



CONSIGLIO REGIONALE DELLA SARDEGNA

*Il Difensore Civico*

## **RELAZIONE PER GLI ANNI 2015, 2016 e 2017**

**AL CONSIGLIO REGIONALE ED AL PRESIDENTE DELLA GIUNTA REGIONALE**

(L.R. 17 GENNAIO 1989, N. 4, ART. 10.1)

**Cagliari**

**29 Marzo 2018**



CONSIGLIO REGIONALE DELLA SARDEGNA  
IL DIFENSORE CIVICO

## Relazione per gli anni 2015, 2016 e 2017

### Premessa

Nel marzo del 2015, dopo aver formulato alcune proposte operative<sup>1</sup> per ovviare alla gravissima carenza di personale che affliggeva il mio Ufficio, così chiudevo la relazione conclusiva del mio primo anno di mandato:

*“Queste sono le proposte; spetta ora al Consiglio valutare il da farsi: se consentire all’Ufficio la sola sopravvivenza o se decidere, pur nelle difficoltà attuali, di dotarlo degli strumenti necessari a permettergli di funzionare, facendo però presente che eventuali deficienze che ovviamente si verificheranno non sono imputabili alla mancanza di buona volontà o a scarsa propensione al lavoro (peraltro, giova ribadirlo, prestato gratuitamente dal sottoscritto) ma alle oggettive difficoltà che vengono incontrate”*

---

<sup>1</sup> Le proposte riguardavano l’introduzione, in attesa che venissero effettuate nuove assunzioni, di modifiche normative che permettessero all’Ufficio di realizzare un sistema di collaborazioni professionali, o la stipula di convenzioni con le Università che consentissero di utilizzare dottorandi in materie giuridiche anche come stagisti.

Dispiace pertanto, trascorsi ormai quasi tre anni dalla data di presentazione della prima relazione, dover constatare come di fatto il Consiglio abbia deciso per la prima opzione, considerato che nessuna delle soluzioni da me suggerite è stata adottata e che l'Ufficio del Difensore civico, lungi dall'essere stato rafforzato, oggi possa far affidamento solo su un funzionario (con incarico peraltro scaduto e che presta la propria attività anche in altro Ufficio) e su una videoterminalista (anch'essa con incarico scaduto e incardinata presso altro servizio).

E dispiace ancora di più se si considera che questa situazione di assoluta impossibilità di operare verrà ereditata anche dalle gestioni successive!

Pur non volendo ripetere tutte le considerazioni - relative alle condizioni di disagio dovute sia alla situazione logistica, sia alla carenze di personale - espresse nella precedente relazione e alla quale pertanto faccio integrale rinvio, voglio però sottolineare che proprio la carenza di personale che ha costantemente afflitto il mio Ufficio non ha permesso la presentazione delle relazioni annuali del 2015 e del 2016.

Per questa ragione, come già ebbe a fare - per gli stessi motivi - il mio predecessore<sup>2</sup>, la presente breve relazione conterrà, oltre ai dati relativi all'anno 2017, anche i dati relativi all'anno 2015 e all'anno 2016.

Come già sottolineato nella relazione per l'anno 2014 l'Ufficio ha operato la scelta di concentrare le energie esclusivamente nell'esame

---

<sup>2</sup> Nella Relazione per gli anni 2000, 2001, 2002 e 2003 l'avv. Serra scriveva: "...l'ormai cronica carenza di personale si ripercuote pesantemente non solo sull'attività istruttoria delle pratiche, ma anche su quella generale del servizio: ne è la riprova la difficoltà incontrata anche nella stesura e presentazione delle relazioni annuali, che si sono dovute rimandare per poter proseguire la normale attività di assistenza agli utenti".

dei casi di stretta competenza (controversie tra cittadini e Amministrazione regionale o organi e enti a carattere regionale) informando e consigliando i cittadini negli altri casi (specie in caso di controversie con enti locali) sul corretto e proficuo utilizzo degli strumenti offerti dalla legislazione, in particolare da quella di recente approvazione.

### **LE NOVITÀ LEGISLATIVE**

In proposito appare opportuno segnalare alcune novità introdotte dal legislatore nell'ultimo triennio per le ripercussioni che possono determinare, direttamente o indirettamente, sulle funzioni che questo Ufficio è chiamato a svolgere.

Preliminarmente, proprio per le inevitabili ricadute sull'attività dell'Ufficio che ricopro, va ricordato il d.lgs. 25 maggio 2016, n. 97 modificativo del d.lgs.22/2013 istitutivo del c.d. "accesso civico".

Detto provvedimento normativo introduce una forma di accesso ai dati e ai documenti pubblici del tutto nuova nel nostro Paese, equivalente a quella che nei sistemi anglosassoni è definita *Freedom of information act* (FOIA).

Si tratta, nella sostanza, di un regime di accesso molto più ampio di quello previsto dalla versione originaria dell'articolo 5 del decreto legislativo n. 33 del 2013, che consente di accedere non solo ai dati, alle informazioni e ai documenti per i quali esistono specifici obblighi di pubblicazione (rispetto ai quali permane, comunque, l'obbligo dell'amministrazione di pubblicare quanto richiesto, nel caso in cui non

fosse già stato pubblicato sul sito istituzionale), ma anche ai dati e ai documenti in possesso dell'amministrazione per i quali non sussiste tale obbligo.

Questa nuova forma di accesso, che non sostituisce ma si aggiunge a quelle già esistenti, prevede che *chiunque*, indipendentemente dalla titolarità di situazioni giuridicamente rilevanti, possa accedere a *tutti* i dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, sia pure nel rispetto di alcuni limiti tassativamente indicati dalla legge.

Rispetto alla "*vecchia*" disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi (ex art. 22 e seguenti della L. n. 241/90) questo nuovo accesso si distingue pertanto sia dal punto di vista soggettivo, sia dal punto di vista oggettivo.

Dal punto di vista soggettivo, perché l'esercizio del diritto non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione del richiedente (per cui il richiedente non deve dimostrare di essere titolare di un «*interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso*»).

Dal punto di vista oggettivo perché i limiti applicabili alla nuova forma di accesso di cui all'articolo 5 comma 2 del decreto legislativo n. 33 del 2013 sono più ampi e dettagliati rispetto a quelli indicati dall'articolo 24 della legge n. 241 del 1990, consentendo alle amministrazioni di impedire l'accesso nei casi in cui questo possa compromettere alcuni rilevanti interessi pubblici e privati.

In sostanza con le modifiche introdotte all'art.5 il legislatore ha istituito accanto alle due forme d'accesso preesistenti (l'accesso documentale ex art.22 e ss. L. 241/90 e l'accesso civico ex art.5 d.lgs.33/2013) una terza forma d'accesso, quello "generalizzato", attivabile con le procedure previste dall'art. 5 comma 2.

