

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVII LEGISLATURA —————

**Doc. CXXVIII
n. 9**

RELAZIONE

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

(ANNO 2012)

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

Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

—————
Comunicata alla Presidenza il 16 maggio 2013
—————

INDICE

UNA VISIONE D'INSIEME	Pag. 5
<i>Aspetti generali</i>	
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	» 8
Tipo di contatto	» 8
Distribuzione dell'utenza per Comprensorio	» 8
Esito della trattazione delle pratiche	» 9
Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi	» 9
Staff e sede	» 9
Statistiche	» 11
<i>I principali ambiti di attività in riferimento alla pubblica amministrazione</i>	
L'amministrazione provinciale	» 18
Lavoro	» 20
Casa	» 20
Diritto allo studio	» 20
Altri settori	» 21
L'istituto per l'edilizia sociale IPES	» 22
L'Azienda sanitaria	» 25
I reclami per presunti errori medici	» 25
I Comuni	» 27
I tributi comunali	» 28
Il settore edilizio e abitativo	» 30
I servizi anagrafici	» 32
L'inquinamento acustico	» 33
La collaborazione con i Comuni	» 34
Comunità comprensoriali	» 35
<i>Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche</i>	» 38

Aspetti vari

Contatti istituzionali	Pag. 43
Pubbliche relazioni	» 46

Appendice

1 - I Comuni convenzionati	» 49
2 - Le sedi distaccate e le udienze	» 52
3 - Le collaboratrici della Difensora civica	» 53
4 - La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010.	» 54
5 - Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali. . .	» 59
6 - L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)	» 61
7 - Pubbliche relazioni	» 62

Nota: Si ringraziano l'ufficio Traduzioni e relazioni linguistiche della Regione Trentino-Alto Adige per la traduzione in lingua italiana, il Servizio EDP del Consiglio provinciale di Bolzano per la grafica e la Tipografia della Provincia autonoma di Bolzano per la stampa della relazione.

UNA VISIONE D'INSIEME

Egregio signor Presidente,
gentili Consigliere, egregi Consiglieri
della Provincia Autonoma di Bolzano,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2012.

Uno sguardo al passato

Il crescente numero di cittadine e cittadini che ci interpellano e la quantità di pratiche concluse – nel 78% dei casi con soddisfazione degli interessati – mostrano che la Difesa civica contribuisce in maniera sostanziale a migliorare il rapporto tra la cittadinanza e la pubblica amministrazione. Ho constatato con piacere che l'istituto della Difesa civica gode di molta fiducia presso la popolazione ed è generalmente visto con favore dalle istituzioni e dagli uffici pubblici in generale.

Nell'anno trascorso 3.397 persone hanno presentato istanze alla Difesa civica. Rispetto al passato si registra un **aumento del 14%**, e questo dato merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Anche nel 2012 i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'**amministrazione provinciale** hanno cooperato con noi, cercando soluzioni ai problemi posti, anche quando sono stati esaminati casi in cui, secondo la Difesa civica, l'amministrazione non aveva agito correttamente. Il personale non si pone sulle difensive, contrariamente a quanto presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, e in generale si dimostra subito disponibile a illustrare le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali indagini esterne. Questo atteggiamento di apertura assunto dal personale provinciale rafforza il ruolo

istituzionale della Difesa civica ed è una dimostrazione di senso di responsabilità e di impegno al fine di migliorare sempre più la qualità delle prestazioni.

Anche nel 2012 si è potuto sperimentare la validità delle 116 convenzioni stipulate con i Sindaci, che dimostrano come gli amministratori comunali riconoscano alla Difesa civica un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina alla cittadinanza. Dal 2011 tutti i **116 Comuni** della provincia di Bolzano rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica (v. allegato 1) e vorrei rimarcare espressamente che nella maggior parte dei casi i vertici degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati.

La collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** e i Comprensori sanitari si è ormai consolidata. Le udienze tenute mensilmente negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e – insieme all'attività svolta da una collaboratrice specializzata in questioni sanitarie – hanno consentito di approfondire i contatti sia con l'utenza che con il personale medico. Per quanto riguarda i reclami concernenti presunti errori terapeutici, grazie all'intervento della Difesa civica le assicurazioni hanno versato ai pazienti complessivamente 32.278,00 euro.

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato attenzione alle **pubbliche relazioni**, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere al pubblico le proprie funzioni e competenze.

Per illustrare alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente due volte al mese la rubrica "Ein Fall für die Volksanwaltschaft" ("Un caso per la Difesa civica"), mentre la testata "Alto Adige" ha riservato, sempre in forma gratuita,

uno spazio quindicinale alla rubrica “La Difesa civica per te” (v. allegato 7). Ha riscontrato gradimento anche la pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione, rielaborata e ristampata nell'anno precedente.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. È stato inserito un link a tutti i siti web delle amministrazioni comunali e il numero dei contatti è aumentato costantemente (da 9.610 nel 2010 a 15.291 nel 2011 e 20.337 nel 2012). La possibilità di presentare reclami online è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

In veste di Presidente dell'**Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)**, a cui aderiscono le Difese civiche di pressoché tutti i Paesi europei, ho avuto occasione di curare i contatti a livello internazionale con altre istituzioni con funzioni di ombudsman e di collaborare strettamente con le Difensore e i Difensori civici delle regioni all'interno del Consiglio d'Europa e dell'Unione Europea.

Il 20 dicembre 2012 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio provinciale ha deciso di impugnare la sentenza del TAR - sezione autonoma di Bolzano che annulla la mia nomina a Difensora civica in quanto viziata da carenza di motivazione. Il relativo ricorso era stato presentato da uno dei partecipanti alla selezione. Il 26 febbraio il Consiglio di Stato “considerato che l'appello appare assistito da rilevanti profili di *fumus boni iuris*, data la natura della procedura tesa alla scelta del difensore civico mediante elezione a scrutinio segreto da parte dei componenti del Consiglio provinciale” ha concesso la sospensione provvisoria dell'esecutività della sentenza di primo grado.

Uno sguardo al presente

Particolarmente notevole nel 2012 risulta l'aumento (41%) del numero di reclami in **materia tributaria**, che già negli ultimi anni aveva conosciuto una costante crescita. Un numero sempre più elevato di persone di tutti i ceti sociali ha sollevato interrogativi e obiezioni riguardo alle

richieste di pagamento avanzate dai Comuni – benché spesso di importo molto contenuto – in relazione all'imposta municipale sugli immobili IMU, alla fornitura di acqua ed energia, alla raccolta dei rifiuti, ai costi di costruzione e agli oneri di urbanizzazione. Dalle cittadine e dai cittadini veniva la richiesta di verificare la legittimità dell'ingiunzione di pagamento e di motivare dettagliatamente eventuali sanzioni. Non di rado è stata espressa l'opinione che l'amministrazione non lavori nell'interesse della gente.

L'anno appena trascorso ha visto ulteriormente rafforzarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i reclami nell'**ambito dell'assistenza sociale** sono aumentati del 36%. Le udienze hanno registrato un numero sempre più significativo di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti, che chiedono alla Difesa civica di accertare la fondatezza giuridica del diniego o della riduzione di un sussidio. Si tratta di prestazioni quali il sussidio sociale, l'assegno di cura, l'assegno al nucleo familiare, il sussidio casa, il sussidio di disoccupazione e altre forme di sostegno sociale. La **povertà si fa sentire** soprattutto nel caso di persone anziane, malate o disoccupate in età non più giovane. Per questo non soltanto il diniego di prestazioni sociali, ma anche debiti tributari o sanzioni amministrative per molti ricorrenti sono stati motivo di disperazione e di angoscia. In non pochi casi dalla verifica di un reclamo è risultato che l'intera famiglia deve farsi bastare la pensione e l'assegno di cura di un'anziana madre non autosufficiente. Ovviamente in questi casi la riduzione dell'assegno di cura costituisce una minaccia alla sopravvivenza.

Secondo lo studio dell'Astat, risalente al 2010, su 200.000 nuclei familiari 36.000 sono da considerarsi a rischio povertà e senza le suddette prestazioni sociali sarebbero addirittura 50.000. Questi dati spiegano perché molte persone, temendo concretamente per il proprio futuro, si rivolgono con veemenza alla Difesa civica. L'Alto Adige dispone di una fitta rete di sostegno sociale e ora è necessario sostenerla ulteriormente, dato che le prestazioni sociali rappresentano per sempre più famiglie una fonte di sopravvivenza.

Anche la **preoccupazione per la sicurezza del**

posto di lavoro è andata accentuandosi nell'anno appena concluso. Nonostante l'indice di disoccupazione in provincia di Bolzano sia il più basso in Italia (4,1% secondo i dati Eurostat), mentre già in Trentino raggiunge il 6,1%, molte persone temono per il loro posto di lavoro, e non a torto. Secondo le indicazioni dell'Osservatorio provinciale per il mercato del lavoro nel febbraio 2013, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, in Sudtirolo il numero dei disoccupati registrati è salito da 10.400 a 12.300, segnando quindi un aumento di 2.000 unità. Alla Difesa civica si sono rivolte soprattutto persone disoccupate in età non più giovane che hanno perso lo stato di disoccupazione, hanno visto precipitare le loro sicurezze a causa del licenziamento e ora faticano a trovare un nuovo posto di lavoro nonostante le iniziative di riqualificazione. Una novità del 2012 è anche rappresentata dai disoccupati che si sono rivolti a me pregandomi personalmente di contattare eventuali datori di lavoro per trovare loro un'occupazione.

Voglio rendere esplicitamente merito agli sforzi intrapresi nel 2012 dall'ente pubblico al fine di ridurre **le lungaggini amministrative**. L'istituzione dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE) e l'introduzione della "Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP) rappresentano un grande progresso.

Con il potenziamento dei **servizi online da parte della pubblica amministrazione** si è andata realizzando fin dagli anni scorsi un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale l'utente e l'amministrazione. Grazie alla "Carta provinciale dei servizi" (CPS) è ora possibile accedere ai servizi online dal computer di casa.

Già l'anno scorso ho sottolineato positivamente che la maggior parte delle amministrazioni pubbliche mette concretamente a disposizione in rete persone di riferimento, informazioni importanti, moduli e fonti giuridiche. Ogni amministrazione riporta in rete l'indicazione degli indirizzi e-mail

che consentono di mettersi in contatto in modo rapido e agile. La stessa Difesa civica utilizza questi canali e può confermare che di norma la corrispondenza via e-mail con gli uffici avviene senza difficoltà. Soltanto pochi uffici prediligono ancora la posta ordinaria, alcuni addirittura tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Lo scambio di e-mail, ormai diffuso a livello generale, ha reso possibile accelerare i tempi di trattazione dei reclami e risparmiare sui costi.

Resta invece ancora da migliorare il **linguaggio usato dalla pubblica amministrazione**. Capita di continuo che le cittadine e i cittadini si rivolgono alla Difesa civica perché non riescono a comprendere correttamente il contenuto delle comunicazioni a loro destinate. Frasi lunghe e contorte, cattive traduzioni dall'una all'altra lingua ufficiale in uso nella nostra provincia, formulazioni oscure: tutto ciò contribuisce ad aumentare l'insicurezza della cittadinanza. L'amministrazione deve rendersi conto che la sua attività è al servizio del pubblico: per questo motivo il personale deve riconoscere che lo sforzo di utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti rappresenta per l'amministrazione un dovere primario. L'Ufficio Questioni linguistiche si sta adoperando per migliorare la comprensibilità dei testi burocratici e possono quindi essere interpellati al proposito.

Nell'anno appena concluso la Difesa civica è stata in grado di operare con successo anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere. Rivolgo un ringraziamento al Presidente e alla Vicepresidente del Consiglio provinciale, al Presidente della Provincia nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità. Concludo ringraziando in particolare il mio staff, senza il cui impegno non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione.

Bolzano, 31 marzo 2013

La Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger



ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

La nostra provincia, che si estende su una superficie di 7400 km², contava all'inizio del 2012 una popolazione di 505.067 abitanti. L'Alto Adige è costituito attualmente da 116 Comuni, di cui 8 con titolo di città, ed è suddiviso in 8 Comunità comprensoriali.

Nel corso del 2012 sono pervenuti alla Difesa civica **3.397** reclami o istanze da parte di cittadini altoatesini. Quando le persone si rivolgono per iscritto alla Difensora civica e alle sue collaboratrici e nei casi che comportano uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi viene aperta una specifica pratica: nell'anno di riferimento sono state aperte presso la Difesa civica 830 nuove pratiche e ne sono state evase in totale 963. Questa cifra risulta dalla somma delle 830 nuove pratiche dell'anno di riferimento e di quelle rimaste inevase nell'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale, senza ricorrere all'apertura di pratiche, ammontano a 2.567. Si tratta di consulenze messe a registro – senza corrispondenza scritta – che si concludono con un colloquio consultivo. Talora si rendono necessari anche chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo.

L'evoluzione nel lungo periodo mostra l'importanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Più dei due terzi dei casi trattati sono consulenze, quasi un terzo dei casi implica invece l'apertura di una pratica.

Rispetto all'anno precedente si registra un **aumento del numero dei casi pari al 14%**, dato che merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Sorprende il fatto che i reclami relativi a **tasce e imposte**, dopo aver registrato una crescita costante negli ultimi anni, nel 2012 abbiano visto un

incremento del **41%** rispetto all'anno precedente. Sono aumentati di ben il **36%** pure i reclami nell'ambito delle **politiche sociali** (prestazioni sociali e pensioni).

Modalità di contatto

Nel 53% dei casi l'utenza ha preso contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze; nel 35% dei casi si è preferito avere un primo contatto con la Difesa civica **personalmente**. Considerando che i colloqui personali ammontano a 1.179 e corrispondono al 35% del totale, si osserva che tale dato, confrontato con quello relativo ad analoghe istituzioni europee con funzioni di ombudsman, è esorbitante, e induce a pensare che la popolazione della provincia abbia uno spiccato bisogno di esporre i propri problemi nell'ambito di un colloquio individuale.

I reclami presentati per iscritto costituiscono il 12% del totale. È in aumento il numero dei **reclami online**, che rappresentano il 56% di tutti i reclami scritti. Naturalmente, attivando il contatto tramite e-mail emerge spesso la necessità di approfondire in un colloquio telefonico o di persona i dettagli rimasti da chiarire. Ma il successo ottenuto dimostra quanto i cittadini apprezzino questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, senza vincoli di luogo e di tempo.

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza degli interessati non risulta sostanzialmente cambiata negli ultimi anni. Al primo posto troviamo i comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica 9 abitanti su mille. Nella fascia intermedia si trovano il comprensorio della Val Pusteria con l'8 per mille e quello del Burgraviato con il 6 per mille. Seguono i comprensori della Val Venosta con 5, di Salto-Sciliar con 4 e dell'Oltradige-Bassa Atesina con 3,5 per mille. Il minor numero di

reclami rivolti alla Difesa civica – 3 su 1.000 abitanti – è stato registrato nel comprensorio dell'Alta Valle Isarco. **Complessivamente quindi in provincia di Bolzano nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6,5 abitanti su mille.**

Esito della trattazione delle pratiche

Anche nel 2012 sono stati attentamente monitorati **l'esito della trattazione delle pratiche e il grado di soddisfazione dell'utenza.** Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Nel 78% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nella metà di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e adeguata, ed è stato possibile convincere i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma ha finito per accogliere le argomentazioni giuridiche espresse dalla Difesa civica.

Per il 19% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. Nel 9% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione formale. Nel rimanente 10% dei casi i ricorrenti – pur in presenza di un comportamento corretto da parte dell'autorità – per motivi a noi talora incomprensibili non si sono dichiarati soddisfatti dell'esito della pratica.

In alcuni di questi casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difensora civica non può modificare *ad hoc* le disposizioni di legge e che essa non è un "avvocato difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano

operato correttamente e non vi erano elementi per portare avanti il procedimento, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

Il 3% dei reclami per i quali era stata aperta una pratica è stato poi ritirato.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza fretta. I 1.179 colloqui individuali dimostrano che le udienze registrano una buona affluenza e che per le persone il contatto diretto è importante.

Le udienze si sono svolte quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari **presso le sedi distaccate**, per un totale di **136 mezze giornate** suddivise come segue: 21 mezze giornate nella sede distaccata di Bressanone e in quella di Brunico, 20 a Merano, 11 a Silandro, 6 a Vipiteno, 5 a Egna e 12 nelle valli ladine, 11 presso l'ospedale di Bolzano, 10 presso l'ospedale di Bressanone e presso quello di Brunico, 9 presso quello di Merano.

