

INDICE

1) Premesse Generali e attività svolta nel corso del 2005

2) Problematiche particolari

Sub 1) Segnalazione del Difensore Civico all'Assemblea Regionale, ai sensi dell'art. 121 Cost., di proposta di legge alle Camere per la modifica dell'art. 25, comma 4) della L. 241/90, in tema di diritto di accesso;

sub. 2) Sanità : Problematiche relative all'assistenza e alla cura degli anziani non autosufficienti

sub. 3) Sanità : Disagi connessi alla procedura richiesta per l'erogazione dei presidi diagnostici e terapeutici ai cittadini diabetici

sub 4) Sanità: Ricovero di paziente in regime di libera professione presso presidio ospedaliero

sub 5) Privacy : Trattamento di dati personali in ambito sanitario

sub 6) Previdenza : Onere di presentazione delle istanze di riliquidazione del trattamento di fine servizio nel termine perentorio

sub 7) Trasporti : Disservizi nel trasporto ferroviario regionale

3) Elenco dei casi

4) Statistiche 2005

5) Statistiche – Analisi Tavole

6) Appendice normativa

**RELAZIONE AL CONSIGLIO REGIONALE SULL'ATTIVITA' SVOLTA
DAL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NEL 2005.**

(ART. 8 DELLA LEGGE REGIONALE 9 GENNAIO 1981, N. 50)

**ANALOGA RELAZIONE VIENE INVIATA AI PRESIDENTI DEL SENATO
DELLA REPUBBLICA E DELLA CAMERA DEI DEPUTATI**

(ART. 16 DELLA LEGGE STATALE 15 MAGGIO 1997, N. 127)

**1) PREMESSE GENERALI E ATTIVITA' SVOLTA NEL CORSO DEL
2005**

Signor Presidente, Signori Consiglieri regionali,

ad iniziare dal 1990 è stato avviato un profondo processo di modifiche istituzionali che incidono sugli aspetti operativi della difesa civica e che si concretizzano: nel rafforzamento degli organi esecutivi; nell'attribuzione di piena responsabilità gestionale agli apparati tecnico-burocratici; nella eliminazione dei controlli preventivi di legittimità sugli atti a seguito dell'abrogazione dell'art. 130 Cost.; nella privatizzazione delle strutture pubbliche erogatrici di servizi; nel decentramento e nella costituzionalizzazione del principio di sussidiarietà.

La quasi totale assenza dei controlli, il potenziamento delle responsabilità della burocrazia, l'affermarsi del principio di sussidiarietà verticale e orizzontale richiedono, come già evidenziato nella parte iniziale della precedente relazione annuale, la presenza di una efficace difesa civica, anche come strumento di "conciliazione", al fine di riequilibrare sempre di più il rapporto fra cittadino e pubblica amministrazione. Un rapporto che, al di là di ogni stereotipo verbale privo di

significato, veda concretamente realizzata la dimensione di prossimità al cittadino per dargli maggiore fiducia nelle Istituzioni.

Delle modifiche istituzionali sopra indicate, quella che si riferisce al principio di sussidiarietà postula una particolare riflessione perché la devoluzione dei poteri, dallo Stato alle Regioni, ha riflessi non di poco conto sul piano sociale, gestionale, operativo. Tale devoluzione “non è solo il trasferimento di poteri politici, ma anche apertura di vastissimi settori di attività (sanità, istruzione) a operatori diversi da quelli organizzati nella forma burocratica classica” (L. Antonini). A titolo di esempio, basta pensare a ciò che già si verifica nell’ambito della produzione dei servizi alla persona, laddove intervengono sia operatori del “mercato” sia operatori del cd. “Terzo Settore”: famiglie, volontariato, fondazioni ecc.

L’elaborazione teorica del principio di sussidiarietà ha radici molto antiche riconducibili ad Aristotele e a Tommaso D’Aquino. Tuttavia, la prima completa formulazione si rinviene nell’Enciclica quadregesimo anno emanata da Pio XI.

Benché tale Enciclica contenesse una proclamazione solenne del principio di sussidiarietà, pochi anni dopo l’Assemblea costituente, forse dato il particolare momento storico, non inserì espressamente nella nuova Costituzione il principio di sussidiarietà, limitandosi alla proclamazione dell’art. 2 sulle formazioni sociali.

Solo successivamente, il principio di sussidiarietà è stato ampiamente recepito in ambito comunitario, in quanto fondamentale principio di libertà e democrazia, laddove il Trattato di Maastricht (7.02.1992) dichiara che la sussidiarietà è la direttrice fondamentale che guida il processo di formazione dell’Unione Europea.

Nella legislazione italiana esplicite formulazioni del principio di sussidiarietà si rinvencono nell'ambito della riforma delle autonomie territoriali. L'art. 4 della legge 59 del 1997 infatti prevede che i conferimenti di funzioni alle Regioni avvengano nell'osservanza del principio di sussidiarietà ; l'art. 3, comma 5, della L. n. 267 del 2000 dispone che i Comuni e le Province sono titolari anche di funzioni conferite dallo Stato e dalle Regioni secondo il principio di sussidiarietà. "I Comuni e le Province svolgono le loro funzioni anche attraverso le attività che possono essere adeguatamente esercitate dall' autonoma iniziativa di cittadini e delle loro formazioni sociali".

Infine, con la riforma del Titolo V della Costituzione, e segnatamente con la nuova formulazione dell'art. 118, il principio di sussidiarietà assurge a livello costituzionale, nella sua declinazione sia verticale che orizzontale. Mentre la prima è concepita come regola di distribuzione delle competenze fra Stato, Regioni e Enti locali, nel senso che gli interessi dei cittadini vengono curati dall'Ente territorialmente più vicino, la seconda si impone quale criterio in ordine al rapporto fra Ente pubblico e formazioni sociali, nel senso che le persone e le formazioni intermedie (associazioni, aggregazioni, comitati ecc.) provvedano autonomamente e responsabilmente a realizzare le iniziative dirette a favorire la crescita integrale della persona.

Tale *excursus* normativo evidenzia come il principio di sussidiarietà, pur essendo un'acquisizione giuridica molto recente, abbia già assunto un peso notevole nell'ordinamento comunitario e nazionale.

In particolare si osserva come la normativa in vigore abbia già applicato al Difensore Civico il principio di sussidiarietà, laddove l'art. 16 della L. 127/97 ha espressamente riconosciuto al Difensore Civico delle Regioni e delle Province Autonome, e cioè all'organo più vicino alla Comunità interessata, il potere di intervenire sulle Amministrazioni Periferiche dello Stato.

Tale criterio di prossimità vede nella figura del Difensore Civico il soggetto istituzionale maggiormente agevolato nell'ascoltare e nel captare i bisogni della popolazione nonché particolarmente efficace nello svolgere la sua azione di tutela e promozione della dignità delle persone.

In questa prospettiva, sussidiarietà verticale e sussidiarietà orizzontale si intersecano l'una con l'altra. Infatti, una volta individuati i livelli istituzionali più adatti al perseguimento dell'interesse generale attraverso lo svolgimento delle varie funzioni pubbliche, la sussidiarietà (intesa nella versione orizzontale) consente alle istituzioni titolari di tali funzioni di perseguire l'interesse generale non più da sole, ma insieme con i cittadini, singoli e associati.

Non vi è chi non veda come l'introduzione di tali principi comporti un rovesciamento del "paradigma bipolare", espressione usata da Sabino Cassese per indicare lo schema teorico sul quale si è fondato il diritto pubblico del XX secolo :

“amministrazione pubblica e cittadini intesi quali poli separati, né convergenti né contrattanti, ma in contrapposizione a causa della superiorità di uno sull’altro”.

La costituzionalizzazione del principio di sussidiarietà orizzontale ha portato a notevoli modifiche nella teoria e nella pratica del diritto amministrativo, condizionando ormai con una certa frequenza anche le legislazioni regionali.

Ed è proprio tale ambito territoriale, caratterizzato da una particolare vicinanza ai cittadini, che può consentire una maggiore consapevolezza delle esigenze del territorio nonché una più approfondita conoscenza delle forze (quali famiglie, aggregazioni sociali, organizzazioni “Non Profit” ecc.) potenzialmente o già attive all’interno di esso.

Si tratta, in concreto, di una tendenza verso nuovi modelli regionali di Welfare Mix e della ricerca di un nuovo equilibrio nel rapporto tra cittadini e istituzioni che possa generare sia maggiore prossimità ma anche, come sostiene Pastori, “l’immedesimazione dei cittadini nell’esercizio delle funzioni pubbliche....attraverso le formazioni sociali in cui essi si organizzano, con correlativa responsabilizzazione in proprio”.

Nello specifico, con riferimento al settore dell’assistenza sociale, va ricordata l’erogazione dell’assegno di cura, che consente non solo a molti anziani di rimanere in famiglia, evitando così il trauma di un ricovero presso una casa di cura, ma anche un notevole risparmio per i bilanci sanitari delle Regioni.

Inoltre, sul fronte delle politiche dell'istruzione, merita di essere ricordato il c.d. "buono scuola", che introduce ed attualizza il diritto delle famiglie alla libera scelta educativa. (v. L.R. n. 10 del 20.06.2003)

Non trascurabile è inoltre il contributo che viene riconosciuto alle organizzazioni di volontariato e agli altri organismi "Non Profit" dalla normativa regionale in tema di "realizzazione del sistema regionale integrato di interventi e servizi sociali" (L.R.n. 1/2004) laddove questi ultimi vengono definiti quali "soggetti attivi nella programmazione, nella organizzazione e nella gestione del suddetto sistema".

Sebbene il principio di sussidiarietà stia caratterizzando in senso innovativo la concezione dei rapporti fra P.A. e Amministrati, è peraltro doveroso precisare che vi sono materie ed ambiti di competenza per cui, in nome della sussidiarietà, non si potrà sostituire lo Stato. Così come in nome della sussidiarietà, sia essa verticale che orizzontale, non si potrà mai postulare la scomparsa dello Stato.

Vi sono, infatti, specifiche funzioni statali che non si possono trasferire nè ai livelli sub statali, nè alla società civile.

Nella parte iniziale di questa relazione si è dato spazio e si è privilegiato il discorso sul principio di sussidiarietà, affinché potessero risultare più evidenti le trasformazioni istituzionali in corso di svolgimento.

Nell'ambito della riforma legislativa, che conduce all'elaborazione di una nuova teoria dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadino, l'attività di difesa

civica è stata svolta in armonia con i principi testé enunciati, che caratterizzano il nostro tempo, con un'azione volta alla tutela dei diritti dei cittadini, intervenendo sulle difficoltà denunciate dagli stessi.

Dall'attuazione del principio di sussidiarietà sia verticale che orizzontale deriva un carico di attività maggiore per la difesa civica. Soprattutto per l'attività dei nuovi gestori, non più pubblici, è necessario che non si affievolisca il grado di tutela per i cittadini utenti.

Per le fasce sociali più esposte si va acuendo sempre di più il grado di disagio. Non si può sottacere, ad esempio, il dramma degli over 50 per i quali si verificano gravi problemi di reinserimento nel mondo del lavoro in caso di licenziamento, né sfuggono ad una particolare attenzione le situazioni di sofferenza e di marginalità.

Le crescenti difficoltà delle famiglie sono costantemente presenti a questo Ufficio che ne ha percezione attraverso quotidiani colloqui con i cittadini che ne fanno richiesta, molti dei quali ignorano l'esistenza della difesa civica regionale per la carenza di una efficace informazione.

Il Difensore civico è un'autorità indipendente che trova fondamento nello Statuto regionale e che, quale istituto di garanzia, riferisce annualmente al Consiglio Regionale, organo nel quale sono presenti tutte le istanze che la Regione ha voluto rappresentare attraverso il momento elettorale.

Lo Statuto assegna al Difensore Civico la tutela dei diritti e degli interessi di persone ed enti affinché siano garantite l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza dell'azione amministrativa.

Nel corso dell'annuale attività sono stati instaurati colloqui quotidiani con gli utenti, anche con telefonate, e-mail, fax, favorendo il dialogo su fatti concreti, analizzando e valutando problemi reali. Si è sempre cercato di fare in modo che l'azione della difesa civica fosse costantemente accompagnata da equilibrio, obiettività e correttezza; elaborando proposte e suggerimenti volti ad aiutare il cittadino nelle difficoltà che incontra nei suoi rapporti con la pubblica amministrazione o con i soggetti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico.

L'autonomia di azione e l'indipendenza non fanno del Difensore civico un qualcosa di separato che si contrappone all'Assemblea o che si tiene distante da essa, bensì favoriscono l'esercizio di quelle funzioni che sono proprie dell'Assemblea, facendo pervenire ad essa informazioni e proposte.

E' ben noto che la Regione Piemonte vanta molte eccellenze che la portano a confrontarsi su scala mondiale. Ciò comporta che l'identità di questa Regione, che vanta alte e nobili tradizioni, sia valutata con quei parametri che caratterizzano la sfida del nostro tempo che ha dimensione globale.

Risulta quindi decisiva, nell'immediato futuro, la capacità del Piemonte di favorire una amministrazione di qualità a misura di questa sfida. E i risultati di una

tale amministrazione di qualità sono reali quando sono percepiti come di qualità dai destinatari, cioè dai Piemontesi e da coloro per i quali il Piemonte è una condizione essenziale di vita e di attività.

Le esperienze più avanzate in ambito europeo insegnano che la difesa civica può concorrere a migliorare l'azione amministrativa.

Se la Regione Piemonte aspira a confrontarsi sotto vari aspetti con le Regioni più avanzate d'Europa, non può sottrarsi anche ad “un confronto sul piano del costume civile, di cui la funzionalità della difesa civica è un indicatore” come, fra l'altro, sostenuto anche dal Difensore Civico della Lombardia (v. Relazione 2002)

In tal senso, l'individuazione, ad opera del nuovo Statuto Regionale, dell'Ufficio del Difensore Civico tra gli istituti di garanzia quale Autorità indipendente della Regione (art. 90) costituisce un momento di fondamentale importanza in un'ottica di accrescimento della qualità della Difesa Civica.

Le conseguenti caratteristiche di indipendenza e terzietà della struttura, l'assenza di vincoli e controlli organizzativi e gerarchici, nonché l'autonomia decisionale rappresentano elementi imprescindibili ai fini dell'elaborazione di progetti di sviluppo dell'attività dell'Ufficio.

D'altro canto, affinché l'Ufficio del Difensore Civico possa reggere i nuovi e maggiori compiti e l'azione risultare efficace con continuità mantenendo uno standard di buon livello qualitativo, occorre che siano presi in considerazione anche gli aspetti organizzativi della struttura.

Coerentemente a tali premesse ed in ossequio alla norma statutaria (art. 90) il Difensore Civico è necessariamente l'unico referente per la struttura e l'attività di Istituto non può avere alcun altro riferimento.

Ne consegue che la struttura organizzativa del Difensore Civico non può far capo ad alcuna Direzione Generale o Centrale. Infatti, la messa in essere di forme di doppia dipendenza per la struttura del Difensore Civico produrrebbe condizionamenti che, di fatto, farebbero venir meno l'effettiva indipendenza nell'esercizio delle funzioni.

Inoltre, si deve necessariamente tener conto del numero dei potenziali utenti del Servizio che in questa Regione corrisponde ai circa 4.300.000 abitanti. Tale dato richiede una adeguata risposta in termini organizzativi, onde far fronte alle richieste di un bacino d'utenza considerevole.

Purtuttavia, dall'esperienza acquisita in questo primo anno di attività ho dovuto, mio malgrado, constatare che l'Ufficio della Difesa Civica presenta aspetti di fragilità.

Pertanto, con l'ambizione di prendere a riferimento le più avanzate esperienze di Difesa Civica in ambito europeo, ritengo utile fissare alcune linee guida che sarebbe opportuno introdurre per consentire al Difensore Civico Regionale di disporre di una struttura organizzativa con personale e risorse finanziarie adeguate.

In tal senso risulta di primaria importanza che l'Ufficio disponga di una pianta organica proporzionata alle esigenze della struttura, anche al fine di evitare eventuali

disfunzioni causate da legittime assenze del personale quali ferie, malattie, aspettative, congedi parentali, formazione, permessi ecc.

L'articolazione dell'Ufficio in unità operative, con corrispondente quantificazione e assegnazione di risorse, meglio risponderebbe all'esigenza di una maggiore funzionalità della struttura. E' inoltre necessario che l'assegnazione del personale all'Ufficio avvenga d'intesa con il Difensore Civico, con possibilità di attingere, oltre ai ruoli regionali, anche a forme di collaborazione, previste dalla legge, utili ad assicurare l'efficacia dell'azione dell'Ufficio.

Occorrerebbe infine che il personale dell'ufficio, che opera alle dipendenze funzionali del Difensore Civico, rispondesse gerarchicamente ad un Responsabile dell'ufficio, individuato dallo stesso Difensore Civico.

Concludendo, mi preme sottolineare che quanto sopra delineato corrisponde all'esigenza di conseguire le finalità proprie dell'Istituto: tutelare i cittadini e garantire l'imparzialità e il buon andamento della pubblica amministrazione anche formulando proposte agli organi dell'Amministrazione per migliorare sul piano gestionale e organizzativo l'azione della Difesa Civica.