Questo, in sintesi è quanto contenuto nella prima parte dell'art.5 che, di seguito, si riporta integralmente:

*"Art. 5*

*Accesso civico a dati e documenti*

*1. L'obbligo previsto dalla normativa vigente in capo alle pubbliche amministrazioni di pubblicare documenti, informazioni o dati comporta il diritto di chiunque di richiedere i medesimi, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione.*

*2. Allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico, chiunque ha diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione ai sensi del presente decreto, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis.*

*3. L'esercizio del diritto di cui ai commi 1 e 2 non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente. L'istanza di accesso civico identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e non richiede motivazione. L'istanza può essere trasmessa per via telematica secondo le modalità previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni, ed è presentata alternativamente ad uno dei seguenti uffici:*

- a) all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti;*
- b) all'Ufficio relazioni con il pubblico;*
- c) ad altro ufficio indicato dall'amministrazione nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito istituzionale;*

d) *al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, ove l'istanza abbia a oggetto dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto.*

4. *Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo effettivamente sostenuto e documentato dall'amministrazione per la riproduzione su supporti materiali.*

5. *Fatti salvi i casi di pubblicazione obbligatoria, l'amministrazione cui è indirizzata la richiesta di accesso, se individua soggetti controinteressati, ai sensi dell'articolo 5-bis, comma 2, è tenuta a dare comunicazione agli stessi, mediante invio di copia con raccomandata con avviso di ricevimento, o per via telematica per coloro che abbiano consentito tale forma di comunicazione. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione, anche per via telematica, alla richiesta di accesso. A decorrere dalla comunicazione ai controinteressati, il termine di cui al comma 6 è sospeso fino all'eventuale opposizione dei controinteressati. Decorso tale termine, la pubblica amministrazione provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione.*

6. *Il procedimento di accesso civico deve concludersi con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati. In caso di accoglimento, l'amministrazione provvede a trasmettere tempestivamente al richiedente i dati o i documenti richiesti, ovvero, nel caso in cui l'istanza riguardi dati, informazioni o documenti oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del presente decreto, a pubblicare sul sito i dati, le informazioni o i documenti richiesti e a comunicare al richiedente l'avvenuta pubblicazione dello stesso, indicandogli il relativo collegamento ipertestuale. In caso di accoglimento della richiesta di accesso civico nonostante l'opposizione del controinteressato, salvi i casi di comprovata indifferibilità, l'amministrazione ne dà comunicazione al controinteressato e provvede a trasmettere al richiedente i dati o i documenti richiesti non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato. Il rifiuto, il differimento e la limitazione dell'accesso devono essere motivati con riferimento ai casi e ai limiti stabiliti dall'articolo 5-bis. Il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza*

*può chiedere agli uffici della relativa amministrazione informazioni sull'esito delle istanze”*

E mentre nella versione originaria del d.lgs. 33/2013 in caso di diniego da parte dell'Amministrazione il richiedente l'accesso (civico) poteva ricorrere solo al titolare del potere sostitutivo di cui all'art.2 comma 9 bis della legge 241/90, con le modifiche apportate dalla novella del 2016 il richiedente l'accesso può presentare ricorso, oltre che al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza (e ovviamente al TAR) anche al Difensore civico regionale.

Così recita infatti la seconda parte dell'art. 5:

*“7. Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso o di mancata risposta entro il termine indicato al comma 6, il richiedente può presentare richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, di cui all'articolo 43, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni. Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), il suddetto responsabile provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per l'adozione del provvedimento da parte del responsabile è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni. Avverso la decisione dell'amministrazione competente o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella del responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, il richiedente può proporre ricorso al Tribunale amministrativo regionale ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo di cui al decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104.*

***8. Qualora si tratti di atti delle amministrazioni delle regioni o degli enti locali, il richiedente può altresì presentare ricorso al Difensore civico competente per ambito territoriale, ove costituito. Qualora tale organo non sia stato istituito, la competenza è attribuita al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore. Il ricorso va altresì notificato all'amministrazione interessata. Il Difensore civico si***

***pronuncia entro trenta giorni dalla presentazione del ricorso. Se il Difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica all'amministrazione competente. Se questa non conferma il diniego o il differimento entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, l'accesso è consentito. Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico, il termine di cui all'articolo 116, comma 1, del Codice del processo amministrativo decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore civico. Se l'accesso è stato negato o differito a tutela degli interessi di cui all'articolo 5-bis, comma 2, lettera a), il Difensore civico provvede sentito il Garante per la protezione dei dati personali, il quale si pronuncia entro il termine di dieci giorni dalla richiesta. A decorrere dalla comunicazione al Garante, il termine per la pronuncia del difensore è sospeso, fino alla ricezione del parere del Garante e comunque per un periodo non superiore ai predetti dieci giorni.***

***9. Nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, il controinteressato può presentare richiesta di riesame ai sensi del comma 7 e presentare ricorso al Difensore civico ai sensi del comma 8.”***

Questa norma ha suscitato notevoli perplessità per le conseguenze che potrebbe avere in sede applicativa, sia per l'eventualità che vengano presentate istanze “cumulative” (cioè sia ai sensi dell'art. 22 della L. 241/90 che ai sensi dell'art. 5, comma 1 e 2 del d.lgs. 33/2013) ed in presenza di una valida legittimazione dell'istante rispetto ad entrambe queste modalità, sia per l'ingiustificata asimmetria che si verrebbe a creare relativamente ai possibili rimedi contro il diniego, tra le richieste di accesso civico rivolte all'amministrazione nazionale e quelle rivolte all'Amministrazione regionale o degli enti locali<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Nel primo caso, infatti, il richiedente potrebbe avanzare solo richiesta di riesame al responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza o presentare ricorso al TAR, mentre nel secondo caso, potrebbe “altresì presentare ricorso al Difensore civico competente per ambito territoriale ove costituito o qualora tale organo non sia stato istituito, al Difensore civico competente per l'ambito territoriale immediatamente superiore”.

Notevoli problematiche poi presentano le ipotesi di esclusione all'accesso generalizzato previste dall'art. 5 bis, per risolvere le quali si è resa necessaria l'emanazione di apposite linee guida da parte dell'ANAC.

Purtroppo l'enfasi con cui il nuovo istituto è stato annunciato dai mezzi di comunicazione ha ingenerato un'aspettativa eccessiva in molti cittadini, che hanno ritenuto di poter chiedere "tutto a tutti" (soprattutto in materia di accesso alle informazioni) come è peraltro è rilevabile da alcune istanze pervenute a questo Ufficio.

In realtà la materia dell'accesso avrebbe avuto necessità di una revisione globale che affrontasse l'argomento in una logica di sistema, evitando antinomie e sovrapposizioni, e non di un intervento che si limitasse, come è avvenuto, a calare dall'alto, nella normativa vigente, una nuova forma di accesso.

Altro provvedimento normativo direttamente incidente sull'attività di questo Ufficio, in quanto volto a meglio disciplinare alcuni aspetti del complesso rapporto tra cittadino e Amministrazione regionale, è la legge regionale n. 24/2016 *"Norme sulla qualità della regolazione e semplificazione dei procedimenti amministrativi"*.

Ci si riferisce in particolare al titolo III della parte I, che introduce nuove norme sui procedimenti amministrativi di competenza regionale, con l'ambizioso (ma tuttavia doveroso) obiettivo di ridurre sia le fasi procedurali non necessarie sia i tempi di conclusione dei procedimenti.

Tra le altre, sono state introdotte innovative disposizioni in materia di conclusione dei procedimenti amministrativi, con la previsione di un termine generale di trenta giorni - che mancava nella "vecchia" L.R. n. 40 del 1990 - salva la possibilità per la Giunta Regionale, entro il termine di 180 giorni dalla data di entrata in vigore della legge, prorogabile per ulteriori 120 giorni, di individuare espressamente:

- a) i procedimenti che si devono chiudere entro un termine inferiore a 30 giorni;
- b) i procedimenti che si devono concludere in un termine superiore a 30 giorni, ma comunque non superiore a 90 giorni;
- c) i procedimenti per i quali, tenuto conto della sostenibilità dei tempi sotto il profilo della organizzazione amministrativa, della natura degli interessi pubblici tutelati e della particolare complessità del procedimento, sono indispensabili termini superiori a 90 giorni.

