

Il Difensore Civico Regionale

Relazione Anno 2023



SOMMARIO

PREMESSA.....	3
LA DIFESA CIVICA REGIONALE	4
L'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO NELL'ANNO 2023.....	12
IL RAPPORTO CON L'UTENZA	21
CONTATTI	24

PREMESSA

La relazione che segue, la prima da quando il 30 gennaio scorso il Consiglio Regionale mi ha chiamato a ricoprire questo importante ruolo, raccoglie il lavoro del mio predecessore, il compianto avv. Giandonato Morra, mio personale amico, persona dalle straordinarie qualità umane capace, col suo fare, di entrare in empatia con chiunque. Anche nell'esercizio del ruolo di Difensore Civico, ha messo in mostra la sua straordinaria sensibilità e umanità calandosi nei problemi che gli venivano prospettati.

Gli atti che appartengono alla sua gestione, che costituiscono la cifra della relazione 2023 della Difesa Civica regionale, parlano anche di questa sua qualità, ovvero della sua capacità di farsi carico delle altrui difficoltà e di ricercare la soluzione. Raccolgo e riparto dal lavoro fatto dall'avv. Morra, assicurando che la Difesa Civica regionale sarà riconoscibile per la passione, l'impegno, il senso di responsabilità, il rispetto che io e chi con me collaborerà, metteremo su ogni atto, richiesta e *dossier* che sarà trattato, difendendo il principio non negoziabile, che vuole l'interesse generale sempre prevalere su qualsivoglia personalismo e aspettativa personale e particolare.

Per far questo, saprò attingere al mio bagaglio di esperienze personali, professionali e di vita vissuta nelle istituzioni ma, soprattutto, come emerge anche dal lavoro appresso illustrato, so che potrò contare su collaboratori preparati e capaci di tenere in equilibrio, ne ho avuto prova in questi primi mesi del mio mandato, il rigore nella interpretazione delle norme e le aspettative dei cittadini, che si rivolge al Difensore spesso perché costretto dalla impenetrabilità della burocrazia della pubblica amministrazione.

Offro dunque oggi alla valutazione di ognuno il lavoro svolto nel 2023 dall'Ufficio del Difensore Civico significando, ancora una volta, che tutelare il buon andamento dell'azione amministrativa, assicurare la difesa dei diritti soggettivi stragiudizialmente, curare gli interessi legittimi collettivi e diffusi, garantendo il rispetto dei principi di imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, non fanno del Difensore il censore dell'operato altrui, ma l'istituzione regionale autonoma e di garanzia, dedicata a facilitare il rapporto tra cittadini e P.A con l'obiettivo di risolvere, o quanto meno tentare di risolvere, i problemi che tra questi dovessero sorgere.

Il Difensore Civico
Avv. Umberto Di Primio

LA DIFESA CIVICA REGIONALE

Il Difensore Civico regionale esplica innanzitutto una funzione generale di tutela del buon andamento dell'azione amministrativa assicurando una difesa non giurisdizionale dei diritti soggettivi, degli interessi legittimi, degli interessi collettivi e/o diffusi, al fine di garantire l'effettivo rispetto dei principi posti dalla normativa vigente in materia di imparzialità, legalità, trasparenza, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa. Egli interviene nei casi di omissioni, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti e comportamenti delle pubbliche amministrazioni ricadenti nel proprio ambito territoriale. L'istituzione, il funzionamento e le attribuzioni del Difensore Civico regionale nonché l'attività ordinaria, posta in essere d'ufficio o su richiesta dei cittadini, sono regolate sia dalla normativa statale che da quella regionale. Gli interventi del Difensore Civico possono essere classificati nelle seguenti macro tipologie:

- A)** Intervento generale ai sensi della L.R. n. 126/1995 e dell'art. 16 della legge 127/1997.
- B)** Intervento di riesame del denegato accesso alla documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 25, comma 4 della legge 241/1990.
- C)** Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi avverso il denegato accesso civico ai sensi dell'art.5, comma 8 del D.Lgs. 33/2013 come sostituito dall'art. 6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n.97.
- D)** Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi presentati da parte dei soggetti controinteressati ai sensi dell'art.5, comma 9 del D.Lgs. 33/2013 come sostituito dall'art.6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n.97 avverso l'accoglimento della richiesta di accesso civico.
- E)** Intervento di nomina del Commissario *ad acta* ai sensi dell'art.136 del D.Lgs. 267/2000.

Sul sito del Difensore Civico, nella Sezione Servizi al cittadino, raggiungibile dal link <https://www.difensorecivicoabruzzo.it/servizi-al-cittadino> e nella Sezione dedicata alla modulistica <https://www.difensorecivicoabruzzo.it/modulistica> sono disponibili, per ciascuna tipologia di intervento, i relativi modelli in formato *pdf* e in formato *odt*. Il modello intende guidare il cittadino nella formulazione della propria richiesta di intervento. Il suo utilizzo non è obbligatorio, ma agevola la completa acquisizione delle notizie e/o dei documenti necessari per la trattazione della pratica. Per qualsiasi chiarimento sull'utilizzo dei modelli o per altre esigenze può essere inviata specifica richiesta di informazioni utilizzando il format presente nel relativo box.

A) Intervento generale ai sensi della L.R. n. 126/1995 dell'art. 16 della legge 127/1997

Rientrano in questa tipologia gli interventi che il Difensore Civico può effettuare, in ragione delle funzioni che sono attribuite al medesimo dalla legge regionale istitutiva, nei confronti delle pubbliche amministrazioni con sede nel territorio regionale.

Ai sensi delle disposizioni legislative regionali, l'intervento era stato originariamente concepito in forma più incisiva nei confronti degli Uffici della Regione Abruzzo, degli enti e aziende regionali, delle ASL e degli enti o aziende con partecipazione di capitale regionale, in quanto limitato dallo stesso legislatore regionale a mera segnalazione o richiesta di notizie nei confronti delle altre pubbliche amministrazioni operanti sul territorio regionale e alle sole funzioni attribuite o delegate dalla Regione nei confronti degli Enti Locali.

Con il comma 1 dell'art.16 della legge 15 maggio 1997, n.127 e ss.ii.mm., il legislatore nazionale è intervenuto ampliando la sfera di competenza del Difensore Civico regionale. Così, oggi, *“...A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali...”*.

