

ANNO 2013/2014

Seduta XLVII: martedì 11 marzo 2014 - serale

SOMMARIO

1. Mozione del 26 febbraio 2007 presentata da Graziano Pestoni e Raoul Ghisletta (ripresa da Ivan Cozzaglio) "Introduzione di un ombudsman nell'Amministrazione cantonale" [5669](#)
 - [Mozione del 26 febbraio 2007](#)
 - [Messaggio del 1° giugno 2010 n. 6365](#)
 - [Rapporto di maggioranza del 5 febbraio 2014 n. 6365 R1: relatrice: Amanda Rückert](#)
 - [Rapporto di minoranza del 5 febbraio 2014 n. 6365 R2: relatrice: Raffaella Martinelli Peter](#)
2. Iniziativa parlamentare del 30 maggio 2011 presentata nella forma elaborata da Matteo Pronzini e cofirmatari per la modifica dell'art. 14 della Costituzione cantonale (Approvvigionamento energetico rispettoso dell'ambiente)..... [5677](#)
 - [Iniziativa parlamentare elaborata del 30 maggio 2011](#)
 - [Rapporto del 25 febbraio 2014; relatore: Fabio Badasci](#)
3. Chiusura della seduta e rinvio [5681](#)

PRESIDENZA: Alessandro Del Bufalo, Presidente

Alle ore 17:35 il Presidente dichiara aperta la seduta, presenti 82 deputati.

Sono presenti le signore e i signori deputati:

Agustoni - Bacchetta - Bacchetta-Cattori - Badasci - Balemi - Bang - Bassi - Beretta Piccoli L. - Beretta-Piccoli F. - Bignasca A. - Bignasca M. - Bonacina-Rossi - Boneff - Brivio - Caimi - Campana - Canepa - Canevascini - Caprara - Cavadini - Cavalli - Caverzasio - Celio - Cereghetti - Chiesa - Corti - Cozzaglio - Crivelli Barella - Dadò - De Rosa - Del Bufalo - Del Don - Delcò Petralli - Filippini - Foletti - Franscella - Frascina - Galusero - Garobbio - Garzoli - Ghisolfi - Gianora - Giudici - Gobbi - Guerra - Guidicelli - Gysin - Jelmini - Kandemir Bordoli - Lurati I. - Lurati S. - Maggi - Malacrida - Martinelli Peter - Mellini - Minotti - Morisoli - Orsi - Ortelli - Pagani - Pagnamenta - Paparelli - Passalia - Pedrazzini - Pedroni - Peduzzi - Pellanda - Pinoja - Polli - Ponzio-Corneo - Pronzini - Quadranti - Ramsauer - Rückert - Sanvido - Savoia - Schnellmann - Seitz - Solcà - Steiger - Viscardi - Vitta

Si sono scusati per l'assenza:

Bordoni Brooks - Denti - Dominé - Lepori - Storni

Non si sono scusati per l'assenza:

Badaracco - Bergonzoli - Robbiani

1. MOZIONE DEL 26 FEBBRAIO 2007 PRESENTATA DA GRAZIANO PESTONI E RAOUL GHISLETTA (RIPRESA DA IVAN COZZAGLIO) "INTRODUZIONE DI UN OMBUDSMAN NELL'AMMINISTRAZIONE CANTONALE"

Messaggio del 1° giugno 2010 n. 6365

Ai sensi dell'art. 69c della legge sul Gran Consiglio e sui rapporti con il Consiglio di Stato, le deliberazioni parlamentari si svolgono nella forma del dibattito ridotto.

Conclusioni del rapporto di maggioranza della Commissione della legislazione: si chiede al Parlamento di respingere la mozione.

Conclusioni del rapporto di minoranza della Commissione della legislazione: si chiede al Parlamento di accogliere la mozione.

È aperta la discussione.

GALUSERO G., INTERVENTO A NOME DEL GRUPPO PLR - Intervengo a nome del gruppo PLR per portare l'adesione al rapporto di maggioranza sulla mozione che propone di introdurre la figura dell'ombudsman nell'Amministrazione cantonale. Ringrazio la collega relatrice Amanda Rückert per l'ottimo lavoro svolto: ha saputo essere assolutamente convincente per rifiutare una proposta anche legittima dei colleghi del PS, tant'è vero che il rapporto di minoranza è stato redatto all'ultimo momento e, a mio avviso, con poca convinzione, solo per spirito di bandiera. La ragione per cui rifiutare la proposta è che si tratterebbe in fondo di costituire un nuovo servizio, con alcuni specialisti, e quindi con i relativi aggravii finanziari, quando invece l'Amministrazione cantonale, e il Governo hanno già a disposizione un numero significativo di strutture atte a migliorare i rapporti esterni con gli utenti e risolvere determinate situazioni di conflitti interni. Penso al Gruppo stop molestie, che si è molto evoluto negli ultimi anni e lavora molto bene, penso alla nuova legge sull'informazione e sulla trasparenza dello Stato [LIT; RL 1.6.3.1], adottata l'anno scorso, e penso all'art. 52 della legge sull'ordinamento degli impiegati dello Stato e dei docenti [LORD; RL 2.5.4.1] per la protezione della personalità dei dipendenti e i relativi corsi di formazione. Vista l'esistenza di questi strumenti, appare inutile costituire un ulteriore servizio e sarebbe semmai più utile migliorare la qualità di quanto già abbiamo. Invito quindi a sostenere le conclusioni del rapporto di maggioranza.