Decorso inutilmente tale termine, tutti i termini previsti dalla disciplina sono ridotti a 30 giorni, eccetto quelli per i quali è già previsto un termine inferiore.

Per mettere poi fine alle prassi che consentivano di dilatare senza controllo la durata dei procedimenti amministrativi regionali, la sospensione dei termini e la richiesta di integrazioni istruttorie vengono assoggettate a limiti inderogabili e tassativi (articoli 16 e 17).

Si è poi previsto che la mancata o tardiva emanazione del provvedimento, entro i termini stabiliti nell'articolo 15 o da leggi speciali, costituisca elemento di valutazione della performance individuale e di responsabilità disciplinare e amministrativo-contabile del dirigente e del

responsabile inadempiente sulla base della disciplina regionale e statale vigente.

Inoltre, per garantire ai cittadini ed alle imprese, in caso di inerzia del responsabile, la conclusione dei procedimenti amministrativi, è stata istituita la figura del responsabile della correttezza e della celerità del procedimento (munito di appositi poteri sostitutivi), pensata per agire con maggiore efficacia rispetto all'istituto del sostituto procedimentale previsto nell'ordinamento regionale (articolo 21).

Analogamente a quanto previsto in alcuni Paesi europei si introduce poi l'istituto del *Naming and shaming*, che consente di rendere pubblici i dati relativi al rispetto dei termini per la conclusione dei procedimenti con l'indicazione degli uffici più virtuosi e di quelli meno virtuosi (articolo 20).

A piena tutela di cittadini e imprese la Regione si impegna infine a corrispondere un apposito indennizzo per il ritardo nella conclusione dei procedimenti amministrativi (50 euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di 2000 euro). Occorre però sottolineare che, allo stato, l'indennizzo è previsto in via sperimentale solo per i procedimenti amministrativi ad istanza di parte relativi all'avvio e all'esercizio dell'attività di impresa e che l'efficacia della norma è sospesa fino all'approvazione di una legge regionale sulla quantificazione degli oneri e sulla copertura finanziaria necessaria.

Almeno un cenno meritano infine altri due interventi normativi: il Regolamento UE 2016/679, che si pone quale integrazione/modifica della

normativa statale in materia di protezione dei dati personali, e l'articolo 2 della legge 8 marzo 2017 n. 24 (c.d. legge Gelli) che prevede, per le regioni, la possibilità di attribuire al Difensore civico anche la funzione di Garante della salute.

Il regolamento UE, che diventerà definitivamente applicabile in via diretta in tutti i Paesi dell'Unione europea a partire dal 25 maggio 2018 (quando dovrà essere garantito il perfetto allineamento fra la normativa nazionale in materia di protezione dati e le disposizioni del Regolamento) introduce nel nostro ordinamento alcune rilevanti novità in materia di protezione dei dati personali, tra le quali assume particolare importanza il riconoscimento del diritto all'oblio (che si configura come diritto alla cancellazione dei propri dati personali in forma rafforzata rispetto al passato) il riconoscimento del diritto alla portabilità dei dati e il riconoscimento del diritto alla limitazione del trattamento .

L'art. 37, par 1, lett. A) del Regolamento pone, inoltre, a carico di ogni "*autorità pubblica*" o "*organismo pubblico*" che effettui trattamento di dati personali, l'onere di provvedere alla designazione di un Responsabile della protezione dei dati.

A questa figura il Regolamento assegna importanti funzioni in materia di protezione dei dati personali, tra cui quella di informare e fornire consulenza all'ente in merito agli obblighi derivanti dal Regolamento stesso, di sorvegliare sulla sua applicazione e di fornire, se richiesto, un parere in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati.

Di impatto meno immediato sull'attività dell'Ufficio sembra invece essere l'articolo 2 della "legge Gelli" che così recita

*"1. Le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano possono affidare all'ufficio del Difensore civico la funzione di garante per il diritto alla salute e disciplinarne la struttura organizzativa e il supporto tecnico.*

*2. Il Difensore civico, nella sua funzione di garante pe il diritto alla salute, può esser adito gratuitamente da ciascun soggetto destinatario di prestazioni sanitarie, direttamente o mediante un proprio delegato, per la segnalazione di disfunzioni del sistema dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria.*

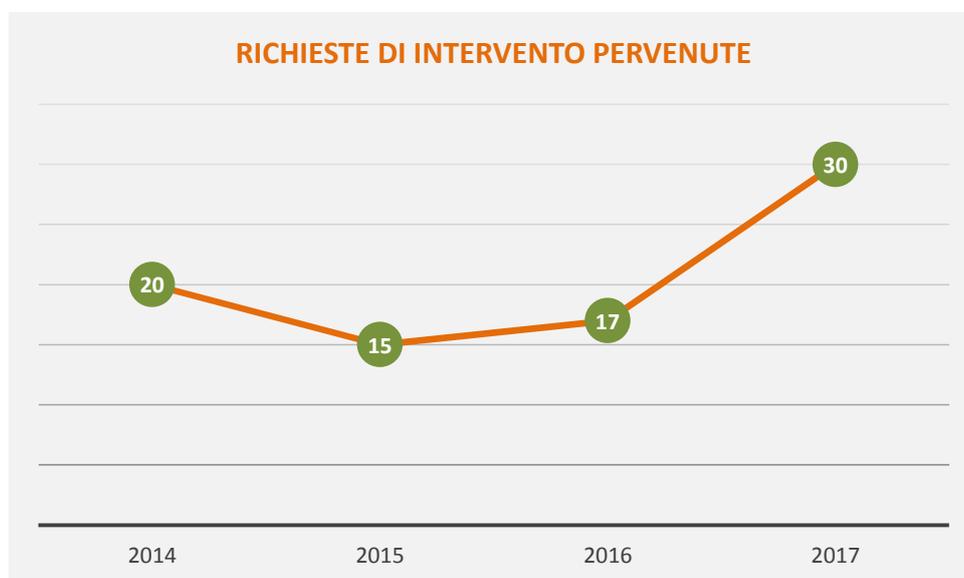
*3. Il Difensore civico acquisisce, anche digitalmente, gli atti relativi alla segnalazione pervenuta e, qualora abbia verificato la fondatezza della segnalazione, interviene a tutela del diritto lesa con i poteri e le modalità stabiliti dalla legislazione regionale."*

In realtà appare arduo comprendere la effettiva portata innovativa di tale articolo, atteso che il potere di modificare la legge istitutiva del Difensore civico, attribuendo allo stesso nuove funzioni (come, nel caso *de quo*, quella di Garante per il diritto alla salute) rientra pacificamente nella autonomia legislativa di ciascuna Regione. L'inserimento di siffatta previsione in una legge nazionale può pertanto essere interpretata solo come un invito (o forse, meglio, un auspicio) del Parlamento nazionale affinché i Consigli regionali legiferino in tal senso. Invito, ad oggi, raccolto solo dalla Regione Lombardia.

## GLI INTERVENTI EFFETTUATI

### 1. I ricorsi ex art. 6 L.R. n.40/1990

Negli anni 2015 e 2016 sono pervenute 32 richieste di intervento formalizzate (15 nel 2015 e 17 nel 2016) presentate ai sensi dell'art. 6 L.R. 40/1990 di cui ben 18 risultate inammissibili in quanto presentate nei confronti di amministrazioni comunali, provinciali o nei confronti dell'Amministrazione Centrale dello Stato. Un leggero aumento si è registrato invece nel 2017 (30 istanze di cui 13 dichiarate inammissibili).