La possibilità di fissare un appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutti coloro che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento bisogna mettere in conto dei tempi d'attesa. (Per le udienze v. allegato 2)

Nell'anno di riferimento ho organizzato insieme al mio staff **92 colloqui personali con i rappresentanti delle autorità** ed effettuato inoltre **4 sopralluoghi.**

Staff e sede

È opinione diffusa che l'unica figura di riferimento sia la Difensora civica, ma in realtà le prime interlocutrici per chi ha bisogno di consulenza e di

aiuto sono spesso le collaboratrici addette alla segreteria e le esperte amministrative. Ho la grande fortuna di poter contare da sempre su un eccellente team di comprovata esperienza. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire. (Per le collaboratrici della Difensora civica v. allegato 6)

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale). Nel 2012 non si è registrato alcun cambiamento per quanto riguarda lo staff di esperte.

Dal 1° novembre 2010 gli uffici della Difesa civica hanno sede in via Cavour 23, dietro a piazza Dodiciville. Il trasferimento dalla precedente sede è stato voluto al fine di riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio

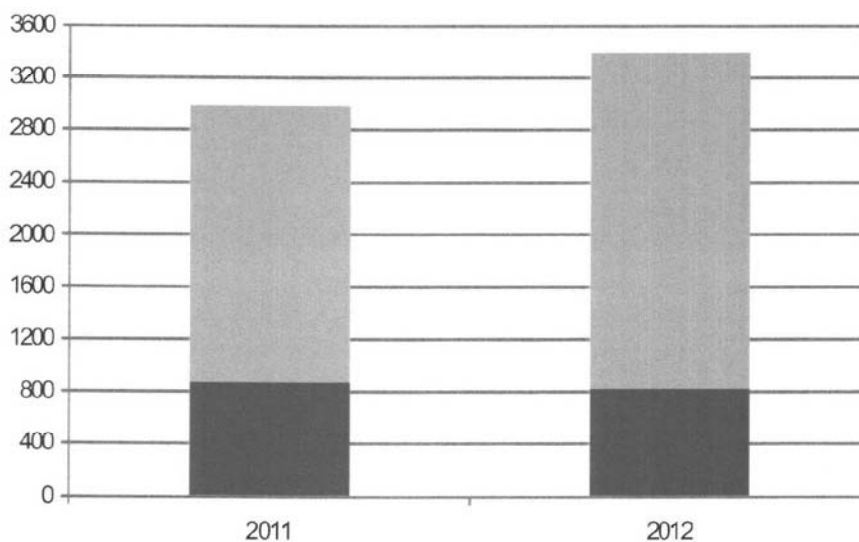
provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Comitato provinciale per le comunicazioni. L'intento era quello di realizzare una "casa della difesa del cittadino", un luogo in cui i reclami presentati dalla cittadinanza in riferimento alla pubblica amministrazione potessero essere valutati sotto i più vari profili.

La scelta si è rivelata valida anche quest'anno. Lo scambio informale di opinioni favorisce la collaborazione fra le istituzioni, e a tale proposito merita particolare menzione il buon clima di collaborazione instauratosi con la Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Il timore iniziale che la nuova collocazione avrebbe creato delle difficoltà all'utenza si è dimostrato infondato: nell'anno di riferimento infatti hanno avuto luogo nella nuova sede di via Cavour ben 522 dei 1179 colloqui personali di primo contatto.

I locali riservati alla Difesa civica hanno il vantaggio di accogliere in un ambiente luminoso e tranquillo gli uffici che, dislocati uno accanto all'altro, formano un'unica unità, facilitando quindi lo svolgimento di molti processi operativi. Due ulteriori postazioni lavorative offrono la possibilità di ospitare stagisti.

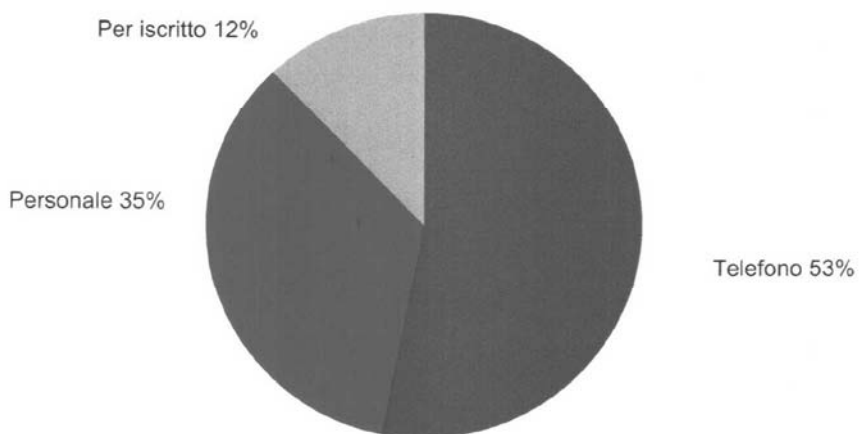
Statistiche

Comparazione dei nuovi casi

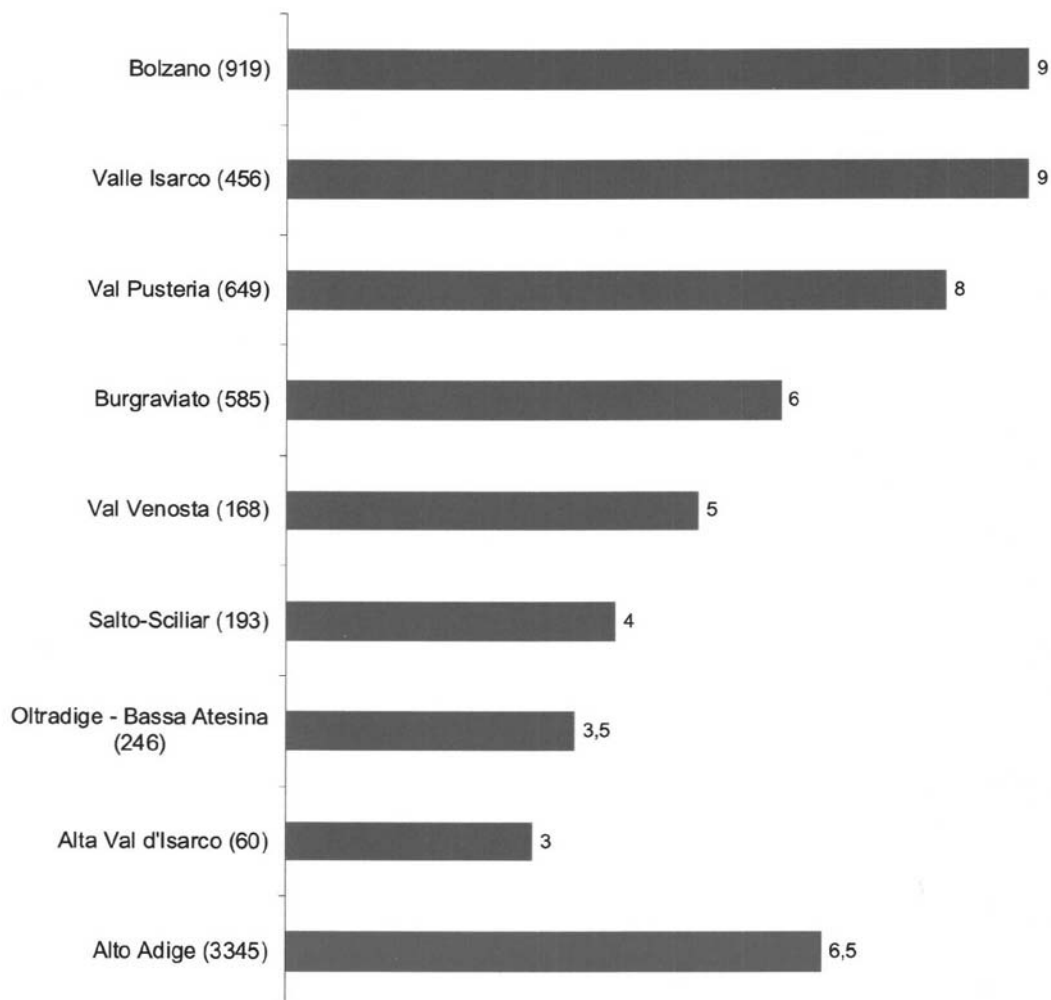


Consulenza	2.109	2.567
Pratiche	876	830
Numero totale	2.985	3.397

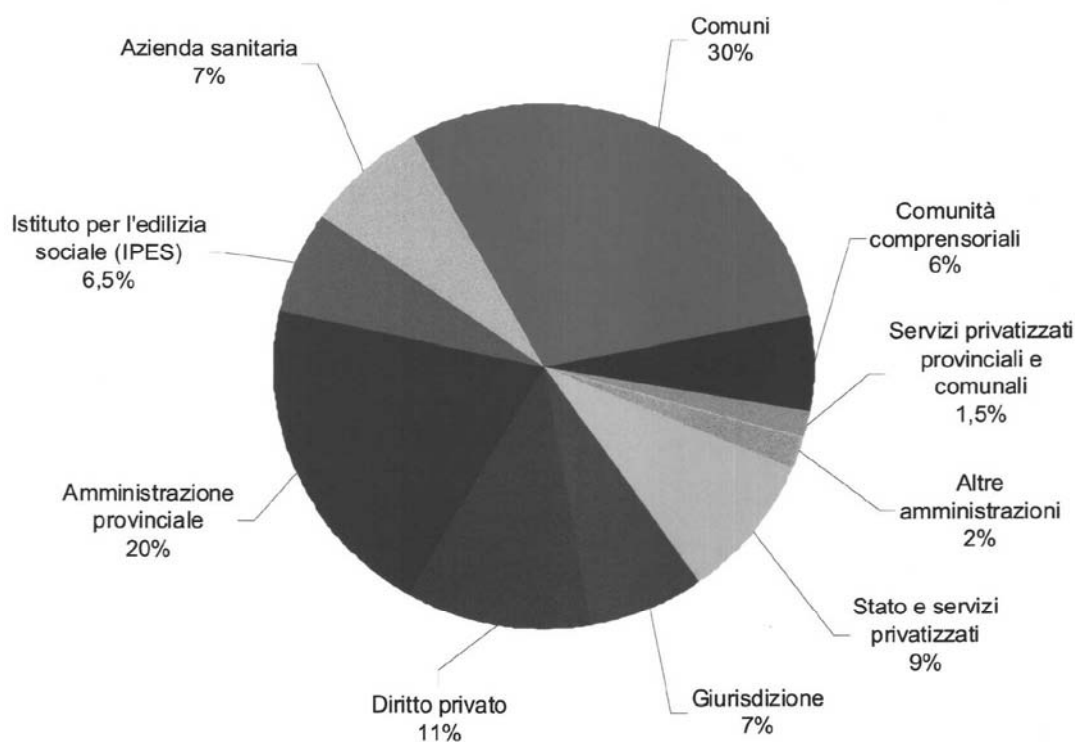
Tipo di contatto delle pratiche



Telefono	Personale	Per iscritto
1.800	1.179	418

Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)

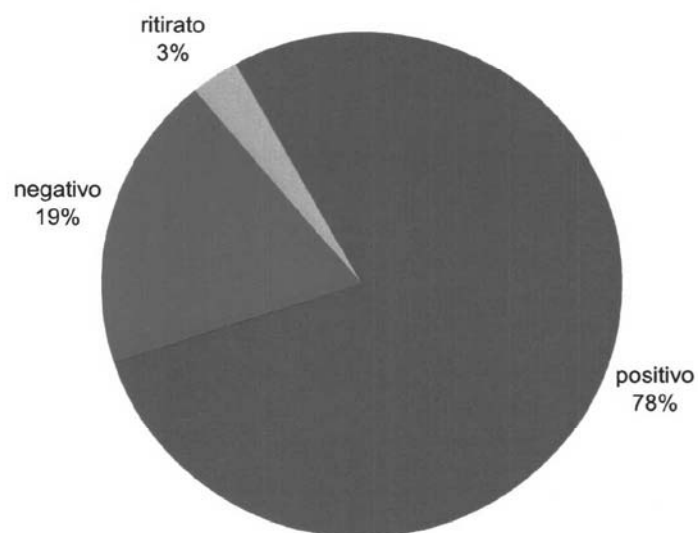
In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,65 % (= 6,5 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

Classificazione dei casi trattati nel 2012 per ambito di intervento

La rappresentazione grafica comprende **pratiche e consulenze**.

Le pratiche vengono aperte quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

I casi risolti in maniera informale sono consulenze che si concludono con un colloquio a volte anche di lunga durata. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento.

Esito delle pratiche trattate nel 2012

Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

Evoluzione delle pratiche suddivise per ambito di intervento negli ultimi 3 anni

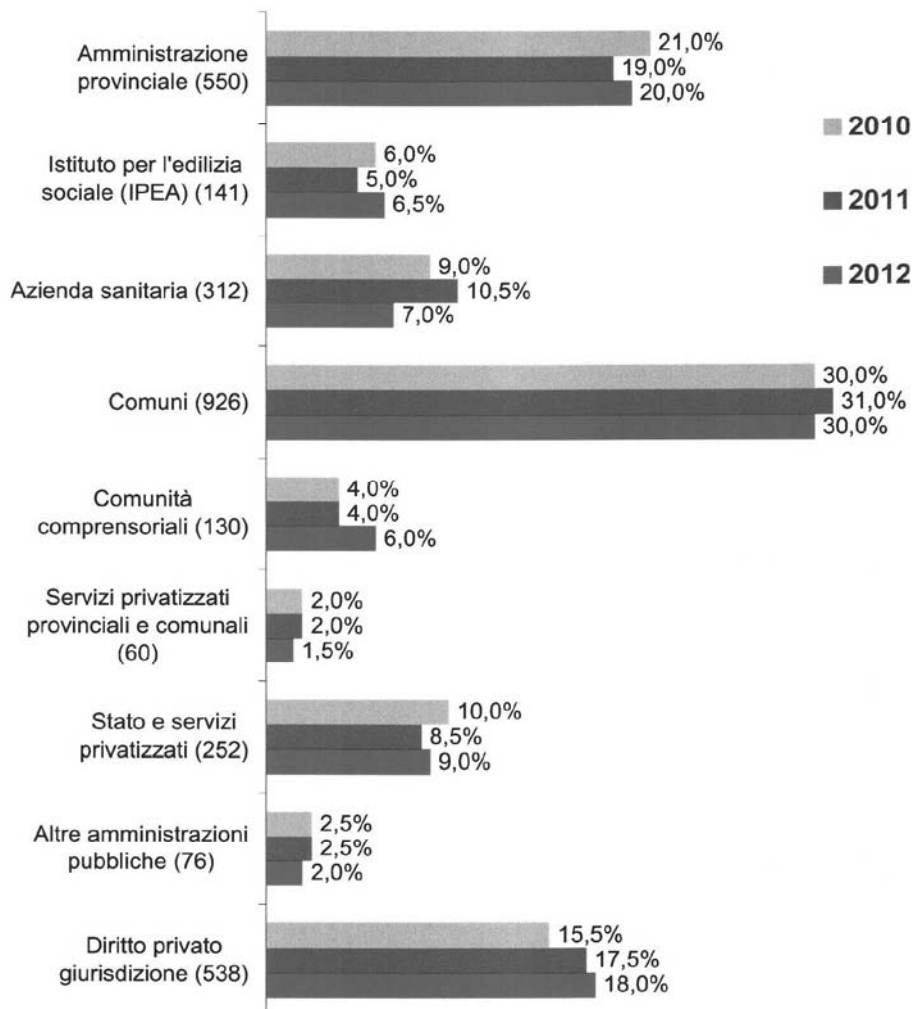


Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2012 per ambito di competenza

	pratiche	consulenze	totale
Amministrazione provinciale	198	483	681
Istituto per l'edilizia sociale IPES	57	166	223
Azienda sanitaria	73	175	248
Reclami dei pazienti di carattere generale	40		
Supposti errori medici	33		
Comuni	256	750	1006
Comune di Bolzano	44	136	180
Comune di Merano	23	58	81
Comune di Bressanone	6	52	58
Comune di Brunico	9	44	53
Comuni restanti	174	460	634
Comunità comprensoriali	114	77	191
Servizi privatizzati provinciali e comunali	18	34	52
Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	17	60	77
Stato e servizi privatizzati	99	194	293
Diritto privato e giurisdizione	68	558	626
Tribunale	13	217	230
Enti privati	55	341	396

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Tabella riepilogativa delle pratiche archiviate e consulenze dal 2009 al 2012 per settori

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
Lavoro	60	65	65	50
Edilizia Urbanistica	396	300	370	419
Edilizia Abitazioni IPES Agevolazioni edilizie	275	277	230	296
Cultura Formazione	98	105	102	134
Energia Natura e Ambiente	156	158	147	157
Finanze Imposte Tasse	179	234	266	375 (+41%)
Funzionamento dell'Amministrazione	142	137	77	80
Sanità	279	266	312	266
Agricoltura e Foreste	41	38	41	47
Questioni anagrafiche	107	99	78	54
Mobilità Traffico	116	118	127	170
Infrastrutture pubbliche	73	82	93	86
Servizio pubblico	106	94	96	121
Diritto privato Giustizia	685	446	504	566
Varie	83	78	36	30
Sociale	290	302	319	433 (+36%)
Sanzioni amministrative	92	89	95	87
Economia Turismo	16	14	27	26
Totale	3.194	2.902	2.985	3.397

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Dai reclami esaminati dalla Difesa civica traspare il più delle volte non tanto un comportamento scorretto da parte di un ufficio, quanto piuttosto una **legislazione poco chiara**.