CAIMI C. L. - Il mio è l'intervento di un ombudsman che svolgo soprattutto per togliere dalla discussione una serie stranezze ed errori contenuti sia nel messaggio, che, ricordo, è stato elaborato dal precedente Governo – e spero che l'attuale Consiglio di Stato la pensi

in modo diverso – sia nel rapporto di maggioranza. Nel messaggio sono in effetti espressi dei concetti beffardi, canzonatori e, direi, addirittura offensivi. Si definisce ad esempio l'ombudsman come una sorta di "deux ex machina", "un moderno azzecagarbugli che le azzecchi tutte", un'evidente offesa per tutte le persone che in Svizzera svolgono questa funzione a vari livelli nelle Amministrazioni pubbliche e nel privato, così come quelle attive all'estero. Sono l'ombudsman delle assicurazioni private della SUVA e posso garantire che quello così definito non è certamente un ombudsman e non lo è nemmeno quello, sostitutivo, indicato nel rapporto di maggioranza. L'Ufficio della trasparenza, la Sezione delle risorse umane, tutti gli uffici elencati e che curano i rapporti interni ed esterni dell'Amministrazione non hanno nulla a che vedere con l'attività di un ombudsman. Si tratta di servizi di altro genere, apprezzabili e giustificati, ma che non si occupano di un sistema alternativo di soluzione di conflitti sia tra l'utenza e l'Amministrazione sia all'interno di quest'ultima, compito invece svolto appunto da questa specifica figura. E se si intende discutere seriamente della questione bisogna evitare di confondere le acque, raccontando che si tratta di un "un moderno azzecagarbugli che le azzecchi tutte". Ma le imprecisioni e il tono canzonatorio del messaggio hanno un fondamento preciso, il fatto che in Ticino non si è mai voluta la figura dell'ombudsman. Da qui l'argomento secondo cui si tratta di una figura specifica del nord, dimenticando che i difensori civici e gli ombudsman ci sono in Italia, Francia, Spagna e nel resto del sud Europa. Da qui anche l'idea secondo cui non servirebbero a nulla perché c'è di meglio e a minori spese, dimenticando che chi li ha non ritiene di buttare i soldi dalla finestra: ricordo che le compagnie assicurative non sono notoriamente società di beneficenza eppure finanziano un ombudsman, considerandolo evidentemente un investimento utile a più livelli. Già nel 2005, l'allora Consigliera di Stato Patrizia Pesenti, a proposito dell'introduzione di un ombudsman dei bambini¹ di cui si discuteva in Gran Consiglio, aveva fatto allestire uno studio in cui si presentavano dei costi esorbitanti – nel merito, 570 mila franchi all'anno. Una valutazione infondata, in quanto non è scritto da nessuna parte che debba trattarsi di un posto a tempo pieno, con un ufficio provvisto di relativi segretari e terminali informatici: in altri Cantoni si hanno ombudsman che lavorano su mandato esterno parlamentare e sono pagati in funzione dei casi di cui si occupano. Sappiamo bene che quando si dice che costa, una proposta è morta, soprattutto oggi e difatti, opportunamente, la collega Rückert non ha accennato alle cifre evocate nel 2005. Personalmente sono a favore del rapporto di minoranza, ritengo tuttavia che sia legittimo discutere di tutte le proposte, a patto però che si affronti la questione in modo serio, evitando di dipingere in modo inappropriato una figura riconosciuta come tale in tutto il mondo.

COZZAGLIO I., INTERVENTO A NOME DEL GRUPPO PS - Ognuno di voi, se non in prima persona, avrà quasi sicuramente un conoscente che si è lamentato per il trattamento subito da un suo incarto da parte dell'Amministrazione pubblica. A torto o a ragione che sia, sempre con più frequenza vi sono cittadini in disaccordo con molti provvedimenti presi dagli uffici dell'Amministrazione cantonale: decisioni su domande di costruzione, richieste di sussidi, borse di studio, eccetera. Oppure vi è il problema di incarti inspiegabilmente fermi da mesi in alcuni uffici, che spesso lascia perplesso il cittadino, il quale per esigere spiegazioni ma soprattutto per far valere le sue ragioni, si deve rivolgere allo stesso ufficio e magari al medesimo funzionario che ha emanato la disposizione da lui contestata. Vi lascio immaginare con che gradimento per l'utente. La mortificazione di un

¹ Petizione: *Ombudsman bambini*, presentata da 2004 cittadini, 08.01.2004.

cittadino che non riesce ad ottenere validi chiarimenti su di un incarto o dissipare le sue perplessità con la risposta ottenuta, lo porta ad avere un atteggiamento negativo non solo nei confronti dell'Amministrazione pubblica, ma pure delle istituzioni. All'utente non resta che la via ricorsuale, innescando una serie di costi e di dispendio di energie che si sarebbero potute evitare passando da un intermediario, nella figura, per l'appunto, dell'ombudsman.

Il Consiglio di Stato nel suo messaggio cita una serie di servizi che rafforzano e migliorano i rapporti con l'utenza, quali l'Ufficio cantonale di conciliazione (in materia di contratti collettivi di lavoro), la promozione delle pari opportunità, la comunicazione elettronica (tramite il sito del Cantone), l'informazione e la mediazione in materia di protezione dei dati. Servizi senz'altro utili nel loro campo specifico, ma che non rispondono alle problematiche appena citate, con cui la maggioranza degli utenti è confrontata. In questo senso, l'introduzione della figura dell'ombudsman consente al cittadino-utente di dialogare con l'Amministrazione e di risolvere problemi, incomprensioni e conflitti con la stessa. Ci fa un po' specie se deputati che non perdono occasione per denunciare i problemi dell'Amministrazione ed attaccare funzionari, che, a loro dire, spesso utilizzano due pesi e due misure, li vediamo ora osteggiare l'introduzione di una figura che migliorerebbe di molto i rapporti tra il cittadino e lo Stato.

L'Ombudsman non è solo in aiuto e al servizio dei cittadini, ma è anche una figura *super partes*, all'interno dell'Amministrazione, alla quale possono rivolgersi i funzionari subalterni per problemi o disfunzioni da loro riscontrati. Pur riconoscendo che l'Amministrazione cantonale è molto attenta ai rapporti di lavoro con il proprio personale, cui sono date molteplici possibilità per segnalare eventuali disagi o conflitti, come ad esempio al Gruppo stop molestie, alla psicologa del lavoro, alla capoufficio della legislazione e delle pari opportunità, al Servizio medico del personale e alla responsabile delle risorse umane. Notiamo, per inciso, che questi servizi offrono degli aiuti mirati a diverse problematiche, ma vi sono ancora molti problemi per quelle zone grigie che non rientrano nel campo di competenza specifico. L'ufficio dell'ombudsman potrebbe racchiudere o collaborare strettamente con i vari operatori dei servizi appena citati, costituendo un unico ufficio dove convogliare questo personale specializzato, ora distribuito in altre unità, riducendone notevolmente i costi.