A seguito, poi, della abolizione della figura del Difensore Civico comunale ad opera della legge finanziaria 2010, l'intervento del Difensore Civico regionale è stato di fatto pacificamente riconosciuto, anche in assenza di specifiche convenzioni, nei confronti degli Enti locali, su e per tutte le materie. Per prassi ormai consolidata, è ammesso l'intervento anche nei confronti dei gestori di servizi pubblici.

Gli “interventi generali”, in particolare, si distinguono in:

A.1) Interventi per ritardi o omissioni

Trattasi di quegli interventi per i quali il Difensore Civico esplica una attività sollecitatoria volta innanzitutto a verificare e rimuovere la sussistenza:

- di una mera situazione di inerzia;

- di problematiche complesse per le quali il Difensore, nell'esercizio del proprio ruolo, può valutare l'opportunità di richiedere un esame congiunto della questione.

A.2) Interventi su segnalazioni di irregolarità o illegittimità

Trattasi di quegli interventi nei quali il Difensore Civico esplica una attività ricognitiva volta a valutare la effettiva sussistenza di ipotesi di irregolarità o illegittimità. Ovviamente, qualora fosse accertata la reale sussistenza di situazioni di irregolarità o illegittimità, gli esiti degli accertamenti vanno segnalati alla competente Autorità amministrativa o giudiziaria.

N.B. Entrambe le tipologie di intervento possono essere attivate su istanza di parte o, per i casi di particolare rilevanza, d'ufficio.

B) Intervento di riesame del denegato accesso alla documentazione amministrativa ai sensi dell'art. 25, comma 4 della legge 241/1990

Il cittadino, singolo o associato, può rivolgersi al Difensore Civico per chiedere di attivare la procedura di riesame di cui all'art. 25, comma 4 della legge 241/1990, a fronte di un denegato accesso agli atti, espresso o tacito, da parte di una pubblica amministrazione locale o anche in presenza di un semplice differimento.

L'intervento, che è alternativo a quello esperibile al TAR, è esteso ai gestori dei pubblici servizi locali, ma non può riguardare le Pubbliche Amministrazioni statali presenti sul territorio regionale per le quali la competenza è affidata alla specifica Commissione istituita a livello centrale presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri. In quest'ultimo caso, qualora la richiesta di riesame fosse erroneamente presentata al Difensore Civico, l'ufficio provvede ad inoltrarla alla Commissione in un'ottica di massima attenzione verso il cittadino.

Presentazione della richiesta di riesame

L'utilizzo del *format* disponibile nella sezione modulistica del sito della difesa civica regionale, <https://www.difensorecivicoabruzzo.it/modulistica>, consente al cittadino di fornire tutte le notizie e i documenti necessari per la corretta istruttoria della richiesta di riesame. Il cittadino può presentare la propria istanza di riesame con le modalità ritenute più idonee così come specificato nel paragrafo relativo agli interventi di carattere generale, avendo tuttavia cura di scegliere, in questo caso, quella che certifica inconfutabilmente il rispetto dei termini prescritti dalla legge (entro 30 giorni dal diniego espresso o tacito).

C) Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi avverso il denegato accesso civico ai sensi dell'art.5, comma 8 del D.Lgs. n.33/2013 come sostituito dall'art.6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n.97.

Esclusivamente nel caso in cui si tratti di Regione o Ente locale ricadente nell'ambito di competenza territoriale -avverso la decisione dell'Amministrazione locale competente di negare

l'accesso civico, ovvero avverso la decisione di riesame del Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza-, il richiedente può proporre ricorso al Difensore Civico regionale.

Il Difensore Civico si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Se il Difensore Civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore Civico, l'accesso è consentito.

Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), D.Lgs. n.33/2013, il Difensore Civico provvede dopo aver sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per la pronuncia del Difensore è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni. Dalla data di ricevimento dell'esito dell'istanza al Difensore Civico, da parte del richiedente, decorre il termine di cui all'articolo 116, comma 1, del Codice del processo amministrativo, per l'eventuale ricorso al TAR.

D) Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi presentati da parte dei soggetti controinteressati ai sensi dell'art.5, comma 9 del D.Lgs. n.33/2013 come sostituito dall'art.6, comma 1 del D.Lgs. 25 maggio 2016, n.97 avverso l'accoglimento della richiesta di accesso civico.

Avverso la decisione dell'Amministrazione locale competente di concedere l'accesso civico, ed esclusivamente nel caso in cui si tratti di Regione o Ente locale ricadente nell'ambito di competenza territoriale, il controinteressato può proporre ricorso al Difensore Civico regionale. Quest'ultimo si pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Se il Difensore Civico ritiene illegittima la concessione dell'accesso, ne informa il controinteressato e lo comunica all'Amministrazione competente. Se questa non conferma l'accesso entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore Civico, l'accesso è negato. Dalla data di ricevimento dell'esito dell'istanza al Difensore Civico, da parte del controinteressato, decorre il termine di cui all'articolo 116, comma 1, del Codice del processo amministrativo, per l'eventuale ricorso al TAR.

L'accesso civico generalizzato

Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n.33/2013 e successive modificazioni e integrazioni. L'accesso civico generalizzato risponde ai principi di trasparenza e imparzialità dell'azione amministrativa e di partecipazione dei cittadini, ricollegandosi agli articoli 1 e 2 della Costituzione, nonché all'art. 97 e al principio di sussidiarietà

di cui all'art. 118. In particolare, il nuovo accesso civico si affianca, senza sovrapporsi, alle altre forme di accesso esistenti, consentendo l'accesso alla generalità degli atti e delle informazioni, senza onere di motivazione, a tutti i cittadini singoli ed associati, proponendosi come strumento di coinvolgimento dei cittadini nella cura della "cosa pubblica", oltreché di contrasto della corruzione e di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento dell'amministrazione. L'accesso ai dati e documenti è consentito "nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis" del medesimo decreto legislativo. Infatti l'art. 5-bis del D.Lgs. n.33/2013 consente di individuare casi eccezionali in cui il soggetto non può ottenere l'accesso civico, in quanto, nel bilanciamento di interessi contrapposti, l'accesso è suscettibile di pregiudicare un interesse generale di natura pubblica ovvero di natura privata. In questa prospettiva, l'eventuale pregiudizio per i diritti dei controinteressati deve essere accertato all'interno del procedimento in contraddittorio che l'amministrazione deve avviare al ricevimento della domanda, non potendo l'amministrazione limitarsi a prefigurare il rischio di un pregiudizio in via generica e astratta, e dovendo invece motivare, in modo puntuale, l'effettiva sussistenza di un reale e concreto pregiudizio agli interessi considerati dai commi 1 e 2 dell'art. 5-bis. La mappatura degli Enti sui quali il Difensore Civico regionale, in base alla vigente legislazione, ha competenza in materia di ricorsi è caricata direttamente sul sito istituzionale al link:

