CONSIGLIO REGIONALE DEL PIEMONTE

DIFENSORE CIVICO della Regione Piemonte

DIFENSORE CIVICO



RELAZIONE ATTIVITA'

ANNO 2025

Relazione al Consiglio regionale del Piemonte sugli accertamenti espletati, sui risultati di essi e sui rimedi organizzativi e normativi di cui si intende segnalare la necessità.
(art. 8 della l.r. 9 dicembre 1981, n. 50)

Difensore Civico della Regione Piemonte

Paola Baldovino

Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi informativi e Organismi di Garanzia

Michele Pantè

Settore Difensore civico e Garanti

Nicola Princi

Funzionari

Emanuela Borzi, Viviana Loredana Bruno, Stefano Cariani, Antonio De Lucia, Regina Fano, Maria Grazia Giuliani, Ilaria Gritti, Marita Gugliermetti, Anna Mancuso, Alda Mignosi, Simonetta Morreale, Barbara Serenella Resta, Sabrina Scaduto

La Relazione annuale è pubblicata sul sito del Difensore Civico della Regione Piemonte

https://www.cr.piemonte.it/cms/assemblea/organi-istituzionali/difensore-civico

La Relazione viene inviata ai Presidenti del Senato della Repubblica
e della Camera dei Deputati
(art. 16 della Legge 15 maggio 1997, n. 127)

INDICE

INTRODUZIONE **5**

1.1 DATI RELATIVI ALLE SEGNALAZIONI RICEVUTE NELL'ANNO 2025 ..... **10**

GRAFICO N. 1 – NUMERO DI ISTANZE PERVENUTE NEL PERIODO 2011-2025 ..... **13**

GRAFICO N. 2 – DISTRIBUZIONE ISTANZE PER MATERIA **14**

GRAFICO N. 3 – DISTRIBUZIONE ISTANZE PER PROVENIENZA **16**

TERRITORIALE **16**

GRAFICO N. 4 – DISTRIBUZIONE ISTANZE PER ENTI DESTINATARI **17**

GRAFICO N. 5 – RIEPILOGO DELLE ISTANZE TRATTATE NELL'ANNO 2025 ..... **18**

2. SEZIONE SECONDA: AREA SANITARIA E SOCIO SANITARIA **19**

2. 1. TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI SANITARIE **19**

2.1.1. La prenotazione degli esami di follow-up oncologico, di radiologia e di endoscopia digestiva 20

2.1.2 La risposta dell'Ospedale 22

2.2. ACCESSO ALLE STRUTTURE PSICHIATRICHE **24**

2.2.1. L'attuazione concreta del diritto di accesso alle strutture psichiatriche da parte delle Associazioni iscritte all'Albo regionale in Piemonte 25

2.2.2. La risposta della Direzione Sanità della Regione Piemonte 26

2.3. IL PIANO SOCIO SANITARIO: LE OSSERVAZIONI DEL DIFENSORE CIVICO **27**

2.4. LA COLLABORAZIONE CON IL GARANTE DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE RESTRITTIVE DELLA LIBERTA' PERSONALE. **31**

2.5. CONTRIBUTI E SERVIZI DEI CONSORZI SOCIO-ASSISTENZIALI **33**

2.5.1. I centri diurni 34

2.5.2. Progetti Vita indipendente 35

2.5.3 Progetti domiciliari di lungo assistenza 35

2.5.4. Le istanze pervenute all'Ufficio 36

3. SEZIONE TERZA: AREA TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE, ACCESSO DOCUMENTALE E ACCESSO GENERALIZZATO **39**

3.1 INCONTRO DEL COORDINAMENTO NAZIONALE DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME ITALIANE CON LA COMMISSIONE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI (CADA) IN MATERIA DI ACCESSO DOCUMENTALE. **39**

3.2 INCONTRO DEL COORDINAMENTO NAZIONALE DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME ITALIANE CON FUNZIONARI DELL'UFFICIO DEL GARANTE PER LA PRIVACY (GPDP) IN MATERIA DI CONTROINTERESSATI ALL'ACCESSO. **41**

3.3 LA DECISIONE DELLA CORTE DI GIUSTIZIA DELL'UNIONE EUROPEA DEL 26 OTTOBRE 2023 SULLA GRATUITÀ DELLA PRIMA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA. **43**

3.3.1 La segnalazione al Difensore civico 44

4. SEZIONE QUARTA: ANTIDISCRIMINAZIONE E PARI OPPORTUNITA' 45
4.1. TRASPORTO E MOBILITA' 45
4.2. ABITAZIONE E AMBIENTI DI VITA..... 47
4.3. LA COLLABORAZIONE CON IL GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA 49
4.3.1. Assegnazione di ore per il sostegno scolastico 49
4.3.2 Trasferimento di studente minore con disabilità per iscrizione alla prima classe della scuola primaria……..... 50
4.3.3. Assistenza durante l'orario di mensa scolastica..... 53
4.3.4. Mancato supporto di insegnante curriculare all'attuazione del PEI 54
4.3.5. Trasporto pubblico locale..... 55
5. SEZIONE QUINTA: INTESE DI BUONE PRATICHE, CONVEGNI E SEMINARI..... 56
5.1. INTESA DI BUONE PRATICHE CON LA DIREZIONE REGIONALE INPS PIEM0NTE 56
5.2. INTESA DI BUONE PRATICHE CON L'AGENZIA TERRITORIALE PER LA CASA PIEMONTE CENTRALE..... 57
6. SEZIONE SESTA: CONVEGNI E SEMINARI 58

INTRODUZIONE

La Relazione annuale del Difensore civico non costituisce un mero adempimento formale volto a registrare l'attività compiuta, ma può rappresentare un utile strumento di analisi, attraverso il quale, da un lato, verificare la conformità dell'azione amministrativa degli Uffici regionali e delle Amministrazioni periferiche dello Stato ai principi costituzionali, sanciti dall'art. 97 della Costituzione e, dall'altro, individuare le criticità, le aspettative e i bisogni concreti dei cittadini piemontesi.

Le richieste di intervento rivolte alla Difesa civica evidenziano, infatti, come le questioni sottoposte non possano essere ricondotte a pure problematiche amministrative.

Dietro ciascuna segnalazione vi è una persona che, nell'esercizio di un proprio diritto, può incontrare difficoltà nel comprendere procedure complesse o poco accessibili, ovvero nel reperire un interlocutore capace di ascoltare, chiarire e fornire un adeguato orientamento.

In tale prospettiva, la Difesa civica si configura come un importante presidio di prossimità e di tutela, offrendo un punto di ascolto, orientamento e supporto accessibile anche a coloro che, per condizioni di particolare vulnerabilità, rischiano maggiormente di rimanere ai margini dei percorsi amministrativi o di vedere compromesso l'effettivo esercizio dei propri diritti.

Ed è proprio in queste situazioni che la Difesa civica svolge una funzione di particolare rilievo per sollecitare l'Amministrazione a riesaminare la posizione e favorire, così, un rapporto con le istituzioni più consapevole, trasparente e collaborativo.

Le aree nelle quali può intervenire la Difesa civica sono ampie e diversificate e comprendono, tra le altre, disservizi e inefficienze in ambito sanitario e sociosanitario, problematiche connesse alla disabilità e all'istruzione, questioni relative ai trasporti regionali e all'edilizia residenziale pubblica, nonché ritardi, disfunzioni e difficoltà nei rapporti con le Amministrazioni periferiche dello Stato, tra cui INPS e INAIL.

Nel corso del 2025 si è registrato un sensibile incremento delle richieste di intervento rivolte al Difensore civico.

Tale fenomeno può essere letto anche alla luce dell'attività svolta in questi anni per accrescere la conoscenza dell'Istituto e delle sue funzioni.
Uno tra gli obiettivi perseguiti, nel corso di questi quattro anni di mandato, è stato infatti quello di far conoscere maggiormente alla cittadinanza l'istituto della Difesa civica, nella convinzione che quest'ultima costituisca una risorsa importante per la collettività piemontese e uno strumento di prossimità a disposizione dei cittadini nei loro rapporti con le pubbliche Amministrazioni.

Ad incrementare le richieste di intervento ha contribuito, in primo luogo, l'impegno dell'Ufficio nella trattazione delle segnalazioni, nella capacità di ascoltare i cittadini e, in particolar modo, le Associazioni, nonché la partecipazione a convegni e iniziative, finalizzati a illustrare i compiti e le funzioni del Difensore civico, l'organizzazione di eventi nell'ambito del Salone Internazionale del Libro di Torino e l'adesione al progetto "I Programmi dell'accesso". Occasioni, queste, che hanno consentito di portare la Difesa civica in contesti diversi e di avvicinarla a un pubblico sempre più ampio.
Non si può, inoltre, non considerare l'impatto derivato dall'evoluzione degli strumenti digitali e, in particolare, la crescente diffusione dell'Intelligenza Artificiale che, seppure in misura non quantificabile, ha reso maggiormente conoscibile il ruolo del Difensore civico.
Le tecnologie di IA, infatti, indirizzano i cittadini, a fronte di un disservizio o di un'inefficienza della pubblica amministrazione, ovvero di un diniego in materia di accesso documentale o di accesso civico generalizzato, verso gli strumenti di tutela disponibili e, tra questi, verso la Difesa civica.
Tra gli strumenti digitali a disposizione del cittadino si evidenzia l'adozione e la messa a disposizione all'utenza, da parte del Consiglio regionale, della piattaforma digitale MOOn, per la presentazione di istanze relative a tutte e quattro le figure di garanzia della Regione Piemonte.
La piattaforma consente ai cittadini di compilare il modulo per la richiesta di intervento in modo semplice, rapido e intuitivo e di trasmetterlo direttamente all'ufficio competente.
Si tratta di uno strumento innovativo che ha semplificato le modalità di accesso alla Difesa civica, rendendo più agevole la presentazione delle segnalazioni e riducendo gli adempimenti a carico del cittadino.
Una volta ricevuta, la segnalazione viene presa in carico dagli uffici, istruita e trattata secondo le competenze proprie della Difesa civica fino alla conclusione dell'intervento.

La digitalizzazione della fase di presentazione, pertanto, non si limita a semplificare un adempimento, ma contribuisce a rendere più immediato e accessibile il rapporto tra il cittadino e l'Istituto di garanzia.
L'utilizzo di tale strumento, in questo modo, semplificando la presentazione delle segnalazioni, prevedibilmente concorrerà ulteriormente all'aumento delle istanze indirizzate agli Uffici di Garanzia.

Anche nel corso del 2025, le segnalazioni più numerose hanno riguardato l'area sanitaria e sociosanitaria secondo l'andamento, già registrato nel 2024, per cui le richieste di intervento hanno ad oggetto, principalmente, le difficoltà delle persone nel prenotare visite, esami e interventi nel rispetto dei codici di priorità indicati nelle prescrizioni; situazioni queste che mettono a rischio l'accesso e la continuità alle cure.
La Difesa civica, pertanto, ha proseguito il confronto con la Direzione regionale Sanità, attraverso incontri finalizzati ad approfondire le criticità segnalate e a individuare possibili soluzioni, non soltanto con riferimento ai singoli casi, ma anche in una prospettiva generale, nell'interesse della collettività.
Nello specifico, le segnalazioni hanno evidenziato, da un lato, la difficoltà per gli utenti di ottenere la prestazione prescritta entro i tempi corrispondenti al relativo codice di priorità e, dall'altro, il disagio derivante dalla necessità di rivolgersi a presidi sanitari anche significativamente distanti dal luogo di residenza, in assenza di disponibilità presso l'ASL di appartenenza.

Alla luce delle criticità emerse, in occasione della presentazione del Piano Socio-Sanitario regionale 2025-2030, sono state formulate alcune osservazioni e proposte volte a migliorare l'accesso alle prestazioni sanitarie, con particolare riferimento ai tempi di attesa, alla digitalizzazione dei processi e ai principi di tempestività, appropriatezza, equità e trasparenza.

In tale prospettiva, è stata osservata la necessità rendere operativo al più presto il nuovo CUP regionale, quale strumento volto a rendere più efficace la gestione delle prenotazioni e delle liste di attesa e a favorire una maggiore presa in carico dell'utente.
Particolare attenzione è stata riservata alle esigenze delle persone che possono incontrare maggiori difficoltà nell'accesso ai servizi sanitari, quali anziani, minori, persone in condizione di

disabilità, sottolineando l'opportunità di rivedere i criteri relativi al bacino di garanzia in considerazione della concreta fruibilità delle strutture individuate.

Le segnalazioni hanno, inoltre, evidenziato come il cittadino spesso non sia a conoscenza del c.d. percorso di tutela, procedura che permette di ottenere una visita medica o un esame diagnostico nei tempi previsti dalla ricetta, quando il sistema di prenotazione (CUP) non trovi disponibilità entro i limiti stabiliti.
Nelle formulate osservazioni al Piano Socio-Sanitario è stato evidenziato come questo strumento dovrebbe poter essere attivato senza oneri per l'assistito.
Quanto invece all'attività libero-professionale intramuraria (ALPI), appare invece necessario semplificare gli adempimenti richiesti al cittadino quando l'assenza di una prestazione disponibile nei tempi prescritti risulti già dalla piattaforma regionale di prenotazione.
Sono state, inoltre, formulate osservazioni in merito all'appropriatezza delle prescrizioni mediche e all'impiego di sistemi digitali e di strumenti di Intelligenza Artificiale nella gestione delle agende e delle liste di attesa. Strumenti, questi, che potrebbero costituire valide soluzioni per rilevare eventuali prescrizioni inappropriate, anche duplicate, nonché per fornire tempestivi richiami ai prescrittori, contribuendo così a prevenire criticità che possono incidere sull'efficienza del sistema e sull'allungamento dei tempi di attesa.

Con riguardo al Fascicolo Sanitario Elettronico, infine, è stata sottolineata l'importanza di attuare la piena interoperabilità tra le Aziende sanitarie anche per le persone ristrette la cui condizione può rendere più complessa la disponibilità delle informazioni e della documentazione clinica necessari per accedere efficacemente alle cure sanitarie.
Anche in questo ambito, la digitalizzazione dovrebbe tradursi non solo in uno strumento di semplificazione, bensì anche di tutela, contribuendo a rendere effettivo l'esercizio del diritto fondamentale alla salute garantito dall'art. 32 della Costituzione.
Si comprende quindi l'importanza del Fascicolo Sanitario Elettronico costituendo uno strumento innovativo ed essenziale per garantire a tutti continuità, sicurezza e qualità delle cure.
Su tale punto è stata avviata, congiuntamente alla Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, un'interlocuzione con gli uffici e le strutture sanitarie competenti.