* * * * *

Interventi espletati nel corso del 2005

Venendo ora ad esaminare i momenti più significativi dell'anno appena trascorso (alcuni dei quali saranno ampiamente illustrati nel prosieguo della presente

relazione) va evidenziato che sebbene, come visto, il legislatore abbia posto quale filo conduttore della propria opera riformatrice tutti i principi sopra enunciati, quali la sussidiarietà e più in generale il criterio di prossimità al cittadino, questa Difesa Civica nel corso dell'anno 2005 ha dovuto spiacevolmente constatare come lo stesso legislatore, nell'elaborazione della riforma del procedimento amministrativo di cui alla L. 15/2005, abbia introdotto degli elementi di opacità nello svolgimento dell'azione amministrativa di livello statale. Segnatamente la nuova disciplina ha sottratto al Difensore Civico Regionale il potere di intervenire nei confronti delle **Amministrazioni Periferiche dello Stato** in caso di **determinazioni negative alle istanze di accesso**, attribuendo la competenza del riesame alla Commissione nazionale per il diritto di accesso con sede nella capitale. (v. All. sub 1).

Frequentemente i casi specifici che sono stati sottoposti all'attenzione di questo Ufficio, hanno costituito occasione per un intervento di più ampio respiro, che ha tenuto in considerazione non solo la singola fattispecie lamentata, ma più in generale anche gli aspetti collettivi della problematica avanzata.

Ad esempio, **in ambito sanitario**, vista la molteplicità di richieste dei cittadini, anche associati, che lamentavano situazioni di disagio relative alla condizione degli **anziani non autosufficienti**, lo scrivente ha ritenuto opportuno segnalare alle Direzioni Regionali competenti, con l'elaborazione di un documento di sintesi, una serie di difficoltà concernenti la concreta applicazione della nuova normativa regionale relativa all'assistenza residenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti. (v. All. sub 2).

Rimanendo nel settore della Sanità va inoltre richiamato l'intervento svolto da questo Ufficio in seguito alla segnalazione di un cittadino che lamentava la complessità della procedura richiesta per ottenere i farmaci antidiabetici e le strisce di controllo della glicemia. Sul caso va doverosamente segnalato che recentemente la Giunta Regionale ha approvato una delibera volta a sburocratizzare le procedure e a migliorare la qualità **dell'assistenza ai diabetici**. (V. All. sub. 3)

E' inoltre da segnalare l'intervento di carattere mediatore svolto dall'Ufficio nel caso di un anziano paziente che era stato ricoverato, presso un presidio ospedaliero, **in regime di libera professione**, a cui aveva fatto seguito l'emissione di una parcella che i parenti hanno ritenuto eccessivamente onerosa (v. All. sub 4) .

L'Ufficio si è inoltre attivato nel promuovere, presso gli Uffici regionali competenti, l'estensione del contrassegno di circolazione e sosta anche ai disabili psichici, nonché nel sensibilizzare le amministrazioni all'erogazione dell'assegno di cura.

E' infine da segnalare che, a seguito di richieste di iniziativa proposte da cittadini e organismi associativi, l'Ufficio del Difensore Civico regionale ha svolto la propria attività anche in merito a questioni inerenti alla **tutela della riservatezza dei cittadini** che entrano in contatto con strutture ricomprese **nell'ambito sanitario**, sia in ragione di procedure di accertamento medico – legale, sia di percorsi di diagnosi e cura (v. All. sub 5).

Per quanto riguarda i rapporti con **le Amministrazioni Periferiche dello Stato**, hanno assunto particolare rilievo, in ambito **Previdenziale**, tutte quelle

segnalazioni di cittadini che si sono visti recapitare da parte degli Istituti previdenziali delle richieste di restituzione di somme già percepite in buona fede.

In tale ambito l'Ufficio ha potuto rilevare, nel corso del corrente anno, come un elemento di criticità sia costituito, in taluni casi, dalla mancanza di meccanismi automatici nell'erogazione della prestazione previdenziale, laddove la concessione di benefici economici su istanza dell'interessato da presentarsi entro un termine perentorio può condurre ad una notevole disparità di trattamento (ed infine tradursi in una iniquità) tra coloro che hanno presentato la relativa domanda e coloro che non lo hanno fatto (v. All. sub 6).

Un approfondimento particolare merita poi l'operato dell'Ufficio con riguardo al **trasporto ferroviario regionale**, (v. All. sub 7) laddove, a fronte di numerose segnalazioni di disagi, con frequenti echi sulla stampa locale e nazionale, lo scrivente, dopo un approfondito esame del vigente Contratto di Servizio stipulato tra la Regione Piemonte e Trenitalia S.p.A., ha ritenuto di rilevare nei confronti della competente struttura regionale come nel sistema contrattuale di riscossione e di riutilizzo degli importi dovuti dal gestore a titolo di sanzioni non si evidenzia con chiarezza un effettivo introito degli importi nelle casse regionali con un corrispettivo riutilizzo degli stessi a beneficio dell'utenza, quale risarcimento dei danni subiti.

Questo Ufficio, nell'ambito di tali problematiche ha, altresì, sottoposto all'attenzione della struttura regionale il dettato della legge regionale 1/2000, che, all'art.1 lett.b, prevede, nell'ambito della gestione del trasporto pubblico locale, di incentivare il superamento degli assetti monopolistici mediante procedure concorsuali

per la scelta del gestore, al fine di acquisire una maggiore efficacia ed efficienza del servizio.

Inoltre, per quanto riguarda il settore dell'**Istruzione**, va rilevato che l'Ufficio è intervenuto, nel corso del 2005, a sostegno di tutti quei cittadini esclusi dal contributo regionale per il **buono scuola** a causa di mere carenze sanabili nella compilazione delle relative domande. E l'esito positivo di tale intervento ha consentito soprattutto alle famiglie più bisognose di accedere al contributo previsto.

Anche quest'anno le problematiche relative all'**Ambiente** hanno costituito oggetto di interesse e di intervento dello scrivente. Di particolare rilievo sono state le pratiche relative ai disagi connessi all'**inquinamento acustico**, questione su cui negli ultimi anni si è assistito ad un maggiore incremento di attenzione e di sensibilità sia da parte del legislatore che dei cittadini.

Va inoltre ricordato l'intervento che questo Ufficio ha ritenuto di esprimere in materia di **Usi civici**, con particolare riguardo alle procedure atipiche che hanno caratterizzato le fasi contrattuali nel momento iniziale della cessione delle aree gravate da tali vincoli.

Molte segnalazioni hanno poi interessato gli **Enti Gestori di Servizi pubblici**, quali ENEL, ITALGAS, TELECOM ecc, dove si è potuta riscontrare una generalizzata difficoltà del cittadino-utente a relazionarsi in maniera costruttiva e risolutiva con i relativi call-center, strumenti che quasi sempre hanno rivelato la loro inefficacia, causando disagi e perdite di tempo per i cittadini. Tutto ciò in assonanza

con quanto evidenziato dagli organi di stampa, che hanno sottolineato il perdurare di queste disfunzioni e la loro negativa incidenza sulla qualità della vita dei cittadini.

Particolarmente intensa è stata inoltre l'attività dell'Ufficio in ordine alle determinazioni **in materia di Accesso agli atti amministrativi**, attività che lo scrivente ha inteso improntare secondo i criteri di trasparenza e di pubblicità della Pubblica Amministrazione.

L'Ufficio, durante l'anno 2005, ha accolto diverse istanze proposte da **cittadini extracomunitari** che hanno segnalato situazioni di grave disagio connesse alla mancanza di un'adeguata sistemazione abitativa ed alle conseguenti ripercussioni sulle condizioni di vita dell'intero nucleo familiare (istruzione dei figli minori, accesso ai servizi sanitari).

Al riguardo è stata quindi svolta un'attività, da un lato, di supporto consistita nell'illustrare il funzionamento dei servizi pubblici locali, nonché indirizzare presso gli uffici competenti i cittadini extracomunitari, dall'altro di intervento diretto presso i comuni interessati nella ricerca di soluzioni adeguate.

Ovviamente quanto sopra esposto non ha l'intento di essere un elenco esaustivo di tutte le problematiche curate dall'Ufficio, che è stato interessato nel corso del 2005 da n. 859 richieste di intervento da parte di cittadini. Anche questo numero deve ritenersi comunque parzialmente rappresentativo del lavoro svolto, in quanto non dà conto di tutti quei numerosi contatti telefonici che quotidianamente interessano l'Ufficio, che svolge in tali casi, una preziosa opera di ascolto ed informazione.

A ciò deve inoltre aggiungersi che nel corso di quest'anno l'Ufficio non ha ritenuto di affrontare problematiche desumibili dai quotidiani di informazione, attenendosi per converso a quanto segnalato direttamente dai cittadini stessi.

Anche nel corso del 2005 è stata effettuata la trasferta periodica dell'Ufficio presso le sedi dell'URP di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania e Vercelli, soprattutto al fine di consentire un facile accesso alla Difesa Civica a tutti i cittadini residenti nelle rispettive Province. Tale attività decentrata sul territorio, che offre allo scrivente l'opportunità di dare concretezza ai principi costituzionali di sussidiarietà e di prossimità al cittadino, anche per l'anno 2005 non ha determinato, per quanto concerne il numero degli accessi, dei risultati proporzionati alle potenzialità esprimibili dai bacini d'utenza dei singoli territori provinciali.

Nella valutazione delle potenzialità dei bacini d'utenza relativi alle singole Province, non bisogna tuttavia dimenticare l'incidenza determinata dall'attività svolta dai Difensori civici provinciali e comunali.

Tale attività riveste certamente una particolare importanza nell'attuazione di una effettiva rete di difesa civica a disposizione dei cittadini su tutto il territorio regionale.

Peraltro, attraverso alcuni esposti di cittadini pervenuti a questo Ufficio, è emersa la necessità di accrescere le informazioni in merito alle regole che distinguono la competenza dei Difensori civici degli Enti Locali da quella del Difensore civico regionale, il solo ad avere, in forza di legge, competenza esclusiva nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato .

Tutto ciò anche in considerazione di eventuali situazioni di danno che potrebbero configurarsi nei confronti dei cittadini a seguito del vanificarsi dell'intervento richiesto in ragione dell'incompetenza dello specifico Ufficio di difesa civica interpellato.

Risulta, quindi, ancor più necessario sottolineare puntualmente, a vantaggio e nell'interesse dei cittadini, i settori di intervento riservati dalle normative vigenti all'Ufficio del Difensore civico regionale.

Quanto sopra, affinché non si creino incertezze a danno dei cittadini, soprattutto per quanto concerne ambiti di competenza relativamente ai quali il dettato della legge appare difficilmente equivocabile.

Torino, gennaio 2006

Francesco Incandela
Difensore Civico Regione Piemonte

- 2) PROBLEMATICHE PARTICOLARI -

sub 1) Segnalazione del Difensore Civico all'Assemblea Regionale, ai sensi dell'art. 121 Cost., di proposta di legge alle Camere per la modifica dell'art. 25, comma 4) della L. 241/90, in tema di diritto di accesso.

La riforma legislativa introdotta dalla L. 15/2005, che ha novellato il quarto comma dell'art. 25) L. 241/90, ha sottratto al Difensore Civico regionale il potere di intervenire nei confronti delle Amministrazioni periferiche dello Stato laddove le stesse si esprimano in senso negativo o omettano di esprimersi, a fronte di istanze di accesso agli atti presentate dai cittadini interessati.

Il nuovo disposto normativo prevede infatti che la competenza del riesame di tali determinazioni venga attribuita alla Commissione Nazionale per il diritto di accesso agli atti, istituita a Roma presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

E' evidente che tale modifica legislativa determina, a carico del cittadino, specialmente se appartenente alle fasce deboli, un aggravio nelle modalità di fruizione di tale rimedio non giurisdizionale, considerata anche e soprattutto la collocazione geografica della Commissione.

Per di più tale innovazione introduce livelli disomogenei di tutela, in quanto il cittadino, che può agevolmente rivolgersi al Difensore Civico Regionale in caso di diniego all'accesso da parte della Regione e degli Enti Locali, sarà costretto a fare

riferimento alla Commissione Nazionale per le determinazioni negative delle Amministrazioni Statali.

Il diritto di accesso costituisce inoltre uno fra i principali strumenti di tutela della trasparenza e della partecipazione nell'ambito dei procedimenti amministrativi, fino ad assumere un ruolo preminente quale strumento di controllo democratico da parte dei cittadini sull'operato della P.A.

Concludendo, tale riforma può risultare altresì in contrasto con il principio di sussidiarietà sancito dall'art. 118 della Costituzione e più in generale con il processo di decentramento della Pubblica Amministrazione, che implica la necessità di una vicinanza, anche e soprattutto territoriale, fra cittadino e relativa struttura amministrativa di riferimento.

Pertanto, a fronte di tale modifica legislativa, l'Ufficio ha ritenuto opportuno sottoporre la questione all'attenzione dell'Assemblea Regionale, affinché valuti l'eventuale predisposizione, ai sensi dell'art. 121 Cost., di una proposta di legge alle Camere, volta a ripristinare sostanziali livelli di garanzia del diritto di accesso per il cittadino nei confronti delle Amministrazioni Periferiche dello stato.

Sub. 2) Sanità – Problematiche relative all’assistenza e alla cura degli anziani non autosufficienti

Nel corso del 2005 sono pervenuti a questo Ufficio numerosi esposti di cittadini, di Associazioni, Comitati ed Enti gestori di servizi socio-assistenziali, che hanno rappresentato situazioni di disagio relative, in generale, alla condizione degli anziani non autosufficienti, ed in particolare frequentemente connesse alle difficoltà di applicazione dei vari provvedimenti regionali che si sono avvicinati in materia.

In tale ambito va preliminarmente evidenziato che nel corso degli ultimi anni si è potuto riscontrare come le organizzazioni “Non Profit” di cittadini, che hanno visto riconosciuto e valorizzato il loro contributo dalla normativa regionale, secondo i principi sopra descritti della sussidiarietà orizzontale, abbiano spesso trovato nella Difesa Civica un referente privilegiato all’interno della Pubblica Amministrazione.

Segnatamente, alcuni cittadini hanno lamentato, in seguito all’emanazione della D.G.R. n. 51-11389 del 2003, che recepiva i livelli essenziali di assistenza sul territorio piemontese, la richiesta, da parte delle strutture residenziali di accoglienza, **di un aumento della quota a carico dell’utente.**

Dall’istruttoria successiva a tali esposti è emerso che il problema dell’incremento delle rette deve essere affrontato congiuntamente alla questione concernente l’individuazione dei fattori di costo che, in conformità con la normativa regionale, possono essere inclusi, da parte dei responsabili delle strutture competenti, nel calcolo dei componenti la tariffa complessiva.

Spesso tali dinamiche contabili non risultano di facile comprensione per i cittadini ed originano fraintendimenti sull'effettiva quota-percentuale sostenuta dall'utente del servizio.

In taluni casi, solamente l'intervento di questo Ufficio, che si è attivato nel richiedere alle strutture competenti i necessari riscontri contabili, ha fatto emergere l'incidenza della variazione dei fattori di costo sugli aumenti delle rette.

Inoltre, strettamente connesso alla questione relativa all'aumento delle rette, si è posto il problema concernente la **compartecipazione dei cittadini alla spesa per i servizi e per le prestazioni non sanitarie**, con particolare riguardo al profilo della valutazione della condizione economica di colui che richiede l'integrazione della retta alla competente amministrazione.

In merito alla questione della compartecipazione, sono pervenuti a questo ufficio numerosi esposti di cittadini e associazioni che hanno lamentato la mancata o disomogenea applicazione sul territorio piemontese della disciplina in materia di Indicatori della Situazione Economica Equivalente (ISEE) di cui ai decreti legislativi 31.03.1998 n. 109 e 3.05.2000 n. 130.

Tale problematica potrebbe trovare una definizione in seguito all'adozione, da parte della Giunta Regionale, delle *“linee guida atte ad assicurare una omogenea applicazione nel territorio regionale degli Indicatori” della situazione economica equivalente*, così come disciplinato dall'art. 40 della L.R. n. 1/04 ed ulteriormente ribadito dalla D.G.R. n. 17-15226 del 30.03.2005 che ha previsto l'adozione di apposito provvedimento regionale entro il 30.09.05.

L'Ufficio è stato infine interessato da una richiesta di intervento formulata da un Ente erogatore di prestazioni socio assistenziali di carattere residenziale, il quale ha evidenziato delle **criticità nell'applicazione della normativa regionale concernente il settore della residenzialità socio-sanitaria per anziani non autosufficienti.**

Segnatamente, un Comune gestore di una R.A.F. (Residenza Assistenziale Flessibile) da dieci posti letto, ha rappresentato la problematica relativa all'applicabilità, successivamente all'introduzione della normativa regionale in materia di L.E.A., della disciplina contenuta nella D.G.R. n. 41-42433 del 9.01.95, che consentiva di mantenere tali tipologie di strutture, anche se non conformi alla logica dell'economia di scala, gravando le AA.SS.LL. dei conseguenti maggiori costi rispetto a strutture di più elevata capienza.

Il che ha introdotto la questione relativa al mantenimento di strutture il cui funzionamento, a parità di livello assistenziale, comporta spese superiori a quelle con un maggior numero di posti letto, nonché all'individuazione dei soggetti e/o delle strutture pubbliche tenute ad integrare i conseguenti costi aggiuntivi.

Tutto ciò premesso, questo Ufficio ha rilevato come l'attuale diversificata situazione esistente nei vari ambiti territoriali, sia per quanto attiene alle modalità di gestione delle strutture, sia con riferimento alla determinazione delle tariffe ed ai criteri di compartecipazione degli utenti alle stesse, concorra ad alimentare momenti di contrasto dell'utenza nei confronti degli operatori del settore, a discapito di una

maggior condivisione, da parte dei cittadini, dell'amministrazione della cosa pubblica e della spesa delle risorse economiche.