<https://www.difensorecivicoabruzzo.it/vademecum>

Approfondimento Occorre evidenziare che in tema di accesso civico generalizzato, sebbene il legislatore non chieda formalmente all'interessato di motivarne la richiesta, la giurisprudenza consolidata ritiene che la stessa vada disattesa, ove non risulti in modo chiaro ed inequivoco, l'esclusiva rispondenza di detta richiesta al soddisfacimento di un interesse che presenti una valenza pubblica, essendo del tutto estraneo al perimetro normativo della fattispecie la strumentalità (anche solo concorrente) a un bisogno conoscitivo privato, dovendo in tal caso il soggetto interessato avvalersi - laddove ne sussistano i presupposti - della specifica tutela accordata dalle disposizioni di cui al Capo V della legge 7 agosto 1990, n. 241 (T.A.R. Sicilia – Catania, Sez. III, 17/07/2020, n. 1781).

Uno solo, difatti, è il presupposto imprescindibile di ammissibilità dell'istanza di accesso civico generalizzato, ossia la sua strumentalità alla tutela di un interesse generale. La relativa istanza, dunque, va disattesa ove tale interesse generale della collettività non emerga in modo evidente. Lo strumento in esame può pertanto essere utilizzato solo per evidenti ed esclusive ragioni di tutela di interessi propri della collettività generale dei cittadini, non anche a favore di interessi riferibili, nel caso concreto, a singoli individui (T.A.R. Puglia – Lecce, Sez. II, 14/12/2021, n.1819).

È parimenti noto (Cons. Stato, Sez. III, 16/02/2021, n.1426), inoltre, che può essere respinta la richiesta di accesso civico generalizzato, nel caso in cui sia manifestamente onerosa o sproporzionata e comporti, quindi, un carico irragionevole di lavoro, tale da interferire con il buon andamento dell'Amministrazione (così anche Cons. Stato, n. 6220/2021).

Procedimento adottato dalla difesa civica della Regione Abruzzo.

Al fine di emettere una ponderata decisione ai sensi e per gli effetti dell'art.25, comma 4, della legge 241/1990, il Difensore Civico, per prassi, invita l'Amministrazione che ha negato l'accesso a fornire entro 20 giorni le ragioni ostative al rilascio della documentazione richiesta disponendo la sospensione dei termini fissati dalla legge per la decisione per un corrispondente periodo. Di tale circostanza viene informato il ricorrente.

Le Decisioni del Difensore Civico

Con la "Decisione" del Difensore Civico sono formalizzate le conclusioni a cui si giunge al termine del procedimento di riesame del denegato accesso. La richiesta di riesame può essere:

- **“Accolta”**. In questo caso la decisione è tempestivamente comunicata al ricorrente e all'autorità che non ha consentito l'accesso. L'accesso è consentito se entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore Civico, la medesima amministrazione non conferma il diniego con un nuovo provvedimento. In altri termini, il Difensore Civico non ha poteri ordinatori nei confronti delle amministrazioni, quindi non può obbligare queste ultime a consentire l'accesso. L'amministrazione, però, nel caso voglia discostarsi dalla Decisione del Difensore Civico, deve emanare, entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione di quest'ultima, un provvedimento confermativo motivato del diniego. In assenza di detto provvedimento l'accesso è consentito.
- **“Rigettata”**. Il ricorrente, contro questa ulteriore risposta negativa, può ricorrere al TAR. Il giudice amministrativo è l'unico che, sussistendone i presupposti, può ordinare l'esibizione della documentazione richiesta. La Decisione è a sua volta appellabile al Consiglio di Stato, che decide con le medesime modalità e negli stessi termini. I termini e le modalità per l'impugnativa in materia di accesso, così come definiti dall'art.116 del D.Lgs. 104/2010 (codice del processo amministrativo), sono indicati nella tavola sinottica di seguito riportata.

Tavola sintetica dei termini del ricorso giurisdizionale

ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI	PRIMO GRADO	APPELLO
Art.116 del D.Lgs. 104/2010	Il giudizio si propone con ricorso notificato entro 30 giorni dal provvedimento sull'accesso o dal silenzio sull'istanza di accesso.	L'appello va notificato entro 30 giorni dalla notifica della sentenza e depositato entro 15 giorni dall'ultima notificazione.

Approfondimento E' altresì rigettata l'istanza di riesame volta a ottenere estrazione e copia di documenti inesistenti, introvabili e non formati (T.A.R. Lazio, Latina, 19 dicembre 2020, n. 485; T.A.R. Puglia, Lecce, sez II, 5 novembre 2019, n. 1700; T.A.R. Calabria, Catanzaro, sez. II, 5 novembre 2018, n. 1865; Cons. Stato, sez VI, 15 maggio 2017, n. 2269), ma va accolta, sussistendone i presupposti, limitatamente alla domanda di accertamento del diritto di accesso, salva restando, in ogni caso, la segnalazione alla Corte dei Conti, ai sensi e per gli effetti degli articoli 51 e ss. del D.Lgs. 26 agosto 2016, n. 174, per la verifica di eventuali responsabilità.

- “Improcedibile”, nel caso in cui venga accertata in modo inequivocabile la sopravvenuta carenza di interesse alla valutazione nel merito; più precisamente, nel caso di avvenuta ostensione della documentazione richiesta.
- “Inammissibile”, per difetto di uno dei requisiti di ammissibilità e più precisamente:
 1. la materia oggetto di intervento non rientra nell'ambito di competenza del Difensore Civico;
 2. scadenza dei termini utili per la presentazione della richiesta di riesame;
 3. presentazione del ricorso al T.A.R..

Tempi procedurali

Tipologia di procedimento	Giorni di conclusione del procedimento	Note
1) Riesame del diniego di accesso agli atti ai sensi dell'art.25, comma 4 della legge 241/1990.	19	Il termine previsto è di 30 giorni. Ciascun procedimento è stato concluso entro i termini. Si consideri a tal fine che, in sede di richiesta dei motivi ostantivi, gli stessi sono sospesi da un minimo di 20 giorni a un massimo di 30.
2) Intervento di istruttoria e decisione dei ricorsi avverso il denegato accesso civico.	13	
3) Intervento di tutela non giurisdizionale nei casi di omissione, ritardi, illegittimità o irregolarità riscontrati in atti o comportamenti della P.A.		Termine non previsto

E) Intervento di nomina del Commissario ad acta ai sensi dell'art.136 del D.Lgs. 267/2000.