Concludo questa mia relazione, quindi, con un rinnovato impegno nella diffusione della conoscenza dell'Istituto del Difensore civico le cui notevoli potenzialità possono concretamente offrire aiuto e supporto e maggiore consapevolezza ai cittadini nell'esercizio dei propri diritti.

Paola Baldovino

1.SEZIONE PRIMA: PANORAMICA ATTIVITA' SVOLTA

1.1 DATI RELATIVI ALLE SEGNALAZIONI RICEVUTE NELL'ANNO 2025

Il totale dei fascicoli aperti nel corso del 2025, riferiti a segnalazioni inoltrate dall'utenza o a casi di particolare rilievo (ex art. 3, comma 2, della l.r. 50/1981), è stato di **776.**

In base alla suddivisione degli stessi fascicoli per macro aree relative a materie di competenza, si ritiene di evidenziare i seguenti dati relativi alle macro aree di maggiore interesse per l'attività di Difesa civica.

La macro-area concernente i **Servizi alla persona** ha totalizzato un numero complessivo di **462** fascicoli (circa il 60% del totale). Tale macro area ricomprende le seguenti sotto-materie: Sanità e tutela della salute, Assicurazioni INAIL e pensioni, Invalidità civile, Tutela dei diritti fondamentali e Scuola e Istruzione.

In tale macro area, come già rilevato negli scorsi anni di attività, emerge il preponderante numero dei fascicoli riferiti alla sotto-materia Sanità e tutela della salute, che ammontano per il 2025 a 374.

In tale sotto-materia, che riguarda tra le altre le questioni inerenti all'Assistenza ospedaliera, sanitaria di base, farmaceutica, protesica e territoriale sono prevalenti i dati numerici riguardanti le criticità nella predisposizione di appropriati percorsi di continuità assistenziale a favore di anziani non autosufficienti, nonché le difficoltà di prenotare visite ed esami specialistici nel rispetto dei codici di priorità assegnati dalle prescrizioni mediche.

Inoltre, l'ambito della Disabilità ha riguardato n. 11 fascicoli, nei quali sono state trattate questioni connesse a criticità nella somministrazione di ausili, problematiche di natura scolastica, ovvero attinenti all'applicazione delle disposizioni previste dalla l. 104/1992, alla riserva di posti e parcheggio gratuito a persone con disabilità e istanze di assistenza economica per persone fragili.

Inoltre, la materia della Scuola e Istruzione ha ricompreso 9 segnalazioni tra cui quelle concernenti le tariffe della mensa scolastica e l'attivazione di corso di laurea universitario.

Oltre a ciò, particolare cenno meritano le istanze (n. 36 fascicoli) relative alla sotto-materia Assicurazioni INAIL e pensioni.

In ultimo, per quanto concerne la sotto-materia Tutela diritti fondamentali, il numero di fascicoli gestiti ammonta a 32 e, in tale ambito, sono state trattate istanze inerenti all'accesso alle strutture psichiatriche, all'autonomia delle persone con disabilità nei trasporti e negli ambienti di vita e all'accesso alle cure per le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale.

A tali fascicoli si aggiungono, infine, quelli trattati congiuntamente con l'Ufficio del Garante regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza che hanno riguardato casi di presunta discriminazione di minori con disabilità in ambito scolastico, tra cui l'assegnazione di insegnanti di sostegno e l'assistenza durante l'orario di mensa scolastica, nonché criticità riscontrate dagli studenti lungo la linea ferroviaria utilizzata per il trasporto scolastico.

Nell'anno 2025 l'Ufficio del Difensore civico ha gestito il servizio telefonico di informazioni a risposta automatica attivo h24. Inoltre, è stato gestito il servizio con operatore, per mezzo del quale è possibile ricevere tutte le informazioni utili ad orientare l'utente per l'invio di istanze di intervento all'Ufficio, attivo nelle seguenti fasce orarie infrasettimanali: lunedì 14-15.30, martedì 11-12, mercoledì 11-12, giovedì 14-15.30. Relativamente a quest'ultimo servizio, lo scorso anno sono state evase n. 307 richieste telefoniche.

Nel dettaglio:

- 25 (circa 8%) relative a problematiche ATC che riguardano la manutenzione degli immobili, i disturbi di vicinato, le spese eccessive e la presenza di barriere architettoniche;
- 69 (circa 22%) relative alle richieste di informazioni sulla presentazione dell'istanza, nonché sullo stato della pratica già avviata dagli uffici;
- 194 (circa 63%) relative alle richieste di informazioni dell'utente per servizi alla persona (invalidità civile, liquidazioni TFR), sanità (tempi di attesa per prestazioni sanitarie), disabilità, inquinamento, finanze e tributi regionali;
- 19 (circa 6%) concernenti richieste non rientranti nella competenza del Difensore civico.

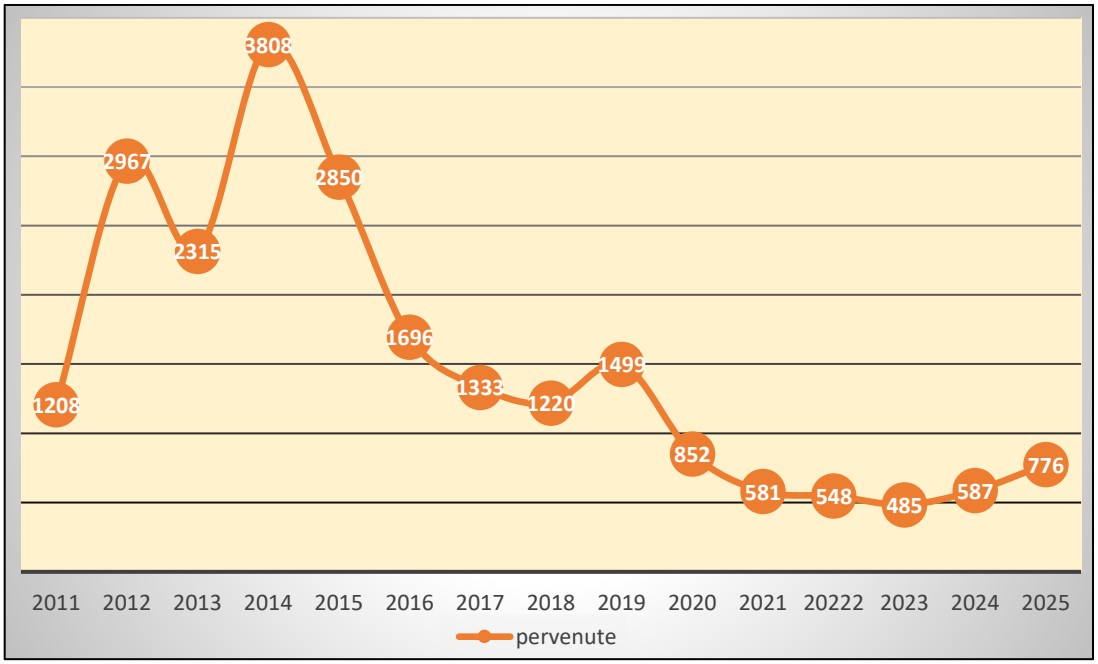
Infine, il Settore ha predisposto l'aggiornamento della pagina web dedicata al Difensore civico sul sito del Consiglio regionale con particolare riferimento alla sezione "Nuova modalità di presentazione istanza", dove il cittadino, per chiedere l'intervento del Difensore Civico, può

accedere tramite SPID o CIE ai link proposti e compilare il modulo di istanza on line nella piattaforma informatica MOON.

Le visualizzazioni della pagina web del Difensore civico nel 2025 sono state 4746.

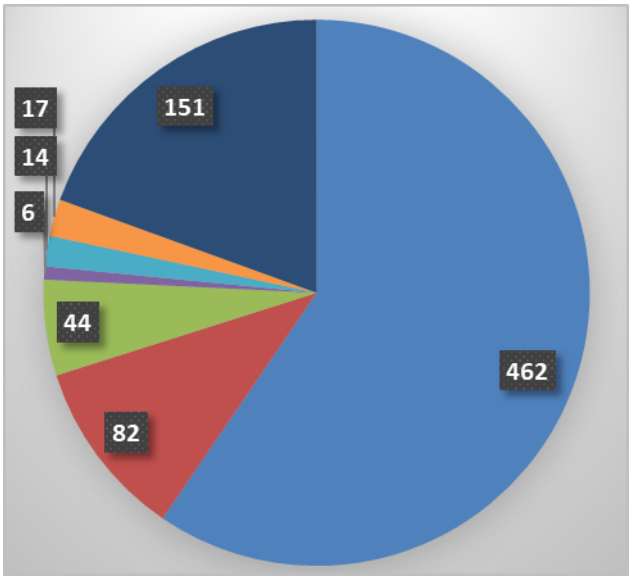
FASCICOLI APERTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONI E ISTANZE PERVENUTE AL DIFENSORE CIVICO REGIONALE NEL 2025	**776**
FASCICOLI APERTI CONGIUNTAMENTE CON GARANTE REGIONALE INFANZIA E ADOLESCENZA NEL 2024	**5**
RICHIESTE DI INFORMAZIONI GESTITE DALLA SEGRETERIA DELL'UFFICIO (escluse telefonate pervenute al risponditore automatico)	**307**
VISUALIZZAZIONI DELLA PAGINA WEB DEL DIFENSORE CIVICO REGIONALE	**4746**

GRAFICO N. 1 – NUMERO DI ISTANZE PERVENUTE NEL PERIODO 2011-2025



Per una corretta lettura del grafico soprariportato si deve tenere conto del mutamento dovuto all'informatizzazione e alla digitalizzazione del sistema di numerazione dei fascicoli, per cui dal 2015 in poi l'Ufficio utilizza quale unità di riferimento il disservizio, anziché la platea dei segnalanti.

GRAFICO N. 2 – DISTRIBUZIONE ISTANZE PER MATERIA



Servizi alla persona	462	59,5 %
Accesso agli atti/ partecipazione	82	10,6%
Ambiente e territorio	44	5,7%
Personale pubblico	6	0,8%
Tributi/ sanzioni amministrative	17	2,2%
Mobilità/ trasporto pubblico	14	1,8%
Altre materie	151	19,4%
TOTALE	776	100%

Per quanto concerne la distribuzione per materia delle istanze pervenute (grafico n. 2), si osserva che nella macroarea **Servizi alla persona** (relativa alle materie della Sanità e tutela della salute, Disabilità e politiche sociali, Istruzione, Cultura, Sport e Formazione professionale), è preponderante il numero dei fascicoli riferiti alla materia Sanità e tutela della salute che ammonta a **462** segnalazioni.

Significativo rilievo hanno, come ogni anno, le richieste di intervento riguardanti l'area dell'**Accesso agli atti e partecipazione al procedimento amministrativo** che ammontano a **82** segnalazioni. In particolare, 54 ricorsi al Difensore civico hanno riguardato il riesame di dinieghi, totali o parziali, di differimenti relativi a istanza di accesso, presentate da cittadini ad Amministrazioni regionali, Enti locali o altre pubbliche Amministrazioni per le quali vi è la competenza del Difensore civico regionale. I restanti 28 casi hanno, invece, riguardato istanze di accesso irricevibili o improcedibili, nonché richieste di informazioni in materia di partecipazione al procedimento. Nello specifico le Amministrazioni interessate sono: Comuni, Province, Aziende Sanitarie Locali, Regione Piemonte e, infine, altri Enti pubblici, fra i quali gli Enti strumentali della Regione o degli Enti locali.

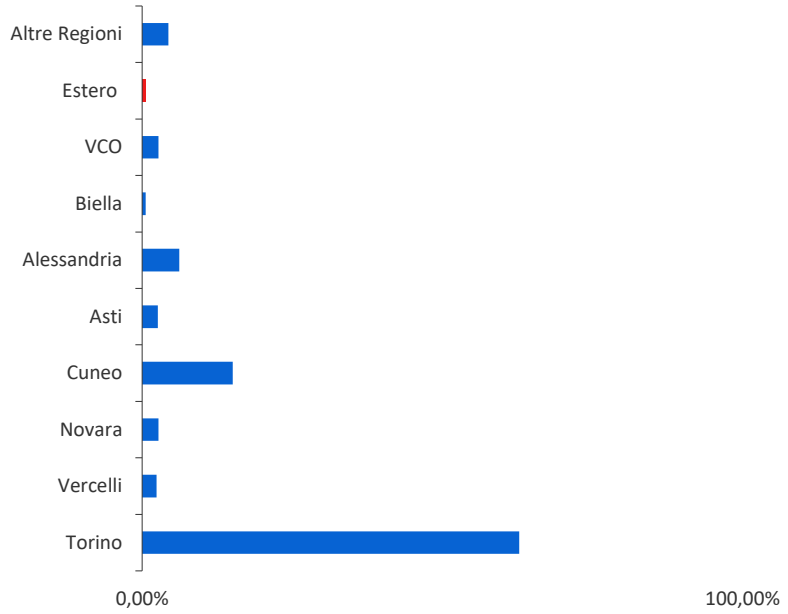
Nell'area **Ambiente e territorio** (**44** fascicoli) sono state ricomprese le segnalazioni concernenti Ambiente e Territorio, Edilizia, Urbanistica e Lavori pubblici e, infine, le segnalazioni relative alle Agenzie Territoriali per la Casa (ATC), che hanno generato l'apertura di n. 31 fascicoli.

Le segnalazioni inerenti ad ATC hanno riguardato la mancata risposta a richieste di informazioni a spese di gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, istanze di cambio alloggio, interventi di abbattimento di nonché presenza di barriere architettoniche.

Si evidenzia, inoltre, che l'area **Altre materie** (**151** fascicoli) ricomprende fascicoli riguardanti istanze relative al pagamento di cartelle esattoriali, al disagio esistenziale conseguente a stato di disoccupazione, nonché mancati riscontri da parte di Comuni.

Infine, vi sono state n. 71 segnalazioni aventi per oggetto problematiche relative a generiche richieste di informazioni, a controversie fra privati, procedure esecutive, volontaria giurisdizione, risarcimento del danno, presunte truffe, per le quali non è ravvisabile alcuna competenza del Difensore civico.

