

La relazione

È in incremento vertiginoso il numero di cittadini che si rivolge a lui per ricorsi e consigli: quasi 4 mila nel 2014, il 64 per cento in più del 2013

Contro burocrazia e contratti farlocchi la miglior difesa è il difensore civico

FEDERICA CRAVERO

Uno dei casi più curiosi affrontati l'anno scorso era stato quello di un pasticcio relativo all'Inps, che aveva confuso le pratiche di due donne con lo stesso nome e cognome, nate per di più lo stesso giorno, ma in due città diverse. Ma sono quasi quattromila, 3808 per l'esattezza, le questioni approdate durante il 2014 sulla scrivania del difensore civico del Piemonte, ruolo dal 2010 ricoperto da Antonio Caputo. Tra accessi negati agli atti della pubblica amministrazione, disservizi per i disabili, ritardi dei treni, liste d'attesa sproporzionate per i non autosufficienti e contratti farlocchi per le utenze domestiche, negli ultimi dodici mesi è aumentato del 64,5 per cento il numero delle persone che ha bussato all'ufficio di via San Francesco 35, unico servizio rimasto in attività dopo lo scioglimento dei difensori civici comunali e provinciali.

Se si guarda al passato, poi, l'incremento è vertiginoso: più 440 per cento, come si nota nella relazione trasmessa al Consiglio regionale del Piemonte (oltre che ai presidenti di Camera e Senato) con i risultati degli accertamenti svolti sui casi segnalati e le soluzioni trovate. «Si tratta di un servizio che, se bene usato, può migliorare efficienza, qualità ed equità dell'azione amministrativa», spiega Antonio Caputo. Il ruolo del difensore civico, infatti, ricomincia quello dell'Ombudsman di tradizione nordica e «da corpo concreto al diritto al reclamo» — continua Caputo — «mediante l'attivazione di uno strumento istituzionale che può giovare anche alla soluzione dei conflitti senza passare dalle aule della giustizia e che è destinato a rafforzarsi con la riforma della giustizia civile». Tutto questo a titolo gratuito e con un grado di soddisfazione elevata per otto casi su dieci. Solo in



CAPUTO
Antonio Caputo ricopre il ruolo di difensore civico in Piemonte dal 2010

rarissimi casi, infatti, gli enti pubblici chiamati in causa non hanno risposto ai tentativi di mediazione e di sollecitazioni mossi dal difensore.

Tra gli argomenti di "cattiva amministrazione" maggiormente denunciati dai cittadini ci sono quelli legati ai disservizi in ambiente sanitario e assistenziale, che riguardano non solo i cittadini, ma anche aziende private, alle prese con il mancato rispetto del «diritto alla salute», che in questo periodo viene spesso ostacolato dai vincoli di bilancio per contenere la spesa pubblica per esempio riguardo alla «continuità assistenziale». Il difensore, per esempio, l'anno scorso si è occupato di un'azienda di cura che aveva visto ridursi il budget finanziato dalla Regione Piemonte per prestazioni che erano già state ese-



gute e ha risolto con la mediazione la situazione di stallo che si era creata tra le parti. Ma Caputo si è fatto portatore anche delle istanze delle associazioni di disabili, che da 14 anni vedono inattuata

A ottobre è stata anche pubblicata una sua guida con le indicazioni per i piemontesi che vogliono fare reclami

la legge che darebbe loro un ruolo importante per una vera integrazione per esempio nel mondo del lavoro.

Su l'altro fronte, il difensore civico si è occupato di numerose segnalazioni di persone rimaste incastrate dal

gestori di forniture come acqua, energia elettrica, gas e telefonia con contratti mai richiesti o fatti al telefono con spiegazioni ingannevoli. In molti casi, inoltre, i cittadini lamentavano l'incapacità di comunicare con uffici competenti a causa del proliferare del call center. Per rispondere a questi problemi, a ottobre Caputo ha presentato una guida con le indicazioni utili ai piemontesi che intendono presentare dei reclami. «Per ciascun intervento — ha concluso Caputo — il difensore civico ha cercato di fare ciò che molti cittadini auspicano: assicurare che quanto successo loro non si ripeta in futuro e garantire il diritto a una buona amministrazione, in grado di tutelare i diritti fondamentali delle persone».

SANITA
I disservizi della sanità e dell'assistenza sono tra gli argomenti che più spesso ricorrono tra chi fa ricorso al difensore civico

Attività del difensore civico del Piemonte nel 2014

3.808

RICHIESTE D'INTERVENTO

rispetto al

2013 **+64,5%**

2009 **+440%**

Livello di soddisfazione degli utenti

Conseguitamento di risultati positivi

83,2%

Infondatezza del reclamo

12,2%

Nessuna risposta dall'ente

0,2%

Area tematiche di intervento

Servizi alla persona (es. sanità, assistenza, diritti umani, disabilità, istruzione, previdenza)

51,9%

Edilizia pubblica (es. emergenza abitativa)

18,1%

Ambiente (es. inquinamento acustico)

13,3%

Problemi con pubblica amministrazione (es. diniego accesso agli atti)

6,5%

Tributi locali

3,5%

Utenze (es. gas, acqua, luce)

2,3%

Trasporto pubblico locale

1,2%

Altro (es. liti di vicinato)

3,2%

Problemi riscontrati

Mancanza di trasparenza

55,3%

Procedure insoddisfacenti

18,6%

Ritardi ingiustificati

18,5%

Carenze nell'attuazione di diritti fondamentali

6,4%

Discriminazioni

1,2%