Qualora un Ente locale, invitato a provvedere entro congruo termine, ritardi od ometta di compiere atti previsti come obbligatori dalla legge, è rimessa al Difensore Civico regionale la possibilità di provvedere all'uopo nominando un Commissario *ad acta*.

L'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO NELL'ANNO 2023

Dal 5 agosto 2023, a seguito del decesso del Difensore Civico Regionale in carica, Avv. Giandonato Morra, l'attività dell'Ufficio è stata sospesa in attesa della nomina del nuovo Difensore Civico, ovvero sino al 30 gennaio 2024.

Il personale dell'Ufficio:

- ha acquisito le richieste di intervento generale pervenute e ha comunicato agli istanti la sospensione dell'attività;
- ha istruito le singole pratiche con l'intento di trattarle dopo l'insediamento del nuovo Difensore Civico e, nel contempo, ha dato supporto ai cittadini, fornendo loro indicazioni pratiche e suggerimenti;
- ha provveduto a inoltrare le istanze di accesso alla Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, al fine di evitare che le istanze rimanessero inevase a causa dell'assenza del Difensore Civico.

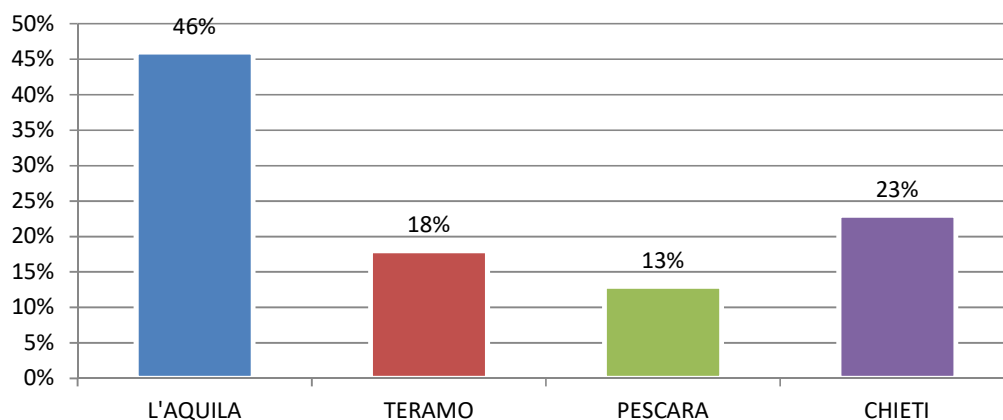
Le istanze ricevute

Il volume delle richieste di intervento della Difesa Civica, acquisite nell'annualità di riferimento, ammonta a circa 420 pratiche per un volume documentale di oltre 1400 protocolli.

La lieve flessione negativa registrata rispetto all'anno precedente (in cui sono state processate circa 500 pratiche) è stata chiaramente determinata dalla sospensione dell'attività, per quanto sopra ricordato, dal 5 agosto 2023 al 30 gennaio 2024.

ISTANZE RICEVUTE	VOLUME PROTOCOLLI
N. 420	N. 1400

La distribuzione per provincia delle istanze:



Le aree di intervento sulle quali si è concentrata l'attività del Difensore Civico sono:

Ambiente
Assistenza sanitaria
Assistenza sociale
Diritto allo studio, istruzione e cultura
Gestori di pubblici servizi (acqua, energia elettrica e gas)
Lavoro e questioni previdenziali
Lavori pubblici e urbanistica
Pubblico impiego
Sanzioni amministrative
Sisma Abruzzo
Telecomunicazioni e telefonia
Trasporti regionali
Tributi
Accesso agli atti (L. 241/1990)
Accesso civico (D.Lgs. 33/2013)

Le Decisioni adottate

In materia d'accesso, sono state adottate, nei primi sette mesi del 2023, complessivamente 24 Decisioni di cui:

- n. 22 Decisioni ex L. 241/1990 (accesso agli atti);
- n. 2 Decisioni ex D.Lgs. 33/2013 (accesso civico).

Gli esiti delle Decisioni



Gli interventi significativi

SEGNALAZIONE STATO DI DEGRADO CITTADINO

Un cittadino, sul finire dell'anno 2022, si è rivolto a questa Difesa Civica per segnalare un significativo stato di degrado che interessava un quartiere del proprio comune di residenza. L'istante, nella medesima richiesta di intervento, precisava che nell'area segnalata era già stato in passato effettuato un sopralluogo da parte del personale della competente ASL.

Quest'ultima, nell'apposita e conseguente relazione, aveva evidenziato un serio rischio del diffondersi di malattie pericolose per la salute pubblica. Ciò nonostante, non erano stati presi dalle Autorità competenti provvedimenti volti alla messa in sicurezza dell'area *de qua*.

Al termine del secondo semestre 2023, solo dopo numerosi e costanti interventi da parte di questa Difesa Civica, la ASL locale ha invitato il sindaco del Comune interessato ad adottare con urgenza i dovuti provvedimenti e ha altresì precisato che, in caso di inottemperanza, avrebbe notificato i relativi atti alle competenti Autorità Giudiziarie.

Passati alcuni giorni dal sollecito dell'Azienda Sanitaria sopra richiamato, il Comune ha provveduto a notificare a tutti gli Uffici coinvolti l'ordinanza sindacale avente a oggetto gli interventi volti alla messa in sicurezza dell'area di interesse e, pertanto, alla tutela della pubblica incolumità.

RIPRISTINO DELLA CONNESSIONE INTERNET NEI LOCALI DI UNA AGENZIA DI PROMOZIONE CULTURALE

Un cittadino si è rivolto in più occasioni a questa Difesa Civica segnalando l'impossibilità, per gli utenti di una Agenzia di Promozione Culturale, di disporre di connessione *internet* all'interno dell'Agenzia stessa, così come disposto dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82 e ss.mm.ii.).

A seguito dell'intervento del Difensore Civico, il Dipartimento Sviluppo Economico - Turismo, competente in materia, si è adoperato per reperire le risorse necessarie al fine di garantire all'interno dei locali dell'Agenzia un servizio adeguato per il cittadino.