Si precisa comunque che le istanze “formalizzate” sono quelle per le quali è stata disposta l’apertura di un apposito fascicolo, mentre diverse

altre richieste sono state evase “per le vie brevi” (fornendo informazioni soprattutto per via telefonica).

Fra queste ultime vanno segnalate, per la loro frequenza, le richieste di intervento presso il gestore del Servizio idrico integrato volte a contestare fatture considerate errate o cadute in prescrizione.

In questi casi si è consigliato i cittadini di rivolgersi direttamente al servizio conciliazioni di ABBANOA, facendo loro presenti i rischi a cui sarebbero potuti andare incontro qualora avessero perseverato nelle forme approssimative di autodifesa poste in essere.

Spesso, infatti, di fronte a una bolletta ritenuta errata, l’utente, anziché presentare reclamo e pagare solo la parte della fattura non contestata, in attesa della definizione della controversia riteneva di potersi legittimamente esentare dal pagare l’intero importo, esponendosi così al rischio di vedersi sospesa l’erogazione del servizio.

Altre volte, invece, di fronte ad una bolletta che riteneva essere caduta in prescrizione, nell’erronea convinzione che la prescrizione potesse essere rilevata d’ufficio dal giudice, riteneva di potersi efficacemente difendere dalle pretese dell’Ente semplicemente omettendo di effettuare il pagamento, rischiando così di vedersi assoggettato a procedura esecutiva.

## **Alcuni casi trattati**

Tra le numerose istanze presentate per affrontare problematiche di natura individuale ve ne sono state alcune che, per l'argomento affrontato, rivestivano sicuramente un interesse generale.

È il caso, per esempio, di quelle presentate a seguito della nota e controversa vicenda dei "conguagli regolatori richiesti da ABBANOVA.

Rispondendo a numerose richieste pervenute dai cittadini, si è provveduto a chiedere al Gestore del servizio idrico informazioni sulle fatture relative ai conguagli regolatori determinati dall'ente di Governo dell'Ambito della Sardegna (Egas), sulla base delle modalità applicative precisate dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il servizio idrico (AEEGSI).

Si è chiesto, in particolare, di conoscere le motivazioni che avevano indotto ABBANOVA S.p.A. a ritenere legittimo l'inserimento in fattura di costi che apparivano imputabili a somministrazioni erogate in momenti antecedenti la pubblicazione dei provvedimenti di modifica del regime tariffario<sup>4</sup> o comunque se ritenesse l'inserimento di tali costi rispondente a quei criteri di trasparenza, correttezza e buona fede contrattuale che un ente erogatore di un bene primario e operante in regime di monopolio dovrebbe prioritariamente garantire.

Posta di fronte a queste precise richieste ABBANOVA si limitava a rispondere di aver proceduto alla fatturazione del conguaglio *"nel rispetto delle normative vigenti definite dagli organi di controllo"* aggiungendo che

---

<sup>4</sup> Soprattutto in considerazione del fatto che tale modifica era stata effettuata alla luce di una norma (la deliberazione dell'Autorità n. 643/2013/R/IDR) che, provenendo da una fonte di rango secondario, non avrebbe potuto autorizzare l'emanazione di provvedimenti a carattere retroattivo.

*“il periodo 2005-2011 indicato nelle fatture, non si riferi(va) al consumo per il cliente, come strumentalmente qualcuno afferma, ma rappresenta(va) il periodo di riferimento dei conguagli spettanti ad ABBANOVA”* e giustificando il provvedimento nel merito con la circostanza che le tariffe in passato erano state più basse di quanto dovuto.

Una risposta che aggravava le contestazioni mosse e che non contribuiva a sopire le polemiche.

Un altro argomento di interesse generale affrontato è stato quello della puntuale applicazione della L.R. 20/97 in materia di sussidi spettanti ai disabili psichici a seguito delle numerose lamentele dei cittadini per i ritardi nell'erogazione degli stessi.

Si è pertanto richiesto all'Amministrazione regionale di riferire sui tempi e sulle modalità di erogazione dei sussidi, sui motivi per cui non si era addivenuti alla definizione della *“somma minima vitale”* e sulle ragioni dei ritardi del Servizio di salute mentale nella conferma dei piani da inoltrare ai servizi sociali di ogni comune.

In quell'occasione l'Assessorato competente rispondeva in maniera esauriente assumendo altresì l'impegno ad affrontare, nella prima riunione utile del gruppo di lavoro appena costituitosi, con i rappresentanti delle AASSLL e dei comuni coinvolti, *“lo stato di difficoltà rappresentato dal Difensore civico regionale, al fine di orientare il sistema al rispetto e alla puntuale applicazione della L.R. 20/97 in materia di sussidi spettanti ai disabili psichici”*.

Un ultimo intervento di carattere generale che in questa sede si vuole segnalare è quello dei contenuti obsoleti provenienti dai siti istituzionali.

Un cittadino rivolgendosi al Difensore civico lamentava la presenza di contenuti obsoleti provenienti dal sito della ASL di Cagliari e capaci di indurre in errore l'ignaro utente circa orari di apertura e modalità di accesso ai servizi sanitari.

In quell'occasione si è scritto all'ASL competente segnalando che il problema dei contenuti obsoleti rinvenibili dai siti delle pubbliche amministrazioni era stato affrontato già in sede nazionale con la direttiva n.8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione *“relativa alla riduzione dei siti web delle P.A. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino”* che, già in premessa, sottolineava come uno dei problemi da risolvere fosse quello dell' *“assenza di regole e di criteri per il trattamento dei contenuti da dichiarare obsoleti, in modo tale da garantire agli utenti internet la disponibilità, anche attraverso motori di ricerca, di contenuti validi e aggiornati.”*

Era quello che succedeva per contenuti provenienti dal sito della ASL in questione in quanto i risultati della ricerca, aggiornati se ottenuti passando attraverso detto sito, potevano dare luogo a informazioni errate se ottenuti passando attraverso i consueti motori di ricerca, in grado di *“catturare”* anche i documenti obsoleti ancora presenti nella rete.

Prescindendo dalla problematica dell'applicabilità o meno della direttiva nazionale alla Regione Sardegna, in considerazione della rilevanza generale della tematica, si era chiesto all'Amministrazione di

specificare le difficoltà incontrate nel rimuovere questi contenuti e di comunicare le decisioni adottate per la risoluzione della situazione lamentata.

L'Amministrazione regionale, ammettendo l'esistenza di contenuti obsoleti "catturabili" attraverso i motori di ricerca, affermava che era di assoluta competenza e pertinenza dell'Ufficio l'aggiornamento costante del sito ufficiale aziendale mentre "risulta(va) impossibile, per la pubblica Amministrazione provvedere alla cancellazione di file obsoleti da tutti i motori di ricerca presenti su internet".

In buona sostanza l'Amministrazione, con questa risposta, sosteneva l'impossibilità del conseguimento dell'obiettivo perseguito dal Governo, di garantire agli utenti internet la disponibilità di contenuti validi e aggiornati, anche attraverso motori di ricerca.