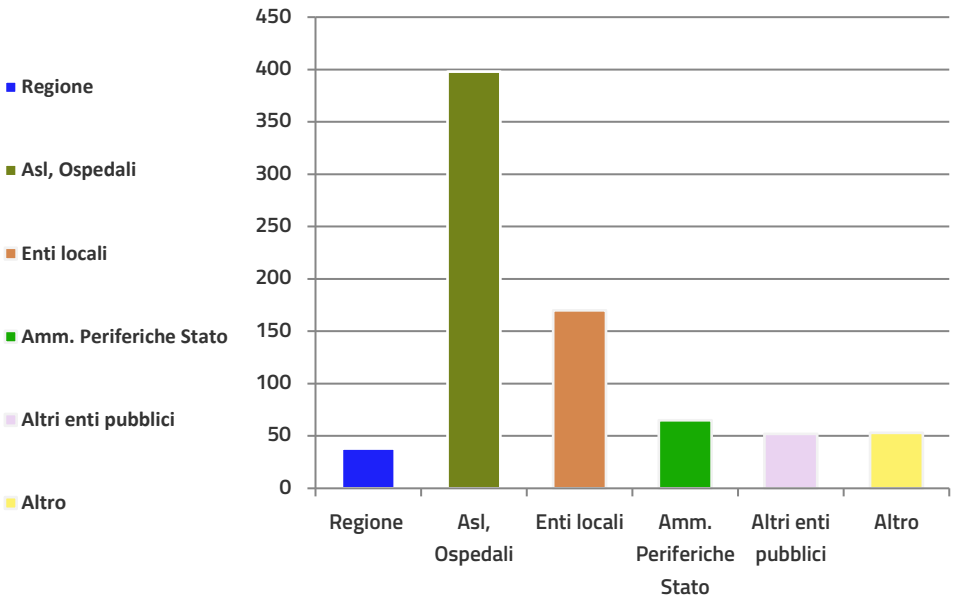
GRAFICO N. 3 – DISTRIBUZIONE ISTANZE PER PROVENIENZA TERRITORIALE



Provenienza territoriale	*Numero istanze*	*%*
TORINO	487	62,8%
ALESSANDRIA	48	6,2%
CUNEO	117	15,1%
NOVARA	21	2,7%
ASTI	20	2,6%
VERBANO-CUSIO-OSSOLA	21	2,7%
BIELLA	5	0,6%
VERCELLI	19	2,4%
ALTRE REGIONI	34	4,4%
ESTERO	4	0,5%

Nel grafico n. 3 si osserva la netta prevalenza, pari al 62,8%, delle richieste di intervento ricadenti nell'area della Città metropolitana di Torino: dato che può trovare giustificazione nel maggior numero di residenti (pari a 2.205.096 abitanti nell'anno 2025) su tale territorio. A seguire va evidenziato il dato della provincia di Cuneo che nel 2025 ha fatto registrare 117 richieste di intervento.

GRAFICO N. 4 – DISTRIBUZIONE ISTANZE PER ENTI DESTINATARI



ENTE DESTINATARIO	N. INTERVENTI	%
REGIONE	38	4,9
ASL E OSPEDALI	398	51,3
ENTI LOCALI	170	22,0
AMMINISTR. PERIF. STATO	65	8,3
ALTRI ENTI PUBBLICI	52	6,7
ALTRO	53	6,8
Totale	**776**	**100**

Il grafico n. 4 rappresenta gli Enti nei confronti dei quali l'Ufficio ha avviato interventi a garanzia della buona amministrazione.

In merito, si osserva che oltre il 51% degli interventi ha riguardato i Servizi erogati dalle Aziende Sanitarie Locali, dagli Ospedali, nonché dalle strutture sociosanitarie convenzionate (RSA, Case di Cura).

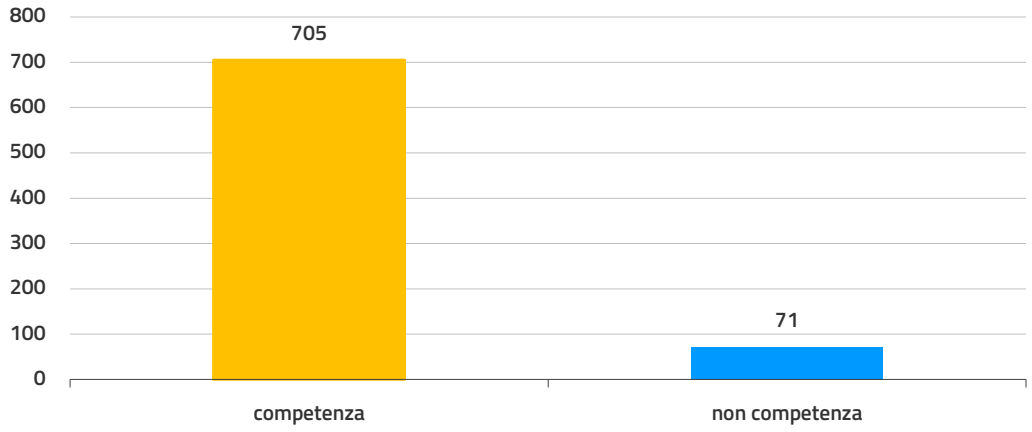
Seguono, con il 22%, gli interventi nei confronti degli Enti locali, per questioni riguardanti il riesame di dinieghi e differimenti in materia di accesso documentale e generalizzato agli atti amministrativi.

Altri Enti destinatari degli interventi dell'Ufficio sono stati: la Regione e i suoi Enti strumentali (4,9%), quali ad esempio le Agenzie Territoriali per la Casa, le Amministrazioni periferiche dello Stato (8,3%), tra cui INPS e INAIL.

Nella categoria degli "Altri Enti pubblici" (6,7%) sono stati ricompresi quegli Enti nei cui confronti l'Ufficio non ha competenza, fra cui Ordini professionali e Organi giudiziari.

Infine, nella categoria "Altro" sono state annoverate le istanze non aventi per destinatario un Ente pubblico.

GRAFICO N. 5 – RIEPILOGO DELLE ISTANZE TRATTATE NELL'ANNO 2025



Nel grafico n. 5, infine, si propone un riepilogo finale delle istanze pervenute all'Ufficio nell'anno 2025 in base all'esito dell'istruttoria svolta. Al riguardo, si osserva che il 90,9% dei casi (**705** fascicoli) concerne istanze che hanno consentito un intervento di Difesa civica, mentre il 9,1% dei casi (**71** fascicoli) concerne materie per cui non è attribuita al Difensore civico alcuna competenza. Anche in tali casi, tuttavia, l'Ufficio ha garantito agli interessati un orientamento in ordine alla tutela dei propri diritti.

2. SEZIONE SECONDA: AREA SANITARIA E SOCIO SANITARIA

AREA SANITARIA E SOCIO-SANITARIA

Nel corso dell'anno 2025 il Difensore civico, in qualità di Garante per il diritto alla salute, ha affrontato tematiche connesse alla materia sanitaria e sociosanitaria, tra cui i tempi di attesa per le prestazioni sanitarie, l'accesso alle strutture psichiatriche, nonché l'erogazione di contributi ai Consorzi socioassistenziali.

AREA SANITARIA

2. 1. TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI SANITARIE

La modalità di prenotazione di esami diagnostici e visite specialistiche costituisce un tema di fondamentale importanza per misurare l'effettività del diritto di accesso alle cure sanitarie nel rispetto dei tempi di attesa.

Gli utenti che hanno bisogno di prestazioni specialistiche o diagnostiche, infatti, non sono tutti uguali ed è necessario per evitare disuguaglianze creare percorsi diversi.

Personalizzare i percorsi diagnostici e specialistici è fondamentale per garantire equità: separare e ottimizzare i flussi in base a necessità specifiche (es. urgenze, pazienti cronici o fragili), assicurando risposte appropriate, riduce i tempi di attesa e migliora l'efficienza complessiva, permettendo di intercettare tempestivamente il reale bisogno di salute e le esigenze specifiche dell'utenza.

Al riguardo, il Piano Nazionale di Governo delle Liste di Attesa (PNGLA) impone alle strutture sanitarie di separare le agende e i percorsi tra primo accesso e controlli/follow-up.

Questa distinzione è fondamentale per garantire che ogni utente riceva la prestazione con le tempistiche e le modalità più adatte al proprio stato di salute.

2.1.1. La prenotazione degli esami di follow-up oncologico, di radiologia e di endoscopia digestiva.

Si sono rivolte all'Ufficio alcune Associazioni per l'assistenza dei cittadini nei rapporti con le Aziende Sanitarie Locali, segnalando che presso un Ospedale piemontese gli esami di follow-up dei pazienti con diagnosi oncologica (inclusa oncoematologia, neuroncologia e dermoncologia), prescritti a seguito di visite, non venivano più programmati direttamente dall'Ospedale, né erano stati individuati canali dedicati per eseguire la prenotazione.
I pazienti dovevano, secondo quanto riferito dagli esponenti, provvedere autonomamente attraverso gli ordinari canali di prenotazione (CUP).
Tale situazione poteva quindi comportare l'impossibilità di rispettare i tempi indicati dallo specialista, sulla base dello specifico Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA).
Per quanto concerne, in particolare, la prenotazione di esami ecografici, scintigrafici e di radiologia complessa, gli esponenti hanno evidenziato che l'Ospedale in questione aveva denegato la prenotazione in base ad una (non meglio definita) disposizione regionale del 15 settembre 2025, per cui le prestazioni in ambito radiologico presso l'Ospedale sarebbero state demandate a livello centralizzato regionale.

Infine, le succitate Associazioni hanno riferito che alcuni utenti prenotati per esami di endoscopia digestiva, presso l'Ospedale in questione, avevano ricevuto comunicazione telefonica di sospensione della prestazione a tempo da definire.
Nello specifico dalle verifiche effettuate sul sistema informatico CUP Regionale, come specificato dalle Associazioni esponenti, "le relative impegnative da un lato appaiono 'libere', dall'altro prenotate e quindi - di fatto - bloccate e inaccessibili e gli utenti risultano, pertanto, essere 'parcheggiati' (dopo anche un anno di attesa) in una enigmatica lista d'attesa, senza la possibilità di accedere alla propria impegnativa per l'eventuale spostamento della prenotazione in altra sede".

Al riguardo, il Difensore civico ha rilevato che, con Deliberazione della Giunta regionale del 23 luglio 2021 n. 11-3586, la Regione Piemonte ha recepito e approvato il modello organizzativo-funzionale della Rete Oncologica Piemontese che garantisce ai pazienti oncologici gli esami di follow-up nella Struttura presso la quale sono presi in carico.

Inoltre, con la D.G.R. 20-6920 del 22.05.2023 è stato disposto che per i controlli periodici e i follow up, la prenotazione deve essere effettuata direttamente da parte dell'ospedale/struttura che ha in carico il paziente.

Il Difensore civico in qualità di Garante per il diritto alla salute (art. 2 della legge 8 marzo 2017 n. 24 e art. 2 comma 5 della l.r. 9.12.1981 n. 50), pertanto, ha chiesto all'Ospedale di fornire informazioni e documentazione, con particolare riferimento ai seguenti punti:

- copia della citata "disposizione regionale 12 settembre 2025";
- indicazioni sulle determinazioni assunte e/o assumende per garantire il rispetto dei tempi previsti per effettuare gli esami specialistici;
- ragioni che hanno determinato la sospensione delle prenotazioni relative a esami di endoscopia digestiva presso l'Ospedale e ai tempi previsti per ripristinare il servizio;
- indicazioni sulle modalità attraverso le quali è possibile rivolgersi all'Urp dell'Ospedale, con particolare riferimento alle prestazioni di radiologia.

Parallelamente il Difensore civico, si confrontava su quanto lamentato dalle Associazioni, con la Direzione Sanità della Regione Piemonte che evidenziava come il modello operativo fosse basato sulla progressiva separazione tra:

- richieste generate nell'ambito del primo contatto tra cittadino e sistema sanitario (proprie dei servizi delle cure primarie, dei medici di medicina generale e dei pediatri di libera scelta), per le quali deve essere soddisfatto il quesito diagnostico;
- richieste originate a seguito di presa in carico da parte del sistema delle cure primarie e/o dagli specialisti territoriali e ospedalieri nel caso in cui il problema di salute sia conosciuto e vi sia la necessità di seguirlo nel tempo (follow up, cronicità);
- visite e prestazioni di controllo: i controlli di follow up devono essere prenotati direttamente dall'Ospedale/struttura che ha in carico il paziente. Tali visite/prestazioni usualmente dovrebbero essere fissate dal personale dell'ambulatorio specialistico già al termine della prima visita.

Con specifico riferimento ai follow up oncologici, la Direzione confermava che la Regione Piemonte dal 2000 ha istituito la Rete oncologica che garantisce il follow up per i pazienti che ad essa afferiscono, nei tempi e nei modi richiesti dalla salute dei pazienti.
La succitata Direzione, inoltre, chiedeva all'Ospedale di provvedere alla messa in opera di tutte le azioni necessarie all'applicazione della normativa nazionale e regionale vigente in materia.

2.1.2 La risposta dell'Ospedale

La struttura ospedaliera interpellata rispondeva evidenziando l'assenza di offerta dedicata per pazienti oncologici affetti da neoplasia mammaria ed ematologici, dovuta ad una carenza di personale medico ed una conseguente riduzione dell'offerta pari al 50%.
Per quanto concerne la problematica afferente alla Radiologia, l'Ospedale ha sottolineato che "l'aumento incessante di presa in carico di nuovi pazienti da parte delle singole specialità medico-chirurgiche comporta l'avviamento di nuovi percorsi senza una preventiva pianificazione dell'impatto sulla diagnostica per immagini in termini di volumi comparati alle risorse umane e tecnologicamente disponibili.
La Struttura Complessa di Radiologia, relativamente alle TC e RM, eroga una quota di prestazioni pari a circa il 40% per pazienti ricoverati, il 30% per pazienti inseriti in percorsi di presa in carico e una quota pari al 30% a favore di pazienti ambulatoriali esterni".
Infine, aggiungeva la Direzione dell'Ospedale, "nel corrente anno, nonostante le suddette criticità, la SC Radiologia e la Struttura Semplice Dipartimentale di Neuroradiologia hanno sostanzialmente mantenuto livelli di produzione sovrapponibili a quelli degli anni precedenti per pazienti ricoverati, pazienti in accesso dal Pronto soccorso, cittadini seguiti nell'ambito del programma di screening Prevenzione Serena e pazienti in carico alla radiologia interventistica. Si rileva unicamente una lieve flessione della produzione per i pazienti esterni (quantificabile in circa il 10%) essenzialmente riconducibile agli interventi di sostituzione delle grandi apparecchiature nell'ambito del PNRR […] e alla persistente carenza di personale". Nello specifico la Direzione evidenziava meno cinque dirigenti medici e meno sette Tecnici Sanitari di Radiologia Medica -TSRM.
In ogni caso, in relazione al servizio di radiologia, l'Azienda Ospedaliera confermava di avere sospeso "la modalità di gestione dei pazienti inseriti in lista di attesa per esami radiologici"

richiamando le disposizioni emanate dalla Regione Piemonte nel comunicato stampa del 12 settembre 2025.