BONUS ENERGIA ELETTRICA: IL DIFENSORE CIVICO A SUPPORTO DEGLI UTENTI

Con frequenza gli utenti si rivolgono al Difensore Civico, per ricevere assistenza o supporto nell'ambito della procedura di attivazione del "bonus energia elettrica".

Trattasi di un'agevolazione che consente di ridurre la spesa sostenuta dai clienti domestici per la fornitura di energia elettrica. Introdotto dal Governo con D.M. 28/12/2007, il *Bonus*, pensato per garantire un risparmio sulla spesa annua di energia, è rivolto a due tipologie di famiglie: quelle in condizione di disagio economico e quelle presso le quali vive un soggetto che versa in gravi condizioni di salute, costretto all'utilizzo di apparecchiature domestiche elettromedicali, indispensabili per il mantenimento in vita.

L'ufficio si è attivato in più occasioni per supportare gli utenti nella procedura di richiesta, fornendo loro tutte le necessarie informazioni: l'Ente competente e l'eventuale modulistica con relativi contatti da utilizzare.

In alcuni casi l'Ufficio è intervenuto direttamente nei confronti dei gestori, in particolare in caso di ritardi o di mancati riscontri, attivandosi con tutti gli strumenti disponibili per superare le problematiche evidenziate.

RESTITUZIONE SOMMA VERSATA ERRONEAMENTE PER SANZIONE

Un cittadino si è rivolto al Difensore Civico per lamentare il mancato riscontro, da parte del Comune di appartenenza, alla richiesta di restituzione della somma indebitamente versata a seguito di un verbale di accertamento di violazione del Codice della Strada. Difatti, l'istante ha sottolineato, comprovando con il relativo carteggio, di aver versato una somma superiore rispetto a quella dovuta, a causa di un errore del dipendente postale addetto alla riscossione.

L'intervento dell'Ufficio ha risolto prontamente la questione: infatti, dopo pochissimi giorni dalla presentazione dell'istanza, l'Ente, sollecitato dal Difensore Civico, ha provveduto al rimborso della somma eccedente direttamente sul conto corrente del cittadino.

INTERVENTO A SEGUITO DI UNA SEGNALAZIONE PER MANCATA MANUTENZIONE DI UN QUARTIERE DI UNA ZONA DI VILLEGGIATURA

Un utente si è rivolto alla Difesa Civica per segnalare la situazione di degrado di un quartiere comunale, da sempre zona di villeggiatura e, pertanto, molto frequentato nel periodo estivo da numerosi turisti.

A seguito dell'intervento del Difensore Civico sono stati realizzati, in relazione alle risorse disponibili dell'Ente, interventi di manutenzione del verde e di riparazione ordinaria del manto stradale che hanno migliorato la situazione generale del quartiere segnalato.

Il Comune competente ha provveduto, inoltre, a relazionare a questo Ufficio il suddetto intervento con relativo supporto fotografico.

LIQUIDATO ASSEGNO DI CURA ALLA FAMIGLIA DI UN RAGAZZO DIVERSAMENTE ABILE

Il genitore di un ragazzo diversamente abile in condizioni gravi, si è rivolto al Difensore Civico lamentando di non aver ricevuto l'assegno di cura spettante per l'anno 2022 da parte del Comune di residenza. Gli assegni di cura sono dei sostegni economici destinati alle famiglie che assistono una persona disabile o non autosufficiente e hanno come scopo ultimo quello di garantire che l'assistito riceva le cure e l'assistenza adeguate direttamente a casa propria. È fondamentale che lo stesso assegno venga erogato puntualmente per permettere alla famiglia di sostenere i costi legati alla necessità di garantire una adeguata assistenza domiciliare.

Il tempestivo intervento della struttura del Difensore Civico ha fatto sì che gli Enti preposti si attivassero celermente regolarizzando gli arretrati pagamenti e garantendo al contempo la puntuale erogazione del beneficio per le annualità a seguire.

RILASCIO DEL CONDONO EDILIZIO DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Un cittadino si è rivolto a questo Ufficio per lamentare il mancato rilascio, da parte del Comune di residenza, di un condono edilizio che interessava l'immobile di sua proprietà, nonostante fosse passato molto tempo dall'originaria presentazione della domanda. Tale documento era per il richiedente indispensabile al fine di poter procedere alla vendita dell'immobile medesimo.

A seguito dell'intervento del Difensore Civico e dopo, quindi, gli opportuni accertamenti, l'Amministrazione comunale ha richiesto all'istante di depositare ulteriore documentazione specifica, necessaria a concludere l'*iter* di interesse.

Dopo circa 20 giorni dalla richiamata richiesta di integrazione documentale, il cittadino ha contattato questo Ufficio comunicando di aver ottenuto il rilascio e ringraziando al contempo per il pronto intervento e per la professionalità dimostrata.

Le Decisioni significative

Come già indicato, nell'anno 2023 sono state assunte complessivamente n.24 Decisioni, di cui n.22 di accesso documentale, n.2 di accesso civico.

Di seguito un *focus* sulle Decisioni più rilevanti assunte per le due tipologie di accesso che, si ricorda, sono pubblicate nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale al *link* <https://www.difensorecivicoabruzzo.it/anni>

Il diritto di accesso è sempre fondato sull'interesse sostanziale collegato ad una specifica situazione soggettiva giuridicamente rilevante ed è strumentale ad acquisire la conoscenza necessaria a valutare la portata lesiva di atti o comportamenti (Consiglio di Stato, sez. V, sentenza 25/09/2006 n. 5636)

Sulla base di questo principio il Difensore Civico ha accolto la richiesta di riesame del diniego tacito formatosi sulla richiesta di accesso ai documenti amministrativi e tecnici concernenti le attività di manutenzione/modifica che incidavano sulla frequenza di un'antenna di telefonia mobile.

Allorquando l'accertamento di un illecito amministrativo sia fondato su autonomi atti di ispezione dell'Autorità amministrativa, l'esposto del privato ha il solo effetto di sollecitare il promovimento d'ufficio del procedimento, senza acquisire efficacia probatoria

Sulla base di questo principio il Difensore Civico ha rigettato la richiesta di riesame del diniego tacito formatosi sulla richiesta di accesso alla documentazione amministrativa concernente un esposto dell'Azienda Sanitaria Locale.