Talvolta i cittadini criticano l'interpretazione o l'applicazione pratica data alle singole norme. In questi casi l'atteggiamento della Difesa civica è volto a far sì che l'amministrazione giunga a un'interpretazione chiara e vincolante. Ciò permette al cittadino di ricevere una spiegazione trasparente in merito al fondamento giuridico su cui poggia il provvedimento che lo riguarda e di presupporre che la norma giuridica venga applicata in modo uguale per tutti. In caso di ulteriori rilievi la questione deve essere chiarita in sede giurisdizionale.

Citiamo qui il caso sollevato da una cittadina (caso n. 452/12) che aveva frequentato la scuola secondaria tedesca e successivamente conseguito una laurea in lingue in Italia. Il decreto legislativo 14 maggio 2010, n. 86 dà la possibilità di sostituire l'esame di bilinguismo con la combinazione tra diploma di scuola superiore in una lingua ufficiale della provincia (tedesco o italiano) e laurea nell'altra lingua. L'interessata aveva quindi presentato domanda per ottenere l'attestato di bilinguismo A. Il decreto citato presuppone però che il corso di studi sia stato effettuato "prevalentemente" nella lingua per la quale dovrà sostituire la relativa parte di esame. In base a una direttiva interna del Servizio Esami di bi- e trilinguismo l'espressione „prevalentemente“ non è intesa nel senso matematico di „per la maggior parte“ (cioè il 50,1%), ma è riferita a un corso di studi svolto per almeno l'80% nella suddetta lingua. Per quanto riguarda traduttrici e traduttori il Servizio richiede una percentuale del 75%, così da garantire l'effettiva padronanza della lingua. In base al piano di studi presentato l'interessata non raggiungeva l'80% richiesto e così la sua domanda è stata respinta. La ricorrente ha contestato come non conforme al testo della legge l'interpretazione data dal Servizio. La Difesa civica ha pertanto richiesto un parere al direttore generale della Ripartizione Presidenza, che ha confermato il contenuto della

direttiva emanata.

Un tema caro alla Difesa civica non è solo quello del rapporto dell'Amministrazione con il pubblico, ma anche quello **della responsabilità personale delle cittadine e dei cittadini**. Sono infatti sempre più numerosi i reclami aventi per oggetto presunte mancanze dell'amministrazione o ingiustizie di legge. A un esame più attento si rileva però una scarsa responsabilità da parte dei cittadini nella gestione delle questioni che li riguardano.

Tale fatto è riscontrabile ad esempio nei continui reclami presentati (744/2012) in merito alla dichiarazione di appartenenza a un gruppo linguistico. I Comuni devono far pervenire per legge ai propri cittadini (o ai cittadini italiani e comunitari ivi immigrati), al raggiungimento della maggiore età, una comunicazione per informarli sulla possibilità di rendere la dichiarazione di appartenenza o di aggregazione a un gruppo linguistico. Le dichiarazioni rese entro un anno dal ricevimento della comunicazione dispiegano effetto immediato, diversamente esse possono essere rese in qualsiasi momento, ma hanno effetto solo dopo 18 mesi. Accade così che i cittadini che vogliono partecipare a concorsi per posti nella pubblica amministrazione o beneficiare di agevolazioni edilizie lamentino frequentemente di dover aspettare 18 mesi, e questo pur essendo residenti in Alto Adige spesso già da decenni. Esaminando i reclami per lo più emerge subito che i cittadini avevano ricevuto a suo tempo la lettera dal Comune, poi però non si erano più preoccupati di provvedere alla dichiarazione.

L'Amministrazione provinciale

Nel 2012 il numero dei casi riguardanti reclami relativi all'amministrazione provinciale è leggermente cresciuto. Anche quest'anno i responsabili delle ripartizioni e degli uffici provinciali si sono sempre mostrati disponibili alla collaborazione e alla ricerca di una soluzione ai casi sottoposti.

Ciò vale anche per quei casi in cui, secondo la

Difesa civica, era l'amministrazione a non aver agito correttamente. Anziché porsi sulle difensive, come presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, i funzionari sono invece in generale subito pronti a illustrare in modo trasparente le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali verifiche e indagini esterne. L'atteggiamento di apertura mostrato dal personale provinciale va a rafforzare il ruolo istituzionale della Difesa civica e testimonia inoltre il senso di responsabilità del personale amministrativo, che interpreta il proprio ruolo in termini di servizio alla cittadinanza impegnandosi per migliorarne continuamente la qualità.

L'amministrazione provinciale ha mostrato comprensione anche nei casi in cui il valore economico del singolo oggetto del reclamo non era assolutamente proporzionale al costo delle procedure sostenute per trovare una soluzione. In un caso ad esempio (290/2012) un cittadino si lamentava per i numerosi pioppi lasciati crescere da anni a dismisura e senza più interventi di manutenzione in un terreno confinante, di proprietà della Provincia. L'Ufficio Patrimonio e l'Ufficio Manutenzione opere edili si sono adoperati in modo mirato per risolvere il reclamo, per il quale da anni nessuno si assumeva la competenza.

I cittadini non esitano a rivolgersi alla Difesa civica anche **per piccolissime somme di denaro o "per principio"**, il che costituisce certamente un pregio dell'istituzione e la distingue dal sistema giudiziario. Quando i costi del procedimento superano il valore della controversia, i cittadini spesso rinunciano a esercitare i propri diritti. La Difesa civica viene invero finanziata con i soldi dei contribuenti, ma nel caso concreto non costa niente al cittadino, rafforzando pertanto nelle persone la fiducia che esista almeno un servizio cui poter rivolgere le proprie istanze.

Anche le ripartizioni e gli uffici cercano di esaminare in tempi brevi le istanze inoltrate dalla Difesa civica, e per la maggioranza dei casi è stato possibile soddisfare le richieste dei ricorrenti semplicemente per telefono o per e-mail, senza quindi particolare dispendio di tempo.

Per quanto concerne i tempi di attesa necessari a ottenere una risposta da parte dell'amministrazione, è andato consolidandosi

nella prassi di lavoro della Difesa civica un termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso che per l'apparato amministrativo e quindi vorrei richiamare l'attenzione specificatamente sul termine temporale che la **legge provinciale sulla Difesa civica** stabilisce a questo proposito. In base all'art. 3, comma 2, della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro cui può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, deve esserne data espressa motivazione e comunicazione.

Merita una sottolineatura il fatto che l'amministrazione provinciale continua a svolgere per la Difesa civica **funzioni di consulenza** per quanto concerne **le questioni che coinvolgono i Comuni**. Va ricordato a tale proposito il proficuo rapporto di collaborazione instauratosi con l'Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio: la direttrice reggente e la sua sostituta si sono rivelate anche nel 2012 interlocutrici preziose e affidabili ogniqualvolta emergeva la necessità di avere chiarimenti su questioni giuridiche riguardanti il settore dell'urbanistica.

Nell'anno appena trascorso la Difesa civica ha potuto contare anche sulla collaborazione della Ripartizione Enti locali. Il direttore e la sua sostituta hanno sempre rappresentato un importante punto di riferimento, pronti a fornire pareri legali quando si trattava di accertare la legittimità dell'operato di un Comune.

Il direttore dell'Ufficio Estimo ha collaborato con la Difesa civica sia a livello consultivo che operativo ogni volta che si è reso necessario verificare l'adeguatezza della stima di un terreno effettuata dal Comune. In un caso specifico (803/2012) ciò ha permesso di adeguare l'indennizzo offerto per un esproprio a quello richiesto dal ricorrente.

Anche l'Agenzia provinciale per l'ambiente e in particolare il direttore dell'Ufficio Tutela acque, il direttore dell'Ufficio Gestione rifiuti e il direttore dell'Ufficio Aria e rumore si sono sempre resi disponibili a esaminare le questioni oggetto di reclamo afferenti i settori di loro competenza. In un caso ad esempio (21/2012), in cui un cittadino lamentava che l'acqua di infiltrazione proveniente

dal letamaio del vicino scorreva fino a casa sua, è stata decisiva per la soluzione positiva del problema la consulenza fornita dall'Ufficio Tutela acque e dall'Ufficio Igiene e salute pubblica.

Molti reclami e istanze presentati rispecchiano le ansie e le preoccupazioni diffuse tra la popolazione negli ambiti del lavoro, della casa e del diritto allo studio.

Lavoro

Nonostante la problematica situazione del mercato del lavoro il numero dei casi trattati per iscritto nel settore della **Ripartizione Lavoro** si sono dimezzati rispetto allo scorso anno. L'Ufficio Servizio lavoro è riuscito a far chiaramente capire alle persone disoccupate che la mancata partecipazione al colloquio comporta la perdita dello status di disoccupazione. I reclami trattati nell'anno di riferimento hanno pertanto riguardato principalmente la difficoltà di trovare un nuovo posto di lavoro in un tempo adeguato.

I reclami trattati per iscritto nell'ambito della Ripartizione Personale invece sono aumentati nel 2012. Un posto di lavoro nella pubblica amministrazione è cosa molto ambita e i casi hanno riguardato principalmente la legittimità delle graduatorie e l'accesso agli atti amministrativi. Altri argomenti sono stati il diniego del part time, la legittimità dei trasferimenti e il recupero di emolumenti indebitamente corrisposti.

In generale si osserva come i reclami dei pubblici dipendenti si concentrino in particolare nel settore **scuola**. Un insegnante ha interpellato la Difesa civica (427/2012) per sapere se i requisiti per l'iscrizione nelle graduatorie scolastiche previsti dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 229/2012 siano da intendersi come elenco esautivo oppure se l'ufficio competente possa prendere in considerazione, ai fini dell'iscrizione nella graduatoria, altri titoli che in base alla normativa statale sono parificati ai titoli di studio elencati nella deliberazione.

Va evidenziata poi una crescente richiesta di accesso alle cattedre di insegnamento da parte di persone laureate e di conseguenza una crescente attenzione quanto alla legittimità delle graduatorie

e delle procedure di assegnazione delle stesse. Questo grande interesse è testimoniato ad esempio dal reclamo (502/2012) presentato da un insegnante che poneva in dubbio la corretta composizione delle cattedre, così come era stata definita dalle varie scuole. In concreto riteneva che alla sua graduatoria fossero state sottratte ingiustamente delle ore di insegnamento e quindi delle cattedre assegnandole al personale docente di un'altra graduatoria.

Casa

Con i funzionari del **Dipartimento Edilizia abitativa** abbiamo potuto discutere e risolvere in modo informale molti casi. La quantità dei casi trattati per iscritto è diminuita di un terzo. Ciò è riconducibile al fatto che le richieste di agevolazioni edilizie sono diminuite di oltre l'8%.

La Difesa civica ha dovuto occuparsi perlopiù di reclami riguardanti la **revoca dell'agevolazione**. In tutti i casi è risultato che i beneficiari dell'agevolazione avevano preso troppo alla leggera il vincolo sociale. Spesso la questione sollevata non verteva tanto sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo. La Difesa civica, inoltre, ha fornito sostegno nella stesura di ricorsi gerarchici da presentare al Comitato per l'edilizia residenziale.

Nell'autunno 2012 è entrata in vigore una norma (art. 78-bis LP 13/1988) in base alla quale anche il direttore della Ripartizione Edilizia abitativa può autenticare l'atto unilaterale d'obbligo. Ciò rappresenta un ottimo esempio di semplificazione della procedura amministrativa che permette ai cittadini di evitare ingenti spese notarili e ulteriori pratiche amministrative. Alla fine del 2012, però, l'Agenzia delle entrate non aveva ancora provveduto a chiarire tutti gli aspetti fiscali della questione.

Diritto allo studio

Nel settore relativo alla **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca** i reclami scritti sono diminuiti. Quelli presentati nel 2012 hanno riguardato in particolare la rettifica di domande di borse

di studio, quesiti relativi al rimborso delle tasse universitarie per studenti frequentanti università nei paesi dell'area culturale tedesca e il riconoscimento dei crediti.

La selezione per l'accesso alla Facoltà di Scienze della Formazione ha provocato molto fermento e irritazione (434/12 e 473/12), finendo nel mirino delle critiche perché la maggior parte degli aspiranti non è stata in grado di superarla. Alla fine si è riusciti a trovare una soluzione transitoria che ha permesso di raggiungere un risultato soddisfacente nell'anno successivo. In tale questione è stato ripetutamente richiesto l'intervento della Difesa civica, che ha provveduto a trasmettere in modo corretto e trasparente tutte le informazioni di cui disponeva.

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene erogato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**. Solo in un caso una madre di famiglia lamentava un consistente aggravio fiscale dovuto all'erogazione di due sussidi – una borsa di studio e un sussidio per il convitto.

Nel **settore scuola** (Intendenza scolastica italiana) l'intervento della Difesa civica è riuscito a impedire un procedimento giudiziario con soddisfazione di entrambe le parti. Una studentessa frequentante i corsi serali di una scuola professionale provinciale (424/2012) non era stata ammessa all'esame finale. La signora lamentava in particolare di aver ricevuto una valutazione finale negativa in una materia sulla quale in tutto l'anno scolastico era stata esaminata una sola volta. La Difesa civica ha esaminato i presupposti giuridici del reclamo informando la ricorrente sulla possibilità di presentare ricorso gerarchico al coordinatore dell'Area formazione professionale italiana. L'interessata ha inoltrato il ricorso e la Difesa civica, da parte sua, ha riassunto in una lettera inviata separatamente al coordinatore della formazione professionale italiana le motivazioni giuridiche che l'avevano spinta a suggerire lo strumento del ricorso gerarchico. Tra le altre cose la Difesa civica ha fatto presente che in base alla legge un voto finale non si può basare su un'unica valutazione e inoltre che la composizione del consiglio di classe che si era espresso contro

l'ammissione all'esame non era a norma di legge. Il coordinatore ha accolto il ricorso, basando la propria decisione sulle due motivazioni giuridiche suddette, e cioè la non corretta valutazione e la non corretta composizione del consiglio di classe. La studentessa successivamente è stata ammessa all'esame.

In un altro caso riguardante l'Intendenza scolastica tedesca un genitore lamentava che la direttrice di una scuola materna tedesca si fosse esplicitamente rifiutata di usare la lingua italiana, seconda lingua ufficiale della provincia, durante il colloquio avuto con lui quale titolare della potestà genitoriale. Esaminando il caso la Difesa civica ha potuto fare soltanto delle supposizioni sullo svolgimento concreto dell'accaduto e pertanto ha inoltrato il reclamo del cittadino all'autorità competente con preghiera di esprimere un parere. Spiace dover constatare che alla fine la direttrice non sia stata disposta a redigere il parere nella lingua richiesta dal cittadino. Per appianare la situazione la Difesa civica ha dovuto predisporre una traduzione della lettera in italiano e farla pervenire al ricorrente.

Altri settori

I funzionari della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** conformano il loro operato al principio di trasparenza e di rispetto delle esigenze dell'utenza, riservando sempre ai problemi un'accurata analisi e fornendo risposte corrette e sollecite. Efficace è anche lo scambio informale di informazioni con la Difesa civica. Nel 2012 il numero dei reclami scritti è salito da 18 a 25.