Perciò non un ombudsman "deus ex machina" che faccia il tuttologo, ma riorganizzare quanto lo Stato mette già ora a disposizione per i suoi dipendenti e potenziarlo sotto la sua guida. Questo permetterebbe al Consiglio di Stato di avere un monitoraggio globale, sui problemi e sui disagi presenti all'interno dei vari Dipartimenti. Insomma, qui non si propone un salto nel buio inventando un nuovo servizio di cui si conosce poco. La mozione chiede di introdurre un'entità che, nelle Amministrazioni in altre Nazioni, in altri Cantoni, in altre città e pure in altri settori professionali, da decenni è una realtà che ha dato risultati largamente positivi, migliorando nettamente il rapporto tra lo Stato e il cittadino e portando pure benefici finanziari grazie alla riduzione delle azioni giudiziarie. Il Consiglio di Stato e il rapporto di maggioranza nelle loro conclusioni concordano sul principio di adottare soluzioni che possano, da un lato, migliorare aspetti di carattere interno all'Amministrazione cantonale e, dall'altro lato, il servizio rivolto al cittadino-utente. Pur ammettendo la validità della proposta, il Consiglio di Stato glissa con la solita frase dalle mille buone intenzioni, con raccomandazioni di miglioramenti e valorizzazioni che nulla hanno di concreto, se non il fatto di lasciare le cose così come sono.

Per questi motivi, il gruppo PS aderisce al rapporto di minoranza e chiede di sostenerlo per porre le basi a modelli organizzativi esplicitamente basati sul servizio al cittadino.

MELLINI E. N., INTERVENTO A NOME DEL GRUPPO UDC - Il gruppo UDC aderisce al rapporto di maggioranza della collega Amanda Rückert, ritenendo superflua la figura dell'ombudsman dell'Amministrazione, quando non addirittura controproducente, in particolare per ciò che riguarda il rapporto della stessa con il cittadino. Il rapporto di minoranza afferma che l'introduzione di tale figura porterebbe verosimilmente a una riduzione dei casi di ricorso da parte dei cittadini di fronte al Servizio dei ricorsi del Consiglio di Stato che, nel 2011 ad esempio sono stati 1'549. Ebbene, conoscendo la particolare litigiosità e attitudine all'arma del ricorso dei cittadini ticinesi, abbiamo il dubbio che introducendo una via più facile per reclamare, in aggiunta a quelle già esistenti, non si ridurrà il numero di casi di ricorso, bensì si andranno ad aggiungere quelli inoltrati all'ombudsman, per i quali non ci sarà il deterrente di una procedura più o meno complicata da seguire. In altre parole, quella dell'ombudsman rischia di diventare una funzione che si autoalimenta solo perché esiste.

Per quanto riguarda poi i rapporti interni dell'Amministrazione e del suo personale, d'accordo che la prima è per dimensione probabilmente l'azienda più grande del Cantone, ma, proprio per questo, come ben sottolineato nel rapporto di maggioranza, è stata predisposta una serie di organi e di figure che già tutela abbondantemente gli interessi dei dipendenti, in particolare il Gruppo stop molestie, la psicologa del lavoro, l'Ufficio della legislazione e delle pari opportunità, il Servizio medico del personale e la responsabile delle risorse umane. Sfido chiunque a trovare un'azienda del settore privato che si assuma gli oneri di una tale struttura, certamente non dannosa, ma sicuramente non prioritaria tra gli interessi dell'impresa. Sotto questo profilo, è anche legittimo chiedersi perché lo Stato debba sempre essere "più papista del papa", assumendosi viepiù oneri amministrativi che, non essendo imposti, fortunatamente, alle aziende, privilegiano di fatto il personale pubblico rispetto a quello del settore privato. Tutto ciò nell'ambito di un apparato amministrativo sovradimensionato rispetto a quanto in uso negli altri Cantoni e in un momento nel quale le finanze non possono e non devono essere impiegate in alcunché che non sia strettamente necessario. E l'ombudsman, a nostro parere, non lo è. Il gruppo UDC voterà quindi, e invita a votare, sì al rapporto di maggioranza.

BELTRAMINELLI P., DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO DELLA SANITÀ E DELLA SOCIALITÀ - Concordo con il deputato Caimi sul fatto che occorra intendersi sul tipo di figura di ombudsman che si propone di introdurre e condivido la valutazione secondo cui quella voluta dalla mozione non si limita a essere una figura di mediazione che si occupa di individuare soluzioni alternative ai conflitti fuori e dentro all'Amministrazione. E, del resto, a ben guardare, il messaggio allestito dal precedente Consiglio di Stato non voleva essere canzonatorio ma attirare l'attenzione sull'eventualità che si creassero aspettative alle quali non sarebbero seguite risposte concrete. È importante che la cultura della mediazione e dell'ascolto del cittadino a tutela dei diritti sia parte integrante dell'azione dell'Amministrazione cantonale, e in questo senso il rapporto di maggioranza ci trova totalmente consenzienti, così come quello di minoranza, laddove sottolinea che siamo costantemente alla ricerca di una soddisfazione maggiore delle richieste dei nostri cittadini. E del resto, il concetto di trasparenza non è limitato all'ambito del reclamo, ma permette al cittadino di essere rassicurato rispetto al fatto che quanto compiuto dall'Amministrazione sia di dominio pubblico. Certo è vero, come sostiene il deputato Cozzaglio, che si può fare di più, dando la possibilità di presentare reclami o avere un parere diverso, ma ripeto che non è opportuno creare false illusioni, ritenuto che una sola persona, o anche un gruppo ristretto di persone, che dovesse essere incaricata di

affrontare tutti i casi inoltrati, avrebbe dei tempi di risposta inevitabilmente lunghi e quindi inefficaci. D'altra parte, il Servizio ricorsi del Consiglio di Stato, proprio per ridurre all'osso i reclami, dal mese prossimo avrà sempre più una funzione di conciliazione. In conclusione, ritengo positiva la presentazione di una mozione, ma è corretta la posizione della maggioranza commissionale che propone di non istituire la figura dell'ombudsman proprio perché, pur considerando fondata l'esigenza di una sempre maggiore tutela dei diritti dei cittadini, questa non deve essere attribuita a un singola persona o a un singolo ufficio ma divenire una cultura e un patrimonio dell'intera Amministrazione cantonale.

