

# Relazione 2001

Relazione sull'attività svolta, durante l'anno 2001, dall'Ufficio del Garante d'Ateneo.

La presente relazione viene resa ai sensi dell'art. 5 del Regolamento approvato con decreto rettorale 7 dicembre 1994, n. 539/202, e successive modificazioni, istitutivo della figura del Garante d'Ateneo.

## Premessa

Le notazioni che seguono prendono spunto, ovviamente, dalle varie situazioni che, nel corso dell'anno, sono state portate all'attenzione del Garante. Rappresentano, pertanto, un condensato delle segnalazioni ricevute, e delle conseguenti iniziative assunte. Come tale, può costituire, anche per gli Organi istituzionali e per le strutture burocratiche, una fonte di notizie di un certo interesse, provenendo da un osservatorio privilegiato, posto in posizione equidistante tra la struttura ufficiale e la variegata popolazione universitaria, in grado, quindi, di percepire e conoscere gli umori di quella parte d'utenza portatrice di istanze e lamentele che, seppur da prendere con la necessaria cautela, sono indice, comunque, di un certo disagio vissuto all'interno dell'Ateneo.

A tale riguardo occorre fare una doverosa premessa: all'Ufficio del Garante chiunque può accedere senza formalismi di sorta e, salvo rare eccezioni, senza particolari attese, per rappresentare problemi, esporre dubbi e difficoltà, chiedere consigli od indicazioni, lamentare ingiustizie ed abusi che si pretendono subiti. Tenuto conto, peraltro, della notevole consistenza della popolazione universitaria, deve osservarsi che, in proporzione, è alquanto contenuto il numero dei soggetti che si sono rivolti al Garante o, per essere più esatti, che hanno ritenuto di affidare "formalmente" il loro problema al Garante.

Nel corso dell'anno in disamina, infatti, sono stati aperti n. 203 (duecentotré) nuovi fascicoli - alcuni collettivi - (con un incremento del 16% rispetto al precedente anno). Di questi, n. 179 sono relativi a studenti, n. 16 ad impiegati, n. 8 a docenti, come meglio indicato nelle unite tabelle.

Evidentemente deve ritenersi che, pur essendo ormai attiva fin dal 1995, detta figura - anzi detto Organo, com'è definito dallo stesso Statuto Generale d'Ateneo, all'art. 33 - non sia ancora ben conosciuta ("familiare") alla gran massa degli studenti, ma anche alle altre componenti della popolazione universitaria.

Sul punto è stata più volte fermata l'attenzione nell'intento di trovare una valida spiegazione al fenomeno che, a prima vista, appare di difficile comprensione sia in considerazione del tempo ormai trascorso dalla sua istituzione, sia anche per la pubblicità datagli (risulta riportato nell'organigramma dell'Ateneo, in internet, nel sito dell'Università vi è un ampio spazio dedicato al Garante, alle sue funzioni e competenze, con pubblicazione delle Relazioni che, anno per anno, sono state presentate a partire dal 1995).

Al rilevato fenomeno, pertanto, potrebbe essere data una lettura in positivo, sul presupposto che, all'interno dell'Università degli Studi di Bologna, le cose vanno sostanzialmente bene sia a livello di didattica, sia a livello di attività amministrativa (burocrazia), salvo quei pochi casi che vengono portati all'attenzione del Garante e che, come tali, rappresentano l'eccezione confermativa della regola.

Sotto un altro profilo, meno positivo, la spiegazione potrebbe essere ricercata in una sostanziale disinformazione, imputabile a superficialità e trascuratezza dei giovani studenti, i quali poco leggono e poco s'interessano dell'apparato universitario, con la conseguenza che, a distanza di ben sette anni dalla sua istituzione, molti ancora ignorano l'esistenza, nell'ambito di quest'Ateneo, della particolare figura del Garante e delle sue funzioni.

Altra chiave di lettura - del tutto negativa - potrebbe rinvenirsi in una presumibile mancanza di fiducia nei confronti del Garante perché "facendo comunque parte della struttura, può essere ritenuto non del tutto affidabile, per cui appare inutile rivolgersi ad esso".

Un'ultima spiegazione, infine, giusta quanto è emerso nel corso dei vari colloqui, può essere ricercata nel timore, da diversi studenti palesato, di eventuali conseguenze negative che potrebbero loro derivare dalla formalizzazione delle segnalazioni fatte. Ciò non toglie, comunque, che nel corso degli anni si è avuto un costante aumento, seppur contenuto, del numero dei soggetti che si rivolgono al Garante, anche on line, indirizzando quesiti e proteste alla casella di posta elettronica del medesimo ([garante@ammc.unibo.it](mailto:garante@ammc.unibo.it)) ed, in particolare, dopo che nel sito dell'Ateneo è stato aperto uno specifico Spazio (I FORUM DI ALMA 2000).

Quest'ultimo è stato quasi un "grazioso regalo" fatto al Garante, dato che, senza preavviso e senza preventive intese, si è visto affidare, a cose già definite, la trattazione delle varie problematiche che sarebbero state sollevate (la notazione non va interpretata quale lamentela o dissenso, ma come semplice constatazione di un dato obiettivo). Anzi, la valutazione complessiva di detta iniziativa, dopo due anni dall'attivazione dello Spazio - che nella relazione dello scorso anno è stato un po' enfaticamente definito la Posta del Cuore del Garante - appare senza dubbio positiva e, quindi va approvata a pieni voti, per i risultati conseguiti, anche se con le riserve di cui appresso.