Pertanto, a conclusione della sopra esposta analisi, lo scrivente ha ritenuto opportuno rappresentare tali problematiche alle Direzioni Regionali competenti, affinché, nel corso della progressione attuativa del nuovo modello assistenziale, procedano ad una concreta disamina di tutte le criticità evidenziate e, tenuto conto altresì delle risorse pubbliche disponibili, diano corso ad una attività di verifica e di monitoraggio dei valori tariffari applicati dagli Enti erogatori nelle varie fasi temporali considerate dalla normativa regionale.

Spiace, tuttavia, constatare come le osservazioni operate da questo Ufficio, pur coinvolgendo tematiche di stretta attualità, non abbiano a tutt'oggi ricevuto il necessario riscontro dalle strutture regionali interpellate. Tutto ciò a conferma della necessità di rendere l'azione della difesa civica sempre più incisiva nel cogliere con continuità le esigenze della realtà sociale partendo dai casi concreti, e nel suggerire agli organi ed agli apparati che hanno la responsabilità dell'amministrazione attiva eventuali modifiche gestionali, organizzative e normative.

Sub 3) Sanità – Disagi connessi alla procedura richiesta per l'erogazione dei presidi diagnostici e terapeutici ai cittadini diabetici.

Facendo seguito ad un esposto trasmesso da un cittadino, con cui venivano evidenziate le situazioni di disagio connesse alla procedura richiesta per ottenere i farmaci antidiabetici e le strisce di controllo della glicemia, questo Ufficio ha dapprima rivolto una richiesta di notizie alla competente struttura regionale, al fine di meglio conoscere le modalità tecniche previste per l'erogazione dei suddetti presidi.

Pur prendendo atto delle informazioni conseguentemente ricevute e dell'intento delle Amministrazioni coinvolte di voler ridurre i disagi a carico dei cittadini, l'Ufficio ha ritenuto, anche a seguito di ulteriori precisazioni fornite dal cittadino esponente, di sottoporre all'attenzione della struttura regionale di riferimento alcuni rilievi ritenuti utili per individuare soluzioni che garantiscano ai cittadini un corretto e celere rapporto con le strutture sanitarie.

A tal proposito si è preliminarmente osservato come in talune fasi della procedura necessaria per ottenere presidi diagnostici e terapeutici relativi alla malattia diabetica, i cittadini risultino praticamente impiegati quali canali di trasmissione di informazioni fra le strutture pubbliche che concorrono a fornire il servizio richiesto.

Tale osservazione ha rivestito un particolare rilievo considerando la caratterizzazione del cittadino, su cui grava l'onere di trasmissione di documenti, certificati e informazioni, quale utente del servizio sanitario e, come tale persona

bisognosa di cure, sulla quale non dovrebbe gravare l'ulteriore onere di doversi recare da una struttura all'altra per consegnare la documentazione richiesta.

Ad ulteriore corollario si è evidenziato che le strutture sanitarie coinvolte nelle procedure relative alla fornitura di detti presidi ai pazienti che ne fanno richiesta risultano tutte ricomprese nell'ambito delle singole Aziende sanitarie di riferimento, che dovrebbero essere dotate di tutti i mezzi di comunicazione interni idonei alla trasmissione dei dati.

L'Ufficio ha quindi invitato la struttura regionale a dare corso, dopo un'attenta verifica preliminare dell'attuazione concreta delle procedure previste, ad un globale riesame delle stesse, tenendo conto dell'esigenza di non imputare al paziente, destinatario del servizio sanitario, ulteriori ed immotivati compiti che paiono riconducibili all'esigenza di sopperire a presumibili carenze nella trasmissione dei dati fra le strutture coinvolte. In tal senso si è richiesto un fattivo intervento anche attraverso una maggiore informatizzazione delle procedure, per consentire una più razionale ed efficiente metodologia di trasmissione e gestione dei dati.

Tutto ciò premesso, si sottolinea come una prima concreta risposta alle esigenze prospettate dall'Ufficio sia stata fornita dalla Giunta Regionale mediante la Deliberazione 28.11.05, n. 123 –1675. Attraverso tale provvedimento, infatti, si è concretizzato un significativo passo in avanti nella razionalizzazione delle procedure burocratiche di fornitura dei presidi diagnostici e terapeutici per i cittadini diabetici, nell'ambito del dichiarato intento dell'Amministrazione di “innescare un processo in

grado di generare maggiore sensibilità e responsabilizzazione circa i delicati equilibri dell'erogazione dell'assistenza sanitaria ai cittadini".

Sub. 4) Sanità - Ricovero di paziente in regime di libera professione presso presidio ospedaliero.

Anziano paziente a seguito di acuzie viene portato dalla figlia presso il Pronto Soccorso di presidio ospedaliero.

Accertate in via preliminare le condizioni di salute, che obbligano ad una tempestiva prestazione di appropriate cure, il paziente, su richiesta della figlia, viene ricoverato in regime di libera professione presso lo stesso presidio.

A tal fine la figlia sottoscrive un accordo con il presidio con il quale dichiara di optare liberamente per il ricovero del proprio congiunto, a pagamento, in regime di libera professione, impegnandosi a pagare il corrispettivo comprendente esami diagnostici e strumentali di laboratorio, terapie, farmaci, assistenza infermieristica, nonché l'onorario dell'equipe medica e la degenza in camera di classe superiore.

Concluso il previsto ciclo di terapie il paziente viene dimesso dalla struttura. Il presidio provvede quindi ad emettere la fattura concernente la prestazione fornita, per un importo ritenuto molto oneroso dall'interessato.

Il paziente dopo alcune settimane decede.

La figlia si rivolge a questo Ufficio contestando l'eccessiva onerosità della prestazione sanitaria in questione e in particolare lamentando l'assenza

di un'adeguata informazione, da parte della struttura, in ordine all'ammontare dei costi per il ricovero in regime di libera professione.

Il presidio sanitario, di cui va segnalata la tempestività nel fornire tutti i riscontri richiesti da questo Ufficio, ha tuttavia evidenziato la regolarità della fattura emessa, peraltro conforme al Regolamento aziendale sull'attività libero-professionale, adottato in osservanza delle disposizioni emanate dall'Assessorato regionale alla Sanità.

Inoltre la Direzione del presidio ha dimostrato grande sensibilità nei confronti della figlia del paziente deceduto, comunicando che nel caso specifico, vista la situazione personale dell'interessata, nonché l'urgenza del ricovero del congiunto, sarebbe stato stornato dalla fattura l'importo relativo all'onorario dell'equipe medica.

In sostanza l'intervento di questo Ufficio, di carattere mediatorio, ha permesso una favorevole soluzione della questione, grazie anche alla disponibilità e sensibilità dimostrate dalla Direzione generale del presidio.

Nell'occasione è stata inoltre concordemente sottolineata la necessità di fornire al privato la più esaustiva informazione in ordine ai costi da sostenere in caso di opzione per il regime di libera professione; in particolare è stata ribadita l'opportunità di fornire in ogni caso un preventivo di spesa, relativo a tutte quelle voci che abbiano carattere forfetario o che siano comunque agevolmente preventivabili.

Sub. 5) Privacy – Trattamento dei dati personali in ambito sanitario.

A seguito di richieste di iniziativa proposte da cittadini e organismi associativi, l'Ufficio del Difensore Civico regionale ha svolto la propria attività anche in merito a questioni inerenti alla tutela della riservatezza dei cittadini che entrano in contatto con strutture ricomprese nell'ambito sanitario, sia in ragione di procedure di accertamento medico – legale, sia di percorsi di diagnosi e cura.

Nello specifico, l'Ufficio è intervenuto in un primo caso, su istanza di un Organizzazione di tutela dei cittadini, in ordine al problema relativo alla vigenza ed all'interpretazione dell'art. 8 comma 4 della legge 118/72, che prevede la trasmissione dei nominativi dei cittadini sottoposti ad accertamenti per il riconoscimento dell'invalidità civile ad una specifica Associazione .

La sopravvenute norme in materia di tutela della privacy, hanno infatti suscitato rilevanti questioni in merito alla legittimità del trattamento di dati previsto nel suddetto articolo di legge e le conseguenti perplessità non hanno trovato completa soluzione nei pareri del Garante per la protezione dei dati personali e nelle circolari dei Ministeri del Tesoro, dell'Interno e della Sanità nel frattempo adottate.

In tale ambito l'Ufficio ha preso atto delle recenti richieste di chiarimenti formulate al Garante dall'Assessorato regionale alla Sanità, in cui è stata ancora una volta rappresentata l'esigenza di una definitiva pronuncia in ordine alla compatibilità

dell'art.8 c.4 della l.118/71 con le sempre più restrittive disposizioni in materia di riservatezza e sicurezza nel trattamento dei dati personali.

Questo Ufficio, tuttavia, non si è limitato a rilevare una perdurante incertezza nell'operato delle singole Aziende Sanitarie, bensì, ha ritenuto di poter individuare un possibile percorso risolutivo del problema sopra illustrato nell'ambito dell'adottando regolamento previsto all'art.20 del D.Lgs.196/2003 (Codice privacy).

Ed in tal senso l'intervento svolto, anche mediante una attività di coordinamento volta a sensibilizzare sul problema in questione le strutture regionali impegnate nella procedura di emanazione del suddetto regolamento, ha consentito di ottenere l'inserimento di una espressa indicazione relativa al trattamento di dati personali effettuato a norma del suddetto art. 8 nello schema tipo dell'emanando regolamento .

Il previsto invio di detto schema all'Autorità Garante per l'acquisizione del necessario parere preventivo, dovrebbe quindi comportare una espressa pronuncia della suddetta Autorità sulla specifica materie, dissipando le incertezze sopra descritte.

Si ritiene, infine, di segnalare che, nel corso dell'anno 2005, sono pervenute all'Ufficio del Difensore Civico richieste di intervento attinenti alla tutela della privacy dei cittadini quali utenti di prestazioni e servizi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione erogate dalle strutture sanitarie.

Prendendo spunto da uno specifico caso, l'Ufficio ha pertanto provveduto a rappresentare all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali la situazione evidenziata da un cittadino, direttamente riconducibile all'esigenza di individuare misure organizzative idonee a garantire il rispetto della dignità e della riservatezza dei pazienti nell'ambito sanitario.

Una esaustiva risposta a tali esigenze è pervenuta mediante l'adozione in data 09.11.05 di un provvedimento, con cui il Garante ha prescritto ad organismi sanitari pubblici e privati una serie di misure finalizzate ad adeguare il funzionamento e l'organizzazione delle strutture a quanto stabilito nel Codice sulla privacy e ad assicurare il massimo livello di tutela dei cittadini destinatari dei servizi erogati.

Sub. 6) Previdenza - Onere di presentazione delle istanze di riliquidazione del trattamento di fine servizio nel termine perentorio.

La legge 29.01.1994, n. 87, recante disposizioni relative al computo dell'indennità integrativa speciale nella determinazione del trattamento di fine servizio dei pubblici dipendenti, dispose l'applicazione del beneficio anche ai dipendenti cessati dal servizio dopo il 30.11.1984.

La nuova normativa permetteva quindi al personale pubblico, anche pensionato da alcuni anni, di ottenere un aumento della buonuscita, grazie al calcolo dell'indennità integrativa speciale, in precedenza non computabile ai fini della liquidazione.

Tale ricalcolo avveniva però a domanda del pensionato, da presentarsi al competente istituto previdenziale su apposita modulistica, nel termine perentorio del 30.09.1994.

Vi furono tuttavia casi, di cui l'Ufficio si è occupato nel corso del presente anno, in cui l'interessato non ebbe la possibilità di presentare l'apposita istanza nel termine previsto, o in cui l'interessato non ha potuto provare l'effettiva trasmissione dell'istanza stessa, vedendosi in tal modo negato il beneficio in questione.

Tali casi vanno riferiti ad una serie di soggetti pensionati, che per motivi di salute o familiari, non hanno avuto conoscenza della nuova normativa, o non hanno avuto la possibilità di rispettare i termini di decadenza previsti da una normativa emanata a distanza di anni dalla data di cessazione del servizio.

Casi, i suddetti, ove la perentorietà dei termini ha inciso in modo gravoso su un sostanzioso emolumento del pensionato, ovvero il trattamento di fine servizio.

Tale onere di presentazione di istanze nel termine perentorio si configura, ad avviso di questo Ufficio, quale non motivato aggravamento del procedimento.

Viceversa dovrebbe valere il principio che tutti i benefici economici, previsti da nuove disposizioni di legge, vengano applicati automaticamente dai competenti istituti previdenziali anche nei confronti dei lavoratori cessati dal servizio prima dell'emanazione della legge, senza sottoporre il soggetto all'onere di presentare apposita istanza, peraltro soggetta a termine di decadenza.

Sub. 7) Trasporti – Disservizi nel trasporto ferroviario regionale .

Per quanto concerne il servizio di trasporto ferroviario fornito sul territorio della Regione Piemonte, anche nel 2005 l'Ufficio del Difensore Civico ha dovuto constatare il permanere di insostenibili disagi a carico degli utenti dovuti a causa dei ritardi dei convogli, a cui si sono aggiunti gli esposti di alcuni cittadini concernenti situazioni di pericolo verificatesi presso stazioni di questa Regione.

Il Difensore Civico, alla luce di quanto rappresentato dai viaggiatori e delle notizie che con continuità hanno evidenziato tali disagi, ha pertanto inizialmente intrapreso una periodica attività di segnalazione dei singoli casi nei confronti della competente struttura regionale.

Tuttavia, le segnalazioni non hanno esaurito l'attività dell'Ufficio, che si è altresì rivolta ad un approfondito esame del vigente Contratto di Servizio stipulato tra la Regione Piemonte e Trenitalia S.p.A., con particolare riguardo agli articoli relativi all'accertamento delle violazioni contrattuali ed alla determinazione ed applicazione delle conseguenti sanzioni.

Conseguentemente, l'intervento è proseguito nel richiedere alla competente struttura regionale concreti riscontri in ordine agli accertamenti eseguiti ed all'applicazione delle misure sanzionatorie, così come previsto dal Contratto.

I riscontri pervenuti, hanno fornito la conferma del progressivo scadimento del servizio ferroviario a danno dell'utente, comprovata dall'applicazione di rilevanti penalità, consentendo nel contempo di approfondire la conoscenza del sistema

contrattuale di riscossione e le modalità di riutilizzazione degli importi dovuti dal gestore a titolo di sanzioni per il mancato rispetto degli standard minimi di qualità.

A tal proposito si è ritenuto di rilevare come in tale sistema non si evidenzi con chiarezza un effettivo introito dei suddetti importi nelle casse regionali, né, tantomeno, il corrispettivo riutilizzo degli stessi a beneficio dell'utenza, quale risarcimento dei danni subiti a causa dei disservizi.

Ad ulteriore approfondimento, l'attenzione dello scrivente si è rivolta all'esame della vigente normativa in materia di trasporto pubblico locale. E, preso atto del dichiarato intento del legislatore comunitario, nazionale e regionale, di garantire all'utente adeguati livelli generali di qualità, introducendo tra l'altro, regole di concorrenzialità nella gestione dei servizi, si è pervenuti ad un nuovo intervento nei confronti degli Uffici regionali teso a fare chiarezza in merito alle procedure seguite per l'affidamento del servizio di trasporto ferroviario regionale.

In tal modo si è constatato che il processo di realizzazione di quelle condizioni necessarie per giungere all'affidamento del servizio mediante procedure concorsuali, così come delineato dalla legge regionale n. 1 del 2000, non si è a tutt'oggi concluso, permettendo il persistere di un monopolio di fatto che si è venuto a creare nel settore in questione, legato a quella disponibilità del materiale rotabile solamente in capo all'attuale gestore nazionale che non può costituire un impedimento assoluto per un radicale miglioramento del servizio.

Quanto sopra sottolinea l'opportunità di sottoporre ad una riflessione critica l'attuale sistema di affidamento della gestione del servizio ferroviario, che ha, per

taluni aspetti, concorso a produrre quei disagi per gli utenti, di cui ormai quotidianamente giunge notizia.

In tale ambito, si ritiene ancor oggi utile il riferimento all'analisi effettuata in materia dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nella segnalazione AS262 del 26.06.03, inviata, tra l'altro, ai Presidenti di tutte le Regioni.

Risulta, infatti, di particolare interesse l'enunciazione da parte della suddetta Autorità degli ostacoli che si frappongono alla liberalizzazione del trasporto ferroviario locale, seguita dall'individuazione di possibili soluzioni destinate a migliorare la qualità dei servizi, attraverso l'ingresso di "operatori effettivamente competitivi".

Nell'ambito di tali soluzioni, infatti, l'Autorità indica con chiarezza le possibili modalità tecniche per favorire una più rapida liberalizzazione del trasporto ferroviario, finalizzate principalmente a consentire alle amministrazioni regionali di mettere in condizione l'aggiudicatario delle relative gare di disporre del necessario materiale rotabile.

