

SENATO DELLA REPUBBLICA

XIV LEGISLATURA

Doc. CXXVIII
n. 1/13

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

(Anno 2000)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

—————
Comunicata alla Presidenza il 26 giugno 2001
—————

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2000 DAL DIFENSORE
CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ART. 16
DELLA LEGGE N. 127/97**

Ill.mo Signor Presidente del Senato,

Ill.mo Signor Presidente della Camera dei Deputati,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (cd. Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza.

Ai sensi del suddetto disposto normativo, i Difensori civici regionali e delle Province Autonome inviano altresì ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Anche nell'anno 2000 – come per gli anni precedenti – l'attività delle **amministrazioni periferiche locali** è stata improntata a un ottimo rapporto di collaborazione con la Difesa civica. Grazie infatti alla disponibilità e all'impegno degli uffici interessati è stato possibile risolvere e chiarire gran parte delle doglianze sottoposte alla Difesa civica. Solo in alcuni casi l'intervento della Difesa civica è stato visto come un'intrusione da parte di singoli funzionari preposti al servizio, che ne hanno rallentato od ostacolato l'attività.

Come negli anni passati gran parte delle pratiche è di natura previdenziale. In questo contesto desidero ringraziare l'Istituto nazionale per la previdenza sociale – **INPS** – e in particolare l'ufficio pensioni, per gli ottimi rapporti intrattenuti, improntati alla ricerca di una

soluzione il più possibile favorevole per il cittadino e a un'informazione completa e immediata, che hanno consentito il chiarimento e la definizione di non pochi casi di cui sono stato investito. Il numero elevato delle pratiche è da ricondurre alla natura delle stesse che riguarda un'ampia parte della popolazione. In particolare, si segnala un caso di ricongiunzione di contributi lavorativi prestati all'estero, in cui particolare importanza ha avuto la collaborazione tra l'ente pensionistico estero e l'INPS.

Buono anche il rapporto con l'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica – **INPDAP** – con la cui collaborazione è stato possibile chiarire e in parte risolvere le doglianze sottopostemi. Solo in una circostanza lascia perplessi il fatto che la suddetta amministrazione non abbia informato in tempo utile l'interessato, della necessità di presentare un'apposita domanda di riconoscimento gratuito del servizio militare di leva, al fine di vedersi computare il periodo ed evitare di sobbarcarsi la relativa spesa.

In questo contesto desidero sottolineare che anche quando non è previsto espressamente l'obbligo da parte di un'amministrazione di informare l'interessato, ritengo che - alla luce dei principi sulla vicinanza al cittadino - sussista comunque un obbligo morale di farlo, soprattutto quando ne deriva un vantaggio in suo favore.

Anche l'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro – **INAIL** – si è adoperato con grande impegno per trovare una soluzione ai casi prospettati. In particolare vorrei accennare ad un caso in cui si segnalava la mancata predisposizione di moduli anche in lingua tedesca. Da contatti con l'INAIL è emerso che il disguido era da ricondurre al fatto che la sede centrale aveva inviato direttamente le comunicazioni agli interessati senza prima inviarne una alla sede locale, affinché venisse tradotta prima dell'invio, come era prassi fare.

Sono inoltre migliorati anche i rapporti con la ex Direzione delle Entrate, ora **Agenzia delle Entrate**. Merita di essere menzionata la conclusione positiva – nel corso del 2000 – di una

pratica pendente da parecchi anni, della quale avevo avuto modo di riferire nelle mie precedenti relazioni. E' stata infatti attivata – grazie al proficuo intervento del **Commissario del Governo** da me nel frattempo interessato – la procedura di autotutela, in base alla quale l'amministrazione può correggere eventuali comportamenti che abbiano arrecato un pregiudizio al contribuente. Nel caso specifico venne annullato l'atto sbagliato e disposto il rimborso, di quanto indebitamente versato, a favore degli eredi dell'interessato nel frattempo deceduto.

La collaborazione con il **Commissariato del Governo** è stata ottima anche per quanto concerne l'attività dei propri uffici. Il Commissariato ha seguito le pratiche ed ha dato risposta con molta celerità. Si è trattato, in particolare, di contravvenzioni, in alcuni casi applicate anche molti anni addietro oppure notificate a persone che già da molti anni e dimostrabilmente non erano più proprietari del veicolo in questione.

Anche alcuni casi particolari di rilascio della cittadinanza italiana sono stati chiariti in maniera esaustiva mentre una pratica di trasferimento di una dipendente poté concludersi favorevolmente.