MARTINELLI PETER R., RELATRICE DI MINORANZA - Rassicuro innanzitutto il collega Galusero: il rapporto di minoranza è stato redatto per autentica convinzione e non certo semplicemente per spirito di bandiera. La richiesta di introdurre nell'Amministrazione cantonale la figura dell'ombudsman, o meglio del difensore civico o mediatore, si inserisce nell'importante tema del rapporto tra Stato e cittadino. Il Consiglio di Stato ne ha più volte sottolineato l'importanza; in un passaggio delle Linee direttive della passata legislatura veniva, ad esempio, sostenuto che *«discutere del rapporto tra Stato e cittadino significa toccare un problema delicato e complesso, che da anni impegna politologi, sociologi e società civile di ogni Paese. Un interesse così diffuso si spiega perché gli sviluppi di questi ultimi anni hanno evidenziato un gap crescente fra le aspettative dei cittadini e le risposte dello Stato. Ciò si è tradotto in una vera e propria crisi di sfiducia che ha investito le istituzioni»*. Anche nelle Linee direttive dell'attuale legislatura il Consiglio di Stato si è espresso sul tema, affermando che *«sempre più Amministrazioni stanno adottando modelli organizzativi basati sul servizio al cittadino»* e che *«l'accessibilità dei servizi e la possibilità per il cittadino di interagire con l'ente pubblico sono degli elementi centrali»*.

Il Consiglio di Stato ha dato risposte a questi problemi con una serie di iniziative certamente importanti; in particolare l'adozione della legge sulla trasparenza e il costante miglioramento sei servizi on-line sono passi nella giusta direzione. Si tratta tuttavia di novità che non possono sostituire il ruolo che potrebbe assumere un difensore civico, e cioè una persona che si occupa di ascoltare i cittadini e di aiutarli a risolvere i loro problemi. Il ponte che bisogna cercare di creare o comunque consolidare tra Amministrazione e cittadini non può basarsi solamente su un'offerta che si rivolge principalmente a cittadini che dispongono già di un certo numero di strumenti, che sono in grado di utilizzare la rete e che sanno rivolgere una richiesta all'Amministrazione in base alla legge sulla trasparenza.

RÜCKERT A., RELATRICE DI MAGGIORANZA - Ringrazio innanzitutto chi mi ha preceduto, in particolare i colleghi Galusero e Mellini e il Consigliere di Stato, Paolo Beltraminelli per l'appoggio al mio rapporto. La maggioranza della Commissione della legislazione è contraria all'introduzione della figura dell'ombudsman, non perché non ritiene che vi siano ampi margini di miglioramento nell'Amministrazione cantonale, bensì perché ritiene che tale figura non possa essere utile nel senso auspicato dalla mozione, ossia per migliorare il dialogo tra Amministrazione cantonale e cittadini e offrire un terreno neutro sul quale discutere problemi tra funzionari. La maggioranza della Commissione della legislazione ritiene sia invece più opportuno privilegiare un continuo miglioramento degli strumenti già disponibili, sia nella cura dei rapporti interni all'Amministrazione che a tutela del rapporto con l'utenza. In questo senso, si riconosce comunque la bontà della mozione e la volontà – da cui scaturisce – di migliorare i rapporti interpersonali sia

all'interno dell'Amministrazione sia verso l'esterno. In ogni caso, l'allestimento del presente rapporto e i relativi lavori commissionali hanno permesso anche di accertare che negli anni vi sono stati diversi miglioramenti. E di verificare che le numerose iniziative e mozioni che hanno preceduto quella di cui discutiamo oggi – e che si sono occupate di temi quali ombudsman, mobbing, bossing, eccetera – non sono rimaste lettera morta, ma hanno dato luogo a parecchi miglioramenti.

Ma veniamo ai motivi che hanno condotto la maggioranza della Commissione a ritenere di non dover sostenere l'introduzione dell'ombudsman. Come vedete nel rapporto non mi sono soffermata troppo sul discorso finanziario. Esistono diverse scuole di pensiero sui costi dell'ombudsman, ma non si può comunque negare che si parla di una cifra dell'ordine delle centinaia di migliaia di franchi, in quanto si tratterebbe comunque di un ufficio con più professionisti e anche un segretariato. Per la maggioranza della Commissione è prioritario che il Cantone, oggi confrontato con seri problemi finanziari, si applichi innanzitutto nel tanto decantato obiettivo della revisione dei compiti, che forse potrebbe portare ulteriori miglioramenti, anziché produrre nuovi uffici, nuove figure di funzionari e quindi in ogni caso nuovi costi a prescindere dalla loro entità.