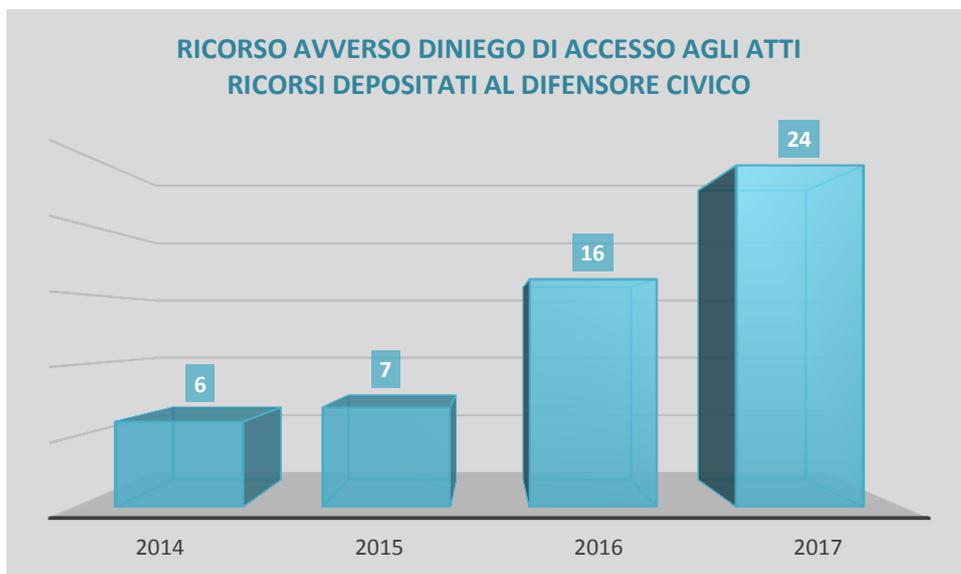
Altri ricorsi, di interesse meno generale, hanno riguardato casi di insoddisfacenti o mancata risposta da parte dei vari assessorati o enti regionali i quali, sollecitati dall'Ufficio, hanno comunque sempre fornito le spiegazioni richieste.

Un discorso a parte va fatto per le Asl le quali, pur rientrando pacificamente nella competenza del Difensore civico, ai sensi dell'art. 2, comma 3, L.R. 4/1989, non sempre si sono dimostrate disponibili nei confronti di questo Ufficio. In particolare mi sembra doveroso sottolineare un caso assai grave di mancata risposta da parte dell'AO Brotzu.

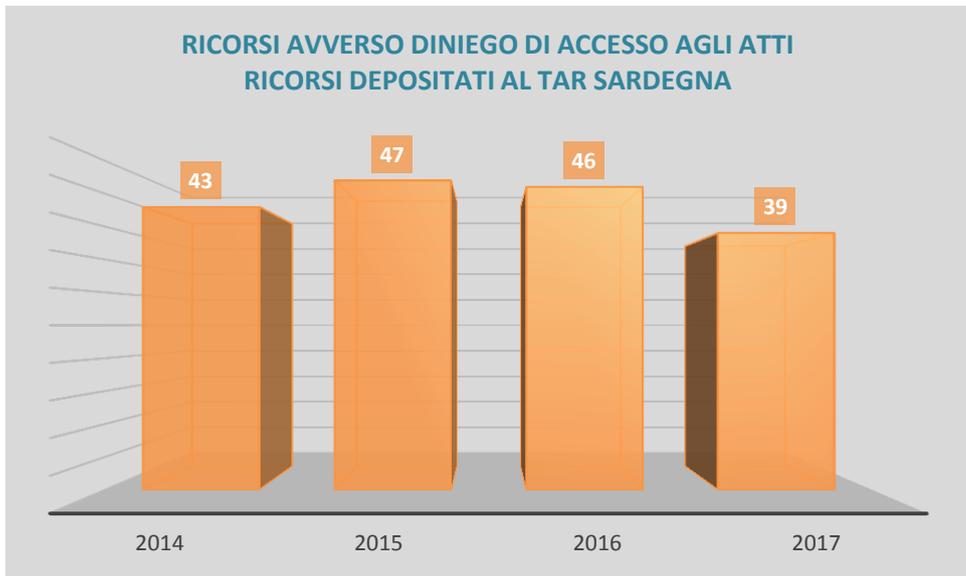
A seguito di un'istanza presentata da una cittadina che chiedeva un intervento per combattere la sistematica occupazione, da parte di chi non ne ha diritto, dei parcheggi dell'Ospedale Brotzu destinati ai disabili, questo Ufficio inviava una richiesta di informazioni alla Dirigente generale dell'Azienda ospedaliera. Orbene, nonostante la rilevanza sociale della problematica sollevata e i numerosi solleciti inoltrati, la richiesta allo stato è rimasta priva di riscontro

## 2. I ricorsi avverso il diniego di accesso agli atti

Più impegnativa è stata l'attività di esame dei ricorsi avverso i dinieghi di accesso agli atti opposti dalle amministrazioni. A fronte delle 6 richieste presentate nel 2014, nel 2015 sono state presentate all'Ufficio del Difensore civico 7 richieste di riesame, 16 nel 2016 e ben 24 nel 2017. I dati mostrano pertanto un *trend* in evidente crescita e sembrano rivelare un certo gradimento del cittadino per una forma di gravame totalmente esente da spese legali e fiscali.

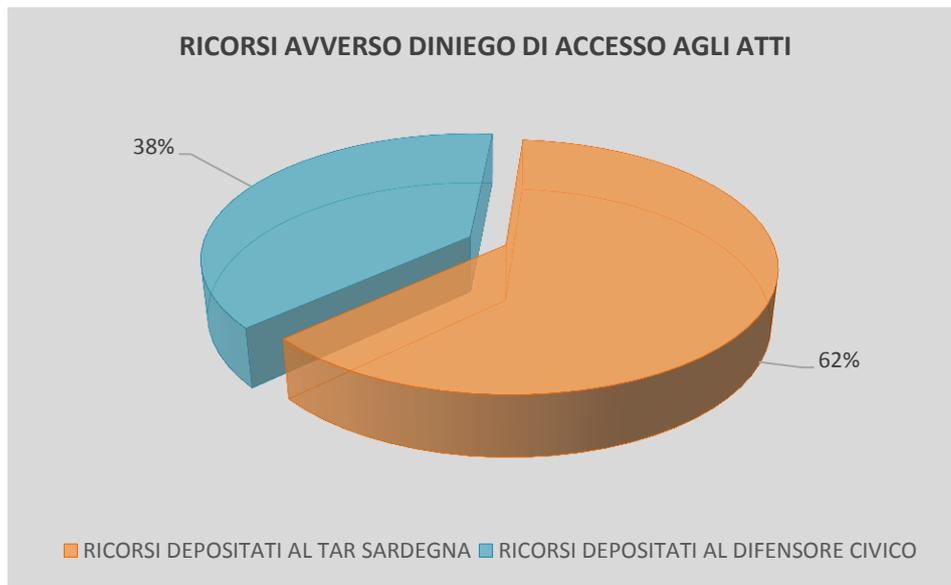


Significativo è anche il confronto con i ricorsi avverso i dinieghi di accesso agli atti depositati al TAR Sardegna