Analoghe considerazioni valgono per l'**ACI** che in seguito alla doglianza di un cittadino che riteneva troppo burocratica la forma di iscrizione di un veicolo proveniente dall'estero reso nella forma della scrittura privata con sottoscrizione munita di autentica notarile, ha ritenuto di interessare la sede centrale. Quest'ultima ha contattato i dicasteri competenti per promuovere iniziative ed interventi al fine di ottenere una semplificazione delle procedure.

Merita di essere altresì sottolineata la buona collaborazione con **gli uffici periferici del Ministero delle Finanze della Provincia di Trento**, ai quali si è fatto riferimento, per competenza, per la definizione di alcune pratiche. In un caso, in particolare, trattato da questo ufficio, si è cercato di porre tempestivamente e positivamente rimedio ad un ritardo

nel rimborso dell'I.R.P.E.F, causato, peraltro, dalle complesse disposizioni previste dalla legge finanziaria. Sempre per quanto concerne gli uffici periferici dell'Amministrazione centrale è da sottolineare la disponibilità, unitamente alla completezza dell'informazione, **dell'Ispettorato compartimentale dei Monopoli di Stato.**

Anche i rapporti con le amministrazioni locali non espressamente menzionate sono stati nel complesso molto buoni a prescindere – come accennato sopra – da singoli casi come è stato per una pratica presso **l'ufficio distrettuale delle imposte dirette di Brunico.** La pratica in questione era stata aperta ancora verso la metà dell'anno 1999 e alla fine dell'anno 2000 non era ancora stata definita, nonostante i continui solleciti, mettendo a dura prova l'attività istituzionale della Difesa civica.

Come negli anni passati, anche nel corso del 2000 è stato possibile chiarire e risolvere – grazie alla preziosa collaborazione dimostrata – anche alcuni casi di cui sono stato investito e che non rientrano nell'ambito istituzionale di competenza della Difesa civica. Mi riferisco ai settori della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia.**

Merita di essere menzionato il fatto che, in seguito all'istituzione della **Sezione giurisdizionale** presso **La Corte dei Conti a Bolzano** e al trasferimento delle pratiche pendenti da Roma è stato finalmente possibile definire parecchie pratiche aperte da anni.

Per quanto riguarda le doglianze inerenti gli **uffici statali centrali** mi sono avvalso anche quest'anno del prezioso aiuto del Direttore dell'Ufficio di rappresentanza della Provincia a Roma, Dott. Peter Gasser. A lui e ai suoi collaboratori va un ringraziamento particolare per la proficua collaborazione e per il costante, instancabile impegno profuso al chiarimento e alla soluzione di numerose pratiche.

Le questioni che hanno riguardato il **Ministero delle Finanze, il Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione economica ed il Ministero della Giustizia** sono state caratterizzate da un'ottima collaborazione con i singoli uffici competenti, sia per quanto riguarda la celerità delle risposte, che la definizione delle questioni medesime. Il Ministero del Tesoro, in particolare, si è segnalato per la prontezza e l'eshaustività della risposta, nella definizione di una pratica pensionistica.

Nell'anno 2000 la Difesa civica si è interessata anche di alcuni ricorsi pendenti presso il **Comitato di vigilanza dell'INPDAP** a Roma, di cui purtroppo non si sono avute notizie nonostante l'assiduo interessamento dell'Ufficio di rappresentanza a Roma.

Meritano un riferimento a parte le pratiche che hanno riguardato le numerose contravvenzioni, elevate dalla Polizia municipale del Comune di Roma. Si è trattato di una situazione dai contorni molto ampi e sicuramente anomala, che è stata definita positivamente, non senza qualche difficoltà, entro tempi comunque piuttosto lunghi: i casi segnalati hanno messo in evidenza che l'organo impositore non ha verificato l'effettivo proprietario del veicolo oppure la corrispondenza registrata tra la targa dell'automezzo ed il tipo di veicolo. La situazione è stata segnalata peraltro alle istanze competenti ovvero alla **Prefettura della Provincia di Roma**, nonché al Difensore Civico della Regione Lazio. La questione ha trovato eco anche nella stampa nazionale.

Alcune doglianze riguardano anche enti non qualificabili come uffici pubblici ma che comunque svolgono un servizio pubblico come a.e. - per citarne alcuni - le Poste Italiane, l'ente Ferrovie dello Stato, Telecom, Enel.