Essi hanno riguardato soprattutto i sussidi di competenza dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico e in particolare le questioni e le problematiche connesse con l'erogazione dell'assegno di cura. Per quanto riguarda le prestazioni assistenziali per la non autosufficienza i cittadini hanno chiesto consiglio alla Difesa civica anche quando intendevano presentare ricorso alla Commissione d'Appello provinciale. Notevoli malumori ha creato in particolare il reinquadramento da un livello assistenziale superiore a quello inferiore. Molte persone hanno criticato il fatto che la politica dei tagli alla spesa pubblica abbia ristretto sempre più le maglie per il riconoscimento della

non autosufficienza in generale e per l'inquadramento nel livello assistenziale in particolare.

Il secondo tema scottante è quello del sussidio sociale. Sempre più cittadini esercitano il loro diritto di presentare ricorso presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale quando vedono respinta la loro richiesta di sussidio. Vorrei far presente che è stata accolta soltanto una percentuale minima dei ricorsi e che i tempi di trattazione superano spesso i 90 giorni.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2012 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'**Ufficio Tributi**. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile anche nell'anno di riferimento chiarire in maniera rapida e informale la posizione di taluni proprietari di veicoli che avevano presentato ricorso. Va sottolineato l'impegno dell'Ufficio nel trasmettere ai cittadini le informazioni sulle agevolazioni che la Giunta provinciale ha deliberato nel settore delle tasse automobilistiche. Dal 2012 ad esempio è possibile farsi rimborsare il credito d'imposta quando una macchina viene rottamata, esportata o rubata.

Nella sfera di competenza della **Ripartizione Mobilità** ha suscitato una certa attenzione l'introduzione del nuovo sistema di pagamento nel trasporto locale dell'Alto Adige. Molti hanno giudicato il nuovo sistema tariffario più costoso del precedente (299/2012). Poche lamentele si sono avute invece per quanto riguarda la gestione tecnica del sistema, il che lascia supporre che essa sia avvenuta in modo corretto dal punto di vista organizzativo.

Il trasporto studenti racchiude in sé – come ogni anno – un notevole potenziale di conflittualità (590/2012). All'inizio dell'anno scolastico ci sono state parecchie proteste da parte di genitori che ritenevano alcune tratte insufficientemente servite. Le difficoltà iniziali relative al trasporto studenti hanno potuto essere in gran parte risolte. In qualche raro caso non si è potuta trovare una soluzione in sintonia con quella auspicata dai genitori a causa dei tagli alla spesa pubblica.

Altri reclami hanno riguardato il tema patente: rinnovo, ritiro ed esame di revisione.

Ripartizione Servizio strade

Degno di nota è l'impegno personale del direttore della Ripartizione Servizio strade. In un caso (219/2012) un cittadino ha rivolto il suo reclamo, riguardante la pericolosità di un accesso dalla strada provinciale al suo fondo privato, in un primo momento al competente servizio strade della Val Venosta e poi, non trovando risposta, alla Difesa civica. Dopo l'intervento della Difesa civica e un sopralluogo del direttore della Ripartizione si è potuta trovare infine una soluzione soddisfacente per l'interessato.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Sia nella sede centrale che negli uffici periferici i collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale sono sempre molto disponibili nei confronti della Difesa civica. È da segnalare in particolare il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del "Gruppo Sussidio casa" e con il responsabile del "Gruppo Assegnazione alloggi".

Nel 2012 il numero dei casi trattati è passato da 141 a 223: quest'aumento di oltre il 60% dimostra che il problema abitativo in tempi di crisi economica diventa sempre più un problema esistenziale. I reclami rendono palpabili i problemi economici e spesso le angosce dei cittadini nonché il loro malcontento quando il colloquio preliminare con la Difensora civica non dà i risultati sperati.

Per la Difesa civica in questi casi diventa una vera e propria sfida spiegare ai cittadini da una parte che il personale amministrativo, pur comprendendo la loro disperazione e i loro bisogni, deve comunque attenersi alle disposizioni normative e, d'altra parte, che rivolgersi alla Difensora civica non comporta la possibilità di prescindere nei singoli casi dall'osservanza della legge.

Ne è un esempio il caso (544/2012) della titolare di un bar sito in spazi di proprietà dell'IPES, la quale lamentava che l'importo del canone di locazione fosse stato confermato in occasione dell'ultima proroga del contratto malgrado l'immobile fosse ormai vetusto e necessitasse di lavori di ristrutturazione. L'interessata non riusciva a credere che il canone di locazione potesse ritenersi adeguato. La Difesa civica ha dovuto spiegarle di non aver titolo per intervenire

direttamente sui termini del rapporto contrattuale, tuttavia ha potuto prendere visione della perizia stilata dall'Ufficio Estimo della Provincia in merito all'importo del canone, confermando che il perito a fronte delle condizioni dell'immobile non aveva proposto alcuna riduzione. La signora è rimasta comunque insoddisfatta del chiarimento e disperata perché nell'attuale situazione economica il bar non frutta abbastanza.

In un altro caso (327/2012) un locatario ha presentato reclamo dopo che nei suoi confronti il giudice aveva già emesso un decreto ingiuntivo e l'autorizzazione allo **sfratto esecutivo**. Il locatario sarebbe stato disposto a saldare il proprio debito a rate, ma l'IPES pretendeva in anticipo la metà dell'importo dovuto (circa 5.000 euro), che egli non era in grado di pagare. L'interessato si sentiva trattato ingiustamente soprattutto perché il canone di locazione era stato calcolato in base al reddito ipotetico della sua ditta che ormai da anni esisteva in realtà soltanto sulla carta, e riteneva pertanto che la sua situazione di morosità derivasse da un sistema ingiusto. Le sue condizioni erano così drammatiche, raccontava, che lui e la moglie riuscivano a sbarcare il lunario soltanto grazie all'assegno di cura riscosso dalla madre novantenne che abitava insieme a loro.

A seguito di una verifica della questione la Difesa civica non poté far altro che confermare che la procedura dell'IPES era stata espletata secondo le disposizioni legislative. Per ottenere la riduzione dell'affitto in futuro la ditta doveva essere chiusa e secondo un regolamento interno dell'IPES il locatario era costretto ad anticipare la metà dell'importo per poter successivamente pagare a rate. La Difesa civica poté soltanto comunicare all'insoddisfatto cittadino le informazioni per accedere alle prestazioni di sussidio sociale e fargli presente che per i suoi numerosi figli adulti valeva comunque l'obbligo di mantenimento sancito dal Codice civile. La drammaticità del reclamo si evince già dal fatto che il ricorrente poteva disporre, a suo dire, soltanto dell'assegno di cura della madre come unica fonte di sussistenza.

In altri casi, nei quali la procedura di sfratto esecutivo risultava ancora bloccabile, la Difesa civica si è messa in contatto anche con il Servizio di consulenza debitori della Caritas e con i Servizi sociali per un intervento di lungo termine finalizzato a

rimettere in sesto la situazione finanziaria delle famiglie interessate.

Non di rado gli inquilini hanno lamentato **difficoltà finanziarie** in quanto il canone di locazione non viene adeguato subito alla nuova situazione economica, ma soltanto l'anno successivo. Fondamentalmente ingiusto viene considerato il calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo. In questi casi risulta determinante non tanto il reddito effettivamente conseguito, quanto il reddito ipotetico astratto stabilito per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può in realtà essere molto più basso e, di conseguenza, il canone di locazione agevolato può non risultare più commisurato alle effettive entrate della famiglia.

Poiché le risorse finanziarie pubbliche e gli alloggi a disposizione non riescono a coprire la domanda, spesso bisogna aspettare anni per ottenere un'abitazione popolare. Nell'anno di riferimento diversi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per chiedere come mai non fosse (ancora) stato riconosciuto loro il diritto a un alloggio popolare pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone. La verifica della **regolarità della graduatoria per l'assegnazione degli alloggi** ha permesso di appurare che non sussistevano tuttavia errori nel calcolo dei punteggi.

In alcuni casi per i quali intravedevamo maggiori possibilità di esito positivo abbiamo potuto incoraggiare le persone interessate esortandole a perseverare nel loro tentativo **ripresentando ogni anno la domanda di assegnazione di alloggio**. Nella maggioranza dei casi tuttavia abbiamo dovuto spiegare a chi si rivolgeva a noi che il punteggio raggiunto non gli avrebbe consentito di accedere a un alloggio popolare neppure negli anni successivi. Per i cittadini extracomunitari la situazione è particolarmente problematica a causa di una normativa restrittiva. Va sottolineato inoltre che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono del tutto insufficienti.

Anche il rigetto della domanda del **sussidio casa** è stato oggetto di reclami e richieste di spiegazione. Pure nel 2012 i cittadini si sono lamentati dell'**eccessiva lunghezza dei tempi di trattazio-**

ne delle istanze e dei ricorsi. Un esempio emblematico è quello sottopostoci da un cittadino la cui richiesta di sussidio casa era stata revocata (115/2012). Verificando il caso, si è scoperto che i figli della sua convivente erano stati registrati erroneamente dalla funzionaria competente come figli della coppia. Sarebbe stato facile individuare l'errore, visto che la convivente e i suoi figli portano un cognome diverso e inoltre era allegata al ricorso la sentenza di separazione della convivente stessa. Poiché la Commissione per il sussidio casa inespugnabilmente non ha dato seguito alla richiesta della Difesa civica di annullare la revoca, il caso è approdato al Comitato per l'edilizia residenziale e la vicenda non si è ancora conclusa.

In un altro caso (119/2013) un cittadino aveva inoltrato richiesta di sussidio casa nel mese di marzo 2009, ma la sua domanda era stata rigettata. Il conseguente ricorso presentato dall'interessato era stato respinto dalla Commissione per il sussidio casa nell'agosto 2009, ma il relativo atto scritto, requisito indispensabile per poter presentare un eventuale ricorso presso il Comitato per l'edilizia residenziale, gli è stato trasmesso solo nel mese di marzo 2012, dopo oltre due anni e mezzo di attesa. È ovvio che ciò non soltanto è inaccettabile, ma può anche causare gravi problemi economici a una persona che ha già di per sé un reddito basso.

A partire dal 1° gennaio 2013 tali difficoltà si dovrebbero appianare, dato che il sussidio casa pagato dall'IPES verrà unificato con il contributo per l'affitto erogato dai Distretti sociali, dando vita a un'unica nuova prestazione denominata "contributo al canone di locazione", che verrà gestito dai Distretti sociali. Il diritto a percepirlo dipenderà dalla situazione economica secondo i criteri adottati per il Rilevamento unificato di reddito e patrimonio – DURP.

Alcuni reclami riguardavano i lunghi tempi d'attesa connessi anche ai **necessari lavori di manutenzione** degli alloggi sociali. Una famiglia con figli piccoli (746/2012), ad esempio, si è lamentata perché i bambini si ammalavano spesso a causa dell'esposizione alla muffa nel loro appartamento. In un altro caso (537/2012) un cittadino si lamentava della penuria di acqua nel suo alloggio: l'acqua infatti era sufficiente per cucinare, ma non per fare la doccia. In tutti questi casi l'intervento

della Difesa civica ha permesso di trovare soluzioni idonee in tempi accettabili.

In non pochi casi la Difesa civica si è vista costretta anche a **porre dei limiti** alle pretese dei cittadini. Citiamo qui l'esempio di una signora (257/2012) che ci ha segnalato indignata una serie di piccole carenze nel suo alloggio e pretendeva con veemenza che venisse risistemato tutto l'appartamento. Non è stato facile farle capire che l'Istituto per l'edilizia sociale ha fissato dei criteri di massima per il risanamento degli alloggi e può benissimo dare in locazione appartamenti con piccole carenze: queste sono documentate nel verbale di consegna e non vengono addebitate ai locatari in occasione del sopralluogo.

In altre occasioni è stato affrontato il tema dell'**assegnazione dell'alloggio**: anche in questi casi spesso è stato faticoso spiegare a chi aveva fatto domanda di alloggio popolare che la norma in base alla quale il rifiuto dell'alloggio assegnato impedisce di ripresentare la domanda prima che siano trascorsi tre anni risulta pienamente giustificata.

Anche nell'anno di riferimento sono pervenuti da parte di inquilini IPES reclami relativi a scarsa trasparenza nella contabilità di condominio, a importi eccessivi delle spese condominiali e al **comportamento dei coinquilini**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L'integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, persona di riferimento per tali questioni, ma preferiscano l'aiuto della Difesa Civica.

L'Azienda sanitaria

In base all'art. 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto degli artt. 2 della legge provinciale 3/2010 e 15 della legge provinciale 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale.

Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: le udienze tenute mensilmente dall'**esperta** da me incaricata **per le questioni sanitarie** negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel corso dell'anno 248 pazienti hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica, **dando luogo a 175 consulenze registrate (circa il 60%) e all'apertura di 73 pratiche (circa il 40%)**. Ciò dimostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 73 nuove pratiche aperte, 40 hanno riguardato reclami relativi all'amministrazione, come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private.

I reclami per presunti errori medici

33 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore medico. Tali questioni sono di norma complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori medici la Difesa civica tenta, prima di tutto, di chiarire esattamente la dinamica dei fatti. In secondo luogo, si cerca di trovare un accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. Vale la pena di citare a tal proposito la collaborazione ottimale con il personale medico del Comprensorio sanitario di Merano e di quello di Brunico.

Sorgono tuttora difficoltà con l'una o l'altra Direzione ospedaliera che rifiuta di esprimere pareri medici. In più di un caso la Direzione ha affermato che il contratto in essere con l'assicurazione esclude la possibilità di fornire pareri a terzi. Naturalmente la Difesa civica non ha accettato tale affermazione, dato che i Comprensori sanitari hanno un'unica assicurazione ed è pertanto incomprendibile che un ospedale rispetti in modo trasparente le esigenze dei cittadini fornendo i pareri medici e un altro si rifiuti di farlo.

Per supportare i cittadini nel sovente faticoso iter volto a ottenere un indennizzo per il danno subito – sempre ovviamente dopo aver accertato la responsabilità del Comprensorio sanitario – la Difesa civica ha potenziato negli ultimi anni i **rapporti con gli enti assicurativi** facilitando la comunicazione tra questi ultimi e i cittadini, con l'obiettivo di evitare ai pazienti una serie di disagi, quali i tempi di attesa eccessivamente lunghi, le difficoltà nella determinazione e liquidazione dell'indennizzo o anche le difficoltà linguistiche che i cittadini possono incontrare nel trattare con le compagnie di assicurazione.

Notevoli lamentele suscitano i tempi, spesso intollerabilmente lunghi, con i quali la compagnia assicurativa, partner dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, evade le pratiche. Malgrado i solleciti e i richiami inoltrati mese dopo mese, occorre anche più di un anno prima di avere una risposta alla richiesta di risarcimento.

Nel 2012, poi, l'assicurazione dell'Azienda Sanitaria ha inasprito la procedura di verifica delle denunce, a tutto svantaggio dei pazienti. Citiamo a titolo di esempio i casi di infezioni ospedaliere, contratte a seguito di trattamenti medici o interventi chirurgici. Negli ultimi anni l'assicurazione, di norma, veniva incontro in questi casi alle richieste di risarcimento avanzate dai pazienti. Ora non è più così. L'assicurazione infatti non si limita a verificare esattamente l'osservanza delle linee guida per il controllo delle infezioni ospedaliere, ma fa riferimento nei suoi pareri anche a statistiche da cui si evince che una minima percentuale di queste infezioni non può essere del tutto esclusa. I pazienti e i loro familiari non possono assolutamente accettare che la loro richiesta di risarcimento sia rigettata per "motivi statistici" e si chiedono

indignati a cosa serva l'assicurazione "se l'ospedale ha già fatto tutto il possibile per evitare il rischio di infezioni", mettendo così in discussione il contratto di assicurazione stipulato dall'Azienda Sanitaria.

Ai sensi dell'art. 4 della legge provinciale 3/2010 la Difensora civica ha la facoltà di richiedere pareri

esterni sui casi da trattare. **Nel corso dell'anno di riferimento sono stati richiesti sei pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 1.300,00 euro.** In ulteriori due casi altrettanti docenti universitari ci hanno fornito i loro pareri a titolo gratuito. In seguito all'intervento della Difesa civica le compagnie assicuratrici hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

7.900,00 euro	diagnosi incompleta
6.292,00 euro	trattamento terapeutico non corretto di frattura alla mano
11.405,00 euro	allentamento della protesi con conseguente necessità di un nuovo intervento chirurgico
2.969,00 euro	lesione neurologica
3.712,00 euro	lesione di un organo durante un intervento chirurgico
32.278,00 euro	importo totale

Anche nel 2012 l'esperta per le questioni sanitarie ha organizzato complessivamente otto **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari** laddove si rendeva necessario capire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore terapeutico oppure no.