Ma vengo al nocciolo della questione: innanzitutto, per la maggioranza della Commissione della legislazione, è solo un'illusione quella di poter ritenere che una sola persona o un solo ufficio siano in grado, da una parte, di risolvere i problemi interni all'Amministrazione, tra funzionari di pari grado o tra dirigenti e subalterni, e, dall'altra, di facilitare i rapporti tra l'Amministrazione e l'utenza. Si tratta infatti di due realtà non solo molto complesse ma anche molto diverse tra di loro. Inoltre l'ombudsman rischierebbe di diventare un doppione di istituzioni già esistenti, soprattutto per quanto riguarda la gestione dei rapporti interni all'Amministrazione cantonale. Negli ultimi anni, sono infatti sorti numerosi servizi con lo scopo di curare i rapporti di lavoro tra il personale. Mi riferisco al Gruppo stop molestie, alla psicologa del lavoro, all'Ufficio della legislazione e delle pari opportunità e al Servizio medico del personale. Una struttura multidisciplinare e d'équipe, alla quale si aggiungono i corsi obbligatori destinati ai funzionari dirigenti per la gestione e la mediazione. Forse non è ancora abbastanza, dirà qualcuno, ma è comunque un bel passo avanti rispetto alla situazione che c'era anche solo pochi anni fa. Ed essendo strumenti di recentissima implementazione necessitano ancora di qualche tempo di rodaggio prima di poter essere oggettivamente valutati ed eventualmente migliorati.

Per quanto attiene invece ai rapporti con l'utenza, è sacrosanto il fatto che lo Stato debba essere al servizio del cittadino, che i suoi servizi debbano essere perfettamente e facilmente accessibili, e che gli utenti debbano disporre delle basi per interagire senza ostacolo con l'ente pubblico. Miglioramenti sono possibili, ma non sarà secondo la maggioranza commissionale la figura dell'ombudsman la manna caduta dal cielo che risolleverà le sorti di questo Cantone. Rispetto a qualche anno fa le modalità di comunicazione sono cambiate. Oggi, oltre agli sportelli, alla comunicazione cartacea e telefonica, è fondamentale sviluppare in modo performante anche la comunicazione elettronica tra cittadini e Amministrazione cantonale. E la maggioranza della Commissione della legislazione ritiene che sicuramente occorrono un miglioramento tecnico e grafico del portale web del Cantone e un miglioramento dell'offerta dei servizi online a favore del cittadino. Obiettivo, questo, fissato tra l'altro anche dal Consiglio di Stato nelle Linee direttive nelle schede 63 e 64. In particolare, si tratta di facilitare la ricerca di formulari, informazioni e documentazione, e di garantire una maggiore uniformità tra i siti dei singoli Dipartimenti. Ciò non significa che non si debbano costantemente migliorare anche i servizi agli sportelli e quelli di consulenza telefonica.

L'obiettivo del costante miglioramento dovrebbe essere la regola per uno Stato che si vuole efficiente e il cui personale vive il servizio alla cittadinanza come una missione e non come un fastidio. Non c'è cosa peggiore per un cittadino che paga le imposte che sentirsi rispondere da funzionari pubblici in tono seccato e scortese. Non si tratta fortunatamente della regola e non voglio generalizzare, ma certe cose non devono succedere. E se succedono non è perché manca un ombudsman ma perché ci sono funzionari che non sono al loro posto, che peccano per mancanza di spirito di servizio o per cattiva gestione. Ogni cittadino ha il diritto di essere ascoltato e di consultare i dossier che lo interessano. E se un cittadino è scarsamente o malamente informato su qualche aspetto dell'Amministrazione è compito dello Stato stesso provvedere a colmare queste lacune.

Il rapporto di minoranza della Commissione afferma che l'introduzione di un ombudsman potrebbe portare a risparmi nell'ambito del contenzioso amministrativo di prima istanza, sostenendo che molti dei ricorsi potrebbero essere evitati se vi fosse un ombudsman che intervenisse con funzioni di mediatore prima o dopo la procedura ricorsuale. Mi permetto di dissentire da tale tesi. La nuova legge sulla procedura amministrativa [LPamm; RL 3.3.1.1] ha introdotto gli istituti della conciliazione e della transazione, possibili ad ogni stato della procedura, con l'obiettivo di trovare una soluzione al litigio, senza provocare ulteriori costi. Inoltre, la tesi della minoranza non regge di fronte a una semplice verifica delle materie e degli ambiti in cui i ricorsi vengono inoltrati. A pag. 22 del Rendiconto del Consiglio di Stato si vede che nel 2012 sono stati interposti 1'846 ricorsi: 536 contro decisioni adottate dai Municipi in campo edilizio o contro decisioni del Dipartimento del territorio (DT) in ambito di pianificazione del territorio; 536 riguardano l'operato degli enti locali; 245 contro decisioni in materia scolastica, sanitaria, di sussidi, tasse e contributi; 290 riguardanti decisioni della Sezione della popolazione e migrazione e dell'Ufficio per la sorveglianza del mercato del lavoro in tema di permessi di lavoro, domicilio e dimora; 145 in ambito di circolazione stradale; e 94 altri, soprattutto in ambito di revisione e riesame. A mio modo di vedere, nella maggior parte di questi ambiti l'operato di qualsiasi mediazione – pure quella di un ombudsman – è assolutamente ininfluente. Per quanto riguarda le licenze edilizie soprattutto, il problema non è il Comune che le rilascia o non le rilascia, ma piuttosto i rapporti tra vicini. E non credo nemmeno che un ombudsman possa avere alcuna influenza di mediazione nei casi di circolazione stradale, di permessi di soggiorno o di sorveglianza del mercato del lavoro.

Detto questo, la maggioranza della Commissione della legislazione invita il Gran Consiglio a respingere la mozione per l'introduzione di un ombudsman, invitando però parimenti il Consiglio di Stato a volersi adoperare per un continuo miglioramento degli strumenti già disponibili.

RAMSAUER P. - Nota di biasimo per Consiglio di Stato e Commissione, che han tenuto l'atto parlamentare nel cassetto per un tempo immenso: vergogna! Dopo i casi di Michele Droz e della sottoscritta – che hanno subito mobbing e bossing all'interno dell'Amministrazione cantonale per diversi anni – conclusisi per entrambi con il licenziamento, mobbing e bossing sono ancora parte integrante dell'Amministrazione cantonale. Alcuni dipendenti parlano e affermano che non vogliono uscire allo scoperto perché hanno paura di finire "come te e Droz", cioè licenziati! C'è chi mi ha detto che andrà addirittura in pensione in anticipo, infischandosene di quanto dovrà rinunciare in soldini, perché, evidentemente, la salute è prioritaria!