Con riferimento agli esami di endoscopia digestiva, infine, l'Azienda Ospedaliera ha precisato di non avere "attivato la sospensione delle prenotazioni relative a gastroscopie e colonscopia" e che "la difficoltà di prenotazione è legata alla completa saturazione dell'offerta attualmente disponibile".
Tale situazione si sarebbe prodotta "a causa della carenza di personale medico (- tre figure) per cui l'assunzione di due medici nei primi mesi del 2026 consentirà un'implementazione dei volumi di prestazioni".

I RILIEVI DEL DIFENSORE CIVICO

Alla luce della risposta fornita e del richiamato Comunicato stampa della Regione Piemonte 12 settembre 2025, in base al quale l'Ospedale ha evidenziato di avere sospeso "la modalità di gestione dei pazienti inseriti in lista di attesa per esami radiologici", il Difensore civico ha sottolineato che il suddetto Comunicato, come tale, non reca alcuna disposizione precettiva invocabile dall'Azienda Ospedaliera.
Al riguardo, è stato quindi raccomandato al Direttore generale della struttura ospedaliera di prendere in carico, in ossequio alla D.G.R. 20-6920 del 22.05.2023, le richieste di prenotazione di esami radiologici senza ricondurre alcun valore precettivo al Comunicato stampa della Regione Piemonte del 12 settembre 2025.
La succitata Direzione generale ha reso noto all'Ufficio di avere provveduto a prendere in carico le richieste di prenotazione di esami radiologici nel rispetto della normativa regionale.

2.2. ACCESSO ALLE STRUTTURE PSICHIATRICHE

L'accesso delle associazioni all'interno di Comunità terapeutiche, Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura (SPDC) o Residenze per l'Esecuzione delle Misure di Sicurezza (REMS), permette lo svolgimento di attività di tutela dei diritti, socializzazione, supporto psicologico e volontariato a beneficio dei pazienti.

Tale misura è orientata a controbilanciare l'isolamento delle persone ricoverate, evitando il rischio di istituzionalizzazione e a consentire il monitoraggio delle condizioni di vita all'interno delle strutture, anche prevenendo abusi.

Inoltre, sotto il profilo della riabilitazione e socializzazione le associazioni possono svolgere attività di supporto per integrare le terapie cliniche e favorire la ripresa delle autonomie per preparare al meglio il momento delle dimissioni e il reinserimento sociale.

L'accesso delle Associazioni di tutela di familiari e pazienti alle strutture residenziali psichiatriche è previsto dall'art. 13 comma 1 della legge regionale 5 aprile 2018 n. 4 che riconosce ai rappresentanti delle suddette Associazioni la facoltà di accedere alle strutture psichiatriche territoriali "in modo libero e senza necessitare di alcuna autorizzazione o avviso".

La legge 4/2018 ha previsto (art. 2) quale "unico requisito di legittimazione all'accesso" l'iscrizione ad un istituendo Albo regionale sulla scorta di criteri e modalità da individuare, con Deliberazione della Giunta regionale, nel termine di sessanta giorni dalla pubblicazione della legge.

Al riguardo, nel 2021, la Giunta regionale ha approvato la riforma del sistema della residenzialità psichiatrica in Piemonte (DGR 84-4451 del 22.12.2021) individuando tra le azioni, da attuarsi con Determinazione Dirigenziale, "la creazione dell'elenco delle associazioni di utenti e familiari". Segnatamente, nell'Allegato A della succitata DGR 84-4451 (pag. 11) sono stati specificati i requisiti che le associazioni devono possedere: ovvero essere "costituite da almeno 10 anni e con almeno una sede aperta al pubblico sul territorio piemontese" e, nel successivo capoverso, è stata prevista la costituzione di "un elenco delle associazioni rispondenti ai requisiti di cui sopra, individuato con determinazione della Direzione Sanità, entro 180 giorni dall'entrata in vigore del presente provvedimento da aggiornare con cadenza annuale".

2.2.1. L'attuazione concreta del diritto di accesso alle strutture psichiatriche da parte delle Associazioni iscritte all'Albo regionale in Piemonte

Si sono rivolte a questo Ufficio alcune associazioni iscritte all'Albo regionale segnalando che, nel 2024, la Determinazione Dirigenziale 623/A1414E/2024 del 20 settembre 2024 ha approvato il Regolamento per l'accesso delle Associazioni di tutela di utenti e familiari presso le strutture residenziali psichiatriche, nonché l'elenco delle Associazioni ammesse (al seguito dell'Avviso pubblico del 20/6/2024).
In particolare, il succitato Regolamento ha stabilito che:

- le persone incaricate delle visite devono "rispettare tutte le indicazioni fornite dal personale della Struttura Residenziale Psichiatrica in merito alle modalità di accesso e allo svolgimento della propria attività, compresi i giorni e gli orari di visita indicati nella carta dei servizi";
- l'organizzazione di gruppi di lavoro misti (Familiari, Utenti, Operatori soci delle Associazioni aventi diritto e da esse incaricati);
- il cronoprogramma delle visite per la realizzazione della attività di valutazione qualitativa delle Strutture Residenziali Psichiatriche.

La succitata Determinazione 623/A1414E/2024 ha, inoltre, previsto l'avvio del corso di formazione e di tutte le attività di lavoro e verifica connesse al regolamento da parte del Coordinamento Regionale Area Psichiatrica. Attività al cui svolgimento, il Regolamento ha subordinato l'accesso da parte delle Associazioni alle strutture psichiatriche.

Gli esponenti hanno lamentato, quindi, di non essere state coinvolte in alcuna attività di formazione, né di essere state contattate dal Coordinamento Regionale Area Salute Mentale, preposto all'organizzazione delle attività e hanno richiesto l'intervento del Difensore civico affinché "la Regione renda la norma al più presto attuativa e più snella considerato che il Regolamento che disciplina l'accesso alle strutture appare alquanto restrittivo nei confronti dei soggetti a cui consente l'accesso e quindi non in linea con quanto previsto dall'art. 13 della l.r. 4/2018".

Il Difensore civico in qualità di Garante per il diritto alla salute (art. 2 della legge 8 marzo 2017 n. 24 e art. 2 comma 5 della l.r. 9.12.1981 n. 50), pertanto, ha chiesto alla Direzione Sanità della Regione Piemonte di fornire informazioni in merito alla questione con particolare riferimento agli interventi assunti e/o assumendi per attuare la succitata Determinazione 623/A1414E/2024.

2.2.2. La risposta della Direzione Sanità della Regione Piemonte

La risposta degli Uffici regionali ha ribadito l'importanza dell'accesso alle strutture psichiatriche da parte delle Associazioni quale rilevante strumento di partecipazione civica ed evidenziato come l'iscrizione delle medesime in un apposito Albo regionale sia finalizzata ad evitare forme di accesso indiscriminato, assicurando un equilibrato bilanciamento tra esigenze di apertura e tutela dei diritti.

"Il quadro procedurale è volto", come sottolinea la Direzione regionale, "a garantire sicurezza, privacy e rispetto delle attività cliniche, soprattutto in contesti assistenziali ad alta intensità clinica e in presenza di utenti fragili".

Quanto ai corsi di formazioni previsti dall'art. 7 del Regolamento, gli uffici hanno evidenziato che "al fine di garantire uniformità regionale, qualità delle visite e rispetto delle specificità delle strutture psichiatriche, è in via di definizione l'elaborazione di appositi moduli formativi e linee guida".

I RILIEVI DEL DIFENSORE CIVICO

Il Difensore civico, considerato che la risposta fornita non individuava un termine preciso per l'avvio dei corsi e che l'attesa impediva alle Associazioni di accedere alle strutture psichiatriche ed esercitare, quindi, un diritto riconosciuto dalla l.r. 4/2018, ha provveduto a convocare la Responsabile del Settore "Affari giuridico-legislativo" della Direzione Sanità.

In quella sede, pertanto, il Difensore civico ha evidenziato, a fronte del lasso di tempo già trascorso dall'iscrizione all'Albo delle Associazioni, la necessità di fornire una tempistica dettagliata sull'avvio dei corsi di formazione.

Il succitato Settore ha provveduto in tempi brevi a convocare le Associazioni per dare avvio ai corsi di formazione programmati.

2.3. IL PIANO SOCIO-SANITARIO: LE OSSERVAZIONI DEL DIFENSORE CIVICO

In qualità di Garante per il diritto alla salute, alla luce delle criticità emerse dalle segnalazioni pervenute all'Ufficio nel corso degli ultimi quattro anni, il Difensore civico ha sottoposto all'attenzione del Consiglio regionale alcuni osservazioni e auspici per migliorare il sistema di accesso alle cure, la tutela delle persone con disabilità e gli interventi in materia di welfare abitativo.

A. "Innovazione e digitalizzazione" – "Digitalizzazione percorsi di prenotazione e liste di attesa"

Al fine di garantire trasparenza, equità, appropriatezza e tempestività nell'accesso ai servizi sanitari e quindi alle cure, il Piano sociosanitario individua, come prioritari, gli interventi volti al rafforzamento e all'innovazione degli strumenti digitali per la gestione della domanda, all'organizzazione dell'offerta e al monitoraggio delle agende cliniche.

Tali interventi devono costruire, quindi, un sistema unico, integrato e interoperabile per la prenotazione, tracciabilità e gestione delle prestazioni sanitarie relative ai diversi setting assistenziali del SSN e di Libera professione, a beneficio di cittadini, professionisti e decisori.

a. Tempestività

Con riferimento alla garanzia di tempestività che deve essere fornita nell'accesso ai servizi sanitari, le segnalazioni pervenute all'Ufficio hanno evidenziato che i cittadini, in difficoltà nel procedere alla prenotazione, da un lato, non conoscevano gli strumenti per riuscire a sbloccare la situazione e, dall'altro, l'inefficacia degli strumenti stessi per ottenere la prenotazione nei tempi previsti dai codici di priorità.

Al riguardo, pertanto, è stata rilevata l'esigenza di una presa in carico proattiva, nell'ambito di tutti gli strumenti (piattaforme, app, URP delle Aziende sanitarie locali etc…) messi a disposizioni per effettuare le prenotazioni di visite specialistiche ed esami diagnostici. Modalità, questa che, peraltro, potrebbe rendere non più necessaria l'attivazione del percorso di tutela, oggi previsto su richiesta esplicita da parte dell'utente.

b. Appropriatezza

Lo sviluppo di piattaforme intelligenti per la gestione dinamica delle agende, supportate da algoritmi di IA per ottimizzare il riempimento degli slot, come evidenziato dal piano sociosanitario, richiede ad avviso di questo Ufficio l'implementazione di sistemi di rilevazione

dell'inappropriatezza delle prescrizioni mediche e la previsione di azioni di responsabilizzazione e richiamo dei medici prescrittori.

L'ufficio, infatti, ha riscontrato in un caso di doppia prescrizione, come tale *a priori* inappropriata, che il sistema non era stato in grado di rilevarlo automaticamente e che nessun richiamo era stato formulato nei confronti del medico prescrittore, mentre in altri casi è emersa l'inappropriatezza della prescrizione rispetto al quesito diagnostico.

c. Equità.

Con riguardo alla garanzia di equità delle cure, evidenziata dal Piano socio sanitario, le segnalazioni pervenute hanno messo in luce criticità nella mancata considerazione di bisogni attinenti a specifiche categorie di assistiti quali anziani, persone con disabilità e persone ristrette. La peculiare condizione di quest'ultime, infatti, dovrebbe garantire un trattamento equo nell'accesso ai servizi sanitari attraverso la previsione di criteri parzialmente differenti dal resto dell'utenza.

Al riguardo, pertanto, si rileva quanto segue:

- la necessità di rivedere i criteri stabiliti dal sistema di prenotazione regionale, così come esplicitati nella nota della Direzione sanità (circolare n. 11173 del 24 aprile 2024), con particolare riferimento all'ambito del bacino di garanzia. Dalle segnalazioni pervenute all'Ufficio il sistema di prenotazione, infatti, ha mostrato criticità poiché non tiene conto delle difficoltà di alcune categorie di utenti, quali gli anziani, i minori e le persone con disabilità, per le quali raggiungere luoghi lontani dalla propria residenza può costituire fonte di disagio e, conseguentemente, può determinare la rinuncia alle cure. Rivedere, inoltre, in questi casi la perdita automatica della priorità assegnata in caso di mancata accettazione della prenotazione individuata dal sistema;
- la necessità di garantire l'uniformità dell'offerta da parte delle Aziende Sanitarie Locali al fine di evitare disparità di trattamento tra utenti del Servizio Sanitario Regionale, con particolare riferimento all'erogazione di esami specialistici e alle prestazioni sanitarie individuate nei progetti personalizzati redatti a favore di persone con disabilità.

La garanzia di equità richiede, inoltre, che l'accesso al percorso di tutela, necessario per ottenere la prestazione nel rispetto dei codici di priorità, non deve prevedere oneri aggiuntivi a carico dell'assistito.

Pertanto, si è rilevato:

- la necessità di rivedere i requisiti per accedere alla libera prestazione intramuraria (ALPI) che deve costituire un rimedio, a carico dell'Azienda sanitaria per garantire il diritto alle cure.

La richiesta di "congrua documentazione al fine di dimostrare che la ricerca espletata [..] non ha soddisfatto la richiesta di prenotazione entro i termini previsti dal codice di priorità specifico", indicata nella nota 24.04.2024 della Direzione regionale della Sanità, inviata alle Aziende Sanitarie Locali, infatti, risulta superflua avendo il sistema già verificato l'inesistenza di una data utile per effettuare la prenotazione.

Si ritiene che la garanzia del diritto alla salute debba escludere, infatti, che "la ricerca di soluzioni alternative possa ricadere sull'assistito", con oneri ulteriori a carico di quest'ultimo, in linea con quanto affermato nel testo del Piano nazionale di Governo delle liste di Attesa 2025-2027;

d. Trasparenza

In linea con quanto evidenziato dal Piano socio sanitario, con riguardo al principio di trasparenza e al miglioramento dell'esperienza dell'utente, con riferimento alle informazioni sui tempi di attesa, si rileva alla luce delle segnalazioni ricevute quanto segue:

- la necessità di migliorare la comprensione delle informazioni sui tempi di attesa contenute nelle tabelle pubblicate sui siti delle Aziende Sanitarie Locali così da renderle più leggibili da parte del cittadino per il quale è importante che la reperibilità delle informazioni corrisponda ad una buona, se non ottima, leggibilità e comprensione delle stesse;
- la necessità di monitorare le attività dei Medici di Medicina Generale, relativamente agli appuntamenti a domicilio e presso lo studio medico, in quanto spesso prevedono tempi di attesa troppo lunghi.

B. "Innovazione e digitalizzazione" - "estensione della cartella clinica elettronica"

La digitalizzazione integrale dei processi clinici rappresenta, come riportato dal Piano socio sanitario, una leva strategica per garantire sicurezza, appropriatezza, continuità e qualità delle cure in tutto il sistema sanitario regionale.