Difatti l'Ufficio, nella propria Decisione, ha ricordato che la giurisprudenza di merito -in ultimo il *Consiglio di Stato sezione III sentenza n.1717/2021*- ha più volte chiarito che, qualora denunce ed esposti abbiano valenza meramente sollecitatoria di un'attività ispettiva propria della P.A. e direttamente da questa esercitabile, nessun collegamento causale esiste tra la segnalazione e gli esiti dell'accertamento o dell'ispezione, specie quando questo non abbia costituito elemento fondante del provvedimento finale assunto.

In particolare, nella Decisione di merito, il Difensore Civico ha richiamato la giurisprudenza del TAR (cfr. TAR Piemonte sez. II, 10/05/2012, n.537; T.A.R. Lazio sez. I, 04/02/2016, n.1657; T.A.R. Emilia-Romagna sez. II, 17/10/2018, n.772) secondo cui, allorquando l'accertamento di un illecito amministrativo sia fondato su autonomi atti di ispezione dell'Autorità amministrativa, l'esposto del privato ha il solo effetto di sollecitare il promovimento d'ufficio del procedimento, senza acquisire efficacia probatoria, con la conseguenza che in tali evenienze, di regola, non sussiste per il destinatario del provvedimento finale la necessità di conoscere gli esposti al fine di difendere i propri interessi giuridici, a meno che non siano rappresentate particolari esigenze.

L'accesso documentale e quello civico generalizzato differiscono per finalità, requisiti ed aspetti procedurali, tuttavia l'Amministrazione regionale -a fronte di un'istanza "indistinta"- la esamina nel suo complesso sotto il duplice profilo

Sulla base di questo principio, richiamato dall'Amministrazione coinvolta nel caso di specie, il Difensore Civico ha accolto il ricorso dell'istante ai sensi del D.Lgs. n.33/2013 e al contempo lo ha rigettato ai sensi della L. n.241/1990.

L'Ente coinvolto nel procedimento aveva già evidenziato, in sede di diniego espresso, che il ricorrente aveva presentato istanza di accesso senza richiamare espressamente specifica disciplina dell'accesso documentale prevista dalla L. n.241/1990 e ss.mm.ii. o dell'accesso civico (generalizzato), previsto dal D.Lgs. n.33/2013, sottolineando che *"la giurisprudenza è consolidata ed uniforme nell'ammettere il concorso degli accessi, per cui se è vero che l'accesso documentale e quello civico generalizzato differiscono per finalità, requisiti ed aspetti procedurali, tuttavia l'Amministrazione [...] -a fronte di un'istanza "indistinta"- ha esaminato l'istanza nel suo complesso sotto il duplice profilo"*.

Di contro la stessa Amministrazione, seppur dichiarando espressamente, nella nota indirizzata a questa Difesa Civica, di voler procedere esaminando la richiesta sotto il duplice profilo dell'accesso (e quindi contemplando sia la L.241/90 che il D.Lgs. 33/2013), si è limitata a inquadrare l'istanza come accesso documentale, senza alcuna valutazione in merito all'accesso civico.

L'Ente, difatti, confermava il diniego all'ostensione documentale richiamando la sola disciplina dell'accesso documentale.

Le argomentazioni dell'Amministrazione a sostegno del diniego apparivano condivisibili dall'Ufficio e per tale ragione quest'ultimo ha deciso nel merito rigettando il ricorso dell'istante ai sensi della L. n.241/1990 e al contempo accogliendolo ai sensi del D.Lgs. n.33/2013 chiarendo che:

- l' art. 5, comma 1 del D.Lgs. n.33/2013, nel quale viene sancito che *“l'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi nel caso in cui sia stata omessa la loro pubblicazione”*;
- l' art.5, comma 2 del sopra citato Decreto legislativo, sul quale poggia la richiesta di riesame di che trattasi, prevede che l'istante ha diritto di accedere ai documenti detenuti dall'Ente competente, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione;
- *la richiesta di accesso civico, che non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non necessita di motivazione alcuna, differentemente da quanto previsto dalla richiesta di accesso documentale presentata ai sensi della L. n.241/1990.*

Il differimento dell'accesso ai documenti non può essere sine die, dovendosi indicare il termine a partire dal quale i documenti diverranno accessibili

A seguito di un diniego tacito all'accesso documentale da parte di un'Amministrazione comunale, una cittadina inoltrava la richiesta di riesame a questa Difesa Civica. L'accesso era volto ad ottenere la documentazione amministrativa relativa alla valutazione di impatto ambientale eseguita su un apposito macchinario installato da una specifica azienda.

A seguito della nota predisposta da questo Ufficio, avente a oggetto la richiesta di ragioni ostative al rilascio della citata documentazione, l'Ente si mostrava propositivo al rilascio del carteggio di interesse facendo intendere che le ragioni ostative erano state determinate solamente dal ritardo nell'avvio dei procedimenti amministrativi. Il Comune interpellato sembrava ricorrere, pertanto, a un potere di differimento (senza però indicare i relativi tempi di conclusione del procedimento medesimo).

Occorre specificare che, nel caso di specie, la notifica al controinteressato, relativamente alla richiesta di accesso presentata dalla ricorrente, era intervenuta solo successivamente alla formazione del silenzio dell'Amministrazione che, si rammenta, assume valore di rifiuto secondo quanto espressamente previsto dall'art. 25, comma 4 della legge 241/1990.

In relazione alle ipotesi di silenzio significativo, la dottrina considera illegittima l'adozione da parte della pubblica amministrazione di un provvedimento esplicito tardivo, affermando che il potere di

cui la P.A. è titolare, si consuma con la formazione del silenzio, fatta salva la facoltà di agire in autotutela ove ricorrano i presupposti di cui all'art. 1 *nonies* L. 241/1990.

Il Difensore Civico ha formulato, per le ragioni sopra specificate, una decisione di accoglimento e in particolare:

- ha accolto il riesame con decorrenza immediata (relativamente ai documenti già formati e a disposizione dell'Amministrazione) nulla rilevando le motivazioni al differimento addotte dall'Ente, il quale aveva provveduto alla notifica ai controinteressati tardivamente e comunque oltre i termini di formazione del silenzio-rifiuto;
- ha accolto, inoltre, il riesame specificando che i documenti che non erano stati ancora formati, si sarebbero poi dovuti mettere a disposizione dell'istante alla conclusione del procedimento il cui termine doveva essere indicato dall'Amministrazione disponente il differimento, in conformità agli orientamenti giurisprudenziali formati nel vigore della legge 241/1990 e del D.P.R. 184/2006.