3) - ELENCO DEI CASI

*SEGNALATI DAI CITTADINI CHE, RIENTRANDO NELLA COMPETENZA
FUNZIONALE DEL DIFENSORE CIVICO, SONO
STATI SEGUITI DA INTERVENTI OPERATIVI PRESSO LE STRUTTURE
REGIONALI O STATALI*

Per i casi così contrassegnati (*) l'intervento è stato richiesto con esposto

1.	4.1.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 12', Torino/Arquata 14', Torino/Domodossola 14'.
2.	10.1.05	Mancato accesso a documenti.
3.	10.1.05	Rimborso IRAP
4.	10.1.05	Contestazione installazione dissuasore stradale.
5.	10.1.05	Ricovero presso casa di riposo. Struttura di Casale Popolo.
6.	12.1.05	Trasferimento di residenza.
7.	13.1.05	Misure assistenziali.
8.	13.1.05	Accertamenti ICI. Presunta illegittimità per decadenza termini.
9.	14.1.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 77', Torino/Cuneo 69', Milano/Torino 70', Torino/Domodossola 31', Torino/Arquata 24'. Savona/Torino 21'.
10.	14.1.05	Problematica relativa ad ordinanza di sfratto da parte di Comune.
11.	14.1.05	Esposto di consiglieri di minoranza; richiesta colloquio.
12.	14.1.05	Dipendente Poste Italiane. Richiesta interessi indennità fine servizio.
13.	14.1.05	Presunta illegittimità di deliberazione comunale.
14.	17.1.05	Problemi relativi a disdetta contratto Italgas e attivazione linea telefonica.
15.	18.1.05	Problemi con la Federconsumatori.
16.	19.1.05	Problematica concernente l'importo di pensione di vecchiaia INPS.
17.	19.1.05	Richiesta di intervento per accesso a graduatoria per assunzione a tempo determinato da parte di cittadina extracomunitaria.
18.	19.1.05*	Tassa rifiuti Bed e Breakfast.
19.	21.1.05*	Rimborso retta da parte di ASL.
20.	21.1.05*	Idem c.s.
21.	21.1.05*	Idem c.s.
22.	21.1.05*	Idem c.s.

23.	21.1.05*	Idem c.s.
24.	21.1.05*	Ricalcolo di pensione INPS. Richiesta di rimborso di somme.
25.	21.1.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Savona/Torino 12', Torino/Novara 10', Torino/Domodossola 105', Torino/Cuneo 56', Pinerolo/Torino 215', Torino/Milano 22', Torino/Arquata 17', Milano/Torino 50', Domodossola/Torino 20', Susa/Torino 25'.
26.	24.1.05*	Rimborso di retta da parte di ASL .
27.	24.1.05	Indennità per occupazione ed espropriazione di area.
28.	25.1.05*	Istanza di accesso ai documenti nei confronti di A.S.O.
29.	25.1.05*	Problematiche dedotte da Commissione mercatale.
30.	25.1.05*	Richiesta di riconoscimento di liquidazione di compenso aggiuntivo da parte di ex medici specialistici convenzionati con A.S.L.
31.	25.1.05	Danni ai pendolari per ripetuti ritardi su linea ferroviaria. Richiesta di bonus.
32.	25.1.05*	Questione relativa a recupero credito concernente il mancato pagamento di utenza elettrica.
33.	26.1.05*	Sollecito alla divisione regionale trasporti per rilascio di concessione demaniale permanente.
34.	26.1.05*	Richiesta di intervento a tutela di cittadino con problemi di carattere esistenziale.
35.	26.1.05	Mancata rimozione della neve da parte di amministrazione comunale.
36.	26.1.05*	Esposto in merito approvazione di graduatoria di personale sanitario.
37.	26.1.05	Presunta errata richiesta di canone di depurazione.
38.	27.1.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Arquata 28', Torino/Milano 14', Torino/Cuneo 15', Cuneo/Torino 12'.
39.	27.1.05*	Rimborso retta da parte di A.S.L.
40.	27.1.05	Opere eseguite in assenza di autorizzazione in zona soggetta a vincolo di tutela paesaggistica.
41.	27.1.05*	Problemi di riscaldamento presso ufficio postale.
42.	28.1.05*	Esposto in merito ad emissioni acustiche prodotte da impianti sportivi.
43.	28.1.05*	Esposto in merito ad esigenze degli anziani malati cronici non autosufficienti.
44.	31.1.05*	Rimborso retta da parte di A.S.L.
45.	31.1.05*	Idem c.s.
46.	31.1.05*	Idem c.s.
47.	31.1.05*	Idem c.s.
48.	31.1.05*	Definizione di criteri unificati di valutazione della situazione economica dei soggetti che richiedono prestazioni sociali agevolati.
49.	1.2.05*	Richiesta di intervento presentata da persona invalida per installazione di ascensore presso stabile A.T.C.
50.	1.2.05*	Rimborso retta da parte di A.S.L.
51.	1.2.05*	Eliminazione di barriere architettoniche c/o nuovo

		ospedale.
52.	1.2.05*	Rimborso retta da parte di A.S.L.
53.	1.2.05	Problematica concernente allacciamento a rete fognaria.
54.	1.2.05	Costruzione di fabbricato privo di licenza edilizia.
55.	1.2.05	Soppressione, da parte di Istituto Comprensivo, di scuola elementare.
56.	2.2.05	Occupazione irrituale di terreno di proprietà.
57.	2.2.05	Presunta esistenza di usi civici su terreni in località Sagna Longa e Colle Bergia.
58.	3.2.05*	Situazione igienico-sanitario derivante dalla presenza di una struttura adibita a ricovero di ovini nelle vicinanze della propria abitazione.
59.	3.2.05	Domanda di allineamento di tassa automobilistica.
60.	3.2.05*	Mancata esecuzione di ordinanza sindacale.
61.	3.2.05	Reclamo relativo a pensione.
62.	3.2.05	Allargamento di strada provinciale in corrispondenza di strettoia compresa fra immobili siti all'interno di centro abitato.
63.	4.2.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Genova/Torino 21', Torino/Milano 11', Domodossola/Torino 28', Torino/Domodossola 10', Torino/Cuneo 14', Cuneo/Torino 20'.
64.	4.2.05*	Inquinamento acustico in area adibita a Parco.
65.	4.2.05*	Richiesta di annullamento di convocazione di consiglio comunale.
66.	7.2.05*	Richiesta di rimborso tasse scolastiche erroneamente versate.
67.	7.2.05*	Richiesta verifica correttezza del rilascio di permesso di costruire.
68.	7.2.05*	Rimborso di retta da parte di A.S.L.
69.	7.2.05*	Servizio trasporto disabili Trenitalia.
70.	7.2.05*	Richiesta di radiografie.
71.	8.2.05	Mancato ricevimento di documentazione inerente a regolarizzazione di posizione assicurativa da parte dell'INAIL.
72.	8.2.05	Richiesta, ai fini assistenziali, di area di proprietà comunale per la costruzione di immobile da destinare a nucleo familiare con presenza di disabile.
73.	8.2.05	Richiesta di ripristino di manto bituminoso su ex strada comunale.
74.	9.2.05*	Presunta non assoggettabilità alla TARSU.
75.	9.2.05*	TARSU. Contestazione progetto di controllo delle superficie avviato da Comune.
76.	9.2.05*	Rimborso retta da parte di A.S.L.7
77.	10.2.05	Riconoscimento di indennità di accompagnamento.
78.	10.2.05	Richiesta di acquisto di alloggio da parte di un cittadino già socio assegnatario dell'alloggio stesso.
79.	10.2.05*	Disagi riscontrati nelle attuali situazioni abitative di

		persone seguite dai servizi sociali.
80.	11.2.05	Provvedimento disciplinare nei confronti di docente.
81.	11.2.05*	Accertamenti sulla incompatibilità tra la carica di Consigliere regionale e Sindaco.
82.	11.2.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 15', Pinerolo/Torino-Lingotto 29', Milano/Torino 18', Torino/Domodossola 48', Torino/Arquata 14', Torino/Cuneo 130'.
83.	15.2.05	Richiesta di scioglimento della commissione edilizia.
84.	15.2.05	Richiesta di accesso agli atti.
85.	15.2.05	Revoca di concessione di occupazione di area pubblica mediante chiosco.
86.	15.2.05*	Richiesta di rilascio di concessione in sanatoria.
87.	15.2.05*	Ricorso avverso esclusione di partecipazione ad un concorso.
88.	16.2.05	Mancato riconoscimento di invalidità civile a giovane affetto da epilessia generalizzata.
89.	16.2.05*	Problematica relativa alla integrazione delle rette di ricovero in istituzione residenziale per persone anziane.
90.	16.2.05	Inserimento di anziano non autosufficiente in R.S.A.
91.	16.2.05	Cessione bonaria di terreno di proprietà privata.
92.	16.2.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 24', Torino/Arquata 19', Torino/Domodossola 13'.
93.	17.2.05	Esenzione ticket sanitario.
94.	18.2.05	Contributi sanitari su trattamento pensionistico.
95.	18.2.05	Informazioni in ordine a situazione assistenziale di cittadino.
96.	18.2.05*	Presunte criticità relative ad impianti di telecomunicazione poste in fregio al sagrato della Basilica di Superga.
97.	21.2.05*	Rigetto delle domande di coltivazione di sabbia e ghiaia.
98.	21.2.05*	Manutenzione straordinaria di alloggio A.T.C.
99.	22.2.05	Diniego di accesso agli atti.
100.	22.2.05	Istanza di accesso agli atti a seguito di revoca di concorso bandito dall'ARES.
101.	22.2.05*	Calcolo e definizione del contributo spettante per danni alluvionali.
102.	22.2.05	Mancato riscontro a nota richiesta di informazioni relativa alla partecipazione a stage presso Direzione regionale Beni culturali.
103.	23.2.05	Questione relativa a richiesta di pagamento di canone RAI-TV.
104.	23.2.05*	Richiesta di rimborso pagamento prestazioni sanitarie.
105.	23.2.05*	Problematica relativa a numerazione civica riguardante due diverse unità abitative.
106.	23.2.05*	Problema relativo a servizio civile di due ragazze.
107.	23.2.05*	Richiesta di pagamento per consumo di acqua.
108.	24.2.05	Ricusazione di paziente da parte di medico di base.
109.	24.2.05	Richiesta di pagamento fattura fornitura gas.

110.	24.2.05	Fornitura di acqua potabile ad abitazione di Comune montano.
111.	25.2.05*	Presenza di linee elettriche su proprietà privata.
112.	25.2.05	Infiltrazioni di acque bianche e luride in casa di civile abitazione
113.	25.2.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Arquata/Torino 20', Acqui/Torino 17', Torino/Milano 33', Torino/Cuneo 28', Milano/Torino 10', Savona/Torino 18', Pinerolo/Torino 43', Torino/Arquata 14'.
114.	25.2.05	Espropriazione irrituale di terreno da parte di Comunità Montana.
115.	1.3.05	Richiesta di parcheggio interno a struttura ospedaliera.
116.	1.3.05	Problematica relativa alla mancata notifica di cartella esattoriale.
117.	1.3.05	Mancato tempestivo ricovero in ospedale di paziente ospite di una struttura RAF.
118.	1.3.05	Problematica relativa al rinnovo del contrassegno di parcheggio autorizzato, rilasciato a cittadina invalida civile.
119.	1.3.05*	Diniego di accesso ai documenti.
120.	1.3.05	Problematica relativa alla mancata accettazione al pronto soccorso di cittadino affetto da dolori alla spalla a seguito di incidente automobilistico.
121.	1.3.05*	Prevenzione Serena; richiesta chiarimenti.
122.	1.3.05*	Doglianze di cittadina invalida nei confronti degli uffici postali.
123.	1.3.05	Opposizione a valutazione medico-legale.
124.	1.3.05	Deflusso delle acque da strada comunale lungo muro di proprietà privata; danni conseguenti.
125.	2.3.05	Problematica relativa a corresponsione di reversibilità.
126.	2.3.05*	Problematica relativa alla consegna di pacco spedito con posta celere, società incaricata da Poste italiane.
127.	2.3.05*	Problemi igienici derivanti da "un'area a cani".
128.	3.3.05	Aumenti costi di acqua potabile e servizi collegati.
129.	3.3.05	Problematica concernente accredito di contribuzione figurativa.
130.	3.3.05*	Mancata assistenza di paziente ricoverato presso RSA.
131.	3.3.05*	Mancata risposta da parte di Enti locali a rilievi formulati in ordine a progetto di fattibilità per nuova sede ospedale.
132.	4.3.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 48', Pinerolo/Torino 85', Torino/Cuneo 62', Torino/Arquata 16', Genova/Torino 26', Arquata/Torino 11.
133.	4.3.05	Terreni comunali soggetti a usi civici.
134.	4.3.05	Richiesta di contributo per danni causati da alluvione.
135.	7.3.05	Problematica concernente autorizzazione temporanea al commercio ambulante.
136.	7.3.05	Ritardi settimanali sulla tratta Torino/Cuneo 14'.
137.	8.3.05	Presunta omissione di dichiarazioni anagrafiche.
138.	8.3.05	Mancata iscrizione presso registro anagrafico e

		problematiche conseguenti.
139.	8.3.05	Problematica concernente richiesta di restituzione di contributi da parte di ente erogatore.
140.	8.3.05*	Sistemazione di strada consortile.
141.	9.3.05*	Problematiche relative al “Museo Storico dell’Oro Italiano”.
142.	9.3.05*	Richiesta all’INPDAP di riconoscimento di indennità di amministrazione in quota pensionabile al 100%.
143.	9.3.05*	Idem c.s.
144.	9.3.05	Idem c.s.
145.	9.3.05*	Idem c.s.
146.	9.3.05	Interventi edili realizzati nell’ambito di concessione gratuita.
147.	9.3.05*	Sistemazione e pulizia di fontana pubblica.
148.	9.3.05	Progetto per volontariato in servizio civile. Richiesta di rimborso.
149.	9.3.05	Diniego di risarcimento danni da parte di struttura sanitaria.
150.	10.3.05	Soppressione dei limiti di godimento relativi alle aree cedute in proprietà tramite convenzioni.
151.	10.3.05	Richiesta di servizio sgombero neve su strada che si assume comunale.
152.	10.3.05	Recupero oneri e maggiori costi da esproprio.
153.	11.3.05	Sospensione pagamento pensione INPS.
154.	11.3.05*	Quesito relativo a redazione di comunicazione di avvio del procedimento.
155.	11.3.05*	Competenza dell’Ufficio in ordine a procedura del C.R.
156.	11.3.05*	Presunta situazione di inquinamento acustico.
157.	14.3.05	Richiesta di indennizzo per danni causati ad immobile dal sisma dell’aprile 2003.
158.	14.3.05	Risarcimento del danno provocato da mancata diagnosi di patologia.
159.	14.3.05*	Richiesta di esame circa la regolarità del procedimento amministrativo adottato da Comune di Amministrazione comunale.
160.	14.3.05*	Assegno di cura per le famiglie che ospitano malati gravi.
161.	14.3.05*	Ritardi di pagamento fornitori ASL. Presunti danni per categoria disagiata.
162.	15.3.05	Informazioni in ordine ad agevolazioni per trasporti comunali.
163.	15.3.05	Istanza di riconoscimento di invalidità civile.
164.	15.3.05	Erogazione di emolumento a seguito di accertamento di invalidità.
165.	15.3.05	Informazioni in ordine ad esenzione di ticket sanitario.
166.	16.3.05	Richiesta di autorizzazione al transito su strada a favore di mezzo adibito a trasporto legnami.
167.	17.3.05*	Richiesta di pensione di invalidità per portatore di gravi

		patologie.
168.	17.3.05	Spostamento palo per fornitura energia elettrica.
169.	17.3.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Domodossola/Torino 29', Torino/Domodossola 14', Torino/Arquata 10', Torino/Cuneo 10'.
170.	17.3.05	Riconoscimento formale di funzionario tecnico antincendio volontario.
171.	18.3.05*	Mercatino antiquariato di Borgo d'Ale.
172.	18.3.05*	Scelta di medico pediatra.
173.	18.3.05*	Istanza previdenziale presentata da appartenenti ad Ordine religioso.
174.	18.3.05*	Problematica relativa alla sistemazione di una stradina comunale.
175.	18.3.05	Esclusione dalla graduatoria del Bando regionale "Giovani coppie".
176.	18.3.05	Ritardo nella concessione di contributo per integrazione retta di ricovero.
177.	18.3.05*	Chiusura strada pubblica e lavatoio gravato da usi civici.
178.	21.3.05*	Problematica relativa ad immissioni acustiche.
179.	22.3.05	Informazioni in ordine ad attivazione radio locale.
180.	22.3.05*	Questione relativa a diniego di revoca di sanzione economica irrogata nei confronti di dipendente pubblico.
181.	22.3.05	Istanza di permesso di costruire in sanatoria.
182.	22.3.05*	Contestazioni relative ad approvazione di variante al P.R.G.C.
183.	22.3.05*	Iniziativa intraprese per riportare la quota alberghiera individuata dalla normativa nazionale.
184.	22.3.05	Richiesta di inserimento su mappa catastale di fabbricato di proprietà e di relativa strada di accesso.
185.	23.3.05	Problemi A.T.C.
186.	23.3.05*	Problematica relativa a retta ospedaliera.
187.	23.3.05	Controversia concernente presunta proprietà privata di marciapiede.
188.	23.3.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Arquata 54', Torino/Cuneo 34', Torino/Domodossola 21', Acqui/Torino 10'.
189.	24.3.05	Approvazione di atto costitutivo di consorzio irriguo di secondo grado.
190.	24.3.05*	Disservizio postale.
191.	24.3.05	Chiarimenti in merito a richiesta di abitabilità presso Comune della provincia di Verbania.
192.	25.3.05	Problematica concernente accertamento di posizione contributiva nei confronti dell'INPS.
193.	29.3.05	Rimborso di retta da parte di A.S.L.
194.	29.3.05*	Richiesta intervento opere di bonifica relativa a copertura di immobile con lastre di eternit.
195.	29.3.05	Problematica concernente assunzione al lavoro di iscritto all'ufficio di collocamento.
196.	29.3.05	Mancata liquidazione di indennità integrativa speciale, ex legge 87/1994, a favore di pubblico dipendente.