In particolare, l'estensione della cartella clinica elettronica e l'interoperabilità del Fascicolo Sanitario Elettronico rappresentano obiettivi chiave, garantendo la disponibilità dei dati al di fuori della struttura ospedaliera e migliorando la gestione globale del paziente.

Al riguardo, pertanto, è stato evidenziato:

a. l'importanza di rendere concreto tale obiettivo, in particolare rendendo effettivo l'accesso al FSE garantendo l'interoperabilità tra le Aziende sanitarie e, per le persone ristrette, l'implementazione e l'accessibilità.

C. "Investimenti in edilizia sanitaria"

Gli investimenti di edilizia sanitaria rappresentano, secondo il Piano socio sanitario, gli strumenti essenziali per garantire l'accessibilità, la sicurezza e la qualità dell'assistenza.

Al riguardo pertanto si è ritenuto, sulla base dei casi trattati e delle interlocuzioni intercorse in questi anni con le Associazioni di tutela delle persone con disabilità, di raccomandare:

- Di prestare massima attenzione alla realizzazione di opere accessibili a tutte le persone con disabilità motorie e sensoriali per un'edilizia sanitaria completamente inclusiva e per evitare successivi interventi di abbattimento delle barriere architettoniche.

A tal fine è stata suggerita l'opportunità di prevedere il coinvolgimento, nel corso della progettazione, di associazioni per la tutela dei diritti delle persone con disabilità.

D. "Politiche di welfare abitativo"

Come riportato dal Piano socio sanitario, il Regolamento regionale n. 4 del 7 maggio 2024, ai sensi dell'articolo 4 comma 2 della legge regionale 27 febbraio 2024 n. 2 (Modifiche alla legge regionale 17 febbraio 2010, n. 3 e ulteriori disposizioni) disciplina il fondo straordinario per il pagamento dei conguagli delle utenze, destinato agli inquilini a basso reddito assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica presso le agenzie territoriali per la casa del Piemonte.

Al riguardo, in considerazione dei casi trattati dall'Ufficio, sono state formulate le seguenti raccomandazioni:

- prevedere misure volte a ridurre i tempi delle ATC nel predisporre i conguagli relativi alle spese generali e al riscaldamento degli alloggi.

Inoltre, con riferimento alla garanzia di trasparenza dell'attività e dei procedimenti amministrativi avviati dalle Agenzie Territoriali per la Casa, è stato raccomandato di:

- prevedere verifiche in ordine all'aggiornamento della Carta dei servizi delle ATC, in quanto fondamentale strumento di trasparenza per assicurare i principi di buona fede e correttezza sanciti nella L. 241/1990 (art. 1 comma 2 bis);
- prevedere una disciplina specifica e trasparente, in linea con quanto disposto dall'art. 14 della L.r. 3/2010 e dall'art. 2 del Regolamento Regionale 11/2011, per i cambi alloggio nel caso di sottoutilizzo, con riferimento all'ipotesi di successione del coniuge nell'assegnazione dell'alloggio.

Attualmente, infatti, viene applicata da ATC solo parzialmente la disciplina dettata dal suddetto regolamento, poiché non vengono predisposti i necessari programmi di mobilità in riduzione.

E. Senza fissa dimora - "Prospettive e obiettivi"

Con riferimento al progetto per la sperimentazione di "tutor socio sanitari per senza dimora", limitato ai territori di Torino e Cuneo, affidato alla Federazione italiana Organismi per le persone senza fissa dimora (fio.PSD), è stato richiesto di essere messi al corrente riguardo ai prossimi interventi previsti su tutto il territorio piemontese per garantire accesso alle cure sanitarie per le persone senza dimora.

2.4. LA COLLABORAZIONE CON IL GARANTE DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE RESTRITTIVE DELLA LIBERTA' PERSONALE.

Nel corso del 2025 il Difensore civico, in qualità di Garante per il diritto alla salute, ha intrapreso congiuntamente con la Garante delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, la disamina di alcune questioni inerenti all'accesso alle prestazioni sanitarie da parte di persone detenute.

In particolare, si è rilevato come gli Organi di Garanzia possano contribuire, in una cornice di rispetto dei diritti umani e della dignità dell'individuo, a rendere effettivo il diritto di accesso alle cure delle persone detenute la cui condizione non deve limitare in alcun modo i diritti fondamentali, tra cui quello alla salute di cui all'art. 32 della Costituzione.

Al riguardo, nell'ambito delle osservazioni al Piano socio sanitario, sono stati individuati i seguenti punti:

- necessità di estendere il Fascicolo Sanitario Elettronico alle persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale e garantire l'accesso alla documentazione sanitaria (ai sensi dell'art. 4 della L. 24/2017);
- individuazione di liste d'attesa per le persone sottoposte a misure restrittive della libertà nella Regione Piemonte;
- possibilità di uniformare Linee guida e procedure per la gestione dei farmaci nei diversi istituti penitenziari.

2.5. CONTRIBUTI E SERVIZI DEI CONSORZI SOCIO-ASSISTENZIALI

I Consorzi Socio-Assistenziali sono Enti strumentali dei Comuni che erogano servizi e contributi economici ad anziani, disabili, minori e famiglie in situazione di bisogno.
L'accesso avviene tramite l'Assistente sociale, che redige un Progetto Individualizzato per valutare la situazione reddituale e sociale dei richiedenti.

Le prestazioni si dividono in due aree principali:

- Sostegno Economico: contributi per anziani non autosufficienti (over 65) e persone con disabilità gravi finalizzati a sostenere la domiciliarità.
  Integrazione retta ovvero copertura totale o parziale dei costi per l'inserimento in strutture residenziali o centri diurni per persone non autosufficienti o persone con disabilità.
  Contributi personalizzati, ovvero finalizzati al pagamento di utenze, spese di prima necessità, affitti o esigenze specifiche,
- Servizi alla persona: assistenza domiciliare (SAD): ovvero interventi di operatori socio-assistenziali (OSA) per l'igiene personale, l'aiuto nella gestione della casa, la consegna pasti a domicilio. Sostegno ai caregiver, ovvero percorsi di sollievo e supporto per i familiari che assistono quotidianamente persone non autosufficienti.

I Consorzi Socio-Assistenziali sostengono i costi di servizi e le prestazioni attraverso un sistema di finanziamento integrato e multi-livello:

- quote dei Comuni Consorziati. La quota maggiore delle entrate è rappresentata dai trasferimenti diretti dei Comuni che fanno parte del Consorzio. I Comuni versano una quota annuale pro-capite (calcolata in base al numero di abitanti residenti) per garantire il livello base dei servizi;
- trasferimenti statali e regionali risultanti a seguito della ripartizione dei fondi dedicati alle politiche sociali effettuata dalle Regioni e dallo Stato centrale.
  Tra i principali canali ritroviamo:
  - Fondo Nazionale Politiche Sociali (FNPS) e Fondo Nazionale Non Autosufficienze (FNA);

- stanziamenti dei bilanci regionali (ad esempio la Regione Piemonte per i servizi delegati e i relativi buoni sociali);

- Fondi Sanitari Regionali: dedicati alle prestazioni "socio-sanitarie integrate" (ad esempio la quota sanitaria per i centri diurni o per le rette delle RSA).

- Compartecipazione degli Utenti beneficiari che contribuiscono al costo di alcuni servizi in base alla propria situazione economica. La quota a carico dell'utente viene calcolata tramite l'ISEE. Tale compartecipazione copre parzialmente o totalmente i costi di specifici servizi a domanda individuale (come l'Assistenza Domiciliare SAD o il servizio mensa).
- Fondi Europei europei a gestione nazionale o regionale (come il Fondo Sociale Europeo Plus - FSE+).
- Finanziamenti Straordinari. Fondi legati a progetti specifici ministeriali, della Città Metropolitana o delle Province.
- Contributi da parte di Fondazioni Bancarie e donazioni destinate a progetti sociali territoriali.

2.5.1. I centri diurni

Nella Regione Piemonte, il finanziamento dei centri diurni (sia per gli anziani non autosufficienti sia per le persone con disabilità) segue un modello basato sulla netta separazione delle prestazioni, coperte al 50% dal settore sanità e al 50% dall'area socio-assistenziale per i costi di ospitalità, pasti, attività ricreativo-educative e trasporti erogati agli utenti.

Tale quota viene finanziata attraverso i fondi del Consorzio e la compartecipazione dell'Utente (individuata in base all'ISEE), integrati da fondi statali vincolati che, attraverso la Regione Piemonte, sono trasferiti ai Consorzi: il Fondo Nazionale per le Non Autosufficienze (FNA), i Fondi Nazionali e Regionali ("Dopo di Noi"), infine il Fondo Sociale Europeo Plus (FSE+) e i programmi regionali (come la misura *"Scelta Sociale"*), per l'erogazione di buoni o voucher che possono essere spesi dalle famiglie per coprire le ore di frequenza nei centri diurni o per l'acquisto di servizi di cura.

2.5.2. Progetti Vita indipendente

I progetti di Vita Indipendente (destinati alle persone con disabilità grave o gravissima) sono finalizzati a garantire l'autonomia e l'autodeterminazione delle persone (tra i 18 e i 64 anni) attraverso l'assunzione di un assistente personale scelto direttamente dall'utente.
Tali progetti sono finanziati attraverso un sistema strutturato che unisce risorse statali e regionali e consistono nell'erogazione di contributi economici diretti che permettono di assumere e gestire in autonomia assistenti personali, coprendo anche le spese per l'inclusione sociale e relazionale.
I fondi provengono da risorse pubbliche provenienti dallo Stato (Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza -FNA e Fondo Unico per l'Inclusione delle persone con Disabilità) e dalla Regione tramite stanziamenti propri e derivanti dal Fondo Sociale Europeo Plus -FSE+.
L'erogazione concreta del contributo economico (utilizzato per assumere un assistente personale) viene poi definita tramite bandi secondo le Linee guida approvate con D.G.R. 16 maggio 2019 n. 41-8960 della Regione Piemonte.

2.5.3 Progetti domiciliari di lungo assistenza

I contributi per domiciliarità e lungo-assistenza in Piemonte sono erogati a livello locale tramite i Consorzi Socio-Assistenziali e le Aziende sanitarie locali che integrano le risorse del Fondo Nazionale Non Autosufficienza (FNA) con quelle regionali e del Fondo Sociale Europeo.

Il sistema di sostegno si articola, quindi, su due canali principali:

- **Buono Domiciliarità Regionale ("Scelta Sociale")** ovvero contributo erogato direttamente dalla Regione Piemonte per sostenere le spese di assistenza familiare.
  Si tratta di un contributo mensile del valore di 600 euro, riconosciuto al massimo per 24 mensilità, spendibile per l'acquisto di servizi di assistenza familiare o di assistenza educativa nel caso di persone non autosufficienti (persone anziane o persone con disabilità) e minori, residenti in Piemonte.

La misura è finanziata dal Fondo Sociale Europeo Plus - programmazione 2021-2027 principale strumento dell'Unione Europea per migliorare l'occupazione, l'istruzione e l'inclusione sociale in tutti gli Stati membri;

- **Contributi ed Assegni di Cura** finanziati con il Fondo Nazionale per la Non Autosufficienza (FNA) e gestiti a livello territoriale per finanziare progetti personalizzati (PAI - Progetto Assistenziale Individualizzato).

  I contributi prevedono:

  - Assegno di cura (per assunzione badante/OSS): finalizzato a rimborsare parzialmente i costi per l'assunzione di un assistente familiare con regolare contratto
  - Contributo per i familiari (cura a carico della famiglia**):** finalizzato a sostenere il lavoro di cura svolto dal caregiver familiare (solitamente fra 300 euro e 400 euro mensili in base all'intensità assistenziale definita dalla valutazione).

2.5.4. Le istanze pervenute all'Ufficio

È pervenuta al Difensore civico, da parte di un'Associazione di tutela di persone in condizione di disabilità, un'istanza avente ad oggetto asserite difficoltà economiche di un Consorzio nel garantire l'apertura del Centro diurno, il finanziamento di progetti di Vita indipendente e i contributi per il sostegno della domiciliarità in lungo assistenza.

Al riguardo, il Difensore civico ha richiesto informazioni al Consorzio che, in riferimento alle questioni sottoposte all'attenzione dell'Ufficio, riconduceva la causa dei disservizi al mancato trasferimento di risorse da parte della Regione e del Ministero competente.

In merito, quindi, il Difensore civico ha interpellato gli Uffici regionali che sottolineavano come il Piano di attività di un Ente Gestore non debba basarsi unicamente sui trasferimenti di terzi.

Gli Enti Gestori, infatti, secondo quanto riferito dagli Uffici regionali, al fine di evitare disservizi nell'erogazione delle prestazioni socioassistenziali, dovrebbero aumentare la liquidità attraverso l'incremento della quota capitaria dei Comuni consorziati.

Per contro, il Consorzio opponeva l'impossibilità contabile, in assenza di un accrescimento dei servizi offerti, di utilizzare l'aumento della quota capitaria per erogare contributi ovvero di pagare una spesa legata a fondi vincolati, in quanto finanziati da Stato e Regioni.

I RILIEVI DEL DIFENSORE CIVICO

Le entrate degli Enti gestori previste dal Testo Unico Enti Locali[1] (art. 180) devono essere considerate, dal punto di vista contabile, vincolate in termini di competenza e di cassa.

All'interno del bilancio, quindi, deve sussistere una corrispondenza tra lo stanziamento del capitolo di entrata e il corrispondente capitolo di spesa, mentre nella gestione della cassa occorre utilizzare quelle specifiche entrate di denaro solo ed esclusivamente per determinati scopi.

Il ritardo, nel trasferimento dei fondi da parte dello Stato e della Regione, ha messo in luce la difficoltà per il Consorzio di erogare tempestivamente, in assenza di altra liquidità, contributi e servizi socioassistenziali e, per contro, la necessità di trovare una soluzione al fine di permettere l'accesso a prestazioni inerenti a diritti e bisogni fondamentali delle persone.

Il Difensore civico, quindi, ha rilevato la necessità per il Consorzio di procedere ad una disamina della questione concernente le possibili soluzioni contabili per aumentare la liquidità dell'ente e, in particolare, di evidenziare termini e modalità in cui l'eventuale aumento della quota capitaria dei Comuni consorziati possa essere impegnata e utilizzata per pagare spese contributi per la domiciliarità, i progetti di vita indipendente e il servizio di apertura del centro diurno nel caso di ritardo da parte del Ministero e/o Regione nel trasferimento di fondi vincolati a tale scopo.