Per quanta riguarda l'**Amministrazione delle Poste** è da dire che la collaborazione è stata piuttosto buona anche se va rilevata l'impressione che la struttura locale dell'organizzazione

sia comunque sempre dipendente o dalla struttura centrale o dalle altre strutture periferiche più importanti, per cui non sempre i problemi possono essere risolti con la buona volontà riscontrata in loco. È il caso, ad esempio, dei versamenti postali internazionali, i quali, effettuati da una qualunque località della provincia, compiono un lungo percorso attraverso altre sedi fuori provincia. In questo modo il tempo di versamento degli importi ai beneficiari si dilata fino a raggiungere anche un anno o più e ciò è chiaramente incomprensibile per i cittadini.

Lo stesso si può affermare per le **Ferrovie dello Stato**: anche in questo caso si ha l'impressione che, l'effettiva organizzazione del trasporto, venga pensata e gestita al di fuori della Provincia di Bolzano; ciò è causa, pare, anche dei tempi piuttosto lunghi, necessari per la risposta alle istanze presentate dal Difensore Civico.

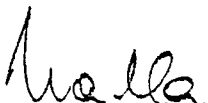
Per concludere, vorrei soffermarmi su un dato statistico: il numero di doglianze nell'ambito delle amministrazioni periferiche dello Stato, per le quali è stata aperta una pratica, ammonta a 142. Ciò significa che rispetto all'anno 1999 (n. 79) il numero ha subito un notevole incremento; *nella relazione annuale del 2000 il numero dei casi riportato era 72. Da una successiva revisione sono emersi 7 casi in più.* È confermata quindi anche per il 2000 la netta tendenza alla crescita del ricorso alla Difesa civica.

L'allegato contiene la descrizione dei singoli casi.

Bolzano, 30.03.2001

Il Difensore civico

della Provincia Autonoma di Bolzano


Dott. Werner Palta

ALLEGATO

ISTANZE - DOGLIANZE 2000**Stato - Servizi pubblici****Descrizione del caso**

Sembra che il prefetto di una provincia settentrionale non rispetti l'accordo sul periodo di sospensione della patente di guida

Si lamenta il ritardo nella liquidazione di emolumenti

Il garante per la tutela dei dati non dà alcuna risposta ad una richiesta di parere del difensore civico

Informazioni in merito alla buonuscita maturata durante il servizio prestato presso le poste italiane

Notifica di una sanzione amministrativa da Roma benchè è dimostrato che quel giorno si trovava in Alto Adige

Richiesta di sollecito dell'esito di una denuncia

Parè che il fondo pensioni detragga un importo eccessivo per gli alimenti

Si lamentano ritardi nella trattazione di una pratica pensionistica

L'INPS sostiene di non aver ricevuto la documentazione concernente una

Descrizione del caso

Lamenta l'ingiustificato taglio di una parte della propria pensione

Questioni riguardanti il riconoscimento degli anni lavorativi prestati in Italia

Un ulteriore rinvio del servizio militare per motivi di studio e familiari non è possibile

La persona interessata vuole conoscere l'esito della propria denuncia

Richiesta di rimborso di un importo pagato indebitamente

Nonostante un'autovettura sia stata demolita all'estero nel 1993, si chiede il pagamento della tassa automobilistica a Bolzano

Si lamentano ritardi nella trattazione di una pratica

Ritardo nell'espletamento di una visita medica da parte dell'INAIL

Lamenta ritardi nella trattazione della pratica pensionistica

Descrizione del caso

pensione di vecchiaia consegnata a cura del patronato

Questioni in merito a una richiesta di pagamento

Questioni legate al risarcimento del riscatto degli anni universitari

Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione

Protesta contro il diniego di concessione della borsa di studio a causa della mancanza della cittadinanza italiana

Richiesta di rateizzazione del rimborso di un importo percepito indebitamente

Questioni legate all'autorità giudiziaria

Questioni legate al ritiro della patente

Questioni legate alle modalità di assegnazione delle sedi in seguito a un concorso pubblico

Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione

Non è stato dato riscontro alla propria istanza

Questioni connesse al pignoramento

Descrizione del caso

Richiesta di inserimento di un medicinale nella classe A

Il difensore civico non è competente per controversie con il giudice unico

Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione

Questioni in merito alla liquidazione di un premio di produttività

Il figlio acquista una macchina con il nome dell'anziana madre senza il suo consenso e non paga le relative tasse

Si contesta che la pensione non è stata erogata per i primi 4 mesi di spettanza

Un pensionato si chiede per quale motivo gli assegni familiari siano stati ridotti da quando è in pensione

A un padre non viene concesso il congedo straordinario per la cura della propria figlia