197.	30.3.05*	Problemi relativi a trattenuta INPS.
198.	30.3.05*	Problemi relative all'attivazione di linea telefonica.
199.	30.3.05*	Problematica relativa a trattamento pensionistico INPDAP.
200.	31.3.05	Comportamento poco ortodosso da parte di insegnante di scuola elementare nei confronti di alunno dodicenne.
201.	31.3.05*	Problematica relativa al ruolo e ai diritti dei consiglieri di minoranza di Comune.
202.	31.3.05*	Diniego di accesso ai documenti.
203.	31.3.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 37', Torino/Domodossola 13', Torino/Cuneo 46'.
204.	1.4.05	Inquinamento di vario tipo provocato dalla presenza di azienda in centro abitato.
205.	4.4.05*	Problematica relativa al canone di depurazione acque reflue.
206.	4.4.05*	Esposto riguardante comportamenti omissivi da parte di dirigenza di un ufficio scolastico.
207.	4.4.05*	Diniego di accesso ai documenti da parte di Comune.
208.	5.4.05*	Trasferimento di anziano non autosufficiente in struttura maggiormente accessibile ai parenti.
209.	5.4.05*	Rimozione di fonte di inquinamento.
210.	5.4.05*	Rispetto di distanza e immissione intollerabile da parte di vicino confinante che esercita attività agricola.
211.	5.4.05	Mancato riconoscimento di indennità di accompagnamento.
212.	5.4.05	Richiesta informazioni su DGR riguardante piano di dimensionamento scolastico per l'anno 2005/2006.
213.	6.4.05*	Richiesta intervento per ripristino parcheggio riservato a disabili rimosso senza motivazioni.
214.	6.4.05	Presenza di officina rumorosa e conseguente problema di inquinamento acustico.
215.	6.4.05	Mancato riscontro a richiesta di informazione presentata a Poste Italiane.
216.	6.4.05	Dettaglio relativo a cartella di pagamento canone TV.
217.	7.4.05	Area vincolata a verde pubblico mediante un piano di edilizia convenzionata.
218.	7.4.05*	Richiesta di intervento presso A.S.L. piemontese da parte di Comitato per mancato riscontro ad una lettera.
219.	7.4.05*	Richiesta di intervento presso A.S.L. piemontese da parte di Comitato per mancato riscontro ad una lettera.
220.	7.4.05*	Idem c.s.
221.	7.4.05*	Idem c.s.
222.	7.4.05*	Idem c.s.
223.	7.4.05*	Idem c.s.
224.	7.4.05*	Idem c.s.
225.	7.4.05*	Idem c.s.
226.	7.4.05*	Idem c.s.
227.	7.4.05*	Idem c.s.

228.	7.4.05*	Idem c.s.
229.	7.4.05*	Idem c.s.
230.	7.4.05*	Idem c.s.
231.	7.4.05*	Idem c.s.
232.	7.4.05*	Idem c.s.
233.	7.4.05*	Idem c.s.
234.	7.4.05*	Idem c.s.
235.	7.4.05*	Idem c.s.
236.	7.4.05*	Idem c.s.
237.	7.4.05*	Idem c.s.
238.	7.4.05*	Idem c.s.
239.	7.4.05*	Idem c.s.
240.	7.4.05	Problematica concernente acqua per uso domestico inquinata.
241.	7.4.05	Diniego accesso ai documenti amministrativi.
242.	7.4.05*	Richiesta di parere relativo ad una deliberazione comunale.
243.	7.4.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Pinerolo/Torino 36', Torino/Arquata 10', Domodossola/Torino 12', Milano/Torino 36', Torino/Domodossola 12'.
244.	8.4.05	Problematica concernente polveri di amianto provenienti da fondo finitimo.
245.	11.4.05	Realizzazione di pista ciclabile; presunte illegittimità contenute in deliberazione consiliare.
246.	11.4.05*	Problematica edilizia riguardante espropriazione di terreno.
247.	11.4.05*	Problematica riguardante TARSU.
248.	11.4.05*	Disagi causati da contenitori per la raccolta di rifiuti solidi urbani.
249.	12.4.05	Richiesta sostituzione tubazione acqua potabile.
250.	12.4.05*	Richiesta di demolizione di muretto che intralcia la viabilità.
251.	12.4.05	Richiesta sostituzione tubazione acqua potabile.
252.	12.4.05	Inadeguatezza di ricovero presso RAF.
253.	13.4.05*	Mancata sistemazione da parte di Comune di lavori stradali mediante ripristino di siepe.
254.	13.4.05*	Enoteca del Piemonte mancati rimborsi.
255.	13.4.05	Variazione non motivata di importo mensile di pensione di invalidità.
256.	14.4.05	Richiesta di informazioni sulla destinazione di campeggio.
257.	14.4.05	Problemi urbanistici.
258.	14.4.05	Richiesta di informazioni sulla destinazione di campeggio.
259.	14.4.05*	Diniego diritto di accesso atti amministrativi ai sensi della legge 241/90.
260.	14.4.05	Richiesta di informazioni sulla destinazione di campeggio.
261.	14.4.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 14', Torino/Milano 14', Arquata/Torino 63', Acqui/Torino 28', Genova/Torino 23'.

262.	14.4.05	Problematica relativa ad assistenza medica.
263.	15.4.05	Problematica relativa a ricongiunzione con contributo INPS ex ENALC e sugli aspetti definitivi della pensione.
264.	18.4.05	Autorizzazione all'esercizio saltuario della professione di maestro di sci.
265.	18.4.05	Richiesta di informazioni concernenti il ricorso avverso avviso di accertamenti tributari.
266.	19.4.05	Richiesta di mora su tassa automobilistica.
267.	20.4.05	Mancata assegnazione di buono scuola per documentazione incompleta.
268.	20.4.05*	Richiesta di verifica punteggio assegnato nella graduatoria assegnazione alloggi ATC.
269.	20.4.05*	Problematica relativa a corresponsione di quota di pensione da parte INPDAP.
270.	20.4.05	Adempimento da parte di Comune di impegno assunto con scrittura privata per la disponibilità di terreni.
271.	20.4.05	Inammissibilità di richiesta di contributo regionale alla libera scelta educativa.
272.	21.4.05	Contestazione di accertamento effettuato dall'agenzia delle Entrate sulla base degli studi di settore.
273.	21.4.05*	Problemi relativi al pagamento per trasporto paziente, effettuato con l'assistenza P.A.B.V. (pubblica assistenza Bassa Val Sesia).
274.	21.4.05	Ritardo nell'attuazione di deliberazione riguardante vendita di reliquato stradale.
275.	21.4.05	Definizione pratica condono edilizio.
276.	21.4.05*	Problematica relativa alla nomina dei revisori contabili nelle prossime attività olimpiche.
277.	22.4.05	Realizzazione di muro di sostegno per strada corrente su terreno comunale.
278.	22.4.05	Apposizione di recinzione su strada privata.
279.	22.4.05	Problemi relativi ad allacciamento ad acquedotto.
280.	26.4.05	Bando per l'affidamento in custodia di alloggio annesso a scuole elementari.
281.	26.4.05	Contratto con gestore di servizi per la diffusione di TV digitale terrestre.
282.	27.4.05*	Richiesta di intervento proposta da persona disabile nei confronti di compagnia aerea.
283.	27.4.05*	Problema di inquinamento acustico ed atmosferico prodotto da autodromo Comunale.
284.	27.4.05*	Rimborso danni subiti a seguito dell'alluvione del 2000.
285.	28.4.05	Mancata erogazione di trattamento pensionistico.
286.	28.4.05	Problematica riguardante intervento d'urgenza per perdita tratto acquedotto in Comune della provincia di Verbania.
287.	28.4.05	Richiesta di spostamento di linea elettrica .
288.	28.4.05	Contestazione di nomina di rappresentante degli assegnatari di alloggi A.T.C.
289.	29.4.05	Inquinamento acustico e atmosferico derivante da cantiere adiacente civile abitazione.

290.	29.4.05	Ritardo di trasferimento di residenza riguardante persona ricoverata in casa di riposo.
291.	29.4.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 61', Genova/Torino 27', Torino/Milano 43', Torino/Cuneo 14', Savona/Torino 18', Cuneo/Torino 15'.
292.	29.4.05*	Pagamento interessi legali su indennità di quiescenza.
293.	2.5.05*	Verifica sulla legittimità di variante a piano di zonizzazione acustica oggetto di impugnazione avanti al T.A.R.
294.	3.5.05	Danni causati da potenziamento di rete idrica comunale.
295.	3.5.05*	Problematica relativa all'autonomia gestionale dell'ASBUC.
296.	3.5.05	Maggiorazione di spesa per acquisto di biglietti per i giochi olimpici invernali Torino 2006.
297.	4.5.05	Riliquidazione trattamento di reversibilità .
298.	4.5.06*	Problematica relativa a trasferimento di paziente gravemente malato, in altro reparto della stessa casa di cura.
299.	4.5.05*	Denuncia relativa ad atto di donazione a favore di un Comune.
300.	5.5.05	Richiesta di contributo per l'acquisto di nuova unità abitativa a seguito di inagibilità di preesistente immobile.
301.	5.5.05*	Esposto denuncia per grave episodio accaduto presso il servizio di allergologia di un presidio ospedaliero.
302.	5.5.05*	Danni causati da potenziamento di rete idrica comunale.
303.	5.5.05*	Problematica relativa a rimborso pagamento contributivo servizio sanitario nazionale non dovuto.
304.	5.5.05*	Sindrome da sensibilità chimica multipla; richiesta di riconoscimento ufficiale da parte della Regione Piemonte, protocollo di ospedalizzazione, istituzione di corsi di formazione in materia.
305.	5.5.05*	Problematica relativa al rimborso interessi su cauzione versata a casa di riposo.
306.	5.5.05	Problematica concernente sospensione di patente da parte di commissariato di pubblica sicurezza.
307.	6.5.05	Mancata liquidazione di pensione di vecchiaia relativa alla "mutualità pensioni" a favore delle casalinghe.
308.	9.5.05*	Problematica relativa alla ritardata agibilità di nuovo edificio.
309.	9.5.05	Richiesta di chiarimenti in ordine alla riconduzione di terreno, in precedenza agricolo, nella categoria delle aree fabbricabili agli effetti dell'ICI.
310.	9.5.05	Rimborso di spese sostenute da amministrazione comunale per la pulizia di fossi adiacenti a strada comunale.
311.	9.5.05	Diniego di accesso a documenti amministrativi.
312.	9.5.05*	Riconoscimento di indennità di amministrazione in quota pensionabile al 100%.
313.	9.5.05	Informazioni in ordine ai limiti di reddito per l'ottenimento di revisione per indennità invalidità civile.

314.	10.5.05	Problematica concernente richiesta di rateizzazione di tariffa per il servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.
315.	10.5.05	Allevamento di bovini, equini e suini in ambiente contigui a locali destinati a civile abitazione.
316.	10.5.05*	Problematiche relative ai disservizi sulla linea ferroviaria Torino/Pinerolo-Torre Pellice.
317.	10.5.05*	Richiesta intervento per problemi relativi ad integrazione a malata non autosufficiente ricoverata presso casa di cura.
318.	10.5.05	Richiesta di intervento presso ASL ai fini di accettazione in struttura riabilitativa di paziente con postumi da interventi chirurgici.
319.	11.5.05	Rilascio di abilitazione al trasporto di terzi (tipo B) da parte della Motorizzazione.
320.	12.5.05	Richiesta di ricostruzione pensione di autoferrotranviere.
321.	12.5.05	Idem c.s.
322.	12.5.05	Idem c.s.
323.	12.5.05	Idem c.s.
324.	12.5.05	Idem c.s.
325.	12.5.05	Idem c.s.
326.	12.5.05	Idem c.s.
327.	12.5.05	Idem c.s.
328.	12.5.05	Idem c.s.
329.	12.5.05	Richiesta di ricostruzione pensione di autoferrotranviere.
330.	12.5.05	Idem c.s.
331.	12.5.05	Idem c.s.
332.	12.5.05	Idem c.s.
333.	12.5.05	Idem c.s.
334.	12.5.05	Idem c.s.
335.	12.5.05	Idem c.s.
336.	12.5.05	Idem c.s.
337.	12.5.05	Idem c.s.
338.	12.5.05	Idem c.s.
339.	12.5.05	Idem c.s.
340.	12.5.05	Idem c.s.
341.	12.5.05	Idem c.s.
342.	12.5.05	Interruzione quotidiana di servizio ADSL-TELECOM.
343.	12.5.05	Problematica concernente trasmissione dati sensibili.
344.	12.5.05*	Richiesta di contribuzione economica per ricovero in struttura residenziale.
345.	13.5.05*	Problematica relativa assegnazione invalidità causata da infortunio sul posto di lavoro.
346.	13.5.05*	Problematica relativa al rimborso bollo auto.
347.	16.5.05*	Problematica relativa a definizione di confine tra privati cittadini.

348.	16.5.05*	Contribuzione degli utenti al costo dei servizi socio-assistenziali.
349.	17.5.05	Richiesta di intervento della Telecom al fine di permettere l'effettuazione di lavori.
350.	17.5.05	Condizioni imposte da Comune a progetto di ristrutturazione.
351.	17.5.05	Richiesta di ricostruzione di pensione di autoferrotranviere
352.	17.5.05	Idem c.s.
353.	17.5.05	Idem c.s.
354.	18.5.05*	Problema relativo ad allagamenti derivanti da falde acquifere sotterranee.
355.	18.5.05*	Richiesta di accesso atti amministrativi da parte di consigliere comunale.
356.	18.5.05	Riconoscimento di maggiorazione di anzianità contributiva a favore di pensionato.
357.	18.5.05*	Corrispondenza indirizzata a inquilino non più residente nello stesso condominio.
358.	18.5.05*	Richiesta di intervento per necessità di ristrutturazione tetto pericolante.
359.	18.5.05	Mancato rimborso da parte di istituto previdenziale di somme spettanti a titolo di pensione di invalidità.
360.	18.5.05	Costruzione di tettoia limitrofa a proprietà privata.
361.	18.5.05	Mobilità fra enti; diniego di istanza per il superamento del 50° anno di età.
362.	19.5.05*	Problemi relativi a fotografia per carta identità effettuata con apparecchi di ripresa digitale.
363.	19.5.05*	Problematica relativa ad invasione di acqua in casa proveniente dalla rete fognaria.
364.	19.5.05	Criteri di collocazione e modalità di assegnazione di posteggi su area mercatale.
365.	19.5.05	Idem c.s.
366.	19.5.05	Idem c.s.
367.	19.5.05	Idem c.s.
368.	20.5.05	Ritardi settimanali sulle tratte ferroviarie: Torino/Milano 18', Torino/Arquata 37', Torino/Domodossola 28', Cuneo/Torino 41', Savona/Torino 19', Pinerolo/Torino-Lingotto 22.
369.	23.5.05	Problematica relativa ad esalazioni nocive provenienti da locale adibito ad autorimessa.
370.	24.5.05	Presunti danni causati da intervento chirurgico al ginocchio.
371.	24.5.05*	Esposto relativo a concorso pubblico per esami.
372.	24.5.05*	Questione relativa a richiesta di pagamento formulata da parte di struttura residenziale per anziani a parenti di persona ricoverata.
373.	24.5.05*	Restituzione di cane accalappiato da personale del canile sanitario.
374.	24.5.05	Mancata comunicazione a cittadina extracomunitaria delle condizioni relative alla partecipazione a corso di formazione.