[1] Entrate correnti di natura tributaria, contributiva e perequativa, Trasferimenti correnti, Entrate in conto capitale, Entrate da riduzione di attività finanziarie e Accensione di prestiti

3. SEZIONE TERZA: AREA TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE, ACCESSO DOCUMENTALE E ACCESSO GENERALIZZATO

Nell'anno 2025 la macro-area della Partecipazione al procedimento ha raggiunto un numero complessivo di 82 fascicoli, dei quali 54 relativi a istanze per il riesame di dinieghi parziali o totali o di differimento a istanze di accesso agli atti, presentate dai cittadini all'Amministrazione regionale, agli Enti locali piemontesi o a altre pubbliche Amministrazioni per le quali vi è la competenza del Difensore civico regionale.

I restanti 28 casi hanno riguardato, invece, richieste di informazioni in merito alle modalità di accesso alla documentazione amministrativa, anche da parte di consiglieri di Enti locali, segnalazioni in materia di partecipazione al procedimento, nonché istanze irricevibili o improcedibili.

3.1 INCONTRO DEL COORDINAMENTO NAZIONALE DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME ITALIANE CON LA COMMISSIONE PER L'ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI (CADA).

Il 4 giugno 2025 si è tenuto a Roma un incontro tra il Coordinamento e la Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi (CADA) al fine di avviare un confronto su alcune criticità riscontrate nell'ambito del procedimento di riesame in materia di accesso documentale, così come disciplinato dagli artt. 22 e ss della L. 241/90.

Tra i temi affrontati si è discusso della mancata ostensione, non così infrequente, della documentazione da parte dell'Amministrazione in spregio a quanto disposto dall'art. 25 c. 4 della L. 241/90.

Tale norma, infatti, statuisce che, se l'Amministrazione non emana il provvedimento motivato confermativo del diniego o del differimento entro 30 giorni dalla comunicazione del Difensore civico o della Commissione, l'accesso è consentito.

Stante l'assenza di poteri coercitivi, in forza dei quali obbligare l'Amministrazione ad attenersi al dettato normativo, si è discusso su quali rimedi potrebbero essere adottati per garantire il rispetto della disposizione di legge.

Una delle possibilità prospettate riguarderebbe, oltre al mero richiamo rivolto all'osservanza del dettato normativo da parte dell'Amministrazione, l'opportunità di introdurre una norma che, analogamente a quanto già previsto dall'art. 5 comma 10 del D.lgs.33/2013 in materia di accesso civico, preveda la segnalazione all'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) della pubblica Amministrazione inadempiente.

Altro tema, trattato congiuntamente, ha riguardato l'ipotesi di richiesta di riesame presentata dal controinteressato al Difensore civico o alla Commissione con riferimento al provvedimento di accoglimento dell'istanza di accesso agli atti. Occorre rilevare, infatti, come il succitato ricorso del controinteressato, non sia disciplinato dall'art. 25 della L. 241/1990.
Il D.P.R. 184/2006, per contro, all'art. 12 comma 1 prevede che anche il controinteressato possa presentare ricorso avverso le determinazioni che consentono l'accesso agli atti, trasmettendolo alla CADA.
Tale facoltà può quindi estendersi, per quanto di competenza, anche al Difensore civico in virtù del comma 10 dell'art. 12 che statuisce "*la disciplina di cui al presente articolo si applica in quanto compatibile al ricorso al Difensore civico […]*".
Si è, inoltre, rilevata l'assenza di una previsione normativa che disponga la sospensione dell'ostensione dei documenti da parte della pubblica Amministrazione, per un tempo sufficiente a consentire ai controinteressati di presentare ricorso, così come previsto, in materia di accesso generalizzato.
In particolare, l'art. 5 comma 6 del D.lgs 33/2013 statuisce che *"In caso di accoglimento della richiesta di accesso civico nonostante l'opposizione del controinteressato […] l'Amministrazione ne dà comunicazione al controinteressato e provvede a trasmettere al richiedente i dati o i documenti richiesti* ***non prima di 15 giorni*** *dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del controinteressato*".

Quanto invece alla richiesta di accesso alla cartella sanitaria del paziente, si è esaminata la disciplina dettata dall'art. 4 comma 2 della Legge Gelli - Bianco (L. 24/2017) che dispone: "*La direzione sanitaria della struttura pubblica o privata,* ***entro sette giorni*** *dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, in conformità alla disciplina sull'accesso ai documenti amministrativi e a quanto previsto dal codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, fornisce la documentazione*

sanitaria disponibile relativa al paziente, preferibilmente in formato elettronico; le eventuali integrazioni sono fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di trenta giorni dalla presentazione della suddetta richiesta […]".

La norma richiama la disciplina dettata in materia di accesso documentale. Si è, quindi, discusso in merito alla brevità del termine di sette giorni rispetto alla disciplina dettata dall'art. 3 comma 1 del DPR 184/06 in ordine all'eventuale comunicazione al controinteressato, nonché dal comma 2 per la presentazione di motivata opposizione.

Il confronto con la Commissione ha, inoltre, riguardato la valenza giuridica dei regolamenti emanati ai sensi del comma 2 dell'art. 24 della L. 241/1990 che, potendo limitare l'accesso agli atti, hanno efficacia erga omnes e sono fonti secondarie del diritto, nonché l'utilità, ai fini operativi dei rispettivi uffici, di redigere un elenco delle Amministrazioni territoriali e periferiche per individuare e meglio definire le rispettive competenze.

Si è poi convenuto che, nel caso di erronea, ma tempestiva trasmissione del ricorso alla CADA, nei casi in cui la competenza alla trattazione risulti invece attribuita al Difensore civico regionale, il termine di 30 giorni per l'adozione del provvedimento sulla legittimità del diniego possa decorrere dalla data di ricezione da parte del Difensore civico degli atti trasmessi dalla CADA.

3.2 INCONTRO DEL COORDINAMENTO NAZIONALE DIFENSORI CIVICI DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME ITALIANE CON I FUNZIONARI DELL'UFFICIO DEL GARANTE PER LA PROTEZIONE DATI PERSONALI (GPDP) PER LA TUTELA DI CONTROINTERESSATI IN MATERIA DI ACCESSO AGLI ATTI.

In data 6 ottobre 2025 si è tenuto a Roma un incontro con alcuni funzionari dell'Ufficio del Garante per la Protezione dei Dati Personali (GPDP) per confrontarsi su questioni di interesse comune e attinenti al parere che, in materia di accesso generalizzato, i Difensori civici regionali devono richiedere all'Autorità Garante quando l'accesso sia stato negato o differito per ragione attinenti alla tutela dei dati personali.

È stata evidenziata da parte del Coordinamento la necessità che, anche con riferimento all'accesso documentale, possa essere richiesto da parte del Difensore civico un parere al GPDP nel caso di diniego o differimento di accesso documentale disposto a tutela di dati personali.
In tal modo, si renderebbe uniforme la disciplina in materia di accesso che, sulla richiesta al GPDP, dispone quanto segue:

- art. 25 comma 4 della L. 241/1990 prevede la richiesta di parere al GPDP unicamente da parte della Commissione per l'Accesso ai Documenti Amministrativi (CADA);
- art. 5 comma 8 D.lgs. 33/2013 stabilisce che, per il procedimento di riesame di diniego di accesso civico generalizzato, il Difensore civico regionale richieda il parere al GPDP, a tutela dei dati personali (art. 5 bis comma 2 lett. a).

Un'altra questione, affrontata nell'incontro con l'Ufficio del Garante, ha riguardato l'esigenza di prevedere, al fine di tutelare la riservatezza dei controinteressati in caso di accoglimento dell'istanza di accesso, che l'Amministrazione ne dia comunicazione e sospenda la trasmissione all'accedente dei documenti richiesti per un termine di quindici giorni, decorrenti dalla ricezione della succitata comunicazione da parte del controinteressato.
Anche in questo caso si renderebbe uniforme la disciplina con quella prevista in materia di accesso generalizzato che dispone quanto segue:

- l'art. 5 comma 9 del D.lgs. 33/2013, nei casi di accoglimento della richiesta di accesso, dispone che il controinteressato possa presentare istanza di riesame al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) e, per i soli atti di Regioni ed Enti locali, ricorso al Difensore civico regionale;
- l'art. 5 comma 6 del succitato D. lgs 33/2013, in particolare**,** statuisce che in caso di accoglimento della richiesta di accesso civico, "nonostante l'opposizione del controinteressato" e "salvi i casi di comprovata indifferibilità", l'Amministrazione deve darne comunicazione al controinteressato e trasmettere al richiedente, i dati e/o i documenti richiesti, non prima di quindici giorni che decorrono dalla comunicazione effettuata al controinteressato".

Dalla lettura della norma, infatti, emerge pianamente che l'Amministrazione è tenuta a dare comunicazione al controinteressato e che quest'ultimo ha facoltà di presentare richiesta di

riesame al RPCT oppure ricorso al Difensore civico, nel termine di 15 giorni, con conseguente sospensione dell'ostensione degli atti.

Tale sospensione del procedimento non è contemplata nell'ambito dell'accesso documentale, pur prevedendo il DPR 186/2006 (di attuazione della L: 241/1990) la possibilità per i controinteressati di presentare ricorso alla CADA o al Difensore civico regionale (art. 12 comma 1 e art. 12 comma 10).

Tale lacuna, pertanto, potrebbe vanificare il diritto del controinteressato di presentare ricorso ai sensi dell'art. 12 del D.P.R. 186/2006 a tutela dei suoi interessi e, in special modo, dei suoi dati personali.

3.3 LA DECISIONE DELLA CORTE DI GIUSTIZIA DELL'UNIONE EUROPEA DEL 26 OTTOBRE 2023 SULLA GRATUITÀ DELLA PRIMA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA.

La prima copia della cartella clinica deve essere rilasciata gratuitamente quando la richiesta è esercitata ai sensi degli artt. 12 e 15 del Regolamento generale dell'Unione Europea sulla protezione dei dati 2016/ 679 (General Data Protection Regulation - GDPR) nell'ambito del diritto di accesso ai dati personali.

Come chiarito dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea, con la sentenza del 26 ottobre 2023 (causa C-307/22), una normativa nazionale che imponga al paziente il pagamento delle spese per ottenere la prima copia della propria documentazione sanitaria, ai sensi dei succitati artt. 12 e 15, è incompatibile con il richiamato Regolamento2016/ 679.

L'interessato, inoltre, secondo quanto affermato dalla Corte di Giustizia UE, non è tenuto a indicare le ragioni della richiesta che potrebbero, anche, avere uno scopo "estraneo a quelli di cui al considerando 63, prima frase di detto regolamento" (ad esempio verificare le cure ricevute, ottenere un secondo parere o valutare eventuali responsabilità).

La gratuità, in ogni caso, riguarda esclusivamente la prima copia della cartella sanitaria: per eventuali copie ulteriori il Titolare del Trattamento può chiedere un contributo limitato ai costi amministrativi sostenuti, purché ragionevole.

Parimenti, ai sensi del paragrafo 5 del succitato art. 12, richieste "manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo" possono giustificare un rifiuto o l'addebito di un contributo da parte del Titolare del trattamento.

3.3.1 La segnalazione al Difensore civico

Si è rivolta all'Ufficio del Difensore civico una Associazione di tutela dei diritti dei cittadini in ambito sanitario richiedendo alcuni chiarimenti in merito a quanto comunicato dalla Direzione generale della Sanità della Regione Piemonte sulla gratuità della prima copia della cartella clinica, richiesta ai sensi degli artt. 12 e 15 del Regolamento UE 679/2016.
Secondo quanto affermato dalla suddetta Direzione, il diritto di ottenere una riproduzione della cartella sanitaria non si traduce in un diritto automatico e incondizionato "alla consegna di copia integrale di ogni documento contenuto nella cartella stessa, salvo che ciò risulti necessario al fine di garantire l'esattezza, la completezza e l'intelligibilità delle informazioni richieste".

Al riguardo, la Corte di Giustizia UE ha precisato che "per quanto riguarda i dati relativi alla salute dell'interessato, tale diritto include in ogni caso quello di ottenere una copia dei dati della sua cartella medica contenente informazioni quali diagnosi, risultati di esami, pareri di medici curanti o eventuali terapie o interventi praticati al medesimo".

Alla luce di quanto espresso dalla giurisprudenza comunitaria, questo Ufficio ritiene che la richiesta della prima copia della cartella clinica, formulata ai sensi degli artt. 12 e 15, pertanto, debba essere accolta rilasciando gratuitamente ogni documento contenente le suddette informazioni e, in particolare, quelli contenenti dati relativi alla cartella medica quali diagnosi, risultati di esami, pareri di medici curanti o eventuali terapie o interventi praticati.

In conclusione, la richiesta di copia della cartella clinica dovrà essere rivolta al Titolare del Trattamento e, come evidenziato dalla Corte di Giustizia UE, esclusivamente indicando gli art. 12 e 15 del GDPR non rivestendo alcuna rilevanza la motivazione che potrebbe, quindi, anche essere assunta o riferita a scopi estranei a quelli concernente la protezione dei dati personali.

Alla luce delle considerazioni anzi esposte, il Difensore civico intende avviare un'interlocuzione con la Direzione generale Sanità della Regione Piemonte al fine di chiarire la corretta applicazione degli artt. 12 e 15 del Regolamento alla luce della sentenza della Corte di Giustizia UE.

4. SEZIONE QUARTA: ANTIDISCRIMINAZIONE E PARI OPPORTUNITA'

Nel corso dell'anno 2025 il Difensore civico, nell'esercizio della funzione di garanzia del divieto di discriminazione e del principio di pari opportunità -art. 2 comma 6 della l. r 50/1981-, ha trattato numerose istanze inerenti alla condizione di disabilità, tra cui la riserva di posti auto, la fissazione della data per la visita di accertamento dell'invalidità civile e l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario.

Specifico risalto, inoltre, è stato dato al tema dell'autonomia delle persone con disabilità nell'ambito del trasporto pubblico e degli ambienti di vita.

4.1. TRASPORTO E MOBILITA'

È pervenuta all'Ufficio del Difensore civico una segnalazione avente per oggetto l'accesso alla tariffa agevolata, prevista per il parcheggio di interscambio, ai possessori Carta annuale gratuita riservata alle persone con disabilità per viaggiare su tutta la rete di trasporto pubblico regionale.