Le intenzioni di coloro che hanno ideato lo "Spazio" sono senza dubbio meritevoli di considerazione e di apprezzamento, trattandosi di un'iniziativa finalizzata ad avvicinare maggiormente l'utenza alla struttura. Non può non rilevarsi, però, come il sottotitolo utilizzato "Cosa pensate della burocrazia in Ateneo?" (v.si allegato) sembra quasi un invito a "sparare sul pianista" e, per gli effetti, è un vero boomerang. Infatti - anziché consentire la conoscenza, tramite le segnalazioni degli utenti, di possibili disservizi o inconvenienti dovuti a temporanee difficoltà organizzative o ad eventuali scelte di programmazione non del tutto indovinate, al fine di permettere all'Amministrazione d'introdurre, se del caso, i necessari accomodamenti - ha dato esca, frequentemente, a critiche del tutto gratuite, oltre che generiche e vuote - e, come tali, inutili per il fine desiderato - per cui una diversa formulazione del sottotitolo, od una sua totale eliminazione, sarebbe oltremodo opportuna, mantenendo

pur sempre in vita detto "Spazio".

Quanto sopra, sia in considerazione delle notizie e degli elementi che, per tale tramite, possono essere acquisiti in merito al grado di soddisfazione espresso dall'utenza sul modo di operare delle varie componenti dell'Ateneo, sia per risolvere, in tempi relativamente brevi, nei limiti del possibile, quei problemi che assillano i vari interlocutori e che, evidentemente, non sempre trovano adeguata soluzione, per i più svariati motivi, presso le strutture a ciò naturalmente destinate, aspetto questo che - in base alle attestazioni di apprezzamento in più occasioni ricevute, ed anche di recente - induce a ritenere positiva l'iniziativa adottata.

Comunque, occorre anche dire che, per fortuna, molti "frequentatori" hanno utilizzato lo "Spazio" per affrontare, con concretezza e buon senso, problemi effettivi o per porre quesiti su specifici argomenti d'interesse del singolo o della generalità, circostanze queste che, oltre a dar vita ad un apprezzabile dibattito, hanno consentito, attraverso l'instaurazione di un rapporto informale ed immediato, di venire a conoscenza di situazioni particolari o di delicate problematiche - che non sempre emergono dai diretti colloqui, per i motivi di cui più sopra è stato fatto cenno, o dall'usuale corrispondenza (cartacea) - consentendo in tal modo di fornire sollecite risposte o di trovare, in collaborazione con i Docenti interessati o con i Responsabili degli Uffici o delle Segreterie, rimedi e soluzioni alternative onde ovviare, se non a tutte, almeno ad una buona parte delle difficoltà rappresentate.

Le problematiche di maggior spessore emerse nel corso dell'anno in disamina concernono, more solito, i rapporti con l'ARSTUD (utilizzo posti alloggio e relativo contenzioso; servizio ristorazione; mancata concessione e revoca borse di studio) e quelli con le varie componenti universitarie, con un'ampia gamma di fattispecie.

### **Problematiche ARSTUD:**

a) Residenze universitarie.

Durante l'anno in disamina sono state portate all'attenzione del Garante alcune situazioni conseguenti a comportamenti tenuti da studenti assegnatari di posto alloggio od a fatti verificatisi all'interno delle Residenze universitarie, comportamenti e fatti non in linea con il relativo Regolamento e come tali, quindi, suscettibili anche di eventuali provvedimenti disciplinari.

Nella prima ipotesi, la fattispecie oggetto di particolare esame è stata quella relativa alle regole disciplinanti l'ospitalità di terzi, la cui violazione comporta la revoca immediata del posto alloggio (art. 22 Regolamento a.a. 2000/2001).

Talvolta, si è dovuto rilevare che, a fronte di situazioni del tutto simili, sono stati adottati dall'Azienda, inespugnabilmente, provvedimenti di differente natura: nell'un caso, rigorosa applicazione delle norme e conseguente allontanamento dal posto alloggio del "colpevole", nell'altro, pur a fronte di un comportamento da considerare "oggettivamente" più grave del precedente - almeno in base alle notizie acquisite - inflizione di un semplice rimprovero, senza che fosse dato capire i motivi della maggior "tolleranza".

Nella specie, ciò che ha maggiormente colpito non è stato tanto la rigorosa applicazione della norma - aspetto non suscettibile di rilievi - quanto la rigidità di decisioni che, invece, si prestano a qualche riserva dal raffronto con situazioni analoghe gestite in modo diverso.

Ciò si era già verificato anche in una precedente occasione, sempre relativa alle regole sull'ospitalità - che ha visto penalizzare in maniera pesante studentesse italiane, per fatti imputabili a colleghe straniere - dove esistevano elementi abbastanza contraddittori ed incerti e che, in quanto tali, avrebbero dovuto, od almeno potuto, indurre ad una maggiore flessibilità e che, invece, non sono stati ritenuti meritevoli di considerazione alcuna, nonostante le argomentazioni svolte in tal senso da quest'Ufficio per addivenire a provvedimenti meno dolorosi, almeno in via d'equità.

#### b) Sanzioni per danni.

A seguito delle proteste e delle lamentele presentate dagli studenti ospiti degli "studentati", una particolare attenzione è stata rivolta alle norme che disciplinano il danneggiamento dei beni, mobili ed immobili, costituenti le Residenze universitarie ed ai criteri adottati per il recupero delle somme dovute a titolo risarcimento danni e per l'applicazione delle relative penali.