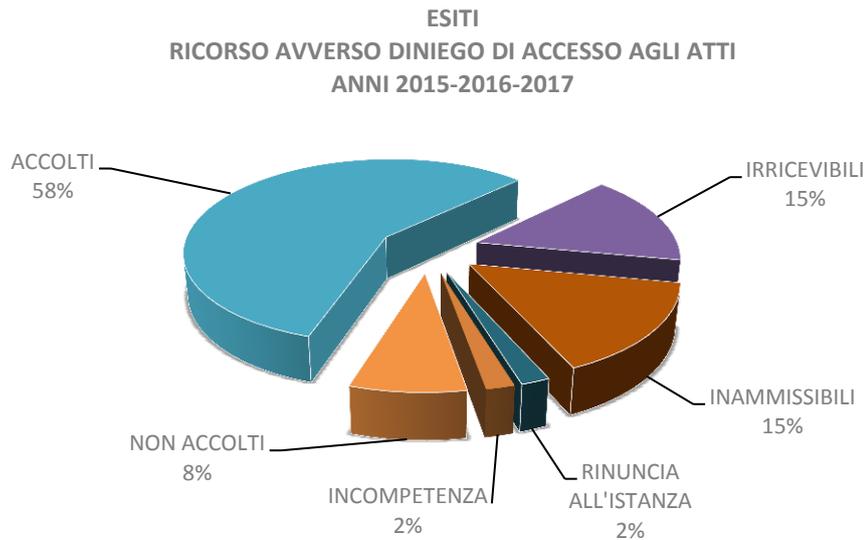
Come si può osservare dal confronto tra i due grafici, all'incremento delle istanze presentate al Difensore civico ha fatto seguito una lieve diminuzione delle istanze depositate al Tar Sardegna. Tuttavia il numero delle istanze complessivamente presentate è aumentato (da 49 nel 2014 a 63 nel 2017) e ciò, in prima approssimazione, sembrerebbe significare che la possibilità di ricorrere al Difensore civico, lungi dal costituire un mezzo per deflazionare il contenzioso, abbia contribuito in realtà ad aumentarlo. Senza dubbio comunque ha incrementato anche la possibilità per il cittadino di trovare una risposta alle sue richieste in materia di accesso

<sup>5</sup> Grafico elaborato su dati estrapolati da: *TAR Sardegna -Inaugurazione anno giudiziario 2018 - Relazione del Presidente Caro Lucrezio Monticelli.*



È comunque importante sottolineare che nell'ultimo anno, su un totale di 63 istanze complessivamente presentate ben il 38 per cento dei cittadini sardi si è rivolto al Difensore civico per far valere le proprie pretese ostensive. Il dato è ancora più significativo se si tiene conto della "visibilità" notevolmente inferiore di cui gode L'Ufficio del Difensore civico rispetto all'Organo di giustizia amministrativa.

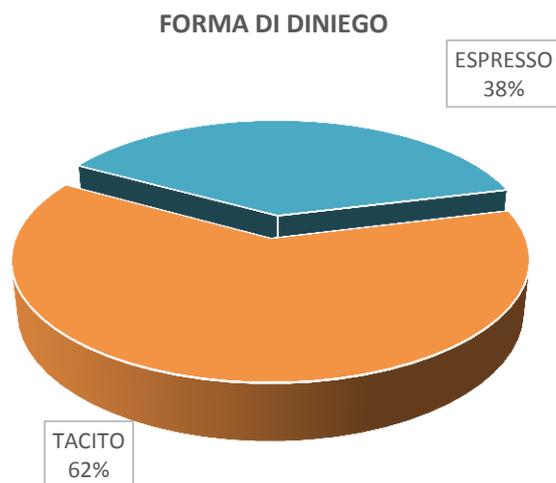
La quasi totalità delle richieste è stata presentata senza avvalersi dell'assistenza di un legale, e ciò rafforza il convincimento precedentemente espresso che il motivo principale che ha spinto il cittadino ad optare per questo strumento sia stato quello della totale gratuità della procedura.



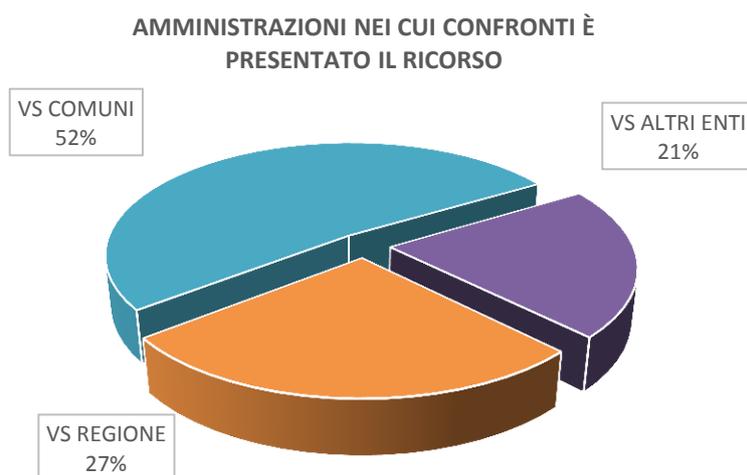
L'ultimo grafico mostra come circa il 60 per cento dei ricorsi presentati al Difensore civico siano stati accolti.

Le ragioni del mancato accoglimento dei restanti ricorsi sono da individuare nella incompetenza (ricorsi presentati nei confronti delle amministrazioni statali, la cui competenza si radica in capo alla Commissione nazionale per l'accesso) nella mancanza di legittimazione attiva e nella carenza di interesse diretto concreto e attuale (inammissibilità); nella presentazione del ricorso oltre i termini (irricevibilità) o nella presenza di ragioni di riservatezza prevalenti sull'interesse del ricorrente (mancato accoglimento in senso stretto).

Interessanti sono anche alcuni ulteriori dati statistici relativi ai ricorsi presentati.

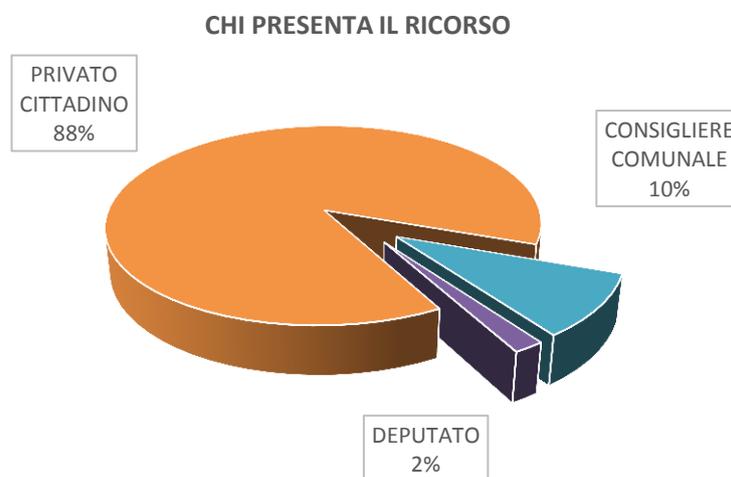


Come si evince chiaramente dalla lettura del grafico sulla “forma di diniego”, spesso (nel 62 per cento dei casi) il diniego è originato non tanto dalla volontà dell’Amministrazione di negare l’accesso, quanto dall’inerzia della stessa, (dovuta ai più svariati motivi<sup>6</sup>) di fronte alla istanza ostensiva. Si tratta generalmente di ricorsi endoprocedimentali dove frequentemente l’interesse all’ostensione è ravvisabile *ictu oculi* e l’omessa risposta è verosimilmente imputabile esclusivamente ad una carenza di efficienza dell’ente.

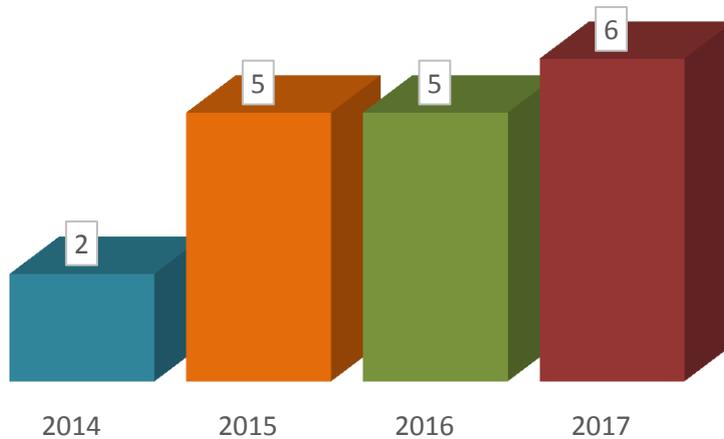


<sup>6</sup> La giustificazione che più spesso viene fornita è quella dell’impossibilità, per l’eccessivo carico di lavoro, di rispondere entro i termini di legge alle diverse richieste di accesso.