375.	25.5.05*	Presunta situazione di inquinamento provocato da attività artigiana.
376.	25.5.05*	Presunta irregolarità da parte di un consorzio che gestisce la fornitura di acqua.
377.	25.5.05*	Problematica relativa al sinistro occorso con un cinghiale al fine di ottenere l'indennizzo previsto dalla legge regionale 5/2000.
378.	25.5.05	Problematica concernente corresponsione incompleta di pensione da parte dell'INPS.
379.	25.5.05	Richiesta di deviazione di traffico veicolare su strada intercomunale.
380.	25.5.05	Riconoscimento di patologia riscontrata in servizio.
381.	26.5.05*	Contenzioso con Telecom.
382.	26.5.05*	Diniego di accesso agli atti da parte di A.S.L.
383.	27.5.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 13', Domodossola/Torino 46', Milano/Torino 43', Torino/Domodossola 12', Acqui/Torino 12'.
384.	31.5.05	Ritardi nella trascrizione al REC di attività commerciale.
385.	31.5.05	Indennizzabilità di malattia professionale derivante da esposizione all'amianto.
386.	1.6.05*	Richiesta di informazioni, presentata all'INPDAP, concernente trattamento pensionistico.
387.	1.6.05	Mancato rimborso di detrazione IRPEF.
388.	1.6.05	Mancato rilascio di permesso di circolazione a cittadina invalida.
389.	3.6.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Cuneo 24', Susa/Torino 14', Domodossola/Torino 58', Acqui/Torino 26', Genova/Torino 55'.
390.	3.6.05*	Contestazione del regolamento di gestione di residenza per anziani predisposto da Comune.
391.	3.6.05*	Richiesta chiarimenti ai sensi della legge 241/90 relativa alle procedure per la destinazione dei fondi UMTS.
392.	3.6.05*	Problematica relativa all'applicazione del LEA da parte di A.S.L.
393.	6.6.05*	Problematica relativa a ricovero ospedaliero.
394.	7.6.05*	Richiesta di aiuto economico da parte di persona indigente.
395.	7.6.05*	Questione relativa a manutenzione di strada.
396.	7.6.05*	Richiesta allacciamento acquedotto.
397.	7.6.05	Rinnovo di contratto di somministrazione di acqua potabile; presunte irregolarità delle nuove condizioni proposte dalla società erogatrice.
398.	7.6.05	Custode di edificio scolastico; richiesta di pagamento TARSU da parte di amministrazione comunale.
399.	7.6.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Cuneo 34', Genova/Torino 76', Pinerolo/Torino-Lingotto 40'.
400.	7.6.05*	Richiesta di risarcimenti danni per eventi calamitosi .
401.	8.6.05	Richiesta di contribuzione economica anziché di buoni pasto forniti da Comune.
402.	8.6.05	Richiesta di intervento per manutenzione di alloggio

		assegnato da Comune.
403.	8.6.05*	Presunta inosservanza della normativa sulla privacy da parte di struttura ASL nei confronti di invalido civile.
404.	9.6.05*	Richiesta di risarcimento danni per opera di urbanizzazione primaria su strada comunale.
405.	9.6.05*	Approvvigionamento del trattamento insulinico per diabetici.
406.	9.6.05	Informazioni in ordine all'applicazione della legge 717/49 in riferimento ad opere previste per le Olimpiadi 2006.
407.	10.6.05	Richiesta di ricostruzione pensone di autoferrotranviere.
408.	10.6.05*	Riscossione coatta di ticket sanitario.
409.	10.6.05*	Esposto relativo ad acquisto di immobile da parte di amministratore di Ente pubblico.
410.	10.6.05*	Contestazioni presunte irregolarità accertate da ispettori INPS.
411.	13.6.05*	Opposizione al rilascio di autorizzazione paesistico ambientale.
412.	14.6.05*	Aumento ingiustificato della bolletta di abbonamento telefonico mediante attivazione di servizio non richiesto.
413.	14.6.05*	Problematica concernente declassamento di strada comunale.
414.	15.6.05*	Contestazione di chiamata pubblica; modalità di partecipazione.
415.	15.6.05*	Richiesta di informazione ex legge 241/90 relativa a destinazione fondi UMTS.
416.	15.6.05	Richiesta esenzione ticket da parte di cittadino disoccupato.
417.	15.6.05	Emissioni provenienti da esercizio pubblico.
418.	15.6.05	Pensione di invalidità civile a non vedente; richiesta di liquidazione di ratei maturati e non riconosciuti.
419.	15.6.05	Segnalazione di disturbo televisivo.
420.	15.6.05	Presunta costruzione abusiva limitrofa a proprietà privata.
421.	16.6.05	Questioni attinenti al diritto alla privacy dei pazienti.
422.	16.6.05*	Richiesta di intervento per la modifica di scheda per il ricovero utilizzata presso struttura per anziani.
423.	16.6.05	Richiesta di chiarimenti in ordine a ricovero avverso giudizio di commissione medica per l'accertamento di invalidità civile.
	16.6.05	Assegno vitalizio di benemerenzza ai perseguitati razziali.
424.	17.6.05	Ritardi settimanali sulle tratte : Cuneo/Torino 14', Torino/Domodossola 93', Torino/Cuneo 31', Domodossola/Torino 49', Torino/Milano 35', Savona/Torino 39'.
425.	17.6.05	Classificazione di strada.
426.	17.6.05	Problematica riguardante dispersione di fognatura in civile abitazione.
427.	17.6.05	Problematica relativa accesso difficoltoso ad abitazione civile per cittadino invalido.
428.	20.6.05*	Contenzioso con gestore di telefonia; richiesta chiarimenti da parte di utente.

429.	20.6.05*	Problema relativo ad ordinanza di allacciamento alla fognatura comunale.
430.	20.6.05*	Problematiche relative a invalidità con totale e permanente inabilità lavorativa.
431.	20.6.05*	Problemi relativi a gestore di telefonia.
432.	20.6.05*	Richiesta di informazioni sulla erogazione di fondi UMTS, destinati alle istituzioni scolastiche.
433.	21.6.05*	Inquinamento atmosferico prodotto da distributore di benzina.
434.	21.6.05	Allargamento e sistemazione di strada in conformità alle disposizioni di P.r.c.g.
435.	22.6.05*	Richiesta di chiarimenti su domanda di trasferimento.
436.	22.6.05*	Problematica relativa a concessione di finanziamento per il sostegno al lavoro autonomo delle giovani imprese
437.	22.6.05	Riconoscimento di qualifica - Operatore Socio Sanitario - a dipendente OTA.
438.	22.6.05	Domanda di ricostituzione di assegno familiare INPS.
439.	22.6.05	Informazioni sulle mansioni riconducibili ad operatore socio sanitario.
440.	23.6.05	Denunce di presunti abusi edilizi.
441.	23.6.05	Istanza di dispensa dal servizio.
442.	24.6.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 14', Domodossola/Torino 30', Torino/Cuneo 11', Savona/Torino 15'.
443.	27.6.05*	Richiesta di copia di atto di nascita da parte di cittadino extracomunitario.
444.	27.6.05*	Problematica relativa a ritardo di pagamenti di assegni familiari da parte dell'INPS.
445.	28.6.05*	Efficacia di convenzione edilizia.
446.	28.6.05	Procedimento dinanzi alla Corte Europea dei Diritti dell'Uomo del Consiglio d'Europa.
447.	28.6.05	Richiesta di rimborso di tasse scolastiche.
448.	29.6.05	Richiesta di contributo a favore di soggetto già seguito da struttura assistenziale.
449.	29.6.05*	Abusivismo commerciale su suolo pubblico; richiesta intervento.
450.	29.6.05*	Problematica concernente spostamento di paziente da una struttura convenzionata ad altra.
451.	29.6.05*	Denuncia di consiglieri di opposizione per mancata trasmissione alla Regione Piemonte del "Progetto definitivo" della variante al PRCG approvato da Comune.
452.	29.6.05*	Richiesta di accesso agli atti inerenti procedimento avviato per lo spostamento di mercato.
453.	29.6.05*	Istanza di sospensione e annullamento di atti comunali, nonché di revoca di commissione mercatale.
454.	29.6.05*	Richiesta rimborso spese missione sostenute da parte di commissario nei corsi di formazione professionale.
455.	29.6.05*	Criteri di assegnazione di nuovi posteggi su area mercatale.

456.	29.6.05*	Idem c.s.
457.	29.6.05*	Idem c.s.
458.	29.6.05*	Idem c.s.
459.	29.6.05*	Idem c.s.
460.	29.6.05*	Idem c.s.
461.	29.6.05*	Idem c.s.
462.	29.6.05	Richiesta rimborso di somma versata per bollo auto.
463.	29.6.05*	Circolazione e sosta veicolo al servizio di invalido.
464.	29.6.05*	Problematica concernente carta utilizzata per stampa di foto-tessera.
465.	29.6.05	Richiesta di contributo per danni ad immobile a seguito di evento alluvionale 2000.
466.	29.6.05	Idem c.s.
467.	29.6.05	Idem c.s.
468.	29.6.05	Idem c.s.
469.	29.6.05*	Problematica relativa a restituzione di cane di razza, accalappiato da canile municipale.
470.	29.6.05*	Problemi concernenti italiani all'estero.
471.	30.6.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 52', Domodossola/Torino 27', Genova/Torino 47', Torino/Arquata 12', Arquata/Torino 18'.
472.	30.6.05	Problematica INAIL avente per oggetto domanda per ottenere benefici previdenziali causa esposizione amianto.
473.	30.6.05	Riesame di pratica relativa a domanda di disoccupazione.
474.	30.6.05	Richiesta di pagamento di contributi previdenziali non dovuti.
475.	4.7.05*	Problematica relativa a indennità di fine servizio; richiesta intervento.
476.	4.7.05*	Diniego accesso agli atti amministrativi comunali riferenti al P.R.G. e alle relative varianti.
477.	4.7.05	Inquinamento acustico prodotto da manifestazioni culturali organizzate all'interno di centro storico.
478.	4.7.05	Sistemazione di anziana presso struttura socio-assistenziale.
479.	5.7.05	Problematica concernente tubazione di scarico per deflusso delle acque.
480.	5.7.05*	Problematica relativa alla correttezza ed operatività dell'amministrazione che si ripercuote sulla comunità locale.
	5.7.05	Richiesta di pagamento di ferie non godute nei confronti di IPAB.
481.	5.7.05	Richiesta di pagamento di ore straordinarie nei confronti di ente strumentale regionale.
482.	5.7.05	Contestazione di eccessiva onerosità per ricovero in regime di libera professione.
483.	6.7.05	Richiesta di spostamento di linee aeree di illuminazione pubblica.
484.	6.7.05	Richiesta di pagamento di interessi di mora relative a

		imposta comunale.
485.	7.7.05	Richiesta di contributo economico a consorzio intercomunale assistenziale.
486.	7.7.05*	Problematica concernente funzionario regionale.
487.	7.7.05	Questione relativa ad avviamento al lavoro di persona invalida.
488.	7.7.05	Diniego di contributo alla locazione.
489.	8.7.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 11', Torino/Arquata 14', Domodossola/Torino 32', Cuneo/Torino 11'.
490.	8.7.05	Emergenza abitativa; problematica relativa.
491.	8.7.05	Problematiche derivanti da attività di falegnameria.
492.	11.7.05*	Problemi relativi ad integrazione di retta di persona anziana ricoverata presso casa ospitalità.
493.	11.7.05*	Problemi relativi ai tempi di attesa presso ASL per prenotazione analisi per paziente colpita da gravi patologie.
494.	11.7.05*	Problemi relativi all'equipollenza del titolo di studio posseduto alla laurea richiesta dal bando di concorso pubblico.
495.	12.7.05*	Richiesta intervento per verifica problemi con ATC e nomina commissario ad acta.
496.	12.7.05*	Questione relativa a piano per l'impianto di vigneti in applicazione di regolamento comunitario.
497.	13.7.05	Copertura assicurativa per infortunio accorso a lavoratrice a tempo determinato.
498.	13.7.05*	Problematica relativa a rapporto di lavoro.
499.	13.7.05	Problemi connessi al buono scuola
500.	13.7.05	Problema posizionamento tubo scarico gas; possibili danni alla salute dell'inquilino.
501.	15.7.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 21', Arquata/Torino 21', Cuneo/Torino 38', Torino/Domodossola 27'.
502.	18.7.05*	Richiesta materiale per tesi di laurea sulla difesa civica regionale.
503.	18.7.05	Problematica relativa a richiesta di esenzione dal bollo auto per invalidi.
504.	19.7.05*	Reclamo da parte di consiglieri comunali relativo alla mancata trattazione di alcune mozioni.
505.	19.7.05	Mancato riconoscimento di invalidità civile.
506.	19.7.05	Problematica concernente mancato computo di pensione internazionale.
507.	19.7.05	Reiezione dell'indennità giornaliera di malattia richiesta da cittadina affetta da grave patologie.
508.	20.7.05*	Attuazione di interventi per la classificazione di strada comunale.
509.	20.7.05*	Inquinamento acustico prodotto da impianti sonori collocati presso piscina comunale.
510.	20.7.05*	Criteri di nuovi posteggi su area mercatale.
511.	20.7.05*	Idem c.s.

512.	20.7.05*	Idem c.s.
513.	20.7.05	Idem c.s.
514.	20.7.05	Idem c.s.
515.	20.7.05	Ritardo nella definizione di pratica edilizia.
516.	20.7.05	Idem c.s.
517.	20.7.05	Idem c.s.
518.	20.7.05	Idem c.s.
519.	20.7.05	Idem c.s.
520.	21.7.05*	Problematica relativa ad incarico fiduciario di progettazione.
521.	21.7.05	Richiesta di collegamento stradale da parte di cittadini residenti e non.
522.	22.7.05*	Diniego di accesso agli atti.
523.	22.7.05*	Chiarimenti in merito procedura amministrativa per ottenere licenza edilizia.
524.	22.7.05	Mancato riconoscimento di invalidità civile a cittadina affetta da gravi patologie.
525.	22.7.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 31', Cuneo/Torino 31', Torino/Domodossola 17', Arquata/Torino 17', Cuneo/Torino 13', Milano/Torino 17'.
526.	22.7.05	Doglianze relative a presunta iscrizione presso associazione.
527.	22.7.05*	Istanza rimborso parziale ISI. Ritardi nel rimborso.
528.	25.7.05*	Problematica relativa allo sgombero delle strade causa neve. Richiesta risarcimento danni.
529.	26.7.05	Mancato riconoscimento di periodi contributivi a cittadino già titolare di pensione INPS.
530.	26.7.05	Mancato rilascio di certificato di abitabilità e richiesta di asportazione amianto.
531.	26.7.05	Problematica relativa a danni causati a immobile da transito veicolare con portata superiore a 10 t.
532.	26.7.05	Problematica relativa a danni causati da spalatura neve a recinzione terreno.
533.	26.7.05	Difficoltà di accesso ad acqua potabile. Problematica relativa.
534.	27.7.05	Problematica concernente misurazione di superficie ai fini di tassa raccolta rifiuti.
535.	27.7.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 33', Torino/Cuneo 23', Milano/Torino 12', Torino/Domodossola 12', Torino/Arquata 19', Arquata/Torino 14'.
536.	28.7.05	Problemi derivanti dalla collocazione di cassonetti per la raccolta differenziata.
537.	28.7.05	Installazione ripetitore di telecomunicazioni nei pressi di civile abitazione.
538.	28.7.05	Università di Torino; collocazione nella settima fascia contributiva nonostante consegna di auto certificazione.
539.	2.8.05*	Presunto illecito amministrativo relativo alla nomina di commissione igienico-edilizia.

540.	2.8.05	Emergenza abitativa; mancata assegnazione di sistemazione abitativa a nucleo familiare con sfratto esecutivo.
541.	2.8.05*	Problematica relativa a lavori di costruzione di un nuovo fabbricato da adibire a nucleo delle R.S.A.
542.	2.8.05*	Problematica relativa ad erogazione contributo per danni provocati dal sisma dell'11.4.03.
543.	3.8.05*	Mancato riscontro a richiesta di pagamento spese processuali.
544.	3.8.05	Inquinamento acustico; problematiche relative.
545.	3.8.05	Problematiche connesse a cattiva manutenzione stradale e danni conseguenti all'autovettura.
546.	8.8.05*	Cittadino rileva inerzia da parte di gestore di servizi telefonici.
547.	8.8.05*	Doglianze relative a taglio di piante causato da soc. elettrica.
548.	8.8.05*	Problemi relativi ai tempi di attesa per eseguire esami clinici.
549.	9.8.05*	Informazioni circa la costituzione di albo regionale delle associazioni di promozione sociale.
550.	9.8.05*	Ritardi ferroviari e conseguente disagio dei pendolari della Torino/Milano.
551.	9.8.05	Problemi relativi al ripristino di portoncino di ingresso in immobile ATC.
552.	9.8.05	Mancata erogazione di contributo per evento calamitoso.
553.	10.8.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 54', Genova/Torino 64', Torino/Milano 19'.
554.	12.8.05*	Diritto di "parola" in occasione del Consiglio Comunale; diniego a Consigliere.
555.	16.8.05*	Problema canone RAI.
556.	17.8.05	Richiesta di inserimento di alunna in classe elementare provvista di orario a modulo.
557.	18.8.05	Accertamento sull'utilizzo e sui diritti relativi a fondi rustici.
558.	19.8.05	Ritardo settimanale sulla tratta: Cuneo/Torino 22'.
559.	22.8.05*	Richiesta di intervento per danni causati dalla realizzazione di opera pubblica.
560.	24.8.05	Mancato riconoscimento di invalidità civile a cittadino portatore di patologia dipendente da causa di servizio.
561.	25.8.05*	Problema relativo alle tariffe per RAF da 10 posti letto.
562.	29.8.05*	Informazioni relative alla costituzione di autorità d'ambito.
563.	29.8.05*	Campagna farmacovigilanza - sindrome da ADHD – (iperattività e disturbo dell'attenzione).
564.	29.8.05*	Mancata liquidazione di pensione di invalidità civile.
565.	31.8.05*	Denuncia di abuso edilizio.
566.	1.9.05	Problemi relativi ad allacciamento a rete idrica.
567.	2.9.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 46', Torino/Arquata 51/, Pinerolo/Torino-Lingotto 20'.