Due aspetti, in particolare, hanno destato apprensione e sono stati oggetto di un intenso scambio di corrispondenza, talvolta anche aspra, tra Garante ed ARSTUD, senza peraltro approdare ad alcun utile risultato sia per un'eventuale modifica dei criteri di irrogazione delle sanzioni, sia, soprattutto, per un auspicabile "alleggerimento" della penale, nel caso di applicazione generalizzata a carico di tutti gli ospiti.

- Il primo, costituito dall'assoluta equiparazione, ai fini del trattamento e della relativa penale di £ 50.000, dei danni derivanti da cattivo uso e/o colpa con quelli dovuti ad atti vandalici e/o dolo, dove la differente gravità dei fatti e le conseguenti più rilevanti responsabilità, anche sotto un possibile profilo penale, degli autori degli atti vandalici o dolosi, avrebbero dovuto suggerire, ad avviso di quest'Ufficio, procedure e sanzioni diversificate.

- Il secondo, concernente le modalità di applicazione della penale - nel caso in cui non venga individuato l'autore (o gli autori) dei danni - dove, in aggiunta all'accollo, a ciascun ospite della Residenza, di una quota parte della spesa sostenuta per il ripristino dei beni danneggiati, la penale, invece, viene addebitata indiscriminatamente a tutti, nella misura unitaria di £ 50.000 (? 25,83) pro capite.

Le perplessità sono date dal fatto che ciò avviene senza alcuna preventiva approfondita indagine diretta all'individuazione degli effettivi autori dei danni e, nei casi di maggiore gravità, senza denuncia dei fatti stessi ai competenti Organi di Polizia sia al fine di individuare i responsabili, sia, qualora sussistano i presupposti di legge, per il loro eventuale assoggettamento alle relative sanzioni penali.

È ben vero che, così operando - indiscriminato addebito a tutti gli ospiti delle spese e delle penali - la soluzione adottata dall'Azienda consente un sollecito recupero delle somme impegnate per i lavori di ripristino ed anche un contestuale sostanzioso

introito derivante dall'irrogazione generalizzata dell'anzidetta penale, introito che, invece, nel caso di individuazione del responsabile, si ridurrebbe a sole £ 50.000. Così facendo, però, si concede una sostanziale "licenza di danneggiare" ai vandali che si annidano nelle singole strutture, i quali, pertanto, non avranno remora alcuna a persistere nel loro "giochino" preferito - a costi oltremodo ridotti (tanto il grosso della spesa lo pagheranno i malcapitati incolpevoli colleghi) - fidando sia nella mancanza di indagini dirette all'individuazione dei veri responsabili, sia nell'omertà forzosa degli altri ospiti che, vuoi per paura, vuoi perché non a conoscenza di chi sia l'autore dei danni, non saranno in grado di fornire lumi al riguardo.

Infatti, nelle varie fattispecie venute all'esame del Garante, relative a Residenze con numerosi ospiti, talvolta superiori anche a duecento studenti, la mancata individuazione del/dei responsabile/i, ha permesso all'Azienda, anche per danni ammontanti a poche decine o centinaia di migliaia di lire, integralmente recuperate con la maggiorazione del 10% per spese amministrative, un introito di diversi milioni delle vecchie lire, a titolo di penale applicata indiscriminatamente a carico dell'intera comunità residente (£ 50.000 x N ospiti).

A tale riguardo, non può non osservarsi che, nonostante le argomentazioni svolte e le insistenze fatte per un possibile riesame della materia, nel nuovo Regolamento dell'a.a. 2002/2003, di recente pubblicato, tutto è rimasto immutato, eccezion fatta per detta penale che, con il passaggio alla nuova moneta, è stata stranamente arrotondata da ? 25,83 (£ 50.000) ad ? 27,00 (£ 52.279). No comment.

Dato atto, comunque, che le procedure seguite dall'ARSTUD rappresentano una rigida applicazione delle disposizioni contenute nel Regolamento Generale delle Residenze Universitarie, per cui, in quanto tali, non sono contestabili in punto di diritto, induce, però, a qualche perplessità il fatto che la componente studentesca, che pure risulta far parte del Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda, non abbia mai sollevato alcun problema in proposito, chiedendo una migliore articolazione delle disposizioni disciplinanti la materia illustrata ed, in particolare, un più limitato e condizionato "automatismo" nell'applicazione generalizzata della penale, nonché, in tale ipotesi, la rideterminazione della sua misura per evitare gli effetti perversi ed abnormi più sopra delineati.

#### c) Contributo ristorazione.

Il contributo ristorazione, che rappresenta una componente di tutto rilievo delle borse di studio, ha dato adito, nel corso degli anni, a numerose e risentite proteste e critiche da parte degli studenti, i quali ne hanno sempre lamentato le modalità di fruizione, contestando la linea seguita dall'ARSTUD di limitare la spendibilità del contributo stesso solo presso pochissimi (tre) esercizi di Bologna.

In tal modo, si era venuta a creare quasi una situazione di monopolio, con conseguenze frequentemente negative sotto il profilo della qualità del servizio e del costo dei pasti erogati, oltre al disagio derivante dall'eccessivo affollamento e dalle lunghe attese nelle ore di punta (nelle altre città, in cui esistono le sedi decentrate dell'Ateneo, la situazione è sempre stata più fluida e, seppure non del tutto esente da critiche, sicuramente meno contestata in quanto, quasi ovunque - data la ridotta

consistenza della popolazione universitaria - la fruizione del contributo era lasciata, in genere, alle libere scelte del beneficiato).