“Non ogni denuncia di reato presentata dalla pubblica amministrazione all'autorità giudiziaria costituisce atto coperto da segreto istruttorio penale e come tale sottratta all'accesso”

Il Difensore Civico ha accolto la richiesta di riesame di un istante avverso il diniego espresso da un'Amministrazione comunale formatosi sulla propria istanza di accesso volta ad ottenere la visione del fascicolo aperto a suo carico e, in particolare, della documentazione concernente gli atti di indagine anche amministrativa eseguiti.

L'Amministrazione comunale, invitata da questa Difesa Civica a controdedurre in relazione a quanto esposto dall'istante nella richiesta di riesame, ha ribadito quanto espresso in sede di diniego e, in particolare, che *“gli atti di indagine amministrativa sono parte integrante di una comunicazione trasmessa all'AG”* e pertanto *“sono tutelati dall'obbligo di segreto”* di cui all'art.329 del codice di procedura penale.

Il Difensore Civico, in sede di Decisione, ha richiamato:

- l'art.329, comma 1 c.p.p. che prevede in tema di *“Obbligo del segreto”* che *“Gli atti di indagine compiuti dal pubblico ministero e dalla polizia giudiziaria, le richieste del pubblico ministero di autorizzazione al compimento di atti di indagine e gli atti del giudice che provvedono su tali richieste sono coperti dal segreto fino a quando l'imputato non ne possa avere conoscenza e, comunque, non oltre la chiusura delle indagini preliminari.”*;
- recente giurisprudenza, tra l'altro, ha precisato che *“non ogni denuncia di reato presentata dalla pubblica amministrazione all'autorità giudiziaria costituisce atto coperto da segreto*

istruttorio penale e come tale sottratta all'accesso, in quanto, se la denuncia è presentata dalla pubblica amministrazione nell'esercizio delle proprie istituzionali funzioni amministrative, non si ricade nell'ambito di applicazione dell'art. 329, c.p.p.; tuttavia se la pubblica amministrazione che trasmette all'autorità giudiziaria una notizia di reato non lo fa nell'esercizio della propria istituzionale attività amministrativa, ma nell'esercizio di funzioni di polizia giudiziaria specificamente attribuite dall'ordinamento, si è in presenza di atti di indagine compiuti dalla polizia giudiziaria, che, come tali, sono soggetti a segreto istruttorio ai sensi dell'art.329 c.p.p. e conseguentemente sottratti all'accesso ai sensi dell'art.24, L. n.241 del 1990" (in tal senso: Cons. Stato, VI, n. 6117/2008 e n. 547/2013);

L'Ufficio ha valutato inoltre che:

- tra i casi di segreto previsti dall'ordinamento, rientra quello istruttorio in sede penale, delineato dall'art.329 c.p.p., il quale segreta gli atti di indagine posti in essere dal P.M. ovvero dalla P.G.;
- sono, dunque, esclusi dagli atti ostensibili quelli oggetto di segreto penale nei termini anzidetti, per i quali l'interessato può eventualmente chiedere visione e copia degli atti al pubblico ministero titolare delle indagini, ai sensi dell'art.116 c.p.p., competendo solo all'autorità giudiziaria penale valutare se consentire o meno all'interessato la visione di atti coperti da segreto istruttorio;
- sono altresì esclusi dagli atti ostensibili quelli coincidenti con la *notiziae criminis* che gli organi comunali, nell'esercizio di funzioni di polizia giudiziaria ad essi specificamente attribuite dall'ordinamento, hanno trasmesso all'autorità inquirente;
- non sussistono, invece, impedimenti ad ammettere l'esercizio di accesso ai documenti che costituiscono atti di indagine e accertamento (se del caso, tradottisi in denunce all'A.G.) non compiuti nell'esercizio di funzioni di P.G., bensì nell'esercizio delle proprie istituzionali funzioni amministrative.

Sulla base di quanto sopra esposto, il Difensore Civico, come sopra già anticipato, ha accolto l'istanza di riesame in quanto il fascicolo aperto e gestito nell'ambito di un procedimento amministrativo istituzionale può contenere una pluralità di documenti.

Rispetto a quest'ultimi spetta all'Amministrazione operare una distinzione tra quelli non accessibili e quelli accessibili, ben potendo rientrare tra questi ultimi gli atti di indagine e di accertamento svolti nell'esercizio delle proprie istituzionali funzioni amministrative nell'ambito del procedimento di rilascio del nulla osta ancorché successivamente allegati alla denuncia dell'autorità giudiziaria.

IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Nell'ambito della realizzazione dell'obiettivo “*Stakeholders engagement* nella valutazione dei servizi del Corecom Abruzzo e del Difensore Civico regionale”, curato dal Servizio di Supporto alle Autorità Indipendenti, è proseguita la rilevazione della *customer satisfaction* provvedendo, tra l'altro, a ridisegnare il questionario da somministrare agli utenti.

La somministrazione del questionario è avvenuta, come di consueto, attraverso l'invio di una nota-tipo indirizzata all'istante; all'atto del ricevimento di ogni nuova richiesta di intervento e della conseguente creazione del relativo fascicolo numerato, il sistema di protocollazione e fascicolazione genera, infatti, in automatico una nota (protocollata in uscita e inviata con una procedura facilitata rispetto alla corrispondenza ordinaria) di accompagnamento dell'informativa sul trattamento dei dati personali e del questionario di gradimento. In tale nota si chiede, tra l'altro, di compilare e restituire il questionario di gradimento. Al fine di agevolarne la compilazione, nel primo semestre 2023, si è provveduto ad apportare una modifica al *format* in uso inserendo nella nota un collegamento ipertestuale al *link* del questionario (presente sul sito istituzionale del Difensore Civico) accedendo al quale, in pochi passaggi, è possibile la compilazione *on-line* e l'invio automatico.

Attraverso la restituzione dei questionari l'Ufficio ha la possibilità di raccogliere tutte le osservazioni/suggerimenti degli utenti utili al miglioramento continuo e costante della qualità del servizio reso.

Ravvisata, quindi, la necessità e l'utilità della rilevazione dei dati, l'Ufficio ha, inoltre, provveduto a contattare telefonicamente tutti gli utenti, al fine di spronarli alla compilazione del questionario, sottolineando loro, al contempo, l'importanza e l'efficacia dello strumento messo a disposizione come incentivo volto non solo al miglioramento delle prestazioni erogate, ma anche al rafforzamento della vicinanza tra cittadino e Autorità.