Questa è la situazione attuale, situazione che, ancora una volta, nessuno vede o, meglio, vuole vedere! Perché sicuramente è meglio credere che i vari alibi adottati all'interno

dell'Amministrazione funzionino, ma è ancor meglio negare spudoratamente che mobbing e bossing esistano. Nei casi di Droz e della sottoscritta nessuno ha fatto qualcosa: Gruppo stop molestie, Ufficio delle pari opportunità, medico cantonale, psicologa del lavoro e neppure i sindacati: tutti hanno fatto finta o non hanno fatto neppure finta, cioè semplicemente se ne sono fregati altamente della nostra situazione. Delusione anche dalla commissione conciliativa: udienza tanto per fare. È veramente credere ancora "a Gesù Bambino" pensare che un dipendente dello Stato che subisce molestie psicologiche possa rivolgersi ad istanze all'interno della stessa Amministrazione cantonale e a dipendenti dell'Amministrazione: serve qualcuno al di fuori che possa dirimere questi disgustosi maltrattamenti sul posto di lavoro!

Mobbing e bossing sono molestie subdole e schifose, che distruggono la vita. Solamente chi le ha subite può capirle! Non si dimenticano, non si possono dimenticare. Mai! I corsi all'interno dell'Amministrazione cantonale fanno capire a chi sta lì subendo che si tratta effettivamente di tali pratiche? Spiegano cosa fare in caso di dubbio? Spiegano come provare davanti ai giudici che si sta subendo mobbing e bossing? Non lo credo proprio! La nuova LORD parla di protezione personale. Quando sono successi i casi di Droz e della sottoscritta, in vigore vi erano: la Costituzione federale, in particolare agli artt. 10 cpv. 2 e 16 cpv. 2, la Costituzione cantonale, in particolare agli artt. 7 cpv. 1 e art. 8 a) e c), la legge sul lavoro, che parla di protezione del lavoratore, eccetera. Come vediamo, le leggi c'erano, ma mancava la volontà di applicarle! Era molto meglio credere che Droz e io ci fossimo inventati tutto! Ai diversi alibi dell'Amministrazione cantonale è stato aggiunto il Laboratorio di psicopatologia del lavoro, ma tutte le volte che ho sentito alla radio o in tv la responsabile, era chiaro che le interessano di più i privati, perché nell'Amministrazione cantonale, probabilmente, sarà convinta anche lei che le molestie psicologiche non esistono.

Da ultimo, ricordo che vi sono stati alcuni atti parlamentari in merito a mobbing e bossing all'interno dell'Amministrazione cantonale. Evidentemente sempre seguendo il discorso che è meglio negare la loro esistenza, gli atti sono stati risolti con quelli che io chiamo dei veri e propri "mena via". Di conseguenza, credo fermamente che qualcosa bisogna fare, e per fare il primo passo voterò il rapporto di minoranza per le conclusioni a partire dall'espressione "la minoranza della Commissione", in quanto anche in questo documento mancano molte cose.

La discussione è dichiarata chiusa.

Messe ai voti, le conclusioni del rapporto di maggioranza della Commissione della legislazione sono accolte con 48 voti favorevoli, 25 contrari e 4 astensioni.

La mozione è pertanto respinta.

2. INIZIATIVA PARLAMENTARE DEL 30 MAGGIO 2011 PRESENTATA NELLA FORMA ELABORATA DA MATTEO PRONZINI E COFIRMATARI PER LA MODIFICA DELL'ART. 14 DELLA COSTITUZIONE CANTONALE (APPROVVIGIONAMENTO ENERGETICO RISPETTOSO DELL'AMBIENTE)

Rapporto del 25 febbraio 2014

Ai sensi dell'art. 69c della legge sul Gran Consiglio e sui rapporti con il Consiglio di Stato, le deliberazioni parlamentari si svolgono nella forma del dibattito ridotto.

Conclusioni del rapporto della Commissione speciale dell'energia: si chiede al Parlamento di respingere l'iniziativa.

È aperta la discussione.

PRONZINI M. - È significativo che la discussione sull'iniziativa per un approvvigionamento energetico rispettoso dell'ambiente si svolga a tre anni dalla sua presentazione, ma ancor più significativo è che essa cada purtroppo proprio nel terzo anniversario del disastro nucleare di Fukushima, una vera e propria strage programmata. Non so chi sta seguendo in questi giorni i servizi dedicati a quell'evento dalla TSI: ebbene, esprimono molto meglio di tante parole le ragioni per cui è fondamentale che anche noi, oggi, in questo Gran Consiglio, decidiamo di bandire per quanto ci riguarda qualsiasi utilizzo dell'energia nucleare. Per questo motivo, invito tutti a sostenere l'iniziativa e di conseguenza a respingere il rapporto della Commissione speciale dell'energia.

JELMINI L., INTERVENTO A NOME DEL GRUPPO PPD+GG - I colleghi Pronzini, Branda, Cavalli, Cozzaglio e Malacrida, a seguito del terribile incidente accorso alla centrale nucleare di Fukushima di cui, come ricordato, ricorre purtroppo l'anniversario, avevano presentato l'iniziativa in oggetto, chiedendo di inserire all'art. 14 della Costituzione cantonale un capoverso che desse ai cittadini la possibilità di disporre di un approvvigionamento energetico rispettoso dell'ambiente, in particolare evitando ogni forma di energia di origine nucleare. La richiesta, sicuramente valida, come precisato nel rapporto commissionale, è figlia di quella preoccupazione, ma risulta tardiva, nel senso che sia il Piano energetico cantonale sia la Strategia energetica 2050 proposta dal Consiglio federale prevedono la progressiva uscita proprio dal nucleare. Per questo motivo, oltre al fatto che comunque un eventuale indirizzo energetico deve essere indicato in una legge cantonale e non nella Costituzione, anche a nome del gruppo PPD+GG invito a respingere l'iniziativa in oggetto.