In uno dei casi trattati un'anziana signora dopo un accertamento diagnostico in ospedale era stata colpita da un'infezione acuta che aveva poi avuto un'evoluzione drammatica. Durante il colloquio i medici hanno illustrato ai familiari il grave quadro clinico della paziente e gli interventi propedeutici all'accertamento diagnostico. Per avere un profilo ancora più chiaro e completo del caso la Difesa civica ha deciso di richiedere una perizia medico-legale, allo scopo di chiarire se la paziente era stata contagiata in ospedale o se il periodo di incubazione del batterio in questione fosse collegabile all'insorgenza dello shock settico.

Un colloquio estremamente interessante ha riguardato i difficili rapporti interpersonali tra i medici e il personale infermieristico da una parte e un paziente e i suoi familiari dall'altra. Nel corso dell'incontro il caso è stato analizzato sia dal punto di vista del paziente gravemente malato e dei familiari emotivamente molto coinvolti sia da quello dei medici e degli infermieri oberati di lavoro. È importante che casi complessi e gravosi vengano

affrontati con un dialogo sincero e aperto affinché ognuno possa mettersi nei panni dell'altro. Se si riesce a instaurare reciproca comprensione, si possono evitare molti equivoci e si può creare un nuovo rapporto di fiducia.

In presenza di un presunto errore medico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici al fine di raggiungere una soluzione in sede extragiudiziale. Quando il paziente lo desidera, noi sottoponiamo il suo caso alla Commissione conciliativa che ha sede presso la Ripartizione Sanità. Nell'anno di riferimento la Commissione ha esaminato in totale 31 nuovi casi.

All'inizio del 2012 è apparsa sulla stampa nazionale (v. ad esempio il "Corriere della sera" del 4 gennaio 2012, pagina 23: "L'ospedale dice al malato quanto costa") la notizia che la Regione Lombardia in futuro avrebbe inviato annualmente all'utenza un **prospetto delle prestazioni mediche godute con l'indicazione dei relativi costi effettivi**. Già da anni in qualità di Difensora civica sollecito i responsabili politici affinché questa iniziativa prenda piede anche in provincia di Bolzano, seguendo in questo l'esempio del Land Tirolo che da anni la promuove con successo. Con que-

sto strumento anche nella nostra provincia gli utenti esenti dal pagamento del ticket sanitario avrebbero l'opportunità di comprendere il valore della prestazione goduta e nel contempo si favorirebbe nell'ambito della sanità pubblica lo sviluppo di una sana consapevolezza dei costi.

Naturalmente lo Stato cerca di ridurre la spesa sanitaria e di limitare il ricorso a costosi accertamenti diagnostici. D'altro canto va rimarcato che i medici prescrivono accertamenti complessi e praticano medicina difensiva per prevenire eventuali azioni legali e possibili richieste di risarcimento danni da parte dei pazienti.

I Comuni

La legge sulla Difesa civica prevede per i Comuni la possibilità di usufruire dei servizi offerti da quest'ultima, previa stipulazione di un'apposita convenzione tramite la quale il singolo Comune s'impegna a collaborare con la Difesa civica al fine di trovare una soluzione positiva alle controversie che coinvolgono i propri abitanti. Dal 2011 tutti i **116 Comuni della provincia di Bolzano** rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica (vedi allegato 1).

Desidero rimarcare espressamente che la collaborazione con i Comuni negli ultimi anni è andata consolidandosi. Nella maggior parte dei casi i responsabili degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati, facendo pervenire le loro risposte in tempi congrui. Per ottenere da parte delle amministrazioni comunali una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica calcola normalmente un termine di tolleranza di un mese. Ma considerando che per i cittadini un mese di attesa ha un peso diverso che per l'amministrazione, vorrei ricordare **le indicazioni contenute nella legge provinciale sulla Difesa civica in merito alla definizione dei tempi d'attesa**. Ai sensi dell'articolo 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, è necessario fornire espressa motivazione da comunicarsi alla persona interessata. A tutto il

personale amministrativo rivolgo quindi l'invito di dare sollecito riscontro alle note della Difesa civica.

La crisi economica si è fatta sentire anche nell'anno di riferimento, durante il quale è andata ulteriormente rafforzandosi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e **obiezioni riguardo alle richieste di pagamento** avanzate dai Comuni, anche se si tratta di importi molto contenuti, in materia di forniture idriche ed energetiche, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, IMU ecc.

Un cittadino (caso 58/2012) lamentava ad esempio di essere stato sanzionato con una multa di 34,43 euro perché durante il periodo natalizio erano stati trovati rifiuti indebitamente depositati accanto a un cassonetto per la raccolta differenziata strapieno, sopra i quali era visibile una busta riportante il suo indirizzo. Da ciò il Comune aveva dedotto che anche i rifiuti appartenessero a lui, mentre l'interessato aveva notato delle persone che estraevano carta dalla campana per la raccolta differenziata per potervi inserire la propria. La Difesa civica ha trasmesso al Comune una sentenza pronunciata dal Tribunale di Bolzano nel 2010 riguardo a una fattispecie analoga, dalla quale risulta che nel caso in cui i cassonetti per la raccolta differenziata siano pieni, il ritrovamento di una busta non può costituire elemento sufficiente per l'imputabilità della violazione, potendo essersi realmente verificato che essa sia caduta dal contenitore traboccante finendo sui rifiuti sottostanti. In qualità di Difensora civica ho invitato il Comune a prendere in considerazione l'annullamento della sanzione in via di autotutela. Il suggerimento è stato accolto e si è provveduto alla revoca del provvedimento.

Le irregolarità nello smaltimento dei rifiuti dimostrano in maniera emblematica come chi non si attiene alle regole finisca per mettere in crisi un intero sistema e come un'amministrazione efficiente debba poter contare anche sul senso civico della popolazione.

D'altro canto i Comuni cercano di incassare il **più possibile** e la gente spesso si sente trattata

ingiustamente, anche nei casi in cui la richiesta di pagamento è giuridicamente ineccepibile. Si cita a questo proposito il caso (337/2012) di alcune persone che per anni avevano parcheggiato su una striscia di terreno pubblico a lato di una strada di montagna e a un certo punto lo avevano recintato come parcheggio privato. Nel 2012 il Comune ha rilevato gli estremi di utilizzo abusivo e ha offerto agli interessati la possibilità di usufruire del bene a titolo oneroso, pretendendo però dagli stessi un risarcimento retroattivo per aver occupato impropriamente un bene pubblico. Poiché tale richiesta è stata accolta con indignazione dagli interessati, la Difesa civica ha fatto loro presente, che la pretesa del Comune era legittima, ma nel contempo ha invitato l'amministrazione comunale a esigere il pagamento retroattivo limitatamente al breve periodo successivo all'accertamento dell'avvenuta recinzione, dato che prima di quel momento il parcheggio era comunque usufruibile da tutti, e quindi anche dai ricorrenti. Il Comune ha accolto l'invito.

I tributi comunali

Un tema particolarmente sentito nell'anno di riferimento è stato quello dell'**imposta comunale sugli immobili (IMU)**, come dimostra il notevole numero di telefonate, e-mail e reclami scritti prevenuti al riguardo. Spesso la gente si è rivolta a noi per manifestare il proprio malcontento in relazione all'inasprimento della pressione fiscale. Nella maggior parte dei casi è stato possibile dare risposte tempestive facendo riferimento ai regolamenti IMU consultabili sui siti internet dei Comuni, ma talvolta abbiamo dovuto affrontare quesiti di una certa complessità.

Ricordiamo ad esempio il caso (716/2012) del proprietario di un immobile sito in un condominio nel quale sua moglie, con cui convive in regime di separazione dei beni, ha successivamente acquistato un'unità immobiliare adiacente. I due immobili sono stati accorpati e vengono utilizzati come unica abitazione della famiglia. Il regolamento IMU del Comune di residenza del ricorrente prevede un'aliquota ridotta nel caso in cui si dichiara che l'unità abitativa adiacente sia

utilizzata dallo stesso nucleo familiare. Il ricorrente era venuto a sapere dalla stampa nazionale, che in casi analoghi al suo era possibile applicare a entrambe le unità abitative l'aliquota ridotta prevista per l'abitazione principale. Si trattava quindi di capire, se tale possibilità valesse anche per la nostra provincia e riguardasse anche il caso specifico del ricorrente.

Un altro cittadino ha chiesto alla Difesa civica chiarimenti in merito alla maggiorazione dell'aliquota sugli appartamenti locati a persone che non hanno la residenza nel Comune in cui dimorano. Egli lamentava che nel suo caso il locatario, pur occupando effettivamente da anni l'appartamento, non ha mai provveduto a trasferire la residenza in provincia di Bolzano. In effetti solo al momento della stipula del contratto il locatore può porre come condizione il cambio di residenza da parte del locatario, mentre a posteriori non dispone di alcun mezzo per imporlo. Nel caso in cui il locatore dichiara che il locatario vive stabilmente nell'abitazione, il Comune è tenuto ad avviare il procedimento per il cambio di residenza? E in tal caso a partire da quando il locatore può eventualmente godere dell'aliquota ridotta?

Un altro caso riguardava un marito non separato né divorziato, che ha la propria residenza in un Comune diverso, ma limitrofo a quello della moglie e dei figli. Il suo Comune esige l'applicazione dell'aliquota prevista per la seconda casa in quanto il ricorrente non vive con la famiglia. La legge disciplina la fattispecie in cui i componenti della famiglia hanno la loro residenza presso due abitazioni site nello stesso Comune, prevedendo la possibilità di applicare una sola volta l'aliquota e le detrazioni per la prima casa. Ma che cosa succede se i componenti della famiglia abitano in due Comuni differenti, e in particolare se questi sono limitrofi?

La Difesa civica si è dovuta occupare anche di quesiti riguardanti la maggiorazione della detrazione IMU per persone disabili (117/2012). Tale questione è stata chiarita dal Consorzio dei Comuni in seguito a un incontro con esperti della Provincia, stabilendo che un invalido civile ha diritto alla maggiorazione della detrazione IMU solo nel caso in cui presenti una disabilità particolarmente grave e quindi certificabile ai sensi dell'art. 3 della legge 104/1992.

In un caso (368/2012) dopo l'intervento della Difesa civica il Comune ha annullato in via di autotutela un'ingiunzione di pagamento dell'IMU riguardante un terreno soggetto a vincolo di inedificabilità.

Altro tema scottante nell'anno appena concluso è stato quello della **tassa sui rifiuti**. Essendo evidentemente impossibile sanzionare ogni singolo trasgressore, i Comuni fanno leva soprattutto sul senso di responsabilità dei propri abitanti promuovendo campagne informative e di sensibilizzazione. Tuttavia la carenza di senso civico finisce per danneggiare proprio chi si attiene alle regole.

Lo dimostra ad esempio il caso (359/2012) riguardante il comproprietario di un immobile in condominio, il quale aveva richiesto all'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano un contenitore individuale per i rifiuti. Il ricorrente vive da solo e, considerata la sempre maggiore incidenza delle tariffe per la nettezza urbana, non era più disposto a farsi carico di tale onere anche per altri condomini, che non effettuando correttamente la raccolta differenziata, provocavano un aumento esorbitante dei costi relativi allo svuotamento del cassonetto condominiale. La Difesa civica non ha potuto risolvere il problema a livello amministrativo, poiché in base al regolamento sullo smaltimento dei rifiuti del Comune di Merano l'Azienda Servizi Municipalizzati ha facoltà di decidere in merito al numero e alla collocazione dei contenitori, e quest'ultima ha informato la Difesa civica che, per ragioni di riduzione della spesa, ai condomini non vengono più assegnati contenitori individuali, ma esclusivamente cassonetti comuni.

Numerose persone (caso 733/2012) si sono rivolte alla Difesa civica perché avevano sentito dagli organi di informazione che secondo il pronunciamento della Cassazione n. 3756/2012 la tassa sui rifiuti non è più soggetta all'IVA. Dopo aver consultato il Consorzio dei Comuni abbiamo confermato agli interessati, che esiste effettivamente una sentenza della Cassazione in tal senso, ma abbiamo anche dovuto informarli che, dal punto di vista contabile, non è possibile emettere fatture al netto di IVA. Le tariffe sono state infatti determinate in modo tale che l'IVA non

compaia come voce di costo a se stante. Inoltre lo Stato non aveva fornito alcuna indicazione sulle modalità di rimborso dell'IVA. Attualmente il Consorzio dei Comuni è impegnato a chiarire come verrà regolamentata in futuro la materia per quanto riguarda l'IVA.

La mediazione della Difesa civica nei confronti dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano è stata richiesta da tre famiglie (caso 576/2012) che prelevavano l'acqua da una vecchia sorgente. Poiché dai prelievi effettuati l'acqua risultava non potabile, già due anni prima l'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano aveva invitato le famiglie in questione ad allacciarsi alla rete pubblica dell'acqua potabile, ma queste non avevano ancora provveduto all'allacciamento, a causa degli elevati costi che comporta. L'Azienda minacciava quindi di sospendere la fornitura del servizio idrico. Nell'ambito di un sopralluogo effettuato insieme all'Azienda Servizi Municipalizzati e alle famiglie interessate, la Difesa civica è riuscita a proporre una soluzione della controversia ragionevole per entrambe le parti.

Numerosi sono anche i reclami riguardanti la materia delle tasse sulle acque reflue. Ha suscitato un coro di proteste (caso 676/2012) la notizia secondo cui, per le abitazioni non allacciate alla rete fognaria, che convogliano le proprie acque di scarico in una fossa settica, viene tassato ogni metro cubo di acqua consumata. Inoltre è stato spesso chiesto di chiarire i motivi per cui l'acqua a uso irriguo è tassata come le acque reflue.

Un tema particolarmente sentito è stato quello degli avvisi di accertamento relativi al contributo sui costi di costruzione e agli oneri di urbanizzazione, di cui i ricorrenti chiedevano venisse verificata e dettagliatamente motivata la legittimità, anche perché in molti casi si erano ritrovati in difficoltà finanziarie a seguito dei lavori avviati. I cittadini tendono sempre a considerare illegittimo un tributo il cui importo finale risulti superiore a quanto in origine comunicato o ipotizzato.

In un caso (579/2012) la Difesa civica ha sollevato la questione riguardante una scala costruita in una

zona di espansione e prefinanziata da un committente privato, chiedendo se il manufatto non fosse da considerarsi parte dell'infrastruttura pubblica, dato che secondo il piano di attuazione risultava gravato da una servitù pubblica di passaggio. Nel determinare l'importo definitivo degli oneri di urbanizzazione primari sono quindi state prese in considerazione le spese documentate dal ricorrente, che ha ricevuto il relativo rimborso.

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel **settore dell'edilizia** il rapporto tra la cittadinanza e l'amministrazione comunale, chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni, non è sempre scevro da conflitti.

In ambito urbanistico molte persone chiedono alla Difesa civica di verificare che **la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta**. Talvolta si rivolgono a noi ancor prima che il Comune giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Oltre alle problematiche riguardanti le distanze dai confini e tra i fabbricati, ci vengono sottoposti quesiti del seguente tenore: "Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Che cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? In tal caso il Comune deve intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di intervenire immediatamente per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?"

Altri quesiti riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, rispetto alle quali la Difesa civica non ha competenza e tuttavia viene spesso interpellata per avere un parere neutrale o ottenere informazioni ad esempio su come potersi opporre a un'imminente variazione del piano urbanistico. Nell'anno di riferimento sono stati inoltrati vari reclami relativi ai lunghi tempi di evasione delle domande relative a modifiche del

piano urbanistico o a spostamenti di cubatura. In particolare è stato contestato il fatto, che i Comuni chiedono preventivamente ai cittadini di provvedere alla redazione di costose perizie (caso 379/2011 o 789/2012).

La scarsa chiarezza del quadro normativo in materia edilizia crea difficoltà a tutti i soggetti coinvolti. Ancor più che i cittadini, sono gli stessi funzionari a lamentare il fatto che la **legge urbanistica provinciale** non abbia una struttura organica e manchi di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Ciò genera malcontento fra la gente, inducendola a ritenere che compiere abusi edilizi sia una prova di furbizia e alla fine venga anche premiata.