Il problema è stato sollevato in più occasioni anche dall'Ufficio del Garante, portando all'attenzione dell'Azienda il disagio degli studenti e le relative critiche e sollecitando l'adozione di opportuni correttivi al fine di ovviare ai vari inconvenienti lamentati. Con soddisfazione, pertanto, si è appreso che l'ARSTUD, rivedendo le precedenti scelte, è venuta nella determinazione di modificare, a far tempo dall'a.a. 2002/2003, le modalità di fruizione del contributo ristorazione, accogliendo in larga parte le varie richieste degli studenti, addirittura fino alla totale liberalizzazione, su base volontaria, del contributo stesso, attribuendone in moneta la relativa quota.

d) Borse di studio.

La contestazione avutasi negli anni precedenti, a causa delle esclusioni dalle relative graduatorie, operate per omissioni od errori commessi dagli stessi studenti in sede di compilazione dei moduli di domanda, si è ridotta notevolmente, almeno in base alle pochissime lamentele pervenute in proposito al Garante.

Ciò va imputato sia al notevole miglioramento delle istruzioni predisposte dall'Azienda a corredo dei moduli, sia anche ad una evidente maggiore attenzione da parte degli interessati, nella compilazione dei relativi stampati, avvertiti dalle precedenti esperienze negative personali o dei colleghi più anziani.

Nell'anno in disamina, invece, il problema è sorto in un secondo momento, per numerosi studenti, i quali, seppur in possesso dei prescritti requisiti di merito e di reddito, si sono visti revocare le borse già loro assegnate a seguito del successivo accertamento della tardiva iscrizione all'Università (rectius del tardivo pagamento della prima rata di tasse). Per costoro la delusione è stata oltremodo cocente, da un lato sotto il profilo psicologico, dall'altro sotto l'aspetto economico, quest'ultimo aggravato dal fatto che, alla perdita del beneficio ottenuto, si sono aggiunte le difficoltà - invero notevoli per famiglie già in condizioni di disagio economico - non solo per mantenere i figli agli studi, senza sostegno alcuno, ma anche, e soprattutto, per restituire all'ARSTUD la somma già ottenuta a titolo di borsa di studio ed, altresì, per pagare la seconda rata di tasse, della quale non era stato tenuto conto nel magro bilancio familiare, gravata, oltretutto, della mora per tardivo versamento, sia sulla prima che sulla seconda rata.

Dato atto che l'Azienda, qualora richiesta, è stata comprensiva e disponibile, consentendo che il debito in tal modo creatosi venisse restituito ratealmente, non può ignorarsi, invece, che il problema, specie per i nuclei familiari in condizioni economiche particolarmente disagiate, potrà presentarsi nuovamente in futuro (per queste famiglie talvolta risulta oltremodo problematico, se non addirittura impossibile, corrispondere, nei termini fissati, la prima rata di tasse), per cui sarebbe opportuno, se non doveroso, un riesame di questa particolare fattispecie - valutando anche la possibilità di esimere detta categoria di studenti dal pagamento dell'indennità di mora, almeno nei casi in cui risultino in possesso di tutti i requisiti per fruire dell'esonero - onde venire incontro a chi effettivamente si trova in difficoltà.

Su tale delicata questione il Garante non ha mancato, peraltro con scarsa fortuna, di

richiamare l'attenzione degli Uffici e degli Organi di governo dell'Ateneo, soprattutto in occasione di alcune situazioni particolarmente penose, sotto il profilo umano, emerse nel corso dell'a.a. 2000/2001, con memorie a sostegno delle richieste di parte ed anche mediante specifici inserti nelle relazioni rese ai medesimi Organi negli anni precedenti, relazioni alle quali si fa rinvio per un'eventuale approfondimento della problematica in parola.

## **Problematiche Università**

### 1) Tasse ed indennità di mora.

Il capitolo tasse universitarie è stato oggetto di particolare attenzione da parte del Garante che, in più occasioni, si è rivolto agli Uffici competenti per rappresentare specifiche situazioni meritevoli d'esame e d'approfondimento. Nelle relazioni degli anni precedenti, non si è mancato di riferire agli Organi Accademici le problematiche di maggiore rilievo, proponendo anche soluzioni diverse da quelle in precedenza seguite dall'Università, proposte che, in un caso, hanno trovato accoglimento.

Un problema ancora insoluto e che, ad avviso di quest'Ufficio, meriterebbe maggiore attenzione è quello di cui è cenno nel precedente paragrafo.

Talvolta, infatti, si presentano situazioni di effettivo, grave disagio economico e familiare per le quali sarebbe auspicabile una maggiore apertura e flessibilità, onde evitare che la tardiva iscrizione (rectius - si ribadisce - tardivo pagamento della prima rata delle tasse) abbia effetti traumatici e dirompenti per quegli studenti in possesso dei prescritti requisiti di merito-reddito, (perdita dei benefici ARSTUD, perdita dell'esonero tasse, addebito della mora per mancato pagamento, nei termini, delle tasse medesime).

Nell'auspicare che, nei casi della specie, vengano assunte, in futuro, posizioni meno rigide, appare opportuno, nell'occasione, fare cenno ad un problema che può sembrare, a prima vista, marginale ma che è oggetto di frequenti lamentele e, soprattutto, di commenti assolutamente negativi che, come tali, non giovano certamente all'immagine dell'Ateneo.