CANEVASCINI F., INTERVENTO A NOME DEL GRUPPO PS - L'iniziativa parlamentare *Approvvigionamento energetico rispettoso dell'ambiente* presentata nel 2011 da Matteo Pronzini e cofirmatari sembrerebbe superata dagli eventi. Come spiega il Consiglio di Stato, con lettera del 6 febbraio 2013, molto è stato fatto sia a livello federale sia a livello cantonale per garantire un'uscita dal nucleare della Svizzera e di conseguenza del Canton

Ticino. In particolar modo, la lettera cita la decisione del Consiglio federale di abbandonare la produzione di energia mediante centrali nucleari e cita anche il Piano energetico cantonale (PEC), secondo il quale *«la configurazione di copertura del fabbisogno proposta permette nel globale di erogare nel 2050 circa il 95% di energia rinnovabile»*. Queste, secondo il Consiglio di Stato, sarebbero garanzie sufficienti e renderebbero inutile l'iniziativa. Interessante notare che nel PEC si scrive nero su bianco che la possibilità di fornire totalmente energia rinnovabile al Ticino sarà concretizzabile entro il 2050. Anche secondo il rapporto della Commissione speciale dell'energia le misure sono sufficienti e l'iniziativa è da considerare dettata dall'urgenza del dopo catastrofe del 2011 e oramai superata dagli eventi.

Bene, verrebbe da dire, allora siamo a posto. Ma è veramente così? A Fukushima abbiamo preso un brutto spavento, ma ora è tutto risolto e l'iniziativa è inutile perché le regole sono state cambiate per cui non c'è più nulla di cui preoccuparsi. Sarebbe bello poter dire così e, se così fosse, il PS voterebbe a occhi chiusi il rapporto del collega Badasci. Ma le cose stanno diversamente sia a livello cantonale che a livello internazionale. Dal punto di vista cantonale, il PEC dice, sì, che entro il 2050 il 95% dell'energia erogata in Ticino sarà rinnovabile, ma nella frase seguente afferma anche: *«naturalmente si tratta di ipotesi "ideali" nel senso che non è detto che tutte siano effettivamente realizzabili nella forma desiderata e quale sia il prezzo per conseguirle; potrebbe ad esempio capitare che non si riesca ad acquisire una quota di partecipazione in un nuovo impianto e si debba quindi compensare questa quota diversamente»*. Il PEC, come si vede e come è giusto che sia, non è assolutamente vincolante e lascia aperte le finestre per veder rientrare i vettori energetici che sono stati messi alla porta.

Ecco allora che iscrivere nella Costituzione che il Canton Ticino afferma di essere fermamente intenzionato a non fornire ai suoi cittadini energia nucleare è un passo ulteriore che permetterebbe di migliorare la fiducia dei cittadini nelle istituzioni che prendono una posizione chiara e non ambigua in ambito energetico senza nucleare. Dal punto di vista pratico non cambierebbe molto, come dice il rapporto Badasci, ma a livello di chiarezza e di scelte coraggiose direi che il balzo in avanti sarebbe notevole. Insomma, se, come abbiamo detto tutti, non vogliamo più l'energia nucleare, non vedo il motivo per non metterlo nero su bianco tra gli obiettivi costituzionali. In queste ultime settimane, a seguito della votazione del 9 febbraio, si è spesso sentito parlare di orgoglio e fierezza ticinese riguardo alla richiesta o non richiesta di uno statuto speciale. Ebbene, tiriamo fuori la stessa fierezza in questa occasione, lo stesso orgoglio di essere un Cantone che si dichiara libero da energie create con tecnologie altamente pericolose per l'ambiente e per le persone per migliaia di anni.

I prezzi dell'energia prodotta con la tecnologia nucleare sono più bassi, si sente spesso dire. Sembrerebbe essere così, certo, perché i prezzi non contemplano i costi assicurativi in caso di incidente nucleare, perché nessuna assicurazione si assume i rischi e copre questi eventi.

A livello internazionale, mi preme ricordare che la situazione a Fukushima è tutt'altro che risolta, anzi è più grave ora che nel 2011. Il primo campanello d'allarme che dovremmo ascoltare è che sulla situazione reale di Fukushima sappiamo poco perché le autorità giapponesi sono recalcitranti a dare informazioni. All'interno del famigerato reattore 3, quello più compromesso dal terremoto, sembra che recentemente si sia accumulata una notevole quantità di vapore contaminato. In seguito all'immissione di grandi quantità di acqua per raffreddare il nucleo, la Tokyo electric power company (Tepco) e il Governo giapponese hanno comunicato che la situazione è rientrata sotto controllo. Ora sembra che nuove emissioni di vapore contaminato sarebbero fuoriuscite dallo stesso edificio. Il

livello mortale di radiazioni impedisce un'ispezione diretta per stabilire l'esatta causa della perdita di vapori.

Gli esperti, in base ad un'analisi della situazione, parlano di tre possibilità, nessuna piacevole. La prima è che sia in atto una fusione incontrollata del sistema di raffreddamento, che porterebbe ad un ulteriore gravissimo disastro nucleare. La seconda possibilità riguarda il cosiddetto "corium", un combustibile radioattivo liquido del reattore che potrebbe avere raggiunto le acque delle falde sotterranee, facendosi strada sia nell'interno che verso l'oceano Pacifico. In terzo luogo, frammenti di barre del reattore che, entrati in contatto con acqua piovana penetrata all'interno, danno origine a vapore. In ogni caso, il reattore pare stia producendo e stia liberando notevoli quantità di vapore contaminato nell'atmosfera. Oltre agli inevitabili e ingenti costi che dovrà sostenere il Giappone per mettere una pezza sulla centrale di Fukushima, sono sostanzialmente incalcolabili i danni che le radiazioni e la fuoriuscita dell'acqua contaminata stanno portato all'ambiente circostante. Un altro problema è dove mettere e come sbarazzarsi senza problemi del liquido ormai radioattivo.

