrire a tutti i cittadini una tutela, accessibile e gratuita, per la garanzia dei propri diritti ed interessi nei confronti degli abusi e delle disfunzioni della Pubblica Amministrazione.

Il Difensore Civico è una figura molto nota ed attiva in Nord Europa ed in Gran Bretagna, dove è storicamente chiamato "Ombudsman". Fu istituito per primo in Svezia nel lontano 1809. L'Italia si sta lentamente adeguando agli altri grandi Paesi Europei, dove l'ufficio del Difensore civico opera con efficacia da tempo, considerato e conosciuto da tutti come "uomo che funge da tramite".

L'istituzione del Difensore Civico, se ben interpretata, va nel segno dello snellimento amministrativo, eliminando l'inutile burocrazia e i corrispondenti maggiori costi.

Può essere uno strumento decisivo per riequilibrare i rapporti tra cittadini e Pubblica Amministrazione, ma resta in Italia ancora una figura scarsamente conosciuta da parte dei cittadini.



## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



La svolta potrà venire sicuramente dall'approvazione in Parlamento di una normativa di riferimento nazionale.

L'approvazione di una legge e l'istituzione di un Difensore Civico nazionale porterebbero enormi vantaggi, consentendo di rendere omogenea la figura su tutto il territorio nazionale ed eliminando le disparità che attualmente esistono.

Il Difensore Civico non è un nemico della Pubblica Amministrazione, non è in contrapposizione con essa, ma nello spirito della massima collaborazione lubrifica gli ingranaggi della burocrazia, limandone le incongruenze a vantaggio della collettività.

Il Difensore Civico deve rientrare nell'ordine naturale delle diverse possibilità che la Pubblica Amministrazione ha a disposizione per rendere il miglior servizio alla propria comunità e per questo motivo la sua esistenza non può più essere una "facoltà".

La Difesa Civica deve essere garantita a tutti e la legge nazionale deve specificare bene funzioni e poteri di controllo.

I casi trattati dalla Difesa Civica sono sempre andati aumentando, come pure il tasso di soddisfazione degli utenti. Segno questo che trattasi di un'istituzione apprezzata e utile.

Il Difensore Civico è uno strumento di garanzia e di tutela per i fruitori della Pubblica Amministrazione e dei suoi servizi, la sua funzione si caratterizza nella mediazione e composizione dei conflitti che si possono generare tra le esigenze della Pubblica Amministrazione e quelle dei cittadini.



## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



La figura dell' "ombudsman" attualmente è presente in quasi tutte le Regioni e Province italiane, ma decisamente sottoutilizzata, come si può rilevare dalle poche istanze istruite in rapporto alla popolazione (0,57%), perché la maggioranza dei cittadini ignora ruolo e competenze o la ritiene più vicina al "potere" e non alle esigenze reali e concrete della collettività e dei singoli.

Questa percezione è nota anche alla classe politica. Necessita, pertanto, una buona comunicazione, affinché tutti coloro che possono avere bisogno della Difesa Civica siano opportunamente informati.

Il Difensore Civico potrà, quindi, adempiere meglio al suo compito principale, quello cioè di aiutare i cittadini insoddisfatti del modo in cui sono stati trattati dalle istituzioni.

La Difesa Civica può significativamente concorrere a migliorare l'azione pubblica, in special modo nei confronti di coloro che non hanno dimestichezza con leggi e regolamenti.

La presenza del Difensore Civico attiva un punto di ascolto e di dialogo sui problemi reali della vita quotidiana, stando dalla parte della trasparenza, dell'imparzialità, dell'efficienza e della correttezza dell'azione pubblica.

I risultati che si è in grado di conseguire a favore dei cittadini costituiscono, senza dubbio, l'aspetto più soddisfacente dell'attività del Difensore Civico.



# COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



## COMPENDIO

Nel corso dell'anno 2008 l'ufficio di Difesa civica ha avuto diversi contatti informali con cittadini ed operatori amministrativi.

I contatti non formalizzati riguardano in buona parte i funzionari (60%), la metà di questi attiene una pratica formalizzata in corso; la restante parte (40%) equamente divisa fra cittadini e amministratori.

La modalità non formale consente di avere informazioni immediate su problematiche specifiche e risulta, pertanto, la forma preferita e più utilizzata.

Le istanze che hanno dato luogo ad un'istruttoria formale nel 2008 sono state dieci e la maggior parte di queste sono pervenute alla soluzione del caso.

Le conclusioni positive rappresentano il 90 % delle richieste dei cittadini, che hanno ricevuto le necessarie spiegazioni o le indicazioni procedurali per pervenire alla soluzione del problema.

Espongo di seguito le varie pratiche trattate, divise per materia:

- ANAGRAFE/SERVIZI SOCIALI: n. 1. Residenza – Cancellazione per irreperibilità – Domanda per assegnazione alloggi di edilizia residenziale pubblica.
- TRIBUTI: n. 1 ICI – abitazione principale.  
n. 1 Canone RAI
- CONTRIBUTI: n. 1 Regione – Motorizzazione Civile. Contributo regionale a privati per impianti GPL



## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



- URBANISTICA/EDILIZIA PRIVATA: n. 1 Convenzione per attuazione piano esecutivo
- INPDAP: n. 1 Problemi pensionistici
- SCUOLA MATERNA STATALE (sita in altro Comune): n. 1 Maggiorazione rette per non residenti
- VARIE: n. 3 – Distanza dai confini. Retta Casa di Riposo. Viabilità.