Trattasi della cosiddetta "indennità di mora" che trova applicazione ogni qualvolta lo studente lascia decorrere i termini prescritti per il pagamento delle tasse universitarie (ed anche per altri adempimenti burocratici: ad esempio, per la tardiva presentazione della domanda di laurea), balzello attualmente quantificato in ? 59,39 (£ 115.000).

Tralasciando la seconda fattispecie ricordata, il problema vero è quanto consegue al tardivo pagamento delle varie rate di tasse.

A parte il caso della prima iscrizione all'Università (immatricolazione), in cui tutto è demandato all'iniziativa dello studente, nelle fasi successive s'innesta un meccanismo dove l'Ateneo (per rendere un servizio allo studente, ma utile anche per l'accelerazione delle procedure amministrative) diventa parte essenziale, anche se non preminente.

In altri termini, com'è noto, a cura dell'Università viene inviato allo studente iscritto, in prossimità delle varie scadenze, un bollettino precompilato (il cosiddetto MAV), con tutti i dati necessari per effettuare il pagamento. Entro le scadenze stabilite,

ampiamente pubblicizzate prima dell'inizio di ciascun anno accademico, l'interessato deve, poi, provvedere ai relativi versamenti. Tale procedura se, da un lato, è utile, dall'altro, induce all'abitudine, per cui i meno attenti attendono distrattamente l'arrivo del bollettino, senza riflettere sul tempo che passa e sulle scadenze che incombono. Accade talvolta, però, che - vuoi per non infrequenti disguidi postali, vuoi per possibili ritardi nella spedizione dei MAV, imputabili a difficoltà operative interne ora degli Uffici, ora del Tesoriere dell'Università - detti bollettini giungano agli interessati quando i termini sono già scaduti, per cui il pagamento effettuato, anche se con immediatezza, risulta tardivo e come tale soggetto a mora.

È ben vero che, essendo note le date di scadenze dei vari pagamenti, lo studente, qualora non riceva, entro termini accettabili, il citato bollettino, ha il dovere di attivarsi personalmente presso la propria Segreteria Studenti, per ottenere la stampa diretta, ed immediata, del bollettino sostitutivo - il cosiddetto TAX-S - (a tale proposito, non infrequentemente, è stato fatto presente che il personale delle stesse Segreterie, quando gli studenti chiedono, per tempo, notizie sulle modalità di pagamento e sull'entità delle somme da versare, è solito rispondere che tali dati sono superflui in quanto li troveranno sul bollettino di pagamento che arriverà al domicilio dichiarato, trascurando, però, il più delle volte, di richiamare l'attenzione sui termini di scadenza, con le deleterie conseguenze di cui più sopra è cenno).

Conseguentemente, anche se è del tutto pacifico che, in punto di diritto, non vi sono appigli o giustificazioni per il tardivo pagamento, sarebbe opportuno, però, che anche l'invio dei bollettini fosse programmato con un congruo anticipo per evitare i ritardi che talvolta si verificano e che sono causa dei lamentati inconvenienti.

Ciò premesso, l'oggetto delle più frequenti, risentite e "pepate" contestazioni verbali (i termini strozzini e interessi usurari si sprecano) che pervengono al Garante e, per quanto risulta, anche ai competenti Uffici dell'Università, è rappresentato proprio dall'indennità di mora applicata sui tardivi pagamenti ma, soprattutto, dalla sua entità, fissa ed immutabile anche per ritardi di pochissimi giorni.

La motivazione ufficiale della "fissità" del balzello è quella secondo cui il ritardo impone "una regolarizzazione manuale e personalizzata della posizione dello studente, a differenza delle altre posizioni che seguono una procedura informatizzata", motivazione, però, che la maggioranza dei contestatori ritiene inaccettabile e pretestuosa, mentre altri la qualificano incomprensibile se non addirittura inconcepibile, considerato che tutte le operazioni, essendo informatizzate, comporterebbero, a loro avviso, un impegno ridottissimo del personale e, comunque, non giustificerebbero, in nessun caso, un così alto costo.

In effetti, la strategia adottata quale deterrente per dissuadere dal pagare in ritardo, ponendo sullo stesso piano colui che ritarda il pagamento di uno o due giorni e quello che paga a distanza di mesi, assoggettando ambedue alla medesima penale, appare di difficile comprensione, oltre che ingiusta, tenuto conto che è prassi diffusa, non solo nel privato, ma anche presso le Amministrazioni Pubbliche, sanzionare in modo differenziato, in relazione al tempo, eventuali adempimenti tardivi.

La stessa Amministrazione Finanziaria, considerata solitamente la più fiscale e taccagna, da sempre, in sede di riscossione dei tributi erariali, applica una mora

ridotta per i pagamenti effettuati con ritardi contenuti, per cui induce a qualche perplessità, non tanto l'affermazione circa l'impraticabilità, sotto il profilo tecnico, di programmare due diverse penali, quanto soprattutto la giustificazione addotta circa l'alto costo delle operazioni che occorre fare manualmente per regolarizzare la posizione dei ritardatari.

Oltretutto, mantenere un'unica misura della mora appare controproducente ed antieconomico, in quanto tale meccanismo può essere d'incentivo, una volta scattata la mora, per procrastinare al massimo il pagamento delle tasse dovute, con conseguente danno per le casse universitarie.

Un eventuale ripensamento della materia, per verificare la praticabilità tecnica ed economica dell'introduzione di una "mora" ridotta per i brevi ritardi, sarebbe, quindi, oltremodo opportuno, sia per salvaguardare l'Ateneo, e la sua immagine, da maliziosi quanto inviperiti commenti, sia anche per non "tartassare" più del necessario coloro che, specie se per disguidi non a loro imputabili, ma anche se per loro disattenzione o distrazione, ritardano di pochissimi giorni il pagamento delle tasse dovute.