Ebbene, come si vede, c'è poco da stare tranquilli e l'iniziativa a favore di un approvvigionamento rispettoso dell'ambiente, quindi senza nucleare, è di crescente attualità, una scelta di fondo come quella di dire no al nucleare. Non è quindi frutto di una, se mi permettete la battuta, "reazione a caldo", ma una scelta ponderata e purtroppo attualissima. Il rapporto della Commissione speciale dell'energia afferma che è necessario trovare una soluzione a un livello istituzionale superiore e propone quindi al Gran Consiglio di respingere l'iniziativa parlamentare. Secondo il PS, le soluzioni vanno trovate a tutti i livelli e ogni tassello è importante. Non possiamo lavarci le mani della questione demandandola ad altri consessi, che siano nazionali o internazionali: diamo un segnale chiaro manifestando l'intenzione del Canton Ticino di rinunciare all'energia nucleare. Vi invito quindi a nome del PS a sostenere l'iniziativa.

MAGGI F., INTERVENTO A NOME DEL GRUPPO VERDI - La Costituzione, è vero, è la carta dei valori fondamentali di un Paese, ma, se è lecito chiedersi se fosse opportuno inserirvi il divieto di portare il burqa, per quanto ci riguarda disastri come quello di Fukushima hanno avuto almeno il pregio di ricordarci che la sicurezza in materia di nucleare non esiste e che un approvvigionamento esente dal nucleare è un valore fondamentale che merita di essere inserito nella nostra Costituzione. Al Consiglio di Stato e alla Commissione invece sembrano sufficienti la decisione del Consiglio federale e il principio ancorato nel Piano energetico cantonale, pur dovendo constatare che non si è visto ancora molto sul versante dell'uscita dal nucleare e che sono in atto investimenti per centinaia di milioni di franchi per prolungare la vita delle centrali nucleari svizzere, che, tra l'altro, soprattutto quelle di Muhleberg e Beznau, sono tra le più vecchie e pericolose al mondo. Si tenga conto che le centrali gemelle di Muhleberg in Germania sono state chiuse, una nel 1997, Würgassen, e altre quattro subito dopo l'incidente di Fukushima, mentre quelle gemelle di Beznau sono state chiuse rispettivamente nel 2003 e nel 2005. Questo perché Muhleberg e Beznau mostrano rischi imponderabili, legati al fatto che presentano delle saldature che non possono nemmeno essere verificate in quanto poste all'interno del nucleo. Stiamo insomma giocando con la sicurezza delle persone, investendo per prolungare la vita di centrali estremamente pericolose. Ed è evidente che le modifiche richieste dall'iniziativa in oggetto hanno tutte le ragioni di essere inserite nella Costituzione cantonale, in quanto valori fondamentali della collettività, proprio perché non

siamo affatto usciti dal nucleare e anche il Ticino deve contribuire a dare un segnale forte in questa direzione.

Nel rapporto si afferma che si condivide la necessità di non più acquistare elettricità prodotta con il nucleare, dimenticando però che AET ha una partecipazione al nucleare attraverso il consorzio AKEB, di cui è azionista al 7%, che acquista energia dalle centrali di Leibstadt e da due centrali nucleari francesi e ha dei contratti di acquisto con EDF, sempre nel nucleare. Quindi, a maggior ragione, dobbiamo inserire nella nostra Costituzione la volontà di liberarci da questo tipo di energia e porci il problema di come far uscire AET da queste partecipazioni, che potrebbero oltretutto rivelare rischi finanziari – e stiamo preparando un'interrogazione in questo senso –, in quanto, soprattutto nel caso di Leibstadt, abbiamo scoperto alcuni giochini contabili.

Per tutti questi motivi, auspichiamo che venga inserito nella nostra Costituzione il diritto ad avere un'energia pulita e libera dal nucleare.

BADASCI F., RELATORE - Come già richiamato da chi mi ha preceduto, l'iniziativa è superata dagli eventi, visto che la Svizzera ha già deciso di uscire dal nucleare. Inoltre è poco "centrata" e inapplicabile, perché il capoverso proposto – *«i cittadini possono disporre di un approvvigionamento energetico rispettoso dell'ambiente, in particolare evitando ogni forma di energia di origine nucleare»* – è in contrasto con la legge attuale che prevede il libero mercato per i grossi consumatori e in futuro forse anche per i piccoli consumatori.

FILIPPINI L. - Sosterrò, come il gruppo UDC, il rapporto che chiede di respingere l'iniziativa, in quanto, in linea con i colleghi intervenuti precedentemente, ritengo l'iniziativa superata dagli eventi, e la sicurezza delle centrali è costantemente monitorata, come sottolineato dal rapporto dell'Ispettorato federale della sicurezza nucleare. Purtroppo le energie alternative non riescono ancora a coprire il fabbisogno energetico attuale e futuro e le conseguenze di un'uscita prematura e non ponderata dal nucleare si faranno certamente sentire: di certo, ai nostri occhi, sia il piano di uscita federale che il PEC sollevano molte perplessità.

RAMSAUER P. - La battaglia per uscire dal nucleare ha una storia lunga e meritoria; ricordo da giovane gli autocollanti con il sole che ride e la scritta "nucleare no grazie"; per questa ragione non sosterrò il rapporto.

PEDUZZI P. - La mia posizione è molto simile a quella della collega Patrizia Ramsauer: 35 anni fa facevo volantaggio contro il nucleare e rimango convinto che a volte in politica bisogna prendere decisioni di principio, e questa certamente lo è, anche se, come dice il collega Badasci, è superata.

La discussione è dichiarata chiusa.

*Messe ai voti, le conclusioni del rapporto della Commissione speciale dell'energia sono accolte con 42 voti favorevoli, 23 contrari e 2 astensioni.
L'iniziativa è pertanto respinta.*

3. CHIUSURA DELLA SEDUTA E RINVIO

Alle ore 18:50 la seduta è tolta e il Gran Consiglio è riconvocato per mercoledì 12 marzo 2014.

Per il Gran Consiglio:

Il Presidente, Alessandro Del Bufalo
Il Segretario generale, Gionata P. Buzzini