Quando la norma non è formulata in modo univoco, l'autorità competente opta generalmente per soluzioni che la mettano al riparo dal rischio di vertenze legali o siano quantomeno avvalorate da pronunce giudiziarie. E così, mentre i funzionari cercano di districarsi tra normative confuse temendo di incorrere in procedimenti giudiziari con relative spese e di subire contestazioni da parte della Corte dei Conti, la gente ha la sensazione di essere trattata in maniera iniqua, non riuscendo a capire per quale motivo ciò che in un Comune è vietato è invece consentito in un altro, e finisce quindi per sentirsi in balia del potere e dell'arbitrio dell'apparato amministrativo.

Anche la Difesa civica vive il dilemma di vedersi interpellata per fare chiarezza e tuttavia non poter dare univoche indicazioni a chi le si rivolge.

A questo proposito è significativo il caso (217/11), ancora irrisolto, di due coniugi residenti nel Comune di Bolzano che circa quarant'anni fa hanno costruito nel proprio giardino una casetta in legno per i figli, ora utilizzata dai nipoti. Nel 2011 il Comune ha disposto la demolizione della casetta (che misura soltanto 1,5 m x 1,25 m x 1,9 m) in quanto abusiva. I ricorrenti hanno interpellato la Difesa civica chiedendo se la casetta in questione, in considerazione delle sue modeste dimensioni e della sua destinazione, avesse rilevanza urbanistica e quindi se fosse davvero soggetta ad autorizzazione edilizia. La tesi dei ricorrenti non trova riscontro in alcuna normativa specifica, eventualmente solo a livello giurisprudenziale. Nel

settembre 2011 il Comune ha sospeso l'ordine di demolizione per poter chiarire la questione con la Difesa civica, alla quale due mesi dopo ha comunicato la propria intenzione di attendere che venisse prima modificato il Regolamento edilizio comunale, che avrebbe consentito la costruzione di altre piccole strutture in legno per il deposito di attrezzi da giardinaggio. Nel novembre 2012 è giunta la comunicazione che alla luce della recente sentenza della Corte Costituzionale 114/2012 anche la Provincia Autonoma di Bolzano, e quindi tutti i Comuni, sono tenuti a rispettare le distanze minime stabilite dal Decreto ministeriale 1444/68. Per piccole strutture in legno che, come nel caso della casetta in questione, non rispettino dette distanze minime dalle proprietà adiacenti, non può quindi più essere concessa la prevista autorizzazione edilizia.

Tuttavia non è stata data alcuna risposta al quesito che sta a monte, sia da un punto di vista temporale che logico, ovvero se la casetta per bambini, in considerazione della sua destinazione e delle sue dimensioni, sia comunque rilevante in termini urbanistici, e a distanza di un anno e mezzo la Ripartizione per la pianificazione e lo sviluppo del territorio del Comune in questione non ha ancora provveduto a fornire una risposta.

Si tratta di un esempio emblematico delle possibili conseguenze derivanti dall'incertezza normativa. Gli organi competenti non sono in grado di prendere decisioni chiare in tempi celeri e quindi nella nostra provincia accade, che casi identici vengano trattati in modo diverso.

I cittadini si sentono lesi nel loro **diritto all'informazione** ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Durante le ore di udienza si sono presentate ad esempio persone che protestavano per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei vicini solo all'atto dell'insediamento del cantiere. D'altronde sono ben pochi coloro che esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nel circondario.

Prima di rilasciare una concessione edilizia sarebbe comunque particolarmente importante prevedere un coinvolgimento dei residenti, poiché non sempre il Comune può conoscere tutte le

motivazioni di carattere privato per le quali il vicinato si oppone a un progetto edilizio.

Si riporta a titolo di esempio il reclamo (481/2012) riguardante una concessione edilizia che consentiva al committente, proprietario di immobile da adibire ad agriturismo, di realizzare un vialetto di transito tra il piazzale antistante e l'adiacente strada di montagna, la quale era di proprietà privata dei vicini, ma risultava inserita nella rete viaria pubblica. I comproprietari della strada erano indignati, perché decenni prima tutti i vicini interessati alla costruzione della strada avevano messo a disposizione parte dei propri terreni, ad eccezione del padre dell'attuale committente, il quale, godendo già di un proprio accesso al maso, non aveva voluto partecipare. Il Comune non aveva informato preventivamente i vicini in merito al progetto edilizio presentato e, non essendo a conoscenza degli antecedenti, non era in grado di cogliere la portata delle reazioni che esso avrebbe suscitato. Quindi aveva semplicemente autorizzato l'accesso alla strada privata perché rappresentava il collegamento più breve con la rete viaria pubblica.

La Difesa civica ha dapprima chiarito la situazione della strada privata da un punto di vista giuridico e successivamente ricercato possibili soluzioni confrontandosi con il direttore dell'Ufficio Economia montana, un addetto forestale del luogo e non da ultimo con il sindaco, che si era reso disponibile come mediatore.

I ricorrenti criticavano il modo di procedere del Comune, soprattutto perché questo aveva ommesso di interpellarli prima di rilasciare la concessione edilizia. L'esperienza insegna che i colloqui di mediazione svolti a posteriori, come in questo specifico caso, risultano difficoltosi. Nonostante la buona volontà del Comune, l'esistenza di concessioni edilizie ormai inoppugnabili e l'avvenuta apertura del cantiere rappresentano dei dati di fatto che limitano di per sé il margine negoziale.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione di ogni progetto edilizio che li riguarda direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni altoatesini, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti

dell'agire dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. Ma la soluzione ottimale è comunque che il Comune, di propria iniziativa, coinvolga nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo ovvero una soluzione condivisa.

L'esperienza insegna come siano diverse le modalità con cui i sindaci esercitano la loro funzione di vigilanza sull'attività edilizia, disponendo l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva **in caso di abuso edilizio**. La situazione si complica sempre in presenza di una **sovrapposizione con interessi privati**. Quando a rivolgersi al Comune sono cittadini che richiedono di procedere contro presunti abusi edilizi commessi da vicini, che sono anche loro parenti e con i quali hanno rapporti conflittuali, molte amministrazioni tendono a rinviare la decisione per non essere coinvolte in controversie familiari ed evitare possibili conseguenze giudiziarie. Ciò produce generalmente un ulteriore irrigidimento delle posizioni delle parti in causa e accuse di inerzia all'amministrazione comunale. Il nostro compito in questi casi consiste da un lato nel sollecitare dal Comune la relativa decisione urbanistica e dall'altro nello spiegare al cittadino i limiti della possibilità di intervento dell'amministrazione comunale.

Per esperienza posso dire che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto più la sua immagine ne guadagna. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e uno là, la cosa può anche funzionare per qualche tempo, ma prima o poi i vicini finiranno inevitabilmente per denunciarsi e citarsi in giudizio a vicenda e l'amministrazione comunale sarà giustamente criticata.

Il principio della **trasparenza dell'attività amministrativa** costituisce un imperativo supremo e l'**accesso agli atti** deve venir accordato come prescrive la legge senza difficoltà. La Difesa civica viene ripetutamente interpellata in materia di diritto di accesso agli atti: in alcuni casi è stato sufficiente il semplice intervento verbale da parte della Difesa civica

presso le autorità competenti perché venisse accordato l'accesso agli atti, originariamente negato o procrastinato per un tempo inaccettabilmente lungo. Altre volte, invece, si è resa necessaria un'intensa e serrata corrispondenza prima che ai cittadini interessati fosse riconosciuto il diritto di accesso. Ciò si è verificato soprattutto nell'ambito delle informazioni di carattere ambientale, laddove le pubbliche amministrazioni sono obbligate a permettere a ogni cittadino che lo richieda di prendere visione di tutte le informazioni sull'ambiente senza che lo stesso debba avere un interesse personale e concreto.

In un Comune (719/2012) nell'anno trascorso è sorta una questione assolutamente complessa da un punto di vista giuridico, la cui soluzione comporterà delle conseguenze per tutti gli altri Comuni della provincia. I Comuni sono obbligati a tenere un registro delle abitazioni convenzionate e a controllare il corretto utilizzo delle stesse. Un cittadino che cercava un appartamento convenzionato da prendere in affitto si è rivolto alla Difesa civica per avere dal Comune una copia di tale elenco. Si è posta così la questione, se e in che misura, l'elenco delle abitazioni convenzionate potesse essere reso pubblico. La Difesa civica è giunta alla conclusione che detti registri hanno carattere assolutamente pubblico e sono pensati per essere accessibili ai cittadini. Questa interpretazione giuridica è stata avvalorata da un parere giuridico dell'Avvocatura dello Stato. Nel caso concreto al cittadino è stato consegnato infine l'elenco richiesto.

Servizi anagrafici

Nei centri maggiori un aspetto critico segnalato è quello dei controlli effettuati ai fini della concessione della residenza anagrafica. Poiché nei Comuni di grandi dimensioni è quasi impensabile che vengano eseguiti controlli capillari, possono verificarsi degli errori, come è successo nel caso concreto (227/2012) a un signore che viveva da solo e nel cui stato famiglia improvvisamente figuravano per l'anagrafe altri tre coinquilini, il che comportava ovviamente anche conseguenze di natura fiscale. Grazie all'intervento della Difesa civica e alla

collaborazione degli uffici interessati lo stato famiglia è stato rettificato.

Soprattutto dopo l'introduzione dell'IMU, il tema della residenza anagrafica ed effettiva ha assunto sempre maggiore importanza. Dal momento che alcune aliquote fiscali sono legate alla residenza, sono stati particolarmente contestati i mancati controlli sulla residenza effettiva da parte dei Comuni. È il caso ad esempio di una persona che aveva affittato un'abitazione a un non residente e in base alla normativa sull'IMU aveva dovuto versare al Comune un'aliquota fiscale maggiore. Il proprietario contestava il fatto che il Comune, per carenza di personale, non effettuasse alcun controllo effettivo sui residenti nel territorio comunale, dal canto suo però non disponeva di alcun mezzo legale per indurre il locatario a cambiare residenza.

Inquinamento acustico

Numerosi reclami vertevano sull'inquinamento acustico, provocato soprattutto da pub e discoteche situate in zone residenziali. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano al proprio Sindaco, quale autorità competente in materia di ordine pubblico e di pubblica sicurezza, maggiori controlli da parte della Polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi, e l'effettuazione di appositi rilevamenti da parte dell'Ufficio Aria e rumore. Il problema era complesso in quanto entravano in gioco le disposizioni contro l'inquinamento acustico, sulla cui osservanza devono vigilare sia l'amministrazione comunale che quella provinciale. I residenti denunciavano nel contempo anche altri disagi, quali ad esempio le scampanellate notturne al portone di casa, il danneggiamento delle automobili parcheggiate, l'utilizzo dei cortili come discarica o come toilette, disagi non riconducibili a un'infrazione amministrativa bensì all'ambito privatistico.

Da oltre due anni la Difesa civica riceve ripetuti reclami da parte di vari cittadini che risiedono nelle vicinanze della discoteca *Exclusiv* di Lana, i quali lamentano il rumore da essa proveniente. Il Comune si è attivato, ma la situazione non sembra essere sostanzialmente migliorata (563/12).

Esistono tuttavia anche Comuni, ad esempio quello di Bolzano, che procedono in modo esemplare nel caso di lamentele per inquinamento acustico. Un esempio concreto si è avuto anche quest'anno (510/2012): il Comune ha reagito prontamente alla nota inviata dalla Difesa civica intimando al gestore del pub in questione di far cessare subito la musica sia all'interno che all'esterno del locale e invitandolo a gestire il pub in modo tale da non disturbare i vicini, pena il ritiro della licenza e l'applicazione di sanzioni amministrative. Il caso ha potuto quindi essere risolto con grande soddisfazione dei residenti.

In una località turistica (23/2012) un hotel aveva ottenuto dalla Provincia un permesso speciale per poter offrire ai propri ospiti un intrattenimento musicale anche a tarda ora. L'inquinamento acustico che ne era derivato era tuttavia intollerabile per i residenti. L'intervento della Difesa civica ha fatto sì che fossero emanati dei provvedimenti volti a limitare il rumore e a ridurre gli orari di apertura. Il compromesso raggiunto ha comportato concessioni da entrambe le parti e ha consentito di comporre la controversia.

In un altro caso (439/2012) i residenti nei pressi di una centrale elettrica lamentavano di essere esposti da tre anni a un fastidioso ronzio fonte di enorme disagio. Nonostante diversi colloqui con il gestore della centrale, la situazione non era migliorata. In questi casi non serve a molto affidare all'Ufficio Aria e rumore l'esecuzione di complesse e costose misurazioni, non essendovi parametri ufficiali per valutare i ronzii. Per questa ragione la Difesa civica ha proposto un incontro tra il Sindaco, i cittadini interessati e i gestori della centrale, da cui è emerso che i gestori stessi non sapevano come affrontare il problema al meglio. Tuttavia essi hanno promesso ai residenti che si sarebbero rivolti ad altre centrali per avere maggiori informazioni e che avrebbero messo in atto sistematicamente un tentativo dopo l'altro per arrivare alla soluzione del problema. Dopo due mesi i cittadini hanno riferito che la situazione era decisamente migliorata e la loro meritata quiete notturna non era più disturbata dal ronzio.

Il problema maggiore nell'ambito della lotta all'inquinamento acustico sta nel fatto che molte disposizioni hanno carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre alla cittadinanza misure di tutela specifiche e

ben definite, né la legge stabilisce dei termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori devono agire. È auspicabile che i Comuni facciano un buon uso delle possibilità offerte dalla nuova LP 20/2012.

Per quanto riguarda i provvedimenti concreti di lotta all'inquinamento acustico, viene accolta con particolare apprezzamento la costruzione di ulteriori barriere antirumore lungo le arterie più trafficate, soprattutto lungo la linea ferroviaria del Brennero.

Collaborazione

Non si può fare un discorso unitario per quanto riguarda la collaborazione con i Comuni. In molti casi essa dipende dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se il loro operato amministrativo è improntato a chiarezza e trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a esplorare nuove soluzioni, allora generalmente è possibile arrivare a una soluzione che soddisfi entrambe le parti. Con il Comune di Badia ad esempio nell'anno appena trascorso si è riusciti a trovare in tutti i casi segnalati e addirittura in un caso che sembrava disperato – si trattava di una licenza per taxi (709/2012) – una soluzione soddisfacente per i cittadini.

Una proficua collaborazione fra il Comune e la Difesa civica rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti dell'amministrazione comunale.

La mancanza di trasparenza nell'azione amministrativa, il fatto di prendere decisioni senza motivarle, l'insistere su determinate soluzioni "perché si è sempre fatto così", il ritardo nel rilascio dei pareri rendono difficile la nostra collaborazione con i Comuni e fanno crescere nel cittadino sfiducia e senso di impotenza nei confronti della pubblica amministrazione.

A lungo irremovibile sulle proprie posizioni si è mostrato il **Comune di Bressanone** nel caso seguente (623/2012). A seguito del mutamento di destinazione urbanistica di un fondo in affitto da verde agricolo a zona di espansione il Comune aveva smesso di corrispondere all'affittuario l'indennità di occupazione suolo, motivando la

decisione col fatto che l'affittuario aveva espressamente dichiarato nel contratto di affitto che nel caso di un cambio di destinazione urbanistica il fondo in questione sarebbe tornato al proprietario alla fine dell'anno agricolo senza indennizzi.

L'affittuario si è rivolto alla Difesa civica, la quale ha fatto presente al Comune in primo luogo che la legge provinciale sugli espropri 10/1991 per un'occupazione di suolo temporanea prevede di norma un indennizzo al proprietario o all'affittuario e in secondo luogo che il contratto di affitto di cui all'art. 1321 C.C. vale solo tra le parti contraenti e pertanto non può motivare un diniego dell'indennizzo. A supporto del proprio punto di vista la Difesa civica ha prodotto anche il parere giuridico del Bauernbund e quello dell'Ufficio vigilanza.

Poiché dopo un anno il Comune non era ancora disponibile a trovare una soluzione, si è giunti infine a un incontro con il Sindaco e con i funzionari responsabili, nel quale si è concordato di richiedere un ultimo parere all'Avvocatura dello Stato. Soltanto quando anche questo parere ha confermato il diritto dell'affittuario all'indennità di occupazione suolo, il Comune ha ceduto e ha versato la somma.

I Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano, in seguito a un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente per tutte le questioni di interesse della Difesa civica, col compito specifico di fungere da tramite tra questa e l'amministrazione comunale e di provvedere affinché i competenti uffici comunali rispondano tempestivamente alle segnalazioni inviate, instaurando una collaborazione diretta e non burocratica.

Dopo le notizie negative apparse sulla stampa l'anno scorso la collaborazione con il **Comune di Merano** è migliorata. L'Ufficio urbanistica ed edilizia privata collabora in modo proficuo con la Difesa civica, mentre la Polizia municipale di Merano si distingue da sempre per una collaborazione costruttiva, flessibile e informale con i nostri uffici.

Per quanto riguarda l'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano va elogiata la campagna informativa per il corretto smaltimento dei rifiuti.

Scarsa sensibilità verso i cittadini è stata dimostrata però nel caso di seguito illustrato (554/2012). La questione riguardava i contenitori per il rifiuto organico. I residenti si lamentavano dell'odore fastidioso e delle condizioni di scarsa igiene dovute al fatto che i sacchi dell'organico non erano deposti negli appositi contenitori ma restavano anche quattro giorni accanto agli stessi. Il direttore del Servizio igiene e sanità pubblica dell'Azienda sanitaria di Merano ha confermato le disfunzioni e ha invitato l'Azienda Servizi Municipalizzati ad adottare rimedi concreti. Quest'ultima ha intensificato i controlli da parte delle guardie ecologiche, ovviamente senza ottenere i risultati sperati, ignorando invece la proposta concreta e ragionevole proveniente dai residenti. Dopo cinque mesi l'Azienda Servizi Municipalizzati ha comunicato in modo lapidario alla Difesa civica che la proposta "non era in sintonia con il sistema di raccolta dei rifiuti" e non era "prevista dal contratto di servizio".

Nei rapporti con il **Comune di Brunico** è risultata superflua la figura di un referente specifico per la Difesa civica giacché il Sindaco, il segretario generale e i funzionari hanno risposto sempre in modo veloce ed efficiente a tutti i quesiti da noi sottoposti. È inoltre degno di nota l'impegno del Comune nel promuovere un'amministrazione a misura di cittadino. Particolarmente lodevole risulta l'iniziativa della tavola rotonda promossa dall'amministrazione comunale tra i funzionari del proprio Ufficio urbanistica e gli architetti e i tecnici interessati allo scopo di semplificare la mole di adempimenti burocratici connessa ai progetti edilizi. Nel corso dell'incontro ognuno ha avuto l'opportunità di illustrare la propria idea e di esporre le proprie critiche con l'obiettivo di rendere più chiaro e semplice, nei termini della legge, il procedimento amministrativo.

Le Comunità comprensoriali

La collaborazione con i **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano** si è sempre rivelata proficua e ha consentito di chiarire in via informale molte questioni e problematiche.

Va detto che un numero sempre più significativo

di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti cerca il supporto della Difesa civica nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi. Anche per questo il numero dei casi trattati è passato da 130 a 191.

In particolare, il **Distretto sociale Media Val Venosta** si è distinto per il suo impegno e la cooperazione nel risolvere il caso di una famiglia in condizioni di difficoltà (454/2012): una madre single con due figli non era stata ammessa all'esame finale del corso per operatore socio-sanitario presso l'Istituto per le professioni sociali "Hannah Arendt" avendo superato di poco il limite massimo delle assenze consentite, e il Distretto sociale è riuscito a trovare una soluzione ai problemi finanziari dell'interessata, in modo da consentirle di finire comunque il corso e di sostenere in futuro la propria famiglia senza ricorrere al sussidio sociale.

Nell'anno di riferimento la maggior parte dei reclami ha riguardato la **riduzione del sussidio sociale** e le relative possibilità di presentare ricorso. Molte persone hanno lamentato in particolare la difficoltà di trovare un impiego e la posizione, a loro dire preconcepita, dell'amministrazione secondo la quale in provincia di Bolzano un lavoro si trova comunque.

Anche il seguente caso rispecchia le crescenti ristrettezze finanziarie che affliggono molti cittadini, e nel contempo l'altra faccia della medaglia, ossia le difficoltà correlate ad apparati amministrativi strutturalmente sotto organico. In riferimento all'Azienda Servizi Sociali di Bolzano – **Distretto Centro–Piani–Rencio** già alla fine del 2011 erano stati denunciati eccessivi tempi di attesa in condizioni disagiate: gli utenti erano costretti a mettersi in coda anche due ore prima dell'apertura al pubblico e talvolta si erano verificati litigi riguardo all'ordine di precedenza, tanto da richiedere l'intervento della Polizia. In pratica la struttura riusciva a trattare soltanto 10-15 casi, mentre le altre persone in attesa — spesso magari da ore — erano costrette a tornare a casa senza nulla di fatto. Tali problemi erano dovuti anche al numero crescente di richiedenti, che dal 2008 è più che raddoppiato. Nel 2011 il Distretto sociale ha aiutato concretamente 1.081 persone (a cui vanno aggiunti 1.872 familiari, per un totale di 2.953 per-

sone). Di queste, 527 hanno richiesto il reddito minimo d'inserimento, 356 contributi per il canone di locazione e per le spese accessorie e 200 si sono avvalsi di altri servizi relativi al sussidio sociale, ad esempio per calcolare la quota della retta della casa di riposo a carico degli ospiti o dei familiari.

Nell'anno di riferimento il direttore del Distretto ha potuto riscontrare un netto miglioramento della situazione: i tempi di attesa normalmente sono al massimo di 20 minuti e il numero di persone in attesa è limitato a cinque. Questo grazie ai vari provvedimenti adottati dall'amministrazione: in primo luogo l'introduzione di appuntamenti mensili e di un sistema di prenotazioni per l'utenza, poi la possibilità di consegnare documenti senza appuntamento direttamente allo sportello e, infine, il fatto che in molti casi il sussidio sociale e il contributo affitto sono stati concessi per più mesi senza dover ripresentare ogni volta la domanda.

La seconda tipologia più frequente di reclamo ha riguardato le **richieste di pagamento della retta** per i parenti prossimi ricoverati in casa di riposo. Molte persone sono ancora convinte che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che i cittadini pagano le tasse. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, indirizzando gli interessati alla Difesa civica affinché ricevesse spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito erano comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei familiari.

Si è avuto il caso (350/2012) di un cittadino indignato nel vedersi pignorare un quinto dello stipendio per non aver versato la quota dovuta alla casa di riposo in cui era ricoverata sua madre. Egli si giustificava affermando che dopo averlo messo al mondo la madre era stata ricoverata in psichiatria e fino al trasferimento in casa di riposo aveva sempre vissuto in istituti psichiatrici. Essendo cresciuto senza madre, non si capacitava di dover ora improvvisamente pagare per lei e protestava contro il rigetto dei suoi ricorsi. Durante un lungo colloquio la Difesa civica ha tentato di spiegargli che i figli devono comunque farsi carico dei genitori, anche se questi presentano una patologia psichiatrica e hanno dovuto trascorrere gran parte della loro vita in istituti psichiatrici. Tuttavia tali spiegazioni non sono risultate convincenti per

l'interessato.

In un altro caso (291/2012) una signora si è rivolta alla Difesa civica dichiarando di non essere disposta a sostenere finanziariamente suo padre, come richiestole dalla Comunità comprensoriale, per motivi etico-morali. L'uomo era infatti stato condannato per l'uccisione della madre della ricorrente, che pertanto era stata data in affidamento già in tenera età. L'intervento della Difesa civica ha fatto sì che – data la gravità del caso – la richiesta venisse ritirata.

Sono sempre più numerosi i casi in cui cittadini esprimono preoccupazione (164/2012) riguardo ai costi che dovranno sostenere per il ricovero dei loro genitori in casa di riposo, anche se questi ultimi sono ancora autonomi e in buona salute. In relazione alla retta della casa di riposo viene spesso sollevata la questione delle donazioni (207/2012). Si tratta sempre di chiarire se il donatario debba pagare la retta anche una volta trascorsi dieci anni. La Difesa civica si è premurata di illustrare alle persone interessate la differenza fra la possibilità giuridica prevista per l'amministrazione pubblica di esigere direttamente dal donatario, entro dieci anni, il pagamento della retta e l'obbligo di mantenimento imposto al donatario dal Codice Civile. Tale obbligo, temporalmente illimitato, deve però essere fatto valere dal donatore stesso. In altri termini, il donatario deve essere consapevole del fatto che, benché l'amministrazione allo scadere dei dieci anni non possa più costringerlo a pagare la retta, in base al Codice civile egli è comunque tenuto ad assumersi il mantenimento del donatore, qualora indigente.

Attraverso la mediazione svoltasi presso la Difesa civica nel caso di seguito illustrato (448/2012) le parti hanno potuto risparmiarsi un complesso iter giudiziario. Dopo il decesso di un uomo, padre di tre figlie, ricoverato in una residenza per anziani, erano rimasti insoluti importi non indifferenti per la sua degenza e per l'assistenza prestatagli. Le figlie non erano disposte a farsene carico, ricordando anche di aver rinunciato all'eredità. L'avvocato della residenza per anziani, invece, nella diffida richiamava l'obbligo incondizionato per i figli di prestare gli alimenti ai sensi dell'art. 433 C.C.

Dopo che le parti, durante il colloquio di mediazio-

ne, sono riuscite a comprendere meglio le ragioni altrui, la direttrice della residenza per anziani ha proposto un importo ridotto che le figlie hanno ritenuto adeguato e così il caso è stato risolto con soddisfazione di tutte le persone coinvolte.

Si è registrato un aumento del numero dei reclami presentati da persone che ritenevano di non essere adeguatamente seguite da parte degli assistenti sociali. Spesso però gli approfondimenti effettuati dalla Difesa civica hanno evidenziato che i soggetti ricorrenti non erano disposti a collaborare con il Distretto sociale e consideravano

come un'ingerenza ogni proposta atta a migliorare la loro situazione finanziaria.

In generale si può dire che molti cittadini stentano a riconoscere la necessità di una stretta collaborazione con gli assistenti sociali per poter ottenere un sussidio. Da un lato percepiscono il fatto di dover dare informazioni sui propri depositi bancari e sulla propria vita privata come un attacco alla loro dignità personale, dall'altro vivono nel timore di vedersi revocare il sussidio e di finire così sull'orlo della rovina.

LO STATO E LE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE

In attesa dell'istituzione del Difensore civico nazionale l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Nel corso del 2012 293 persone hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è leggermente aumentato e copre circa il 9% del totale registrato nell'anno presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici periferici o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente il personale con cui abbiamo avuto contatti si è dimostrato per quanto possibile disponibile e sempre attento alle esigenze dei cittadini.

Il Commissariato del Governo per la provincia di Bolzano è stato anche nel 2012 un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti i servizi anagrafici. Le problematiche sollevate dai cittadini riguardavano soprattutto i ricorsi contro il rigetto della domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e le questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. Il personale si è sempre reso disponibile a fornire informazioni e a rilasciare pareri legali all'insegna di una collaborazione costruttiva e informale. Per le questioni riguardanti i servizi anagrafici la Difesa civica ha sempre richiesto in linea di massima un parere telefonico preventivo al Commissariato del Governo sui singoli casi ad essa sottoposti. Ogniqualevolta si è profilato l'accoglimento da parte del Commissario del Go-

verno di un eventuale ricorso, i Comuni hanno preferito annullare immediatamente in via di autotutela il provvedimento di rigetto.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato**, che anche nell'anno 2012 ha rilasciato alla Difesa civica pareri legali e ha sempre mostrato grande disponibilità al confronto su svariate questioni giuridiche. Senza dubbio negli ultimi dieci anni l'Avvocatura dello Stato si è guadagnata una buona fama presso i Comuni dell'Alto Adige, che apprezzano notevolmente la sua consulenza e ricorrono sempre più frequentemente anche alla sua assistenza legale.

INPS

I casi trattati vertevano perlopiù sul diritto alla pensione, sulle possibilità di inoltrare ricorso, sulla revoca del sussidio di disoccupazione e la richiesta di intervento presso le sedi competenti perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare.

La trattazione delle pratiche ha richiesto in generale tempi molto lunghi sia per la complessità dei casi sia perché gli uffici periferici dell'INPS e dell'INPDAP dovevano interpellare gli uffici centrali di Roma per avere ulteriori informazioni e aspettare le risposte. Permane la sensazione che la sede di Bolzano e quella centrale di Roma comunichino tra loro faticosamente e con difficoltà. Si sono poi verificati problemi di natura tecnica relativi ai programmi informatici che si potevano risolvere solo a Roma.

Si sono rivolte alla Difesa civica anche numerose persone che, avvicinandosi all'età pensionabile, si sono accorte che alcuni anni di contribuzione non risultavano registrati presso l'INPS. In mancanza di precisa documentazione tuttavia l'INPS ben difficilmente può riconoscere con effetto retroattivo periodi di contribuzione che spesso risalgono a molti decenni addietro e si riferiscono al lavoro svolto in aziende che nel frattempo nella maggioranza dei casi non esistono più. In ragione di ciò

raccomandiamo di conservare per sicurezza tutti i cedolini relativi allo stipendio.

In non pochi casi i cittadini hanno lamentato di aver ricevuto solleciti di pagamento per presunti contributi dovuti e non versati e per la restituzione di importi pensionistici non spettanti. L'invito a restituire i cosiddetti "importi indebitamente percepiti" può mettere in seria difficoltà le persone interessate e si rivela impraticabile per la maggior parte dei cittadini che in buona fede avevano ritirato la pensione e improvvisamente, per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali, si sono trovati a dover restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

Trattandosi talvolta di importi assai consistenti, alcuni pensionati si sono visti costretti a impugnare i provvedimenti davanti alla Corte dei Conti. A tale proposito risulta discutibile la prassi seguita dagli enti previdenziali di non tenere assolutamente in considerazione le sentenze emesse dalla Corte dei Conti in casi analoghi.

Chi ha presentato domanda di rimborso per contributi previdenziali non dovuti o versati in misura superiore al necessario deve mettere in conto anni di attesa prima di avere un riscontro. Nel 2012 l'INPS ha comunicato alle persone interessate di riconoscere il loro diritto al rimborso, ma di non potersi dare seguito in quanto la sede centrale di Roma non mette a disposizione il software a ciò necessario. In questo contesto la direzione provinciale INPS di Bolzano, pur con tutto l'impegno possibile per dare una rapida soluzione ai vari casi, ha comunque le mani legate rispetto alla sede centrale di Roma. Nel frattempo è stato creato uno specifico gruppo di lavoro con l'intento di risolvere il problema.

Sussistono difficoltà anche riguardo al rispetto delle norme sul bilinguismo. In un caso specifico (262/2012) un patronato si è rivolto alla Difesa civica facendo presente che i patronati sono tenuti a trasmettere per via telematica le varie domande all'INPS e che i relativi programmi messi a disposizione dall'ente sono esclusivamente in lingua italiana. Se i patronati devono redigere le domande nella lingua materna dell'utente e la popolazione di lingua tedesca ha quindi il diritto di usare il tedesco, si riteneva inaccettabile che in tali casi i

cittadini dovessero apporre la propria firma sotto una domanda compilata esclusivamente in lingua italiana.

La Difesa civica ha quindi richiesto un parere al riguardo al direttore della sede INPS di Bolzano, il quale ha sottolineato di aver richiesto già più volte e con grande decisione alla sede centrale dell'INPS di Roma di attivare al più presto la procedura per l'inoltro telematico delle domande di prestazione in lingua tedesca e di avere ripetutamente fatto presente questo problema alle strutture competenti. D'altro canto non si possono sottovalutare i problemi tecnici e i tempi connessi all'attivazione di una procedura così complessa.

Per questi motivi è stata introdotta di comune accordo con la sede centrale una soluzione transitoria per la provincia di Bolzano, permettendo agli utenti di madrelingua tedesca che lo desiderino di presentare la propria domanda su supporto cartaceo e invitando invece gli intermediari/le associazioni – quindi anche i patronati – a trasmettere le domande per via elettronica nella versione in lingua italiana.

Il direttore della sede provinciale ha assicurato di proseguire il suo impegno affinché i relativi programmi vengano messi a disposizione al più presto anche nella versione tedesca.