568.	5.9.05*	Problematica concernente criteri di valutazione della situazione economica ai fini di prestazioni sociali agevolate.
569.	5.9.05*	Richiesta di documentazione inerente a contributi per danni alluvionali.
570.	6.9.05	Piano di recupero industriale comunale.
571.	7.9.05*	Riliquidazione di trattamento pensionistico.
572.	7.9.05*	Mancata risposta da parte di consorzio irriguo.
573.	7.9.05*	Problematica concernente fatturazione telefonica.
574.	7.9.05	Ritardo da parte dell'ASL competente, nell'erogazione dell'assegno di cura ad invalida civile.
575.	8.9.05	Problemi di natura sanitaria riscontrati presso presidio sanitario.
576.	8.9.05	Informazioni in ordine a diminuzione di importo di pensione.
577.	8.9.05	Contratti fornitura elettrica; reclamo per ingiusto addebito.
578.	8.9.05*	Trasferimento di paziente non autosufficiente da struttura di ricovero a R.S.A.
579.	9.9.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 32', Savona/Torino 43', Torino/Arquata 48'.
580.	12.9.05*	Mancata visione o consegna di atti richiesti da capogruppo consiliare.
581.	12.9.05	Rumori molesti arrecati da auto a persone e condominio.
582.	12.9.05	Problematica concernente accordo bonario con Comune per cessione di terreno.
583.	14.9.05	Problematica relativa a pagamento di bollo auto.
584.	15.9.05	Istanza di rimborso bollo auto.
585.	15.9.05	Cambio di indirizzo sulle bollette relative al pagamento TARSU.
586.	15.9.05*	Problematica relativa a distribuzione di elenco telefonico.
587.	15.9.05*	Inquinamento acustico provocato da centro sportivo autorizzato da amministrazione comunale.
588.	15.9.05*	Problematica relativa a pagamento bollo auto.
589.	19.9.05*	Nota informativa relativa a mansioni non adeguate al ruolo di operatore tecnico presso istituto pubblico.
590.	19.9.05*	Opinioni contrastanti in merito a prestazioni domiciliari sociali e socio sanitarie.
591.	19.9.05	Bando relativo a ricerca di professionalità inviata a categoria professionale in prossimità della scadenza.
592.	19.9.05*	Contenzioso relativo al disguido tra utenza e poste italiane.
593.	20.9.05*	Richiesta rimborso nei confronti di Telecom per servizio non compatibile con P.C. e mai usufruito.
594.	20.9.05	Problematica relativa ad attivazione di linea telefonica.
595.	20.9.05*	Richiesta chiarimenti su fattura emessa da ASL che risulta con importo superiore a quello indicato su istanza di liquidazione presentata dal medico legale.
596.	20.9.05	Problematica relativa a richiesta di allacciamento a rete fornitura gas.

597.	20.9.05	Problematica relativa a richiesta di allacciamento a rete fornitura gas.
598.	20.9.05	Informazioni concernenti importo di ticket sanitario.
599.	20.9.05*	Problematica relativa a sollecito di pagamento di canone TV non dovuto.
600.	21.9.05*	Riliquidazione di pensione da parte dell'INPS.
601.	21.9.05	Problematica concernente gestione di manodopera da adibire a cantieri da parte di amministrazione comunale.
602.	21.9.05	Istanza di ammissione all'Ambito Territoriale Caccia.
603.	21.9.05	Diniego di accesso ad atti amministrativi.
604.	22.9.05	Problematica concernente calcolo degli importi di fattura fornitura gas.
605.	22.9.05	Problematica concernente criteri seguiti da amministrazione comunale per opere di manutenzione di casellario cimiteriale.
606.	22.9.05*	Problemi relativi ad allacciamento utenza gas.
607.	23.9.05*	Problematica relativa a trasferimento di proprietà d'azienda.
608.	23.9.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 18', Torino/Arquata 16', Savona/Torino 34', Cuneo/Torino 59'.
609.	23.9.05*	Informazioni in merito alla legge sull'eliminazione e superamento delle barriere architettoniche.
610.	27.9.05	Pensione di reversibilità; calcolo di periodi lavorativi e trattamento di fine rapporto.
611.	27.9.05	Diniego di riconoscimento di invalidità civile.
612.	27.9.05*	Problematica relativa a richiesta di pagamento di tassa raccolta rifiuti a cittadino non più residente .
613.	28.9.05	Notificazione di atti a cittadino residente all'estero.
614.	28.9.05*	Problematica concernente intervento di cittadino a Conferenza di Servizi indetta tra amministrazioni pubbliche.
615.	28.9.05	Richiesta di accesso a documentazione amministrativa.
616.	29.9.05	Mancata corresponsione di compenso per utilizzo di procedure informatizzate a dipendente pubblico.
617.	29.9.05*	Richiesta di parere sul pagamento del contributo di costruzione per la ristrutturazione di edificio unifamiliare.
618.	29.9.05*	Richiesta documentazione relativa alla difesa civica per preparazione di tesi di laurea.
619.	29.9.05*	Problematica relativa abusi edilizi
620.	29.9.05*	Problematica relativa assegnazione spazio per parcheggio auto al servizio di invalido civile.
621.	29.9.05	Prosecuzione volontaria della contribuzione ai fini pensionistici.
622.	30.9.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Milano 108', Torino/Domodossola 105', Savona/Torino 43', Genova/Torino 40', Susa/Torino 40'.
623.	30.9.05*	Richiesta di chiarimenti in merito alla disciplina della

		fruizione ferie e permessi.
624.	4.10.05	Mancata corresponsione da parte dell'INPS di ratei di pensione maturati, nonostante il decorso di sei anni.
625.	4.10.05*	Istanza relativa all'atteggiamento ostativo assunto da Presidente di consiglio comunale.
626.	4.10.05*	Mancata comunicazione da parte di ASL verso altre strutture sanitarie di posti letto gratuiti in casa di cura.
627.	4.10.05	Richiesta di erogazione di assegno di cura da parte di famiglia che assiste a casa due invalidi non autosufficienti.
628.	4.10.05	Notevole incremento della tassa rifiuti solidi urbani.
629.	4.10.05	Richiesta di blocco all'installazione e al funzionamento di antenna per telefonia mobile in Comune
630.	4.10.05	Difficoltà di inserimento in struttura RAF per cittadina già sottoposta a visita UVG.
631.	4.10.05	Richiesta di rilascio da parte di commissario regionale di terreno soggetto ad uso civico.
632.	5.10.05	Problematica concernente richiesta di pagamento di tassa automobilistica a soggetto esentato in quanto disabile.
633.	5.10.05	Disfunzione nella somministrazione di farmaci a cittadina ricoverata in struttura assistenziale.
634.	5.10.05	Problematica concernente richiesta ad A.S.L. di analisi su prelievi di acqua per uso domestico.
635.	5.10.05	Problematica relativa a progetto di bilinguismo in atto presso scuola dell'obbligo per l'integrazione di alunni sordi.
636.	5.10.05	Problematica concernente presunta condotta anticoncorrenziale di autogestione di servizio idrico.
637.	6.10.05*	Problematica concernente revoca di pensione di invalidità civile.
638.	6.10.05*	Problematica relativa a sanzione amministrativa su licenza di pesca.
639.	6.10.05	Mancata risposta da parte di Comune in ordine a richiesta di risarcimento danni.
640.	6.10.05	Informazioni in ordine a diminuzione dell'importo della pensione.
641.	7.10.05*	Diniego di accesso agli atti amministrativi.
642.	7.10.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 16', Torino/Cuneo 21', Cuneo/Torino 40', Savona/Torino 54', Milano/Torino 12'.
643.	10.10.05*	Richiesta di posizionamento di struttura di protezione a beneficio di passaggio pedonale.
644.	10.10.05*	Richiesta, da parte di cittadino argentino, atto di nascita di parente nato a Saluzzo.
645.	10.10.05*	Problematica relativa a richiesta assistenza sanitaria a paziente anziano non autosufficiente.
646.	10.10.05*	Definizione di pratica concernente l'occupazione d'urgenza di terreno da parte di Comune.
647.	11.10.05	Richiesta di autorizzazione agli assegni per il nucleo familiare.
648.	11.10.05*	Richiesta di chiarimenti in merito a variazione urbanistica

		e d'uso, concessa in piena zona residenziale da Comune.
649.	12.10.05	Problematica concernente sospensione dell'indennità di disoccupazione.
650.	14.10.05	Problematica relativa a diniego di accesso ai documenti amministrativi.
651.	14.10.05*	Problematica relativa a barriere architettoniche.
652.	17.10.05*	Questione igienico-sanitaria derivante da allevamento avicolo.
653.	18.10.05	Nuovo modello integrato di assistenza residenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti.
654.	18.10.05*	Piano regionale triennale sulla sperimentazione chimica.
655.	18.10.05*	Informazioni in ordine a calendario delle operazioni e schede tossicologiche dei prodotti utilizzati.
656.	18.10.05*	Richiesta di inserimento in regime di convenzione sanitaria, di pazienti non autosufficienti presso strutture per anziani.
657.	18.10.05*	Richiesta sovvenzione per la costruzione di una palestra in struttura scolastica pubblica.
658.	18.10.05	Problematica inerente muro pericolante adiacente proprietà privata.
659.	18.10.05	Problematica relativa a richiesta di riesame di pratica presso ufficio imposte.
660.	18.10.05	Inserimento di paziente con postumi di frattura femorale, in struttura non adatta al recupero fisioterapico.
661.	19.10.05	Richiesta, da parte di Istituto Previdenziale, di restituzione di somme erogate a titolo di pensione di reversibilità oltre il compimento del 26° anno di età.
662.	19.10.05	Richiesta di contributo per eliminazione delle barriere architettoniche.
663.	20.10.05	Modalità di calcolo dell'ISEE ai fini della richiesta di prestazioni sociali agevolate.
664.	20.10.05*	Problematica relativa a sospensione dal lavoro a seguito di ristrutturazione aziendale.
665.	20.10.05*	Richiesta chiarimenti in merito a liquidazione rate di borsa di studio erogata da Università a studente per sostenere esame presso altra Università straniera.
666.	20.10.05*	Richiesta rimborso danni per caduta da bici causata da anomalie di manto stradale.
667.	20.10.05	Mancato riscontro da parte dell'Agenzia del Demanio, in merito alla definizione di proprietà dell'immobile.
668.	21.10.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Cuneo 23', Milano/Torino 35', Domodossola/Torino 26', Cuneo/Torino 12', Savona/Torino 48', Genova/Torino 22', Torino/Arquata 14'.
669.	21.10.05	Problematica concernente contributi INPS.
670.	21.10.05	Mancata osservanza di regolamento su area destinata a riserva di caccia con conseguenti danni ai terreni di proprietà.
671.	24.10.05*	Decadenza di rappresentante di autogestione alloggi ATC.
672.	24.10.05*	Richiesta di spiegazioni in merito a conformità alla l.r. n.

		31/00 dell'installazione di fasci di luce alti 10 km per le Olimpiadi 2006.
673.	24.10.05 *	Problematica concernente conformità e classificazione acustica di insediamento artigianale.
674.	24.10.05*	Problematica relativa al diniego all'autorizzazione comunale per iscrizione presso registro dei praticanti avvocati.
675.	26.10.05	Mancata liquidazione di compenso relativo a area espropriata.
676.	26.10.05	Richiesta all'INAIL di riconoscimento di malattia professionale.
677.	27.10.05*	Diniego d'accesso agli atti amministrativi.
678.	27.10.05*	Mancata risposta da parte di U.R.P. di ospedale cittadino a problema ospedaliero esposto da cittadino.
679.	27.10.05*	Diniego d'accesso agli atti amministrativi.
680.	27.10.05*	Contestazione inerente fatturazione telefonica emessa da gestore.
681.	27.10.05*	Problematica relativa inserimento sociale di giovane invalida.
682.	27.10.05	Richiesta di pagamento canone televisivo.
683.	27.10.05	Contestazione in merito a verbale avente per oggetto mancata esposizione del regolamento regionale.
684.	27.10.05	Mancato rilascio di concessione edilizia da parte di Comune per la realizzazione di strada privato.
685.	27.10.05*	Disagi connessi alla procedura per ottenere farmaci antidiabetici e strisce di controllo della glicemia.
686.	28.10.05*	Problema su linea telefonica .
687.	28.10.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Milano/Torino 74', Torino/Domodossola 63', Susa/Torino 16', Cuneo/Torino 42', Pinerolo/Torino 25', Torino/Arquata 12', Arquata/Torino 29', Torino/Cuneo 14', Domodossola/Torino 51'.
688.	31.10.05	Problematica concernente richiesta di informazioni all'INPS in ordine a contributi da versare per l'esercizio di attività commerciale.
689.	2.11.05	Informazioni in ordine alla responsabilità giuridica degli utenti nell'ambito della raccolta differenziata.
690.	2.11.05	Mancato riconoscimento di periodi contributivi.
691.	2.11.05*	Questione relativa a concessione in sanatoria di derivazione d'acqua.
692.	2.11.05*	Richiesta integrazione retta per ricoverata non autosufficiente presso casa di riposo.
693.	2.11.05*	Problematica relativa ad inquinamento acustico.
694.	2.11.05	Situazione di grave disagio rappresentata da cittadino.
695.	3.11.05*	Presunta irregolarità in merito a lavori di convogliamento in canale di acque bianche provenienti dalla collina.
696.	3.11.05*	Problematica concernente lievitazione prezzi nella fornitura gas e acqua.
697.	3.11.05*	Presumibili danni derivanti da deflusso di acqua da strada comunale.

698.	3.11.05	Ripristino parziale di siepe da parte di Comune.
699.	3.11.05*	Presunte violazioni dei diritti civili.
700.	4.11.05	Richiesta di informazioni su contratto a tempo determinato presso casa di riposo.
701.	4.11.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Arquata/Torino 13', Torino/Domodossola 16', Torino/Cuneo 35'.
702.	7.11.04*	Problematica relativa a disdetta di contratto fornitura gas per cambio residenza.
703.	7.11.05*	Disservizi di trasporto pubblico sulla linea ferroviaria Torino/Ceres.
704.	8.11.05	Inquinamento acustico prodotto da rintocchi di campana.
705.	8.11.05*	Problematica relativa a passaggio su ponte.
706.	8.11.05	Rimborso di credito IVA derivante da dichiarazione dei redditi del 1999.
707.	8.11.05	Richiesta di assistenza economica a consorzio socio assistenziale da parte di invalido.
708.	9.11.05	Richiesta di sistemazione abitativa per famiglia con disabile.
709.	9.11.05	Problematica relativa a variazione di canone fisso annuale retroattivo su bolletta Italgas.
710.	10.11.05	Problematica concernente il mancato rilascio di contrassegno di parcheggio riservato agli invalidi.
711.	10.11.05	Presunti errori nel calcolo del consumo di energia elettrica.
712.	11.11.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Domodossola/Torino 30', Torino/Domodossola 11'.
713.	14.11.05	Problematica concernente erogazione di assegno familiare a beneficio di lavoratore a tempo determinato.
714.	14.11.05*	Diniego di accesso ai documenti amministrativi.
715.	15.11.05	Domanda di collocamento a riposo. Richiesta di revoca.
716.	15.11.05*	Problemi di natura ambientale in seguito a concessione edilizia.
717.	15.11.05	Difficoltà di inserimento in struttura RSA di paziente già sottoposto a visita U.V.G.
718.	15.11.05	Richiesta di intervento di manutenzione presso la stazione ferroviaria di Cavallermaggiore.
719.	16.11.05*	Diniego di accesso agli atti amministrativi.
720.	16.11.05*	Mancata risposta a richiesta di informazioni riguardanti interventi assistenziali nei confronti di paziente ricoverato presso struttura R.S.A.
721.	16.11.05	Richiesta di risarcimento danno provocato da caduta dalle scale di edificio scolastico.
722.	16.11.05	Compatibilità di mansioni di pulizia con il profilo professionale di operatore socio-sanitario.
723.	17.11.05	Iscrizione nelle liste per l'emergenza abitativa. Richiesta di rispetto della legge regionale 46/1995.
724.	17.11.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Genova/Torino 73', Milano/Torino 35', Torino/Arquata 13', Cuneo/Torino 26'.
725.	18.11.05*	Presunte irregolarità per la realizzazione di un nuovo "Palazzetto dello sport" nella provincia di Verbania.

726.	18.11.05*	Problematica relativa al passaggio esterno di cavi linea telefonica nella facciata provinciale di un condominio.
727.	18.11.05*	Progetto “raccordi stradali e parcheggio di attestamento a Nord della Reggia di Venaria”.
728.	21.11.05*	Problematica relativa a versamento retta per paziente ricoverata presso cura di cura.
729.	22.11.05*	Chiarimenti in merito a problematica nascente da allacciamento di fognatura comunale.
730.	22.11.05*	Richiesta parere sull’applicazione dei benefici fiscali per le vittime dell’alluvione del 1994 in Piemonte.
731.	22.11.05	Decreto penale di condanna per mancato pagamento di ticket sanitario.
732.	23.11.05	Problematica concernente disdetta di contratto telefonico da un gestore all’altro.
733.	23.11.05*	Problemi burocratici con il Comune per la realizzazione di una struttura a scopo socio assistenziale.
734.	23.11.05*	Ripetuti disservizi del pulmino scolastico causa disagi di trasporto bambino affetto da sindrome di down.
735.	24.11.05	Mancato riconoscimento di contributo INPS.
736.	24.11.05*	Diniego di accesso ai documenti amministrativi.
737.	24.11.05	Consultazioni popolari; problematica relativa.
738.	25.11.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Arquata 32’, Torino/Domodossola 15’, Torino/Cuneo 11’, Domodossola/Torino 31’, Arquata/Torino 14’, Savona/Torino 15’, Cuneo/Torino 48’.
739.	28.11.05*	Questione relativa a validità di valutazione di impatto acustico.
740.	29.11.05	Delucidazioni in ordine alla proposizione di ricorso al TAR avverso diniego di accesso agli atti.
741.	1.12.05	Problematica relativa ad avviso pagamento di tassa rifiuti.
742.	1.12.05	Problematica concernente danni e disagi provocati da eventi alluvionali.
743.	1.12.05	Recupero di crediti nei confronti della commissione istituti ospedalieri Valdesi.
744.	1.12.05*	Richiesta riconoscimento di malattia da parte della Regione Piemonte.
745.	1.12.05*	Richiesta di aiuto socio-economico per madre invalido.
746.	1.12.05*	Problematica relativa a portabilità di numero telefonico.
747.	1.12.05	Problematica relativa ai tempi di attesa per prenotazione di visita per rinnovo patente.
748.	2.12.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Domodossola/Torino 75’, Savona/Torino 24’, Torino/Domodossola 39’, Torino/Arquata 71’, Torino/Milano 12’, Torino/Cuneo 16’, Pinerolo/Torino-Lingotto 13’, Savona/Torino 11’.
749.	2.12.05	Situazione di pericolo presso stazione ferroviaria.
750.	6.12.05	Problema igienico sanitario derivante da stalla di ovini.
751.	6.12.05	Problematica relativa ai lunghi tempi di attesa per visita medica.
752.	6.12.05	Problematica relativa a bolletta fornitura gas.