In tale ipotesi, anche con l'applicazione di una mora ridotta, il costo economico delle citate operazioni manuali sarebbe ugualmente coperto, o contenuto in misura irrilevante, mentre l'Ateneo ne guadagnerebbe moltissimo in prestigio ed in immagine.

## 2) Rapporti con le Segreterie.

Come accennato in premessa, tra le lamentele più frequenti sono i rapporti non sempre idilliaci con le Segreterie Studenti (le lunghe file agli sportelli, le risposte imprecise od incomplete, l'insofferenza e la scarsa cortesia del personale, i telefoni sempre occupati e, quando liberi, nessuno disposto ad alzare la cornetta, la mancata evasione delle richieste rivolte via e-mail).

In effetti, molte di queste lagnanze sono suscettibili di ampia scrematura, dato che, da parte loro, gli studenti fanno poco per facilitare il lavoro degli addetti, trascurando di utilizzare le apposite colonnine self service o il call center telefonico per acquisire certificati e documenti vari o per le informazioni più correnti, non leggendo i numerosi manifesti e gli avvisi esposti ovunque, ponendo, spesse volte, i loro quesiti in maniera confusa od incompleta, ingenerando equivoci e, conseguentemente, risposte insoddisfacenti.

La raccomandazione che quest'Ufficio si sente di avanzare è quella di rinforzare l'organico delle Segreterie più "calde" (ad es. lettere, medicina) e, soprattutto, di contenere il turn over del personale, evitando che, troppo frequentemente, impiegati anziani ed esperti dei vari servizi vengano sostituiti da elementi impreparati o, peggio ancora, da studenti part-time (i "150 ore"), i quali, specie se adibiti allo sportello, aggiungendo all'impreparazione la transitorietà, alla fine sono spesso, anche se non per loro colpa, più di danno che di effettivo aiuto.

Tutto ciò nella considerazione che eventuali carenze (ad esempio, una lamentela costante sono quei telefoni liberi, dai quali nessuno risponde) e disfunzioni dei relativi servizi incidono negativamente sulla stessa immagine dell'Università, di cui le Segreterie rappresentano il front office avanzato.

### 3) Disabili e corsi a numero chiuso.

Alcuni disabili, tra cui una non vedente, hanno rappresentato la loro delusione per non essersi potuti iscrivere ai corsi universitari a numero chiuso, in quanto, pur essendo risultati idonei al relativo test di accesso, non sono entrati nella limitata graduatoria dei vincitori del posto.

Con apposite istanze, alcune pervenute per conoscenza anche a quest'Ufficio, hanno chiesto che l'Università valutasse la possibilità di prevedere, nei relativi bandi, così come accade per gli studenti extracomunitari, alcuni posti riservati a detta particolare categoria di persone che, a causa dell'handicap da cui sono afflitti, non possono competere alla pari con gli altri studenti.

Dato atto che, in un caso, a seguito della rinuncia di alcuni vincitori, è stato possibile procedere al recupero di una disabile, per gli altri l'Università ha sempre risposto negativamente, motivando il diniego con il fatto che la legge 2 agosto 1999, n. 264, non prevede tale possibilità.

Quest'Ufficio, a seguito anche delle premure degli interessati, ha svolto una piccola ricerca appurando che alcuni Atenei, già da tempo, prevedono nei loro bandi, per l'accesso ai corsi a numero chiuso, una quota di posti riservata agli handicappati. L'Università di Firenze indice, addirittura da alcuni anni, un apposito concorso per l'accesso ad un corso di laurea di primo livello per Fisioterapista - classe 2 - con posti riservati esclusivamente a non vedenti. Dai contatti avuti con il competente Ufficio Concorsi è emerso che, seppur non previsto dalla legge 264/1999, detta Università ha ritenuto, nella sua autonomia, di dover venire incontro in tal modo a queste persone tanto gravemente colpite dalla sorte.

Esaminata la questione, è parere di quest'Ufficio che, seppur la legge richiamata non preveda tale possibilità, non risulta nemmeno che ponga particolare divieti al riguardo, con la conseguenza che la tante volte richiamata autonomia universitaria potrebbe essere utilmente impiegata per venire incontro a categorie di persone affette da un così grave disagio fisico.

Sarebbe un segno di grande sensibilità, che verrebbe a tutto onore dell'Ateneo, confermandone oltre al sapere, alla strutturazione tecnologicamente avanzata, all'organizzazione d'avanguardia - che lo pongono ai primi posti tra le grandi Università del mondo - anche la saggezza e le grandi doti d'umanità.

Una formale motivata proposta in tal senso è stata avanzata di recente dal Garante ai competenti Uffici dell'Ateneo, per cui si auspica che possa essere condivisa e portata, con parere favorevole, all'esame degli Organi Accademici per le definitive determinazioni.

### 4) Commissioni d'esame et similia.

Come già negli anni precedenti, anche in quello in disamina non sono mancate lamentele nei confronti dei docenti, con segnalazioni, peraltro, raramente formalizzate, per i noti motivi già più volte illustrati (timore delle conseguenze), in ordine a rapporti non del tutto idilliaci, in particolare in sede d'esame, con comportamenti discutibili specie per le espressioni utilizzate per apostrofare gli

esaminandi in maggiore difficoltà.