I vari casi, come già a vostra conoscenza, non possono essere esposti nei contenuti particolari nel rispetto del diritto alla riservatezza.

In un Comune di modeste dimensioni si corre il rischio che l'identità dei protagonisti possa essere svelata dalle vicende oggetto di intervento.

Una spiegazione è necessaria, però, per una richiesta pervenuta da cittadini residenti, che, nella loro qualità di genitori di minori frequentanti la Scuola Materna Statale di altro Comune, hanno contestato l'applicazione di una retta maggiorata, diversificata fra non residenti e residenti.

Trattandosi di attività di altra Pubblica Amministrazione, priva di Difensore Civico, si segnala il fatto all'Ente interessato, invitandolo ad un riesame della situazione. Per illustrare meglio le problematiche si trascrive di seguito la parte finale della nota inviata: ".....in ordine alla richiesta di maggiorazione del costo per i bambini non residenti nel Comune di ..... è senz'altro rilevabile un vizio di legittimità nella statuizione comunale, per violazione di legge ed eccesso di potere.

La Corte di Cassazione – Sezione prima civile – con sentenza 9 maggio 2005, n. 9538, ha stabilito che vi è violazione dell'obbligo di parità di trattamento (art. 2597 c.c.) a carico di chi esercita un'impresa in condizioni



## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



di monopolio e, pertanto, il Comune non può continuare ad applicare la differenziazione di trattamento tariffario tra utenti residenti e utenti non residenti. Un trattamento differenziato risulta, quindi, incompatibile con il dovere di assicurare il medesimo trattamento a tutti i fruitori del servizio.

Alla luce dei suddetti elementi integrativi di giudizio, si invita il Comune di ..... ad un riesame della fattispecie in ordine alla maggiorazione dei costi per i bambini non residenti.

Nello spirito della massima collaborazione, si resta disponibili per eventuali necessità e si porgono distinti saluti.

IL DIFENSORE CIVICO

*F.to Avv. Salvatore De Metro* “

La sentenza della Cassazione affronta un medesimo caso ed è di una chiarezza inaudita, non lasciando spazio ad equivoci o interpretazioni diverse.

La risposta pervenuta in data 19.1.2009 è completamente negativa, giustificata dalla prassi assai diffusa nei Comuni.

In parole povere “così fan tutti” !





## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



### CONCLUSIONI

La Difesa Civica trova il suo radicamento e la sua ragione d'essere in un'idea nuova del rapporto cittadino-Stato; la Pubblica Amministrazione deve essere pensata come "funzione e servizio", anziché come "potere"; nuovi principi e criteri devono essere a difesa dei cittadini. Si devono realizzare rapporti paritari e collaborativi con gli operatori pubblici.

Il cittadino deve essere difeso e sostenuto prima che subisca un danno irreparabile, di tardiva e limitata risarcibilità.

In questo quadro storico e giuridico è nata la disciplina dell'istituto del Difensore Civico, che pure non è definita con sufficiente nitidezza e risoluzione e la cui figura e le cui caratteristiche devono essere ulteriormente qualificate in un più ampio quadro di certezza e stabilità.

E' una figura nata e cresciuta secondo criteri di sperimentazione e di incertezze.

In ogni caso il Difensore Civico assicura al cittadino il massimo impegno e attenzione a risolvere nel modo più efficace e tempestivo i compiti affidatigli, offrendo sempre una risposta o un suggerimento, anche nei casi in cui le eventuali rimostranze del cittadino sconfinano dalle sue strette competenze.

In molti casi il Difensore Civico non viene considerato autonomo dal potere politico e, quindi, il cittadino non si fida.

Il Corriere della Sera in un recente "FOCUS su Enti Locali e diritti - La figura del Difensore Civico" testualmente recita: "potrebbe essere il miglior amico del cittadino, un po' consigliere, un po' moderno tribuno della plebe:



## COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

*Ufficio del Difensore Civico*

*difensore.civico@osnago.net*

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875

Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P.I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2000



un aiuto nella quotidiana lotta contro anagrafe, ASL, Provveditorato e tutte le magagne di una Pubblica Amministrazione lenta, distratta e borbonica. E, invece, i difensori civici non li conosce quasi nessuno: 600 in tutta Italia, un piccolo esercito semiclandestino.”

Valgono, quindi, ancora le conclusioni formulate nella mia relazione dell'anno precedente:

- Indipendenza e autonomia dell'Ufficio del Difensore Civico;
- Intensificare la comunicazione in generale;
- Creare ambiti ottimali.

Chiudo con un doveroso ringraziamento a Sindaco, Amministratori e Dipendenti Comunali per la fattiva collaborazione, indispensabile per l'espletamento del mio compito, finalizzato unicamente alla tutela dei diritti dei cittadini.

Osnago, 27 Gennaio 2009

IL DIFENSORE CIVICO

*Avv. Salvatore De Metrio*