Dal secondo grafico si evince, invece, che la maggior parte dei ricorsi è stata presentata nei confronti degli enti locali; in alcuni casi tali ricorsi sono stati presentati da consiglieri comunali dello stesso comune in cui esercitano il mandato, in applicazione di una norma (l'art. 43 del T.U.E.L.) che attribuisce ai consiglieri comunali e provinciali, in materia di accesso agli atti, diritti molto più ampi di quelli concessi ai singoli cittadini, ma che talvolta gli enti locali faticano a riconoscere nella loro integrale portata.



Il terzo grafico riporta i casi in cui le amministrazioni hanno dato comunicazione espressa dell'accoglimento della pronuncia del Difensore civico. Si rammenta, al riguardo, che le amministrazioni non sono tenute ad ottemperare alla pronuncia del Difensore civico e che, se intendono discostarsene, è sufficiente che ribadiscano la propria posizione emanando, entro 30 giorni dal ricevimento della pronuncia, un provvedimento confermativo motivato.

**AMMINISTRAZIONI CHE HANNO RECEPITO ESPRESSAMENTE  
IL RICORSO**

Tuttavia mentre, di norma, dovrebbero comunicare le decisioni assunte al Difensore civico, spesso succede che dopo la pronuncia (tecnicamente: richiesta di riesame) del Difensore civico nessuna comunicazione pervenga a questo Ufficio. Si può comunque ragionevolmente ritenere che in quasi tutti i casi in cui le amministrazioni non abbiano risposto alla pronuncia del Difensore civico abbiano comunque concesso l'accesso, anche perché una sola comunicazione contraria è finora pervenuta a questo Ufficio dagli utenti.

**3.I ricorsi avverso il diniego all' "accesso generalizzato".**

Un'ultima menzione meritano i ricorsi avverso i dinieghi a richieste di accesso generalizzato.

Le istanze al Difensore civico che sono state esaminate come ricorsi ex art. 5, comma 8, d. Lgs. 33/2013 sono tre (tutte presentate nel 2017

e tutte accolte da questo Ufficio) e sono state contabilizzate insieme agli altri ricorsi avverso i dinieghi di accesso agli atti.

In realtà in un caso l'istanza al Difensore civico è stata presentata ai sensi di entrambe le norme relative alle diverse forme di accesso (ed esaminata come ricorso ex art. 5 comma 8 in quanto l'istanza ostensiva risultava priva di una motivazione dalla quale si desumesse un interesse legittimante ex art. 25 L. 241/90); in un altro caso l'istanza ostensiva è stata presentata come istanza di accesso generalizzato mentre il ricorso al Difensore civico è stato presentato ai sensi della norma sull'accesso documentale (e esaminato da questo Ufficio come ricorso ex art. 5, comma 8, in quanto si è ritenuto trattarsi di mero errore materiale) e solo l'ultima è stata correttamente presentata come ricorso avverso diniego all'accesso generalizzato supportato da una istanza di accesso generalizzato.

Altre richieste, non riconducibili in realtà a nessuna forma di intervento attivabile presso questo Ufficio, sono state comunque presentate dal ricorrente invocando impropriamente la norma sull'accesso generalizzato. Sono state anch'esse contabilizzate insieme agli altri ricorsi avverso i dinieghi di accesso agli atti e inevitabilmente respinte, contribuendo così a far diminuire la media dei ricorsi accolti da questo Ufficio.

### **Alcuni ricorsi esaminati**

Tra le questioni più interessanti che questo Ufficio si è trovato ad affrontare in materia di accesso agli atti rientra senz'altro la richiesta avanzata da parte di un consigliere comunale di ottenere copia della *password* per accedere - in sola visione - ai settori del sistema informatico comunale relativi al protocollo in entrata ed in uscita (ivi compresa la possibilità di aprire ogni scansione e di effettuare ricerche attraverso la preesistente funzione), alle delibere, determinazioni e ordinanze, ai bilanci e tributi (ivi compresi i ruoli e la situazione dei pagamenti) e alla gestione del personale.

L'istanza era motivata dall'esigenza di contemperare il diritto di accesso del consigliere con l'esigenza di non intralciare lo svolgimento dell'attività amministrativa.

A tale istanza il comune opponeva formale diniego motivandolo con la genericità della richiesta, con la mancanza di motivazione e col fatto che avrebbe determinato una sorta di sindacato generalizzato sull'operato dell'Amministrazione. Sottolineava, inoltre, che l'accesso generalizzato ai sistemi informatici dell'ente avrebbe comportato la necessità di intervenire sui diversi *software* per creare un apposito profilo d'accesso al consigliere, il che sarebbe stato eccedente e non proporzionato rispetto al diritto garantito dalla legge.

In Sede di richiesta di riesame questo Ufficio si esprimeva invece nei seguenti termini:

*“Alla luce di quanto sopra esposto in fatto il ricorso è fondato e merita di essere accolto.*

*Relativamente alla genericità della richiesta di accesso, opposta dall'Amministrazione in sede di diniego, si sottolinea che non può considerarsi generica l'istanza nella quale siano indicati gli elementi necessari e sufficienti alla puntuale identificazione del documento (o informazione) richiesto che, nel caso in esame, è costituito esclusivamente dalla password (o dalle password) necessaria(e) per accedere in sola lettura ai vari settori del sistema informatico comunale.*

*In proposito si rammenta che sia il giudice amministrativo (Cons. Stato Sez V Sent. 8/09/2011 n. 5058) sia la Commissione per l'accesso istituita presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, hanno più volte riconosciuto la possibilità per i consiglieri comunali e provinciali di avere accesso diretto al sistema informatico interno - anche contabile - e al protocollo informatico dell'Ente, attraverso l'uso di password di servizio, e ciò anche al fine di evitare che le continue richieste di accesso si trasformino in un aggravio della ordinaria attività amministrativa dell'ente locale (si veda, in proposito, Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi, pareri del 29 aprile e del 28 ottobre 2014).*

*E se con tale richiesta il consigliere comunale volesse porre in essere, come viene ipotizzato nell'atto di diniego, una forma di sindacato generalizzato sull'attività dell'amministrazione, non farebbe altro che utilizzare l'istituto dell'accesso ex art. 43 del T.U.E.L. per i fini per i quali è nato.*

*Con tale istituto il legislatore ha infatti inteso attribuire al consigliere comunale e provinciale un diritto dai confini più ampi di quelli relativi al diritto di accesso ex L. 241/90, che "trova giustificazione nel particolare munus espletato dal consigliere comunale, affinché possa valutare con piena cognizione di causa la correttezza e l'efficacia dell'operato dell'amministrazione". (Commissione per l'accesso, parere del 20 dicembre 2012).*

*Si precisa, tuttavia, che essendo oggetto della richiesta d'accesso esclusivamente la/le password per accedere al sistema informatico, resta in capo all'Amministrazione l'onere di procedere alla secretazione dei documenti ai quali, ai sensi delle vigenti leggi (es. atti coperti dal segreto istruttorio) l'accesso deve essere negato.*