Il grado di invalidità riconosciuto è ritenuto troppo esiguo

Trasferimento di una dipendente in un'altra provincia in quanto per ragioni di salute non ha potuto conseguire il necessario patentino di bilinguismo

Vengono notificati avvisi di mora

Descrizione del caso

dello stipendio da parte dell'INPS

Viene contestata la mancata liquidazione dell'indennità di maternità

Notifica di una sanzione da Roma nonostante l'interessata possa dimostrare che quel giorno si trovava a Bolzano

Questioni legate alla liquidazione dell'indennità di disoccupazione

A causa della situazione finanziaria non è in grado di far fronte ai solleciti di pagamento

Un cittadino riceve una sanzione dal Comune di Roma, nonostante quel giorno si trovasse - e lo può dimostrare - a Bolzano

La tassa automobilistica viene richiesta, nonostante l'automobile sia stata immatricolata in un altro Stato

Ricorso contro il verbale di accertamento di un'infrazione emesso dal comando di polizia municipale

Si contestano le modalità di elevazione di una contravvenzione

Diniego di una licenza per la vendita di tabacchi

Si lamentano ritardi nel rimborso di una somma

Descrizione del caso

nonostante sia già stato pagato il tributo in questione

Questioni in merito alla composizione di una posizione pensionistica

Ricorso contro una sanzione amministrativa per violazione del codice della strada

Richiesta di pagamento rateale di una sanzione amministrativa

Ricorso contro un verbale di contestazione, poichè la persona interessata non si trovava in quel luogo a quell'ora

Una pensione d'invalidità viene computata nel calcolo dell'importo dell'affitto

Questioni legate alla posizione pensionistica di un libero professionista ormai deceduto

La documentazione prodotta ai fini dell'esonero della tassa di circolazione non è ritenuta idonea

Lamenta ritardi nella liquidazione di un credito

Dubbi sulla legittimità della revoca di agevolazioni fiscali per l'acquisto della casa

La condanna al pagamento di una somma per non essere comparso

Descrizione del caso

L'accettazione della ricongiunzione di periodi assicurativi non è stata comunicata entro il termine utile ed è necessaria una nuova domanda con tutto ciò che ne consegue

Ritardi nella liquidazione delle rate della pensione

Si lamentano ritardi nella liquidazione di un bonifico

I documenti e le informazioni richiesti non vengono forniti

L'INAIL chiede il rimborso di una parte dell'indennità versata indebitamente

Si contesta che i danni causati dal trasferimento dei cavi telefonici non vengono eliminati

L'INPDAP non procede alla liquidazione dell'indennità di buonuscita per presunta prescrizione

Nonostante il termine utile sia scaduto si chiede l'esonero dal servizio militare a causa di gravi motivi familiari

Il vaglia internazionale non ha mai raggiunto il previsto destinatario

Questioni legate ad un procedimento

Descrizione del caso

come testimone viene considerata iniqua

Quesiti connessi ad un'azione di recupero di crediti

Nonostante abbia regolarmente effettuato la perdita di possesso dell'autovettura vengono notificate contravvenzioni

Ritardi nella liquidazione della pensione di ricongiunzione

Informazioni su un'inchiesta in seguito ad un incidente occorso in un edificio pubblico

Questioni legate al rilascio del permesso di soggiorno

L'INPDAP non procede alla liquidazione dell'indennità di buonuscita per presunta prescrizione

Una madre anziana non ha più notizie del figlio detenuto

Si richiede il rimborso di una contravvenzione pagata poichè se ne contestano i motivi

Quesiti in merito a una pratica pensionistica

Il ricorso contro il mancato

Descrizione del caso

civile

L'ingiunzione di pagamento di una presunta telefonata, effettuata 10 mesi prima verrebbe ritenuta illegittima

La richiesta di comunicare il superamento del limite di reddito previsto per continuare a usufruire della pensione di guerra è ingiustificata

A causa di una supposta disparità di trattamento si prende in considerazione un ricorso alla corte europea dei diritti dell'uomo

Questioni legate all'assolvimento del servizio militare

Dubbi in merito alla legittimità della richiesta di pagamento di contributi durante il periodo di servizio militare da parte dell'INPDAP

Quesiti in merito alla trattazione di un ricorso

Quesiti in ordine al termine di prescrizione di un reato

Si richiede una dichiarazione di responsabilità circa la permanenza all'estero nonostante l'interessato non vi sia mai recato

Difficoltà legate al fatto che il numero di codice fiscale si riferisce al cognome da nubile

Descrizione del caso

pagamento dell'indennità di malattia viene respinto senza motivazione

Si contesta l'applicazione di una sanzione amministrativa

Si contesta la sanzione amministrativa comminata, poichè il cittadino in questione non possiede più da anni il veicolo