A) - Altre lamentele, due delle quali ufficializzate e di cui il Garante ha potuto verificare la fondatezza, hanno riguardato l'irritualità di esami svolti con la presenza di un unico docente.

Il motivo addotto a giustificazione dai professori interessati - nonostante il Regolamento Didattico d'Ateneo (vecchio testo art. 15; nuovo testo art. 25) preveda espressamente che le Commissioni d'esame devono essere composte da "almeno due membri di cui uno sia il docente responsabile della disciplina o dell'attività", disposizione ripresa nei vari Regolamenti Didattici di Facoltà - è che la carenza di professori in organico non consentirebbe l'intervento di due docenti, modalità questa che, nella situazione rappresentata, ove trovasse applicazione generalizzata, determinerebbe un eccessivo protrarsi della durata degli appelli, con conseguente discapito anche per gli stessi discenti.

Esula dalle funzioni del Garante verificare se gli organici dei docenti siano o meno congrui rispetto alle necessità didattiche, ma l'inconveniente rilevato - fortunatamente non generalizzato, stante il limitato numero delle lagnanze pervenute al riguardo - rappresenta, comunque, una violazione delle norme regolamentari e, come tale, potrebbe essere causa di spiacevoli conseguenze per l'Università, specie se qualcuno degli studenti (respinto all'esame) dovesse ricorrere agli Organi di giustizia per contestare detta anomalia.

In tal caso, il T.A.R. adito potrebbe addirittura disporre l'annullamento dell'appello in questione, e la conseguente ripetizione di tutti gli esami sostenuti davanti ad una Commissione ritualmente costituita.

Una tale deprecata ipotesi, a parte l'aggravio di lavoro per i docenti, il disagio per gli studenti, il danno e la perdita d'immagine per l'Ateneo, potrebbe dato adito ad ulteriori più gravi conseguenze, anche con possibili spiacevoli risvolti economici per la stessa Università.

Ciò, sia nell'eventualità che lo studente chiamato a ripetere l'esame dovesse ottenere una votazione meno favorevole della precedente - e quindi non gradita - sia, soprattutto, nell'ipotesi di conseguimento, nel frattempo, della laurea, per cui l'annullamento dell'esame comporterebbe la quasi sicura revoca del diploma ottenuto, con l'ulteriore conseguenza negativa, qualora il titolo fosse servito per l'accesso a qualche professione o ad altre attività, della perdita del posto di lavoro.

In queste ipotesi estreme, ma non impossibili, il mancato rispetto della regola potrebbe forse essere causa di un'azione per danni nei confronti dell'Ateneo, anche di notevoli dimensioni.

Senza considerare altre ed ancora più gravi conseguenze per gli stessi docenti, tenuto conto che i verbali d'esame, per quanto consta, risultano "regolarmente" firmati . dalla Commissione esaminatrice.

Ad avviso di quest'Ufficio le alternative praticabili sono solo due: o, qualora possibile, la disposizione di che trattasi viene modificata, prevedendo che gli esami siano tenuti da un unico docente, oppure deve essere rigorosamente rispettata, in ogni caso, da tutti i docenti.

In tal modo si potrebbero evitare gli inconvenienti rappresentati ed anche altri, meno piacevoli, che tanto scalpore hanno fatto, non molto tempo addietro, sia in regione che fuori.

B) - È stato "formalmente" portato all'attenzione di quest'Ufficio anche un altro tipo d'esame, riguardante stavolta un concorso per un posto di ricercatore, dove le decisioni della relativa Commissione non sono apparse del tutto convincenti, almeno sulla base delle risultanze dei verbali. Le perplessità manifestate dal Garante ai competenti Uffici, peraltro, devono essere apparse non sufficientemente valide e, comunque, non hanno trovato riscontro alcuno.

Successivamente, però, si è avuta notizia che, da parte di uno dei concorrenti, è stato proposto ricorso al T.A.R. per l'Emilia Romagna, ricorso che ha trovato pieno accoglimento con conseguente annullamento del procedimento concorsuale e condanna alle spese dell'Università.

La circostanza viene segnalata, non tanto per il fatto in sé, ma in quanto rappresenta la punta di un iceberg, tenuto conto che voci, ma solo voci, pervengono di tanto in tanto anche per altri analoghi tipi di concorso, per cui sarebbe veramente sgradevole per il Garante - qualora i fatti venissero formalmente portati a sua conoscenza - dover approfondire simili problematiche, attesa la particolare delicatezza della materia.

C) - E sempre a proposito di decisioni delle Commissioni, stavolta però concernenti una borsa di studio - da assegnare annualmente in virtù di un lascito testamentario, in favore dell'Università ma espressamente finalizzato all'istituzione di detto premio - il Garante, a seguito di denuncia ricevuta, ha avuto modo di osservare che, in effetti, le scelte fatte dalla Commissione a tal fine istituita apparivano non in linea con la volontà del testatore (circostanza questa che potrebbe anche indurre gli eredi a chiedere la revoca del lascito), scarsamente ed impropriamente motivate, oltre che discutibili nel merito.

Aggiungasi inoltre che, nella fattispecie in esame, errori commessi in sede di predisposizione del bando e mancanza di precise indicazioni nelle delibere istitutive della borsa, circa i criteri da seguire per la sua assegnazione, non hanno certo facilitato l'opera dei Commissari.