753.	7.12.05	Richiesta di chiarimenti su fattura per la fornitura di gas.
754.	7.12.05	Problemi relativi ad attribuzione di posizione organizzativa.
755.	9.12.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 182', Torino/Arquata 18', Torino/Cuneo 119', Pinerolo/Torino-Lingotto 45', Domodossola/Torino 69', Genova/Torino 30'.
756.	13.12.05	Interventi dentari eseguiti non a regola d'arte presso struttura pubblica.
757.	13.12.05	Richiesta pagamento di cartella esattoriale concernente imposte sul reddito.
758.	13.12.05*	Legittimità di trattenute gravanti su trattamento previdenziale.
759.	13.12.05*	Mancato riscontro a nota inviata da dipendente di azienda ospedaliera all'ufficio personale.
760.	14.12.05*	Problematica relativa a revoca di benefici fiscali.
761.	14.12.05	Richiesta di pagamento per fornitura di energia elettrica.
762.	14.12.05	Richiesta a gestore di telefonia di declassamento di linea telefonica affari e standard.
763.	16.12.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 88', Torino/Cuneo 80', Savona/Torino 103', Cuneo/Torino 165', Torino/Milano 43', Acqui/Torino 34', Pinerolo/Torino-Lingotto 79'.
764.	16.12.05*	Richiesta a INAIL di applicazione dei benefici fiscali per le vittime dell'alluvione '94 in Piemonte.
765.	19.12.05*	Richiesta indennità di accompagnamento.
766.	19.12.05*	Richiesta indennità di accompagnamento.
767.	19.12.05*	Richiesta indennità di accompagnamento.
768.	19.12.05	Esclusione di rappresentante di categoria nell'ambito di commissione mercatale.
769.	19.12.05*	Osservazioni e rigetto di istanza per la concessione di sostegno economico a favore di nucleo familiare in emergenza casa.
770.	19.12.05*	Mancato riconoscimento di invalidità da parte di ASL alfine di ottenere permesso di circolazione e sosta.
771.	20.12.05	Accolonnamento catastale di terreni.
772.	20.12.05	Presumibile errata istanza di condono edilizio.
773.	20.12.05	Problematica relativa a mancate cure dentarie.
774.	21.12.05	Problematiche attinenti all'utilizzo di cappella funeraria.
775.	21.12.05*	Rimborso spese sostenute per trasporto paziente con ambulanza.
776.	21.12.05	Problematica concernente commercio su area pubblica.
777.	22.12.05	Mancata compilazione di modello relativo ad assegno per nucleo familiare da parte di Istituto Previdenziale.
778.	23.12.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Arquata 117', Savona/Torino 48', Cuneo/Torino 40', Acqui/Torino 44', Genova/Torino 59', Arquata/Torino 18', Susa/Torino 29', Torino/Milano 68', Pinerolo/Torino-Lingotto 54'.
779.	23.12.05*	Problema su bolletta gestore telefonico.
780.	27.12.05	Richiesta di ricovero presso RSA per anziana non autosufficiente.
781.	27.12.05*	Tessera sanitaria con località di nascita errata.

		Problematica relativa
782.	27.12.05*	Lettura contatore maggiorata da parte dell'Eni-Italgas.
783.	28.12.05*	Problemi con gestore telefonico sull'aggiornamento delle generalità anagrafiche.
784.	28.12.05	Contestazione di accertamento concernente l'imposta comunale sugli immobili.
785.	28.12.05*	Richiesta di intervento di assistenza socio-economico.
786.	29.12.05*	Problemi inerenti inquinamento acustico.
787.	29.12.05*	Riordino delle prestazioni domiciliari sociali e socio-sanitarie.
788.	29.12.05	Errata indicazione, da parte di ufficio catastale, del nominativo del proprietario di immobile.
789.	30.12.05	Ritardi settimanali sulle tratte: Torino/Domodossola 91', Susa/Torino 16', Savona/Torino 35', Torino/Arquata 91', Torino/Cuneo 44', Genova/Torino 10', Pinerolo/Torino-Lingotto 14', Domodossola/Torino 46', Cuneo/Torino 16', Acqui/Torino 28'.

*ELENCO DEI CASI SEGNALATI IN SEDE DI ACCESSO IN UFFICIO
O CON ESPOSTO SCRITTO (*) NON RIENTRANTI
NELLA COMPETENZA DELL'ISTITUTO*

1.	27.1.05	Richiesta di sussidio a Comune per madre invalida.
2.	4.2.05	Problematiche attinenti a rapporti di vicinato e quindi ad una sfera tipicamente privatistica.
3.	4.2.05*	Richiesta di contributo economico.
4.	14.2.05	Presunta appropriazione di simbolo di partito.
5.	24.2.05	Problematica relativa a rapporti intercorrenti con amministratore di condominio.
6.	28.2.05	Revoca di posizione amministrativa.
7.	7.3.05	Richiesta di verifica su rilascio di permesso relativo ad attività commerciale.
8.	10.3.05	Sanzione per mancata presentazione di CUD.
9.	15.3.05	Costruzione di struttura in legno su terreno agricolo.
10.	18.3.05*	Problemi vari esposti da persona anziana.
11.	24.3.05	Ricorso avverso provvedimento adottato da tribunale dei minori.
12.	30.3.05	Richiesta di audizione presso difensore civico di altra struttura in ordine ad intestazione catastale di immobile.
13.	30.3.05	Richiesta di intervento, rivolta ai servizi sociali di Comune, in ordine a disagio abitativo.
14.	5.4.05*	Richiesta contributo economico.
15.	6.4.05	Problemi di deambulazione a seguito di intervento chirurgico.
16.	12.4.05	Pendenza di ricorso giurisdizionale per la nomina di amministratore di condominio.
17.	3.5.05	Parere negativo da parte di commissione di medicina legale al rilascio di nulla-osta per il conseguimento della patente di guida.
18.	19.5.05	Legittimità di autorizzazione comunale, già oggetto di ricorso avanti alla magistratura.
19.	20.5.05	Problematica relativa ad abitabilità di alloggio in comproprietà con il coniuge separato.
20.	24.5.05*	Richiesta di chiarimenti in ordine a cambio alloggio di profugo istriano.
21.	27.5.05	Macchine adibite a servizio pubblico; contestazione di multa per attraversamento di via in ZTL con rilevamento mediante telecamere
22.	31.5.05	Contravvenzione stradale elevata dopo la trascrizione di vendita dell'automobile.
23.	1.6.05	Cittadino ultracinquantenne, disoccupato, senza pensione e privo di esenzione ticket.
24.	1.6.05	Problematica relativa a convocazione di visita medica con intervallo di 1 anno per rilascio buono taxi a

		invalida.
25.	6.6.05	Chiarimenti su modalità di calcolo del consumo di acqua potabile applicata da società di gestione di acquedotto rurale.
26.	8.6.05*	Presunte disfunzioni amministrative da parte di pubblici uffici.
27.	8.6.05	Vigilanza e verifica di contabilità su attività di IPAB.
28.	9.6.05	Problematica concernente distanze tra costruzioni confinanti.
29.	9.6.05	Autorizzazioni in sanatoria, rilasciate da Comune, in riferimento alle quali è pendente procedimento penale.
30.	16.6.05	Richiesta di intervento inerente procedimento civile in corso.
31.	16.6.05	Richiesta di intervento inerente procedimento penale in corso.
32.	21.6.05	Richiesta esenzione ticket per cittadino affetto da gravi patologie.
33.	21.6.05	Accertamento dello stato di invalidità civile ai fini dell'indennità di accompagnamento.
34.	4.7.05*	Problematica relativa a rinnovo di permesso di soggiorno.
35.	6.7.05	Sospensione da parte di Comune di sussidio mensile.
36.	12.7.05	Rapporto di lavoro con struttura sanitaria privata.
37.	18.7.05	Ripetute contravvenzioni per mancato rinnovo di permesso di circolazione.
38.	22.7.05	Doglianze relative a presunta iscrizione presso associazione.
39.	26.7.05	Richiesta di intervento nell'ambito della procedura di sfratto per finita locazione di immobile.
40.	27.7.05*	Stipulazione di assicurazione con la propria banca da parte di cittadino.
41.	22.8.05*	Richiesta di contro perizia a cittadino dichiarato infermo di mente.
42.	30.8.05	Informazioni per accertare titolarità di azioni depositate presso conto intestato a Ente pubblico.
43.	1.9.05	Problematica concernente richiesta di risarcimento danni allo Stato per irragionevole durata del processo.
44.	6.9.05	Problematica derivante da danno subito ad un braccio, presumibilmente a seguito di cure ospedaliere.
45.	7.9.05	Problematica relativa a regolamento condominiale sulla possibilità di usare il barbecue.
46.	13.9.05	Problematica relativa a minore attualmente seguito da tribunale dei minori.
47.	19.9.05	Richiesta di parere in ordine a istanza di risarcimento danni derivanti da spese legali sostenute a seguito di ricorso straordinario al capo dello Stato.
48.	19.9.05*	Problema relativo a procedura esecutiva immobiliare.
49.	23.9.05	Informazioni in ordine a riconoscimento di nascituro.
50.	3.10.05*	Richiesta di parere in merito a quota ereditaria spettante in seguito a divorzio.

51.	4.10.05	Mancato riconoscimento di infermità a sottufficiale.
52.	7.10.05	Problematica relativa a danni ad esercizio commerciale derivante da lavori di rifacimento stradale.
53.	11.10.05	Problematica concernente mancato rilascio di licenza di commercio da parte di amministrazione comunale.
54.	17.10.05*	Problematica relativa a disagi con compagnia aerea e aeroporto di Roma.
55.	18.10.05	Richiesta relativa ad assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica.
56.	26.10.05	Problematica concernente punteggio attribuito a disoccupato iscritto nelle liste provinciali di collocamento.
57.	28.10.05*	Richiesta materiale informativo a Ente Parco Naturale. Reclamo per mancata risposta.
58.	3.11.05	Problematica derivante da esecuzione di atti giudiziari.
59.	11.11.05	Richiesta di chiarimenti in ordine a sentenza di commissione tributaria di secondo grado.
60.	14.11.05*	Cittadino non soddisfatto del sistema informativo di Sindaco.
61.	18.11.05	Richiesta parere su eventuale ricorso all'autorità giudiziaria e alla guardia di finanza.
62.	22.11.05	Contratto di collaborazione presso gruppo consiliare.
63.	30.11.05	Richiesta di reinserimento lavorativo tramite i servizi socio-assistenziali dell'ASL.
64.	1.12.05	Problematica relativa a ripartizione di spese per manutenzione.
65.	1.12.05	Richiesta di risarcimento danni nei confronti di gestore case edilizia pubblica.
66.	2.12.05	Problematica riguardante aspetti edificatori di area.
67.	13.12.05	Problematica relativa a richiesta di accesso ad atti di competenza comunale.
68.	15.12.05*	Questione concernente mancata assunzione tramite centro per l'impiego causato da presunto declassamento d'ufficio.
69.	15.12.05	Problemi condominiali.
70.	19.12.05*	Problema riguardante concessione della cittadinanza italiana.

5) ANALISI DEI RISULTATI CONTENUTI NELLE STATISTICHE

TAVOLA 1

In questa tavola viene evidenziato l'andamento del numero di richieste di intervento pervenute all'Ufficio dal 2001 al 2005. E' riscontrabile un considerevole incremento dei casi trattati negli anni 2002 e 2003, derivante dalla facoltà di sollevare d'ufficio, tramite articoli di stampa, un certo numero di casi concernenti materie di interesse collettivo.

La percentuale di definizione delle pratiche è del 100% con riferimento agli anni 2001-2003, fatti salvi i casi per i quali la trattazione è stata sospesa ai sensi dell'articolo 5 della L.R. 50/'81. Residuano alcune pratiche relative all'anno 2004, la cui trattazione si è protratta per la complessità delle materie coinvolte. Con riferimento all'anno 2005, infine, risulta essere già stato trattato e definito tempestivamente un rilevante numero di casi.

TAVOLA 2

Questa tavola raccoglie il numero di pratiche relative agli anni 2001-2005 che sono state sospese ai sensi dell'art. 5 della L.R. 50/'81, in quanto la materia del contendere è oggetto di ricorso amministrativo o giurisdizionale.

TAVOLA 3

Contiene le tipologie di materie trattate nelle varie pratiche, che spaziano in tutti i settori di competenza regionale, nonché in aree di competenza delle amministrazioni periferiche dello stato (con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia).

I vari settori di intervento sono stati accorpati in 6 principali aree tematiche ed in una residuale area mista.

Come si può notare, anche per l'anno 2005, l'area più rilevante è quella dei *servizi alla persona*, in cui rientrano principalmente le questioni concernenti la sanità, la previdenza sociale e l'assistenza pubblica. Rientrano inoltre in questa area i problemi riguardanti i gestori di telefonia pubblica.

Segue l'area relativa a *territorio e ambiente*, che vede accorpate le due materie per motivi di contiguità dei casi, spesso di difficile collocazione in una sola delle due materie.

Tale area comprende le casistiche relative all'urbanistica, all'edilizia residenziale pubblica, alla viabilità, nonché alla difesa del suolo e all'inquinamento ambientale, con preponderanza di interventi concernenti i rapporti fra i cittadini e i rispettivi comuni di residenza.

Come per gli altri anni è rilevante, per l'importanza delle tematiche trattate, anche l'area della *partecipazione al procedimento amministrativo e dell'attività istituzionale degli enti pubblici*, che comprende, fra le altre, le tipologie riferite a semplificazione di procedure e a diritto di accesso a documenti amministrativi.

Vi è quindi l'area dei *trasporti pubblici*, ove sono state inserite le problematiche relative ai ritardi sulle linee ferroviarie e altre casistiche concernenti il sistema di trasporto regionale.

Una percentuale non trascurabile è poi rappresentata dalle problematiche relative alle *finanze e tributi*, tra cui possono essere evidenziate quelle concernenti il pagamento di imposte e tributi, nonché quelle relative a rimborsi di natura fiscale.

Nell'area del *personale pubblico* sono state inserite le problematiche legate allo stato di servizio dei dipendenti delle P.A. e quelle concernenti la partecipazione a pubblici concorsi.

Infine vi è l'area mista, residuale, che riunisce le altre materie non riferibili alle 6 principali aree sopra menzionate.

TAVOLA 4

Questa tavola presenta la distribuzione per provincia delle richieste di intervento pervenute. Tralasciando il dato riferito al capoluogo di regione, vanno evidenziati i dati relativi alle richieste di intervento provenienti dalle province di Alessandria e Cuneo.

TAVOLA 5

Le richieste di intervento per mese di presentazione mostrano, per l'anno 2005, un incremento nei mesi da marzo a giugno, con un decremento, peraltro facilmente spiegabile, nei mesi estivi.

TAVOLA 6

Contiene le richieste di intervento pervenute dalle altre Regioni italiane, nonché da Paesi esteri, nella fattispecie Svizzera, Argentina e Bulgaria.

TAVOLA 7

Le modalità di attivazione dell'ufficio sono evidenziate in questa tabella, dalla quale può essere dedotta la preponderanza del colloquio diretto in Ufficio (previo appuntamento telefonico). Un certo numero di interventi è stato poi sollevato d'ufficio, facoltà prevista dalla legge istitutiva, nelle materie di maggior interesse per la collettività (sanità, previdenza sociale, trasporti pubblici). Infine l'Ufficio, in un considerevole numero di casi, è intervenuto a seguito di esposto scritto, trasmissibile indifferentemente per posta, fax o e-mail. I dati confermano pertanto l'utilità dell'esposto scritto quale modalità di attivazione dell'Ufficio, utilizzata soprattutto nei casi di urgenza o nei casi in cui risultava difficile per l'interessato accedere direttamente all'Ufficio.

TAVOLA 8

L'ottava tavola, infine, illustra le modalità di intervento dell'Ufficio. Preponderante, in tal senso, è l'attività svolta mediante istruttoria della pratica e conseguenti adempimenti (colloqui con i funzionari responsabili, corrispondenza con altri uffici pubblici, accessi diretti). Poco rilevante è il numero di casi non rientranti nella competenza dell'ufficio, per i quali sono state però assunte informazioni presso i competenti uffici e, in numerosi casi, ipotizzata una soluzione alla problematica.

Hanno collaborato il Dott. Flavio Mazzucco e la Dott.a Alda Mignosi

Hanno altresì dato il loro contributo:

Dott.a Emanuela Borzi
Dott. Antonio De Lucia
Sig.ra Gerarda Daquino