Si deve rappresentare, tuttavia, che, a causa del decesso del Difensore Civico, l'Ufficio ha acquisito, nel secondo semestre dell'anno 2023, un numero esiguo di questionari. Difatti, a decorrere dalla data sopra indicata, le istanze pervenute non sono state istruite.

Con apposita nota si è specificato, inoltre, che dopo la nomina della nuova Autorità, l'Ufficio avrebbe contattato gli istanti allo scopo di verificare la persistente attualità dell'interesse *ab origine* rappresentato, presupposto necessario per il conseguente avvio dell'istruttoria della pratica pervenuta.

Si rappresenta che nell'annualità di riferimento risultano restituiti n.66 questionari.

Per quanto concerne invece le richieste di riesame, ai sensi della L. n.241/1990, acquisite durante il periodo di *vacatio*, l'Ufficio ha provveduto, sempre con propria nota, a trasmettere le istanze alla Commissione per l'Accesso ai documenti amministrativi. Con la nota sopra richiamata, indirizzata per conoscenza anche all'istante, l'Ufficio ha demandato alla Commissione l'istruttoria delle questioni pervenute, affinché la mancanza della figura del Difensore Civico non si fosse tradotta in una menomazione degli strumenti a tutela del diritto di accesso da parte degli utenti, e anche al fine di scongiurare la decorrenza dei termini per provvedere.

Ciò in ossequio anche all'orientamento più volte espresso dalla Commissione, favorevole all'esame dei ricorsi nei casi di assenza del predetto organo.

In riferimento alle richieste di riesame ai sensi del D.Lgs. n.33/2013, l'Ufficio, con la trasmissione della specifica nota e sempre previa comunicazione della sospensione delle attività, ha invitato gli istanti a presentare il ricorso di loro interesse al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza dell'Amministrazione coinvolta (al quale la medesima nota è stata indirizzata per conoscenza).

Difatti, l'art.5, c.7, D.Lgs. n.33/2013 sancisce che *“Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine indicato al comma 6, il richiedente può presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni”*.

Grado di soddisfazione dei bisogni e degli interessi dei destinatari dell'azione amministrativa

Per la Difesa Civica la media delle valutazioni data dagli utenti intervistati risulta attestarsi su valori molto alti. Infatti, il massimo gradimento degli utenti si registra su un valore di **4,95**, superiore al valore rilevato nell'annualità 2022 pari a 4,94.

Nei questionari acquisiti, tra l'altro, sono stati rilasciati commenti sull'attività dell'Ufficio che gli utenti hanno valutato positivamente nella maggior parte dei casi.

Si riportano di seguito i più rilevanti:

- *è la via più celere per risolvere problemi importanti, evitando lungaggini burocratiche e affiancati da professionisti di elevata competenza;*
- *unica persona giuridica che difende l'utente;*
- *per intervenire nei casi di abusi della PA in tempi brevi;*
- *servizio molto efficiente svolto da personale capace, competente e preparato. Ottimo servizio tempestivo;*
- *è un'istituzione indispensabile per difendere i cittadini da eventuali abusi della PA;*
- *è un organo molto efficace e si ha possibilità di risolvere problemi con facilità;*
- *capacità, professionalità, competenza e immediatezza della risposta, hanno soddisfatto appieno le mie aspirazioni di legalità;*
- *grandi professionisti;*

- ottimo servizio;
- grande competenza del Difensore Civico e del suo staff;
- uno strumento rapido e potenzialmente efficace per difendersi da comportamenti ambigui degli uffici pubblici;
- personale competente, gentile, professionale, empatico;
- personale sempre disponibile a fornire chiarimenti e a farsi da ponte verso le altre amministrazioni;
- servizio efficiente ed efficace. La buona amministrazione!;
- il personale è stato molto competente e la mia richiesta è stata evasa in tempi molto brevi;
- ho riscontrato celerità nell'intervento nei confronti della P.A. ;
- alta professionalità e fondamentale sussidio per l'esercizio concreto del diritto di difesa nei confronti delle P.A. ;
- prontezza ed esaustività dell'intervento;
- bisognerebbe pubblicizzare molto la figura del Difensore Civico, è un concreto aiuto nella giungla di leggi e cavilli e nel trovare soluzioni;
- competenza e professionalità;
- un buon servizio funzionante;
- è un aiuto prezioso nella risoluzione di questioni complesse;
- ho trovato persone molto disponibili e gentili, ho risolto il problema in pochissimi giorni;
- il riscontro è stato sollecito, competente e risolutivo;
- il D.C. può essere un valido aiuto al di sopra delle parti;
- qualità e professionalità del personale;
- personale cortese e competente;
- l'intervento del D.C. è sempre stato necessario ed utile per la risoluzione delle controversie.

A ciò si aggiungono vere e proprie note di encomio, delle quali si riportano di seguito i passaggi più significativi:

- Somma soddisfazione del servizio prestato in difesa del cittadino;
- Ringrazio doverosamente confermando il positivo affidamento verso codesto ufficio che mi ha dimostrato più volte la sollecitudine della cura degli affari;
- Ringrazio tutto lo staff del DC per la pronta disponibilità e sensibilità ad aiutarmi;
- Desidero vivamente ringraziare Lei Dirigente e gli operatori dell'ufficio del DC, per la sensibilità, l'attenzione e la solerzia con le quali vi siete adoperati a risolvere il caso (...) adempiendo pienamente al vostro compito istituzionale. Grazie infinite.
- Ringrazio infinitamente per il tempestivo interessamento;
- Ringrazio per l'impegno e la disponibilità profuse;
- Grazie della vostra risposta e soprattutto del tempismo;
- Il DC ha fatto tutto quanto possibile per cercare di dirimere la questione che gli ho sottoposto. (...) Posso affermare che il DC ha dato il massimo impegno.

CONTATTI

Sede principale:

L'AQUILA - Via M. Iacobucci, 4

Tel. 0862.644762 – Fax 0862.23194

Sede decentrata:

PESCARA - Piazza Unione, 13

Tel. 085.69202605 - Fax 085.69202661

Sito internet:

www.difensorecivicoabruzzo.it

Indirizzi e-mail - pec:

info@difensorecivicoabruzzo.it

difensore.civico@pec.crabruzzo.it