Tenuto conto che le anomalie rilevate erano conseguenza anche di una prassi ormai consolidata, seguita da tutte le Commissioni che si erano avvicendate negli anni precedenti, il Garante ha ritenuto doveroso riferire a chi di dovere, per un eventuale riesame delle decisioni assunte nell'occasione, raccomandando, nel contempo, l'adozione di opportuni correttivi per evitare, in futuro, il ripetersi di analoghi inconvenienti.

A distanza di oltre un anno non risulta che la questione sollevata, seppur presa sollecitamente in considerazione dai competenti Uffici e fatta oggetto di puntuali inviti ai Commissari, abbia avuto conclusione alcuna (per cui la borsa di che trattasi non è stata ancora assegnata), ma cosa ancora più spiacevole, almeno secondo voci pervenute, sembrerebbe che, addirittura, non siano stati più pubblicati i relativi bandi per gli anni successivi, per cui si potrebbe anche sostenere che l'intervento del

Garante, per gli studenti interessati, ha avuto solo effetti negativi.

Sarebbe oltremodo opportuno, pertanto, per venire incontro, giusta le volontà testamentarie, alle necessità degli "studenti meritevoli o bisognosi", che venissero superate sollecitamente le inspiegabili difficoltà insorte e ripresa l'assegnazione annuale della suddetta borsa, oltre alla definitiva aggiudicazione di quella ancora sub iudice, tenendo presente, in ogni caso, che ciò deve avvenire, secondo quanto recita il relativo bando, a giudizio insindacabile di una Commissione a tal fine nominata.

##### 5) Personale docente e tecnico amministrativo.

Nell'anno in disamina sono state aperti otto fascicoli a seguito di richieste ricevute da parte di alcuni docenti, di cui una relativa ad un procedimento disciplinare, una per contestare le risultanze di una procedura di valutazione comparativa, una per mancato pagamento dei compensi ad un gruppo di docenti a contratto, le altre concernenti differenti situazioni di un certo disagio ambientale.

Per tutte l'Ufficio si è attivato o per addivenire a soluzioni positive per gli istanti o, comunque, per appurare le varie situazioni e fornire, per quanto possibile, notizie e chiarimenti.

Ben sedici, invece, le posizioni aperte per svariate fattispecie rappresentate da singoli o gruppi d'impiegati dell'Università.

Alcune memorie concernono contestazioni per provvedimenti disciplinari adottati dall'Amministrazione, altre sono relative alle procedure di inquadramento del personale alla cat. D, una denuncia per le barriere architettoniche tuttora esistenti nell'edificio sede dell'ex Istituto di Medicina Legale. Per le prime è risultato che le procedure svolte erano formalmente inattaccabili. Per l'ultimo caso, invece, è stato possibile ottenere un fattivo intervento dell'Ufficio Tecnico, che ha permesso di risolvere, almeno in parte, i disagi del reclamante.

Due situazioni, invece, meritano di essere citate.

La prima relativa alle lamentele sollevate da un laureato borsista, inserito in un progetto presso un Dipartimento, per pretesi ritardi nel pagamento delle relative competenze. Dall'esame degli atti, il reclamo è risultato privo di fondamento e frutto, probabilmente, di un equivoco in cui era incorso il reclamante.

Nel riferire telefonicamente tali conclusioni all'interessato, ha non poco sorpreso apprendere, nell'occasione, che il medesimo era stato "severamente" redarguito . per essersi rivolto al Garante.

L'altro problema, invece, è stato sollevato da alcuni impiegati, contestando le modalità e la scarsa trasparenza, all'interno del Dipartimento in cui operano, dei criteri seguiti nella ripartizione dei proventi derivanti dalle prestazioni di cui all'art. 66 del D.P.R. 382/80 e all'art. 49 del T.U. delle leggi sull'istruzione superiore, approvato con R.D. 31 agosto 1933, n. 1592.

Ciò ha comportato tutta una serie di attività al termine delle quali, date le perplessità insorte e la difficoltà di acquisire elementi certi in ordine alla fondatezza, o meno, delle lamentele sollevate, è parso opportuno e doveroso rimettere il corposo dossier

formatosi, con le osservazioni e le riserve di quest'Ufficio, all'attenzione degli Organi di governo dell'Ateneo per le valutazioni e gli eventuali conseguenti provvedimenti di competenza.

Al termine di questo lungo excursus sui problemi piccoli e meno piccoli vissuti all'interno dell'Università, a contatto con gli studenti, con il personale e con i docenti, lo scrivente ritiene di poter concludere, sulla base delle esperienze fatte e del ridotto angolo visuale a sua disposizione, che, in complesso, le cose vanno abbastanza bene: però, eliminando alcune sbavature, con qualche opportuno ritocco, con una ripassatina di qua e un'oliatina di là il tutto potrebbe migliorare ancora un po'.

Bologna, 20 settembre 2002

Il Garante d'Ateneo  
(Dott. Renato Tangari)

### **Istanze formalizzate**

#### **Studenti**

Problema	Istanze singole	Istanze di gruppo
Didattica in genere	36	
Disagio ambientale/sicurezza	11	
Normativo	12	
Amministrativo vario	54	
Tasse: rimborsi, pagamenti	17	1
Diritto allo Studio/Arstud	23	
Varie	25	

#### **Personale docente e ricercatori**

Problema	Istanze singole	Istanze di gruppo
Amministrativo	1	
Contenz.so Amm.vo	4	
Didattica	2	
Varie	1	

### **Personale docente e ricercatori**

<b>Problema</b>	<b>Istanze singole</b>	<b>Istanze di gruppo</b>
Carriera/Concorsi	3	
Amministrativo	7	
Contenz.so Amm.vo	2	
Varie	3	