In particolare, il segnalante ha riferito che l'agevolazione è prevista per i soli possessori di abbonamento ordinario (mensile o annuale) e Under 26 (annuale) al Trasporto Pubblico Locale e che il Comune ha motivato l'esclusione, dalla succitata agevolazione, sulla base delle seguenti considerazioni:

- "la tariffa agevolata è prevista per i possessori di abbonamenti ordinari -cioè corrispondenti il prezzo pieno dell'abbonamento - al trasporto pubblico locale (TPL) e Under 26";
- al possessore della carta annuale gratuita, riservata alle persone con disabilità, è consentito "viaggiare liberamente sui mezzi del trasporto pubblico locale ma senza corrispondere alcuna tariffa, gratuitamente";
- non è ravvisabile quindi "un'uguaglianza tra le due situazioni" ovvero tra il titolare di un abbonamento ordinario a pagamento e quello di una Carta abilitante a utilizzare gratuitamente il Trasporto Pubblico Locale "che possa comportare un paritario trattamento nelle scelte operate in merito ai costi dei parcheggi di interscambio";

- il titolare della suddetta Carta può accedere all'agevolazione in questione qualora "fosse anche titolare di CUDE" (Contrassegno Unificato Disabili Europeo) [2].

In merito a quanto affermato dal Comune, il segnalante evidenziava che il possesso della Carta costituisce una misura atta a consentire parità di trattamento alle persone con disabilità e, pertanto, non può fondare distinzioni basate su altre condizioni, diverse dalla disabilità, quali la gratuità dell'abbonamento.

Al riguardo, questo Ufficio ha chiesto al Comune di fornire informazioni e di motivare, alla luce delle definizioni contenute nell'art. 2 del D.lgs. 3 maggio 2024, n. 62[3], nonché dei requisiti previsti per il CUDE, le ragioni dell'esclusione per i possessori della Carta dalla tariffa agevolata per il posteggio presso l'interscambio.

Il Comune ha risposto informando l'Ufficio in ordine alle interlocuzioni intercorse tra il Servizio Mobilità, Esercizio e Trasporto Pubblico Locale e l'Assessorato ai trasporti del Comune e l'azienda affidataria del servizio di Trasporto Pubblico Locale.
Nello specifico è stato evidenziato che l'agevolazione per il posteggio presso l'interscambio è prevista solo per i possessori di abbonamenti ordinari o under 26 ma che, alla luce delle definizioni contenute nell'art. 2 del D.lgs. 3 maggio 2024 n. 62, è stato ritenuto opportuno avviare un confronto sul tema e proposto di organizzare un incontro congiunto tra il Comune, la società affidataria, la Città Metropolitana e la Regione Piemonte, al fine di approfondire la questione e valutare possibili soluzioni.

[2] Il CUDE (Contrassegno Unificato Disabili Europeo) spetta alle persone con capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta e alle persone non vedenti
[3] Decreto Legislativo 3 maggio 2024 n. 62 "Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato".

4.2. ABITAZIONE E AMBIENTI DI VITA

È pervenuta all'Ufficio del Difensore civico, da parte di un'assegnataria di alloggio di edilizia residenziale pubblica, una richiesta di intervento avente per oggetto il diniego di cambio alloggio comunicato dall'Agenzia Territoriale per la Casa.

La segnalante esponeva, al riguardo che l'alloggio attualmente detenuto non consentiva al figlio, in condizioni di disabilità, di proseguire anche a casa i percorsi educativo-terapeutici in corso, ragione per cui sarebbe stato auspicabile un alloggio più vicino alla scuola, come indicato dalla relazione dei Servizi sociali.

Per contro, ATC aveva ritenuto la suddetta relazione insufficiente poiché "non indica l'assoluta necessità di cambio alloggio".

In merito, il Difensore civico ha osservato che l'art. 3 del Nuovo regolamento per la mobilità degli assegnatari (DPGR 4.10.2011 n.11/R) dispone siano concessi cambi di alloggio "in via eccezionale, su richiesta degli utenti in deroga al bando, a seguito di situazioni particolarmente gravi e, quindi, meritevoli di tutela che godono di precedenza, quali […] gravi patologie, debitamente documentate, che rendano impossibile o gravemente difficoltoso il godimento dell'unità immobiliare assegnata, sopravvenute all'assegnazione o al precedente cambio".

Inoltre, il Difensore civico ha evidenziato che anche il Servizio di Neuropsichiatria Infantile, in ragione della situazione clinica compromessa, aveva richiesto "un ambiente abitativo idoneo allo sviluppo e alla sicurezza" per cui aveva prospettato che "sarebbe utile avere più spazio a disposizione".

La mancanza di spazio, quindi, secondo le succitate relazioni pregiudicava lo sviluppo e la sicurezza del minore, riducendo la sua autonomia e rendendo problematico il godimento dell'unità immobiliare.

Infine, il D.lgs. 62/2024 garantisce, "in coerenza con la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, fatta a New York il 13 dicembre 2006, ratificata e resa esecutiva con legge 3 marzo 2009 n. 18, l'effettivo e pieno accesso al sistema dei servizi, delle prestazioni, dei supporti, dei benefici e delle agevolazioni, anche attraverso il ricorso all'accomodamento ragionevole e al progetto di vita individuale, personalizzato e partecipato, secondo i principi di autodeterminazione e non discriminazione".

L'art. 5 bis della L. 104/1992 (introdotto dall'art. 17 comma 1 del D. lgs. 3 maggio 2024 n. 62), infatti, dispone che "nei casi in cui l'applicazione delle disposizioni di legge, non garantisce alle

persone con disabilità il godimento e l'effettivo e tempestivo esercizio, su base di uguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e delle libertà fondamentali, l'accomodamento ragionevole […] individua le misure e gli adattamenti necessari, pertinenti, appropriati e adeguati, che non impongano un onere sproporzionato o eccessivo al soggetto obbligato".

Il diniego di accomodamento ragionevole può essere oggetto di ricorso, ai sensi degli artt. 3 e 4 della Legge 1.03.2006 n. 67, volto ad accertare la sussistenza di fattispecie di discriminazione.

Per tali ragioni il Difensore civico ha chiesto ad ATC di chiarire le motivazioni per cui la disabilità del minore non sia stata considerata patologia che renda gravemente difficoltoso il godimento dell'unità immobiliare assegnata.

La suddetta Agenzia ha risposto evidenziando che la valutazione effettuata non ha in alcun modo "messo in discussione la condizione sanitaria del minore, né la gravità della patologia dallo stesso sofferta, circostanze che risultano adeguatamente documentate e pienamente considerate nel corso dell'istruttoria".

Ciò che non è stato possibile accertare, ha osservato ATC, sulla base della documentazione prodotta, "è il nesso tra la condizione sanitaria rappresentata e l'impossibilità o la grave difficoltà di utilizzo dell'alloggio attualmente assegnato, requisito espressamente richiesto dall'art. 3 del Regolamento per la mobilità ai fini dell'accoglimento di una domanda di cambio in deroga".

La documentazione sanitaria prodotta indica, secondo quanto riferito da ATC "soltanto l'opportunità e l'utilità di una diversa soluzione abitativa, ma non contiene una valutazione espressa dalla quale emerga che l'attuale alloggio sia divenuto inidoneo, incompatibile o non adeguatamente fruibile dal minore in ragione della patologia certificata".

Secondo quanto sostenuto da ATC, l'interessata per accedere al cambio alloggio dovrebbe integrare la documentazione, presentando ulteriori elementi documentali attestanti "in modo specifico l'eventuale impossibilità o grave difficoltà di fruizione dell'alloggio attualmente occupato in relazione alle esigenze derivanti dalla condizione sanitaria del minore", al fine di ottenere una nuova valutazione.

4.3. LA COLLABORAZIONE CON IL GARANTE PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

Nel corso dell'anno 2025 particolare attenzione, inoltre, è stata posta alle questioni concernenti l'assistenza scolastica e l'assegnazione di insegnanti di sostegno a studenti minori con disabilità che, anche nell'interesse del minore e della famiglia, sono state trattate congiuntamente con il Garante regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza.

4.3.1. Assegnazione di ore per il sostegno scolastico

Si è rivolto a questo Ufficio il padre di uno studente della scuola secondaria inferiore evidenziando che nel Piano Individualizzato, redatto per l'anno scolastico 2025-2026, erano state previste 22 ore settimanali di sostegno, ma che l'Istituto scolastico aveva provveduto ad assegnare solo 9 ore settimanali.

Il segnalante esponeva, altresì, che tale decisione era stata assunta in funzione del progetto educativo e della presenza di altri alunni con disabilità per cui erano stati assegnati alla classe quattro insegnanti di sostegno per un complessivo monte ore settimanale di 36 su 32 ore effettive.

Il padre dello studente riferiva, al riguardo, che lo stesso insegnante di sostegno non avrebbe potuto seguire contemporaneamente più alunni in condizione di disabilità e che le ore di sostegno non dovevano essere conteggiate contemporaneamente, dal momento che l'assegnazione è finalizzata allo sviluppo di un progetto educativo personalizzato sul singolo alunno.

Al riguardo, gli Organi di garanzia hanno richiesto informazioni all'Istituto scolastico con particolare riferimento alle ragioni della riduzione a 9 ore settimanali delle ore previste per il sostegno.

In merito il succitato Istituto ha riferito che le istituzioni scolastiche ogni anno predispongono l'organico di sostegno, richiedendo all'Ufficio Scolastico Provinciale (USP) un monte ore adeguato al Profilo di Funzionamento di ciascun alunno o, in assenza di esso, alla Diagnosi funzionale. La richiesta viene corredata dai documenti relativi.

Solo in casi particolari, a seguito di una relazione di gravità, nella scuola secondaria si può chiedere all'USP un numero di ore maggiore, fino a un massimo di 18.
Nel caso specifico, sul documento prodotto dalla "Commissione medica per l'accertamento dell'handicap", datato 29.01.2025, si individuava un grado di disabilità lieve (art. 3 comma 1 della Legge 104/92) per cui la scuola, salvo eccezioni, non può richiedere più di 9 ore di sostegno.
Inoltre, l'indicazione delle 22 ore contenuta nel Piano Individualizzato non era stata trasfusa nel Piano Educativo Individualizzato (PEI) che, pertanto, non conteneva alcuna proposta quanto al numero di ore di sostegno per l'anno successivo, bensì evidenziava valutazioni molto positive sulle competenze raggiunte dall'alunno.
In ogni caso, come sottolineato dal Dirigente scolastico, audito dagli Organi di Garanzia, il proficuo miglioramento dello studente era stato confermato anche nella seduta di verifica intermedia del Gruppo di Lavoro Operativo (GLO)[4], ragione per cui la famiglia aveva espresso condivisione e soddisfazione per l'operato della scuola.

4.3.2 Trasferimento di studente minore in condizione di disabilità per iscrizione alla prima classe della scuola primaria

Si sono rivolti all'Ufficio del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza i genitori di uno studente, in condizione di disabilità, per segnalare asseriti "plurimi dinieghi opposti alle istanze" presentate dalla famiglia per l'iscrizione del figlio alla classe prima, nonostante l'avvenuta ammissione alla seconda, presso un diverso Istituto del Comune di residenza, nonché "per sollecitare gli Uffici preposti ad adottare i provvedimenti necessari in riferimento alla situazione del minore".

I segnalanti evidenziavano, infatti, che il precedente anno scolastico (2024/2025) era stato connotato da "irrimediabili divergenze sull'esigenze formative del minore che avevano arrecato

[4] D.lgs. n. 66/2017, attuativo della legge 107/2015, c.d. Buona Scuola, ha istituito il GLO con lo scopo di elaborare, monitorare e approvare il P.E.I. – Piano Educativo Individualizzato per gli studenti con disabilità certificata. Il GLO è un organo collegiale presieduto dal dirigente scolastico o suo delegato e composto dai docenti del consiglio di classe o interclasse, i genitori dello studente e le figure esterne rilevanti, nel caso di specie Neuropsichiatria infantile, referenti autismo.

un grave pregiudizio allo stesso costringendolo in extremis, e al sol fine di preservare la sua incolumità psico-fisica, a non frequentare più l'Istituto sin da gennaio".

Per tali ragioni, quindi, i genitori avevano intrapreso la ricerca di un diverso Istituto scolastico ove trasferire il figlio e avviare nuovamente il ciclo di istruzione primaria.

Tuttavia, come riferito dagli esponenti, "pur avendo coinvolto ed interpellato tutte le istituzioni preposte, […] sono stati destinatari di plurimi dinieghi sul presupposto erroneo dell'indisponibilità di posti vacanti e ciò nel più totale silenzio dell'Ufficio Scolastico Regionale per il Piemonte".

Al riguardo, Il Difensore civico congiuntamente al Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza ha avviato un intervento al fine di tutelare, rispettivamente, il principio di buona amministrazione e il diritto del minore e della famiglia all'istruzione scolastica e ai servizi e alle prestazioni previsti per gli alunni in condizioni di disabilità.

L'Ufficio Scolastico Regionale (USR), interpellato in merito, ha riferito di avere avviato verifiche sul caso in questione presso la scuola dell'Infanzia di provenienza, da un lato, e l'Istituto presso il quale il minore era stato iscritto alla classe prima della scuola primaria, dall'altro.

Il suddetto Ufficio ha quindi accertato che il minore, risultava iscritto alla seconda classe della scuola primaria presso un Istituto scelto dalla madre al momento del passaggio dalla scuola dell'infanzia, nonostante la Dirigente scolastica di quest'ultima avesse, in tempo utile, prospettata l'opportunità di iscrivere il bambino in altro plesso scolastico della Città, in quanto più favorevole per l'inclusione del minore.

Sulla base dei documenti pervenuti dall'Istituto di attuale iscrizione del minore, inoltre, emergeva l'impegno profuso per far riprendere la frequenza al bambino, interrotta nel mese di dicembre 2024, senza giustificato e documentato motivo da parte della famiglia.

In particolare, è risultato che l'alunno aveva potuto fruire negli anni, presso ciascuna delle due scuole statali frequentate, di docente/i di sostegno in classe oltre che di un educatore comunale per il tempo scuola settimanale e di tutte le misure previste dalla legge 104/92 e s.m.i.

Nello specifico, dal Verbale del GLO del 21.11.2024 emergeva che l'allievo per l'a.s. 2024/25 era stato seguito da due docenti di sostegno per tutte le ore di tempo scuola previste (23 settimanali su 26) e che la riduzione di frequenza era stata determinata dalla necessità del bambino di sottoporsi a sedute di logopedia, come concordato da tutti gli operatori intra ed extra scuola coinvolti per l'inclusione scolastica del bambino.

Sulla base di tali fatti, L'Ufficio Scolastico Regionale concludeva che il minore risultava regolarmente iscritto alla classe 2^ della scuola primaria e che "eventuali richieste di trasferimento da un Istituto scolastico a un altro, debbono […] essere avanzate formalmente e per iscritto alla scuola di attuale frequenza da parte della famiglia, dopo aver contattato la scuola di accoglienza per verificarne la disponibilità rispetto alle classi autorizzate e funzionanti e alla garanzia delle misure da predisporre per l'inclusione scolastica". Adempimenti, questi, che allo stato degli atti non erano stati assolti, poiché "risultava unicamente una e-mail della madre di richiesta di approvazione del trasferimento dalla scuola, nella quale però non era stato indicato né l'Istituto Scolastico presso il quale trasferire il minore, né tantomeno l'avvenuto contatto con l'Istituto accogliente".