Vengono inviate comunicazioni solo in lingua italiana ai titolari di rendite INAIL, a prescindere dal gruppo linguistico di appartenenza

Questioni in merito ad una richiesta giudiziale di pagamento

Il coinvolgimento in un procedimento giudiziario manca di ogni motivazione

Questioni in merito ad un procedimento innanzi al Consiglio di Stato

Richiesta di verifica se è stato liquidato l'indennizzo rimanente per l'esproprio

Ritardi nell' emissione di un nulla osta per un distacco

Diniego di accesso ad un documento

Descrizione del caso

Ritardi nella liquidazione di arretrati in seguito all'aumento di una pensione

Richiesta di verifica se ricorrono i presupposti per il rilascio della cittadinanza italiana

La richiesta di regolamentazione dei contributi viene rinviata sine die

Mancata risposta ad un'istanza di dispensa dal servizio militare

Il rinnovo della patente nell'anno 1990 non è stato - pare - trascritto presso l'Ufficio Centrale della Motorizzazione

Non sono stati indicati tutti i mezzi di impugnazione in caso di ricorso per una contravvenzione del codice della strada

Un pacco postale non arriva a destinazione

Disciplina normativa concernente la regolamentazione del linguaggio dei segni

Viene respinto un ricorso contro la sospensione dell'indennità di malattia senza entrare nel merito delle argomentazioni poste dal ricorrente

Su alcuni dipendenti incombe la minaccia di trasferimento al di fuori della provincia di Bolzano per non aver nel frattempo sostenuto l'esame di bilinguismo

Descrizione del caso

Possibilità di ricevere una pensione dalla Svizzera per gli anni di lavoro ivi prestati

Una comunicazione non indica i mezzi di impugnazione

Si lamentano ritardi nella liquidazione della buonuscita

Ricorso contro la cancellazione dell'indennità di malattia

Ritardi nella liquidazione di un'indennità una tantum

Mancata risposta ad un'istanza

Quesiti in merito ad un contenzioso pendente presso il Tar - Lazio

Un alloggio demaniale occupato da un dipendente deve essere liberato, salvo che venga acquistato

L'importo completo della pensione non viene corrisposto per intero nonostante siano in pensione già da tre anni

Non è stato dato riscontro alla propria istanza

Descrizione del caso

Questioni legate ad un prospettato trasferimento alla sede di Trento

Le sanzioni amministrative comminate ingiustamente dai vigili urbani romani vengono inflitte a quanto pare soprattutto a cittadini dell'Alto Adige e Treviso

Le macchine obliteratrici alla stazione non sono in funzione ma i passeggeri devono pagare l'intero costo per il tratto di viaggio

Nonostante il cambio di residenza vuole continuare a mantenere il conto bancario per consentire l'accredito della pensione

È possibile trasferire il detenuto vecchio e malato in un carcere più vicino alla famiglia?

Non si dà riscontro ad una richiesta di trasferimento

L'INAIL viola nuovamente l'obbligo di bilinguismo

La contestazione che il certificato di malattia è stato presentato in ritardo non corrisponde - a quanto pare - al vero

In seguito ad un disguido una comunicazione è finita con la carta straccia - si chiede un nuovo invio

Si contesta il considerevole ritardo nell'effettuazione di un bonifico postale

Descrizione del caso

Il pagamento dell'imposta di registro effettuato per posta non viene accettato e si pretende un nuovo pagamento tramite banca

La pensione privilegiata viene improvvisamente sospesa e non è dato sapere quando verrà nuovamente concessa

Quesiti in merito all'adeguamento del trattamento di pensione spettante

Due mesi dopo la disdetta dell'abbonamento telefonico viene inviata una fattura

Lungaggini nella trattazione di una richiesta di rilascio della cittadinanza italiana

Il rimborso IRPEF spettante da anni non è ancora stato pagato

Il testo italiano dei riferimenti normativi non corrisponde a quello tedesco

Non si comprende per quale motivo la pensione minima venga decurtata

È possibile che l'accredito degli alimenti avvenga direttamente tramite l'INPS?

Concessione di una rendita per gli invalidi del lavoro

Descrizione del caso

Richiesta di presa di posizione
dettagliata alle proprie note

Si contesta la richiesta di rimborso di
una somma pagata indebitamente

Descrizione del caso

Non si dà corso al rimborso di
contributi versati indebitamente

Richiesta di verifica se ricorrono i
presupposti per il rilascio della
cittadinanza italiana