

Esempio pratico - Omissione di protezione da parte delle autorità

Il caso

Una famiglia di origini marocchine e tunisine che stava per portare dinanzi al tribunale civile le proprie controversie di vicinato si è vista rescindere dal locatore il contratto d'affitto. Costretta a cercare un nuovo alloggio, la famiglia chiede alla propria assistente sociale di scrivere una lettera all'ente preposto agli alloggi sociali spiegando bene l'urgenza della situazione. La lettera le avrebbe permesso d'isciversi su una lista d'attesa. Ma l'assistente sociale, che si esprime sempre in tono sprezzante nei confronti della famiglia, non la scrive. Trova sempre delle scuse per non farlo, eppure sa benissimo che i suoi assistiti si sarebbero trovati senza casa.

Valutazione giuridica

Divieto di discriminazione per dipendenti pubblici

Un'assistente sociale è un'impiegata pubblica ed è quindi tenuta a trattare i suoi assistiti in modo professionale ed equo. Anche se lavora per una società privata che svolge compiti pubblici è tenuta ad agire nei confronti dei suoi assistiti conformemente ai principi costituzionali applicabili alle autorità pubbliche.

L'art. 8 Cost. vieta ogni discriminazione a causa, tra l'altro, dell'origine, della razza o della posizione sociale.

Secondo l'art. 9 Cost., «ognuno ha diritto d'essere trattato senza arbitrio e secondo il principio della buona fede da parte degli organi dello Stato».

Lo Stato ha inoltre precisi obblighi di protezione nei confronti delle persone soggette alla sua giurisdizione, in particolare quello di garantirne l'esistenza (cfr. art. 12 Cost.). Se non ottemperano a questi obblighi in ossequio a criteri personali vietati dalla legge, le autorità commettono un atto di discriminazione ai sensi dell'art. 8 cpv. 2 Cost.

In determinate circostanze, lo Stato è tenuto anche a proteggere le persone contro gli atti razzisti. Se si sottrae a quest'obbligo o dà prova di negligenza, commette un atto di discriminazione. Può esservi una violazione del diritto anche se l'omissione di protezione non è dovuta a un movente razzista. Per esempio, se nel calcolo del grado d'invalidità di un nomade non tiene conto delle peculiarità intrinseche al suo stile di vita, l'autorità competente giungerà a risultati discriminatori (cfr. DTF 138 I 205). *In casu*, l'autorità non aveva intenzioni discriminatorie. Ma il risultato del calcolo lo era e violava il pertinente divieto legale.

Vie legali

a) Reclamo all'ufficio di mediazione cantonale

Se nel Cantone dove risiede ve n'è uno, la famiglia può rivolgersi all'ufficio di mediazione. Quest'ultimo esaminerà il comportamento del servizio di aiuto sociale, prenderà posizione e cercherà una soluzione soddisfacente per entrambe le parti. Nonostante l'ufficio di mediazione cantonale non abbia alcuna competenza decisionale né possa infliggere multe o altre sanzioni, il servizio di aiuto sociale è tenuto a collaborare. Dovrà fornire le informazioni e i documenti necessari a spiegare perché l'assistente sociale abbia omesso di scrivere la lettera richiesta dai suoi assistiti. Sulla base delle informazioni raccolte, l'ufficio di mediazione cantonale prenderà posizione sui fatti. Il servizio di aiuto sociale dovrà tenerne conto. In caso contrario, è possibile presentare un reclamo all'organo superiore o all'autorità di sorveglianza. Il parere dell'ufficio di mediazione cantonale potrà per altro essere usato come mezzo di prova dinanzi all'organo superiore competente.

Da notare che la procedura di mediazione non ha effetto sospensivo sulla decorrenza del termine di disdetta del contratto di locazione.

b) Reclamo all'organo superiore o all'autorità di vigilanza

Se il Cantone di residenza della famiglia non dispone di un ufficio di mediazione o se il servizio di aiuto sociale non ha tenuto conto del suo parere, la famiglia può rivolgersi all'organo superiore o all'autorità di vigilanza. Potrà eventualmente utilizzare il parere dell'ufficio di mediazione cantonale come mezzo di prova. Se constata un interesse pubblico preponderante, l'autorità amministrativa competente apre un'inchiesta. Se accerta comportamenti inappropriati da parte dell'assistente sociale, adotta misure appropriate.

Da notare che i passi fatti presso l'organo superiore o l'autorità di vigilanza non hanno effetto sospensivo sulla decorrenza del termine di disdetta.

c) Azione di responsabilità dello Stato

Se la famiglia può produrre la prova di aver effettivamente subito un danno materiale o immateriale (lesione della personalità) a causa del rifiuto dell'assistente sociale di scrivere la lettera, lo Stato potrebbe essere tenuto a risarcirla. L'importo del risarcimento sarà commisurato al danno. L'azione di responsabilità dello Stato è una procedura complicata. La famiglia deve farsi rappresentare da un professionista competente in materia.

Procedura proposta

Considerati i diversi approcci possibili e le conseguenze che comportano, si consiglia alla famiglia di rivolgersi quanto prima a un consultorio specializzato o a un avvocato, che studieranno accuratamente il caso e sapranno consigliare il modo di procedere più appropriato.