*Relativamente al costo che dovrebbe sopportare l'Amministrazione per consentire al consigliere comunale l'accesso generalizzato al sistema informatico in sola lettura, considerato che la profilatura dell'utente potrebbe essere effettuata dall'amministratore di sistema in pochi minuti, esso può considerarsi senz'altro proporzionato rispetto al contenuto del diritto esercitabile.*

*Relativamente al costo che l'Amministrazione dovrebbe sopportare per rendere inaccessibili i documenti ai quali l'accesso deve essere negato ai sensi delle vigenti leggi, anch'esso appare proporzionato rispetto al contenuto del diritto esercitabile, soprattutto in considerazione del fatto che tale operazione una volta effettuata, varrebbe anche per il futuro, e non dovrebbe pertanto essere ripetuta in occasione di analoghe richieste provenienti da altri consiglieri comunali.*

*P. Q. M.*

*Il Difensore civico accoglie il ricorso e, per l'effetto, invita l'Amministrazione a riesaminare l'istanza di accesso nei sensi di cui in motivazione."*

Altro caso interessante trattato è quello di un Deputato del Parlamento nazionale che presentava all'Assessorato dei trasporti della Regione autonoma della Sardegna istanza di accesso agli atti per prendere visione e ottenere copia dei seguenti documenti: offerta della società \*\*\*\*\* relativa alla "procedura ristretta per l'affidamento del servizio pubblico di trasporto marittimo in continuità territoriale tra la Sardegna e le isole minori di S. Pietro e La Maddalena" determina n. \*\*\*\*\* del \*\*\*\*\* giustificando la richiesta con le seguenti ragioni: "presentazione atti di sindacato ispettivo - Camera dei deputati". A tale richiesta l'Amministrazione opponeva diniego.

In sede di ricorso al Difensore civico il ricorrente precisava:

*“il diniego opposto dall’Amministrazione deve ritenersi illegittimo per le seguenti ragioni:” la Commissione per l’accesso ai documenti amministrativi presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, nei recenti pareri espressi in data 18 marzo 2014 e 24 luglio 2014 ha ritenuto applicabile il principio di cui all’articolo 22, comma 5, della legge 241/90, in forza del quale l’acquisizione di documenti amministrativi da parte dei soggetti pubblici si informa al principio di leale collaborazione istituzionale, altresì precisando che tale principio, naturalmente, va inteso come una accessibilità maggiore rispetto a quella prevista dalla legge n. 241 del 1990. Il presupposto che, a parere della Commissione, rende applicabile tale principio, e riconosce ad esso un valore prevalente rispetto al valore ordinario della legge 241/90, è che l’istanza sia presentata dal deputato nell’esercizio delle proprie funzioni (nella fattispecie esaminata dalla Commissione, connessa all’esercizio dell’attività di sindacato ispettivo) e, dunque, in qualità di soggetto pubblico”*

In Sede di richiesta di riesame il Difensore civico si esprime nei seguenti termini:

*“Preliminarmente è necessario precisare che se è vero, come affermato dal ricorrente, che l’acquisizione di documenti amministrativi da parte di soggetti pubblici è regolamentata (anche) dal principio di leale cooperazione (art. 22 comma 5 L.241/90) e che, come riconosciuto in una recentissima sentenza del giudice amministrativo (TAR Lazio Roma Sez. 1 Sent. 28 luglio 2016 n. 8755), il parlamentare può essere considerato in talune circostanze “soggetto pubblico”, è anche vero che all’eventuale diniego opposto dall’Amministrazione a una richiesta avanzabile dal parlamentare solo in forza di tale principio, non può essere posto rimedio con l’odierno gravame, stante il carattere volontario e non compulsabile della leale cooperazione tra soggetti pubblici.*

*Tuttavia, come ricordato dalla richiamata sentenza, che si rifà ad una consolidata giurisprudenza del Consiglio di Stato (si veda, per es. Cons. Stato Sez. V Sent. 7, novembre 2008, n. 5573 e 27 maggio 2011 n. 3190) il principio di leale collaborazione istituzionale non esclude la configurabilità in concreto del ricorso all’istituto dell’accesso ex art. 22*

*comma 1, lettera b), da parte di un soggetto pubblico nei confronti di altro soggetto pubblico.*

*Afferma infatti il giudice di seconde cure: "Non vi sarebbe ragione di ritenere riservato ai privati tale istituto, che offre il non trascurabile vantaggio di uno statuto di precise garanzie e di tutela giuridica anche in sede giudiziale, e di abbandonare invece in toto i soggetti pubblici che siano interessati ad ottenere un'ostensione documentale alle incognite di una collaborazione spontanea -inevitabilmente non sempre sollecita e puntuale- dell'Amministrazione di volta in volta legittimata passiva ... a meno di non incorrere in un inopinato quanto illogico ribaltamento di rapporti, in fatto di intensità di tutela, tra interessi privati e pubblici" (Consiglio di Stato, Sez. V - Sent. 27 maggio 2011 n. 3190).*

*Posto quindi che, contrariamente a quanto affermato dall'Amministrazione in sede di diniego, anche i membri del Parlamento in quanto tali possono ricorrere allo strumento del diritto di accesso previsto per i privati, occorre verificare, al fine dell'accoglimento dell'odierno gravame, sia la sussistenza in capo al ricorrente delle condizioni legittimanti l'accesso richieste dall'art. 22, comma 1 lettera b) della legge 241/90, sia l'inesistenza - trattandosi di accesso in materia di contratti pubblici affidati tramite le procedure di selezione - delle cause preclusive di cui all'art. 53 del D.Lgs. 50/2016.*

*Relativamente al primo profilo - condizioni legittimanti - poiché Il ricorrente riveste la carica di deputato del Parlamento nazionale, è stato eletto in un collegio della Regione interessata alla procedura ed è altresì componente della X Commissione Attività produttive, commercio e turismo della Camera, appare evidente che sussista in capo ad esso quell' "interesse personale e concreto, non emulativo né riconducibile a mera curiosità, né finalizzato ad un generale controllo di legalità sull'azione amministrativa, bensì strettamente legato alle sue funzioni istituzionali e orientato al sindacato ispettivo" che ha consentito, in un caso analogo, al giudice amministrativo di concedere l'accesso (si veda, ancora, TAR Lazio Roma Sez. 1 Sent. 28 luglio 2016 n.8755).*

*Relativamente al secondo profilo - cause ostative - verificata la regolarità della notifica del ricorso all'unico controinteressato (che non ha fatto pervenire a questo Ufficio alcuna opposizione in merito all'ostensione del documento richiesto) ed essendo la procedura di*

*aggiudicazione già conclusa, appare altrettanto evidente che non sussistano ragioni per negare l'ostensione.*

*P.Q.M.*

*Il Difensore civico accoglie il ricorso e, per l'effetto, invita l'Amministrazione a riesaminare l'istanza di accesso nei sensi di cui in motivazione."*

\*\*\*\*\*

Questo, in sintesi, quanto si è potuto fare in questi tre anni di mandato con i limitatissimi mezzi a disposizione dell'Ufficio. Poco, sicuramente, ma se da un lato ritengo onestamente che in queste condizioni difficilmente si sarebbe potuto ottenere di più, dall'altro non posso nascondere l'amarrezza per tanti casi che si sarebbero potuti affrontare e risolvere se solo l'Ufficio fosse stato dotato del personale necessario. Il mio auspicio è pertanto che, se si ha davvero a cuore il destino della difesa civica in Sardegna, il problema dell'organico venga al più presto risolto e nessuno debba più trovarsi, in futuro, ad operare in questa situazione.

Cagliari, 29 marzo 2018

Il Difensore Civico  
-Dott. Felice Contu-