Anche, l'eventuale trattenimento nella stessa classe di un allievo, precisava l'Ufficio Scolastico Regionale, "deve essere preventivamente condiviso con la famiglia (art.3 D.lgs. n. 62/2017), motivato e deliberato dagli Organi collegiali scolastici competenti, nel caso di specie, dall'Interclasse della scuola primaria presso il quale il minore aveva frequentato la classe prima" e che, al riguardo, non erano emerse richieste "da parte della famiglia alla scuola, né momenti di formale condivisione in sede di GLO, relativi a una eventuale non promozione all'a.s. successivo e quindi al trattenimento in prima".

Infine, il succitato Ufficio rendeva noto di avere informato il Comune di residenza, che per legge concorre in termini di competenze circa l'assolvimento dell'obbligo scolastico dei minori, nonché la Procura della Repubblica presso il Tribunale in ordine alla mancata frequenza scolastica.

Alla luce della risposta fornita dall'Ufficio Scolastico Regionale, gli Organi di garanzia hanno provveduto a informare gli esponenti evidenziando come l'Istituto scolastico presso il quale il minore risultava iscritto avesse posto in essere attività, iniziative e incontri per garantire a quest'ultimo la frequenza scolastica.

I Garanti, inoltre, evidenziavano come le assenze ingiustificate costituiscano una violazione dell'obbligo scolastico gravante sui genitori che devono, quindi, adoperarsi per garantire la frequenza del figlio presso la scuola, ove risulta iscritto, ovvero procedere formalmente all'iscrizione presso un altro Istituto, rispettando in ogni caso il provvedimento di ammissione alla classe seconda, nonché la procedura indicata nella comunicazione dell'Ufficio Scolastico Regionale.

4.3.3. Assistenza durante l'orario di mensa scolastica

È pervenuta all'Ufficio del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza una segnalazione avente ad oggetto la frequenza di un minore, persona in condizione di disabilità, presso un Istituto scolastico ubicato in un Comune diverso da quello di residenza.

In particolare, il padre ha riferito la mancata assegnazione di un assistente all'autonomia e alla comunicazione durante l'orario di mensa scolastica.

Al riguardo il Difensore civico, congiuntamente al Garante per l'infanzia e l'Adolescenza, ha provveduto a contattare la Dirigente Scolastica dell'Istituto frequentato dal minore e, successivamente, il Servizio Istruzione del Comune di residenza.

All'esito di tali incontri, valutate le informazioni assunte, gli Organi di Garanzia evidenziavano al Comune di residenza, secondo quanto affermato dalla Corte di Cassazione (decisione n. 20504 del 30 luglio 2019), l'importanza dell'educazione alimentare e del ruolo della mensa scolastica nel promuovere una sana alimentazione e la socializzazione tra gli alunni, osservando che il tempo mensa è parte integrante del tempo scuola.

Per quanto concerne l'erogazione del servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione, i Garanti sottolineavano come il DPR 616/1977 (articoli 42-45), la L. 104/1992 (art. 13 commi 1 e 3), il D.lgs. 112/1998 (art. 139 comma 1 lettera c) e, da ultimo, il D.lgs. n. 66/2017 (art. 3) prevedano l'obbligo esclusivo a carico degli Enti locali.

Al riguardo, la legge 30.12. 2023 n. 213 recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2024 e bilancio pluriennale per il triennio 2024-2026", infatti, ha istituito il Fondo unico per l'inclusione delle persone con disabilità con una dotazione di euro 552.177.454 per l'anno 2024 e di euro 231.807.485 annui a decorrere dall'anno 2025 "al fine di assicurare un'efficiente programmazione delle politiche per l'inclusione, l'accessibilità e il sostegno a favore delle persone con disabilità" (art. 1 comma 210).

Tra le finalità del Fondo, in particolare, è previsto (art. 1 comma 213, lettera a) il potenziamento dei servizi di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per gli alunni con disabilità della Scuola dell'infanzia, della Scuola primaria e della Scuola secondaria di primo e secondo grado.

Nel caso in cui l'alunno assistito frequenti una scuola in un Comune diverso da quello di residenza, inoltre, come evidenziato dal Ministero per la disabilità (https://disabilita.governo.it/it/avvisi-e-bandi/fondo-per-l-assistenza-all-autonomia-e-alla-comunicazione-degli-alunni-con-disabilita-pubblicate-le-faq/) "l'utilizzo delle somme assegnate

dovrà comunque tenere conto dell'esigenza di assicurare o potenziare il servizio nei confronti dell'alunno frequentante non residente".

A tal fine i decreti interministeriali 14 agosto 2023 e 9 settembre 2024 hanno previsto espressamente (art. 1 comma 4) che "i Comuni possano trasferire le risorse ad Enti cui sia delegata l'erogazione del servizio di assistenza alla autonomia e alla comunicazione e che possano altresì trasferire le risorse ad altri Comuni o Enti territoriali o altre forme associate sulla base di accordi assunti a livello di ambito territoriale per compensare i costi di effettiva erogazione del servizio".

Con questa esplicita disposizione si è inteso, quindi, confermare una facoltà di cui sono titolari i Comuni e fornire indicazioni in riferimento ai casi in cui i costi del servizio siano sostenuti da Comuni diversi (per esempio di residenza) da quelli ove hanno sede gli istituti scolastici in cui gli studenti sono iscritti.

Infine, gli Organi di garanzia hanno rilevato come, secondo la costante giurisprudenza costituzionale e amministrativa, le esigenze di bilancio non possono considerarsi prevalenti rispetto al diritto all'istruzione, all'educazione e all'integrazione scolastica degli studenti con disabilità, per cui occorrono da parte dei Comuni, interventi organizzativi e contabili idonei all'individuazione delle risorse necessarie a garantire l'assistenza.

Alla luce di tali osservazioni i Garanti, pertanto, raccomandavano al Comune di residenza di approntare misure idonee a garantire l'assistenza del minore durante l'orario di mensa in quanto parte integrante del tempo scuola.

4.3.4. Mancato supporto di insegnante curriculare all'attuazione del PEI

Si è rivolto a questo Ufficio il padre di una ragazza, frequentante la Scuola secondaria primaria segnalando l'assenza di supporto da parte di un insegnante curricolare, nei confronti degli alunni in condizione di disabilità, all'attuazione degli interventi e delle misure previsti nel PEI.

Al riguardo, il Difensore civico congiuntamente al Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza provvedeva ad incontrare il Dirigente scolastico della scuola che riferiva come le indicazioni contenute nel PEI avessero potuto trovare rispetto e attuazione a seguito dell'avvenuta

sostituzione dell'insegnante curricolare e della ritrovata collaborazione con l'insegnante di sostegno.

4.3.5. Trasporto pubblico locale

Sono pervenute all'Ufficio del Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza alcune segnalazioni aventi per oggetto il disservizio della linea ferroviaria Torino-Ceres che rendeva gravoso per gli studenti raggiungere la sede dei plessi scolastici.

Al riguardo, il Difensore civico congiuntamente al Garante per l'Infanzia e Adolescenza, richiedeva informazioni e, successivamente, incontrava la Direzione regionale di Trenitalia che evidenziava di avere assunti le seguenti determinazioni finalizzate a migliorare il trasporto sulla linea Torino-Ceres:

1. l'avvio con RFI dei lavori di rispristino della linea, con indicazione della data di fine lavori prevista per l'inizio dell'anno scolastico 2025/2026;
2. la circolazione di treni ROCK caratterizzati da alta capacità di posti a sedere;
3. la previsione di un sistema di indennizzo automatico e di una scontistica le cui modalità di accesso sono consultabili alla pagina: https://www.trenitalia.com/it/regionale/piemonte/sfm-torino-trenitalia/indennita-rimborsi-e-agevolazioni.html.

5. SEZIONE QUINTA: INTESE DI BUONE PRATICHE, CONVEGNI E SEMINARI

5.1.1 INTESA CON LA DIREZIONE REGIONALE INPS PIEM0NTE

In considerazione delle finalità di garanzia del principio di buona amministrazione e di tutela del cittadino nell'erogazione di servizi e prestazioni sociali, il Difensore civico ha sottoscritto un'intesa di buone pratiche con la Direzione regionale INPS Piemonte.

In tale ambito, infatti, si è assistito ad un incremento delle segnalazioni aventi ad oggetto ritardi nella liquidazione ed erogazione del Trattamento di Fine Servizio (TFS). Problematica, questa, che ha trovato eco anche nella stampa con conseguenti possibili ripercussioni sul rapporto di fiducia dei cittadini nei confronti dell'Ente erogatore di prestazioni e servizi sociali.

In particolare, l'intesa di buone pratiche sottoscritta dal Difensore civico e dalla Direzione regionale INPS ha per oggetto le seguenti azioni:

- individuazione, nell'ambito dell'organizzazione delle Amministrazioni di che trattasi, di un ufficio deputato alla raccolta delle segnalazioni pervenute al Difensore civico;
- impegno dell'Amministrazione a riscontrare con tempestività le richieste di informazione e/o sollecitazione inviate dall'Ufficio del Difensore civico regionale, ovvero dare risposta, tramite gli uffici competenti, in tempi ragionevoli che tengano conto della gravità del caso concreto e dell'eventuale pregiudizio a diritti fondamentali della persona;
- incontri periodici tra l'Amministrazione procedente e l'Ufficio del Difensore civico regionale per monitorare l'andamento dell'attività di collaborazione ed eventualmente attivare correttivi che possano migliorare il servizio all'utenza.

La suddetta intesa è stata sottoscritta nel 2022 per una durata di tre anni e potrà essere rinnovata nel corso del 2026 per un ulteriore triennio.

5.2 INTESA CON L'AGENZIA TERRITORIALE PER LA CASA PIEMONTE CENTRALE

La tutela dei diritti alle prestazioni e ai servizi sociali, tra cui si annoverano quelli inerenti alla previdenza e all'edilizia residenziale pubblica, costituisce settore fondamentale dell'attività di Difesa civica a garanzia del principio di buona amministrazione nei casi di ritardi, omissioni, disfunzioni e disservizi da parte delle Amministrazioni.

In tal senso, quindi, al fine di migliorare le modalità collaborative e, conseguentemente, ridurre i tempi di risposta alle segnalazioni degli utenti, l'Ufficio del Difensore civico ha sottoscritto con l'Agenzia Territoriale per la Casa-Piemonte centrale un'intesa di buone pratiche per il periodo 2018-2021.

L'iniziativa ha consentito di definire positivamente, entro i termini convenuti, le segnalazioni aventi per oggetto, oltre a questioni inerenti a manutenzione di stabili, anche richieste di informazioni in ordine all'adeguamento del canone di locazione, all'accesso al Fondo sociale e alla possibilità di rateizzare pregresse situazioni di morosità; contribuendo quindi a prevenire situazioni di contenzioso ed eventuali provvedimenti di decadenza dall'assegnazione.
La suddetta intesa è stata sottoscritta nel 2022 per una durata di tre anni e potrà essere rinnovata nel corso del 2026 per un ulteriore triennio.

6. SEZIONE SESTA: CONVEGNI E SEMINARI

- **Incontro presso Istituto Baldessano - Roccati di Carmagnola (aprile 2025)**

  Il Difensore civico ha incontrato gli studenti dell'Istituto di Istruzione secondaria superiore Baldessano - Roccati di Carmagnola, indirizzi Tecnico Turistico e Professionale e Servizi Socio-Sanitari, organizzato congiuntamente con la Difensora civica della Regione Toscana.

- **Coordinamento nazionale del Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano (aprile 2025)**

  Nel corso della seduta dell'8 aprile il Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano ha nominato il Difensore civico del Piemonte Vicepresidente del Coordinamento stesso.

- **Quarantacinque anni di Difesa civica del Lazio (aprile 2025)**

  Il Difensore civico del Piemonte è intervenuto alla Conferenza, organizzata dal Consiglio regionale per l'anniversario dei 45 anni della Difesa civica del Lazio, illustrando il ruolo e le competenze del Difensore civico quale presidio di garanzia di prossimità volta a favorire la buona amministrazione e a rendere effettiva e accessibile la tutela dei cittadini nei confronti della pubblica Amministrazione.

- **Salone Internazionale del Libro di Torino "Parole e Pregiudizi" (maggio 2025)**

  Il Difensore civico ha organizzato un evento, in collaborazione con il Consiglio regionale del Piemonte, dal titolo "Parole e pregiudizi".

  L'iniziativa ha inteso proporre una riflessione sull'importanza che le parole rivestono per costruire relazioni sane per una società più inclusiva.

- **Salone Internazionale del Libro di Torino "Da piantoni a peer supporters" (maggio 2025)**

  Il Difensore civico ha partecipato ad un evento organizzato dal Garante regionale per le persone sottoposte a misure restrittive della libertà personale, in collaborazione con il Consiglio regionale del Piemonte, dal titolo "Da piantoni a peer supporters".

L'iniziativa ha riguardato il ruolo svolto dai detenuti a sostegno dei compagni più fragili e/o affetti da patologie.

Nel corso dell'intervento è stata sottolineata l'importanza per la comunità carceraria di questa figura il cui ruolo dovrebbe essere valorizzato mediante corsi di formazione, utili anche al piantone e al suo percorso di reinserimento sociale.

- **Riunione Commissione Accesso Documenti Amministrativi (giugno 2025)**

  Il Difensore civico del Piemonte ha illustrato, nell'incontro tenutosi con il Coordinamento, le criticità riscontrate nello svolgimento del ruolo di organo di riesame in materia di accesso documentale (L. 241/1990).

- **Riunione Ufficio Garante Protezione Dati Personali (ottobre 2025)**

  Il Difensore civico del Piemonte ha illustrato, nell'incontro tenutosi con il Coordinamento nazionale dei Difensori civici e delle Province autonome di Trento e Bolzano ed i funzionari dell'Ufficio del Garante per la Protezione dei Dati Personali, le criticità riscontrate nello svolgimento del ruolo di organo di riesame, in materia di accesso civico generalizzato, con riferimento alla normativa concernente la tutela e la protezione del diritto alla riservatezza.

- **Convegno "Il diritto di accesso ai documenti, ai dati e all'informazione- Trasparenza reale e strumenti di tutela" (novembre 2025)**

  Il Difensore civico è intervenuto al Convegno, organizzato dal Consiglio regionale e dal Difensore civico del Lazio, illustrando l'importanza della funzione di organo di riesame in materia di accesso documentale e generalizzato.