Anche il nuovo direttore della sede provinciale INPS ha portato avanti nel 2012 un rapporto di efficace e sollecita collaborazione con la Difesa civica. Il direttore dell'agenzia interna dell'INPS di Bolzano ha saputo trovare in alcuni casi davvero controversi soluzioni giuridicamente ineccepibili. Un particolare ringraziamento va in questa sede anche alla responsabile dell'Unità organizzativa "Informazioni istituzionali e relazioni con il pubblico", con il cui sostegno è stato possibile risolvere un caso particolarmente complicato riguardante una pensionata residente all'estero.

I reclami relativi all'INPDAP, che nel 2012 è stato accorpato all'INPS, sono stati risolti velocemente e in modo informale – per lo più telefonicamente o via e-mail – grazie all'ottima collaborazione instaurata con la direttrice. In uno dei casi segnalati non è stato possibile documentare il ricevimento della lettera inviata da un cittadino, perché l'invio era stato effettuato tramite servizio Postel.

Agenzia delle Entrate

In generale si può notare che sempre più persone si rivolgono alla Difesa civica dopo essersi ritrovate in difficoltà economiche perché raggiunte da un'ingiunzione di pagamento di arretrati della quale mettevano in dubbio la legittimità. Tutti i casi che non hanno potuto essere chiariti in tempi brevi sono stati inoltrati per competenza al Garante del contribuente.

La maggior parte dei reclami contro l'Agenzia delle Entrate ha riguardato però i lunghissimi tempi di attesa necessari per ottenere la liquidazione dei crediti d'imposta.

Altri reclami hanno riguardato i lunghi tempi di risposta alle richieste di interpretazione della normativa fiscale. Una richiesta inoltrata all'Agenzia delle Entrate dal direttore della Ripartizione Edilizia abitativa della Provincia, ad esempio, ha ottenuto risposta dopo ben tre mesi.

Molte persone hanno anche segnalato la necessità di avere a disposizione più della mezz'ora prevista per poter esporre in modo sufficientemente chiaro i loro dubbi negli orari di sportello, chiedendo se non sia possibile introdurre un sistema di prenotazione telefonica per ridurre i tempi di attesa ed evitare di doversi recare più volte all'Agenzia delle Entrate.

Poiché numerose persone si sono lamentate del fatto che le comunicazioni trasmesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, due anni fa il Garante del contribuente è intervenuto per sollecitare una semplificazione dei testi. Non è dato però di sapere quando l'Agenzia delle Entrate provvederà a mantenere il proposito di promuovere nel territorio di sua competenza l'uso di un linguaggio accessibile a tutti.

Concessionari di pubblico servizio

Numerosi reclami hanno riguardato i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A., Telecom S.p.A., RAI, Poste Italiane S.p.A., Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A.

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è sempre buono. Il personale dell'Ufficio Relazioni con il pubblico si prodiga sempre per verificare i reclami presentati e, laddove esiste un margine d'azione, per trovare una soluzione. In un caso, per esempio, la cartella esattoriale emessa nei confronti di un cittadino extracomunitario per il pagamento della tassa sullo smaltimento dei rifiuti del Comune di Napoli è stata annullata in via di autotutela giacché l'interessato affermava di non aver mai vissuto in quella città.

I cittadini si sono rivolti alla Difesa civica principalmente per ottenere chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento, alla propria posizione debitoria, alla possibilità di presentare ricorso e a quella di rateizzare i pagamenti.

Nell'anno di riferimento due reclami hanno riguardato l'azione di pignoramento promossa da Equitalia S.p.A. su due conti correnti bancari sui quali venivano versate pensioni già pignorate. In uno dei due casi il pignoramento è avvenuto tramite la speciale procedura prevista dall'art. 72-bis del DPR n. 602/1973 in base al quale Equitalia può direttamente ordinare alla banca di pagare degli importi pignorati. Tale procedura – che in un primo tempo non prevede l'intervento del giudice – secondo la legge non può essere applicata alle pensioni. Nel loro reclamo gli interessati lamentavano che questo doppio pignoramento sottraeva loro il minimo necessario per vivere. In questo caso la Difesa civica è del parere che il conto corrente bancario rappresenti uno strumento indispensabile per domiciliare la pensione e che essendo questa già stata pignorata una volta, essa non possa essere pignorata ulteriormente, tantomeno in base alla procedura speciale in questione. Dato che non vi sono sentenze univoche al riguardo, la Difesa civica suggerisce a Equitalia S.p.A. di procedere in questi casi con cautela e una certa sensibilità.

Va sottolineato l'impegno del Servizio Riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, di renderle più chiare e di formularle in modo più comprensibile. Anche la possibilità per i cittadini di controllare online la propria posizione debitoria rappresenta un positivo passo avanti: basta colle-

garsi al sito www.agenziaentrate.gov.it e registrarsi alla rubrica "Servizi telematici".

Telecom S.p.a.

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici vengono inoltrati generalmente al Comitato Provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

Alcuni reclami hanno riguardato l'anonimità dei numeri verdi Telecom e i metodi di vendita aggressivi, percepiti da molti cittadini come una sorta di terrorismo telefonico.

La Difesa civica si è occupata – in accordo con il Comitato provinciale per le comunicazioni – esclusivamente della questione relativa all'assunzione dell'onere per lo spostamento dei pali delle linee telefoniche. Nei casi inoltrati alla Difesa civica infatti la Telecom si era resa disponibile a spostare i pali delle linee telefoniche, nel caso ad esempio della ristrutturazione di un edificio, solo a condizione che le persone interessate si facessero carico delle relative spese. La Difesa civica è riuscita in tutti i casi ad aiutare i cittadini a far valere i propri diritti, facendo in modo che la Telecom in virtù degli art. 91 e 92 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche CCE" si assumesse l'onere per lo spostamento della palificazione.

Poste Italiane S.p.A.

Anche nel 2012 i ritardi nella consegna della corrispondenza sono stati motivo di lamentela da parte della cittadinanza. Alcuni casi hanno riguardato addirittura il mancato recapito di raccomandate con ricevuta di ritorno. Gli sforzi della Provincia volti a ottenere la competenza per il servizio di

distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono pertanto grande importanza.

Come negli anni passati, anche nel 2012 la collaborazione con l'amministrazione nei settori della **Pubblica sicurezza** e della **Giustizia** si è svolta all'insegna di una grande disponibilità, soprattutto se si considera che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato possibile chiarire e risolvere numerosi casi in via informale in collaborazione con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato e l'Autorità giudiziaria.

Ministeri

Tutte le volte che una pratica resta troppo a lungo giacente presso un ministero statale, la Difesa civica può immediatamente contare sulla collaborazione dell'Ufficio di Roma della Provincia Autonoma di Bolzano, che grazie all'impegno profuso dalle collaboratrici e agli agganci efficaci e diretti di cui gode riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

La rappresentazione grafica dei casi comprende **pratiche e consulenze**.

Nei casi in cui le persone si rivolgono alla Difesa Civica per iscritto e laddove è richiesto uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, si procede all'apertura di una pratica.

I casi risolti in maniera informale, che si concludono con un colloquio senza corrispondenza scritta, sono registrati come consulenze. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo. L'evoluzione nel lungo periodo mostra con chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica.

XVII LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Numero di casi trattati nel 2011 e nel 2012

Pratiche	2011	2012
per competenza	per competenza	per competenza
Agenzia delle Entrate	8	10
Commissariato del Governo	2	7
INAIL	5	0
INPS	34	31
Ex INPDAP	4	3
Telecom Italia	8	7
Equitalia	13	16
Poste italiane	4	4
Trenitalia	4	3
Altot (Ministeri, Polizia, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	19	16
Totale	101	97

	2011	2012
Pratiche	101	97
Consulenze	151	196
Totale	252	293
	(8,5% totalità dei casi)	(9% totalità dei casi)

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 10 maggio 2012 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia ottava relazione annuale. Vari eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente** e la **Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **componenti del Consiglio** e della **Giunta provinciale** nonché con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni, poiché spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano molto più proficui ed efficaci rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici, ma si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica anche in occasione di vari incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle Ripartizioni Edilizia abitativa, Famiglia e Politiche sociali, Europa, Sviluppo del territorio, Personale ed Enti locali.

Nell'anno di riferimento ho avuto la possibilità di esaminare e chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie a un incontro con il direttore del Comprensorio sanitario di Brunico e la direttrice del Comprensorio sanitario di Merano. Ho intrattenuto buoni contatti anche con il Comitato etico provinciale, che nel dicembre 2012 ha raggiunto il traguardo dei primi dieci anni e con i suoi progetti concernenti la consulenza etica, il testamento biologico e le direttive anticipate di trattamento sanitario suscita sempre più l'interesse del pubblico.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. La partecipazione alla Giornata dei Comuni altoatesini svoltasi a Cortaccia il 17 maggio 2012 mi ha dato l'opportunità di

intensificare i contatti con i Sindaci, con alcuni dei quali ho avuto anche colloqui individuali in occasione di sopralluoghi e di incontri (ad esempio con la sindaca di Gais e i sindaci di San Candido, Senales, Laion, Bressanone e Bolzano).

Nel corso del 2012 sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà, in particolare con i rappresentanti del servizio di consulenza per immigrati e del servizio consulenza debitori della Caritas, dell'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, della Caritas, della Federazione provinciale delle Associazioni sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori – KVW, del movimento cattolico femminile "Katholische Frauenbewegung", del Forum Prevenzione, dell'associazione "La strada – Der Weg", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, dell'associazione "Frauen helfen Frauen", del "Südtiroler Kinderdorf" e del Centro Tutela Consumatori Utenti.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti dell'Ordine dei medici della Provincia di Bolzano, il rettore della Libera Università di Bolzano e il responsabile del Servizio di mediazione della Camera di commercio di Bolzano. In un incontro con il nuovo direttore di **Equitalia Alto Adige – Südtirol SpA** è stato possibile concordare il procedimento per la verifica dei reclami.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento si è avuto uno scambio di esperienze con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'ex INPDAP.

Con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff si sono mantenuti i contatti in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei Conti di Bolzano e del Tribunale regionale di Giustizia Amministrativa di Bolzano hanno offerto preziose occasioni per intrattenere

contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho poi curato i contatti con il mondo della scuola e della formazione tenendo varie **conferenze**. Su invito del circolo "Müiterrunde" di Bressanone nel mese di marzo ho presentato presso l'Accademia Cusano una relazione sui compiti della Difesa civica, passando un'intera mattinata a conversare con 40 donne e rispondere alle loro domande.

Nel maggio 2012 il Liceo delle scienze umane e l'Istituto per il turismo di lingua tedesca di Bolzano hanno organizzato una manifestazione riguardante le competenze della Difesa civica in provincia di Bolzano, all'interno della quale in veste di relatrice ho avuto l'opportunità di far conoscere a 200 tra studentesse e studenti l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

In giugno un gruppo di persone con un background di migrazione ha visitato l'ufficio della Difesa civica per conoscere la nostra attività nel contesto di un programma formativo dell'associazione "Porte aperte".

In occasione dell'iniziativa "Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave", svoltasi a Castel Coldrano nel giugno 2012, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Su invito del sindacato autonomo sudtirolese ASGB nel dicembre 2012 ho tenuto presso la Kolpinghaus una relazione sulle più frequenti problematiche sottoposte alla Difesa civica.

Nel marzo 2012 ho preso parte agli incontri presso l'Abbazia di Monte Maria, che hanno visto rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiale confrontarsi con relatori di chiara fama sul tema "Giustizia: un'utopia del passato?" affrontando aspetti e prospettive di un'esistenza e un'economia sostenibili.

In agosto ho partecipato alla Giornata del Tirolo nell'ambito del Forum europeo di Alpbach, dedicato al tema generale "Aspettative – Il futuro della gioventù", quindi al dialogo tra le generazioni e alla sostenibilità dell'assetto sociale in Europa.

Ho avuto inoltre un incontro con il Club Alpbach Südtirol - Alto Adige (CASA) che mi ha offerto l'occasione di conoscere i beneficiari di borse di studio in provincia di Bolzano e di scambiare idee ed esperienze personali riguardo alla Comunità europea.

Il 5 ottobre il servizio linguistico del "Südtiroler Kulturinstitut" ha organizzato in collaborazione con l'Ufficio Questioni linguistiche un convegno molto interessante dal titolo "Recht verständlich?", nel corso del quale rappresentanti provenienti dall'Alto Adige, dalla Germania e dalla Svizzera hanno discusso sulle possibilità di migliorare la comprensibilità dei testi burocratici.

Il 27 ottobre 2012 ho partecipato a un incontro presso l'EURAC sul tema "I Comuni in Europa – L'Europa nei Comuni".

Il 22 novembre 2012 ho seguito il convegno giuridico "I 40 anni del secondo Statuto di autonomia", organizzato a Palazzo Widmann dalla Ripartizione Europa e dall'Università di Innsbruck.

Mi sono poi sempre impegnata al fine di allacciare contatti con altre istituzioni che svolgono funzioni di ombudsman a **livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i rapporti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali**, di cui fanno parte attualmente 14 Difensori civici regionali e che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Lo scorso anno si è molto dibattuto sulla strategia da seguire per poter sensibilmente rafforzare l'istituto della Difesa civica in Italia. Da una parte sono stati smantellati tutti i Difensori civici comunali e, dall'altra, l'Italia è l'unico Paese europeo che non manifesta alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale. Nel 2012 non è stato purtroppo possibile dare impulso all'iter della proposta di legge per l'introduzione di un Difensore civico nazionale, al momento giacente in Parlamento. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati a far parte dell'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile – di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia,

che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce dal 1988 all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dal marzo 2009 anche all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – Regione Europea (IOI). (Vedi allegato 6)

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI), con sede a Innsbruck, è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro fondata nel 1988 che persegue tra i propri scopi la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione di tale istituzione.

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Albania, Armenia, Austria, Azerbaigian, Belgio, Bosnia e Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Federazione Russa, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina, Ungheria e Uzbekistan. La rete europea conta al momento 101 soci istituzionali.

Dal 2 aprile 2010 ricopro la carica di Presidente dell'EOI e in tale veste ho presieduto anche le riunioni del direttivo tenutesi il 13 aprile a Firenze, su invito della Difensora civica della Toscana, e il 28 settembre a San Pietroburgo, su invito dell'ombudsman locale.

Dal 30 maggio al 2 giugno ho partecipato alla **conferenza internazionale "Regioni nel Consiglio d'Europa e nell'Unione Europea"** tenutasi a Innsbruck su iniziativa del Presidente della Camera delle Regioni, Herwig van Staa. Il Consiglio d'Europa e l'Unione Europea sono due istituzioni con compiti simili, che però spesso operano parallelamente, senza dare luogo a una valida collaborazione, e a farne le spese sono soprattutto le regioni d'Europa. La conferenza internazionale di Innsbruck si poneva quindi come obiettivo proprio il rafforzamento della collaborazione tra Regioni nel Consiglio d'Europa

e nell'Unione Europea, e per questo motivo erano stati invitati i governatori di tutte le regioni europee dotate di potestà legislativa.

In qualità di Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman ho tenuto un intervento riguardante l'attività degli ombudsman regionali in Europa. Dopo un breve excursus storico, ho enumerato i principali argomenti a favore di una difesa civica regionale, ossia "la vicinanza ai cittadini, un atteggiamento di apertura alle loro richieste, una gestione efficiente e immediata delle questioni poste dalla popolazione locale". L'intervento dell'ombudsman permette al cittadino e all'amministrazione di confrontarsi sullo stesso piano. Quella del difensore civico è, a livello europeo, l'unica istituzione di tutela giuridica indipendente che persegue il fine ultimo di rafforzare la fiducia dei cittadini nell'amministrazione e nella politica tramite un'efficace opera di mediazione. Per questo l'EOI sostiene da tempo che si debba mirare a uno standard comune europeo in relazione alle competenze degli ombudsman regionali, per evitare la creazione di istituzioni-alibi. I difensori civici devono essere finanziariamente indipendenti dalle amministrazioni, devono ricevere risposte scritte dalle autorità chiamate in causa e devono ottenere le competenze necessarie per esaminare di propria iniziativa presunti disservizi. In futuro i difensori civici regionali dovranno affrontare importanti sfide. Occorre avvicinare ancora di più l'istituzione Difesa civica alla cittadinanza, in modo che proprio le categorie più bisognose siano al corrente delle tutele che essa può offrire. Questo in sintesi il contenuto del mio discorso.

Al termine della conferenza, è stata sottoscritta la "Dichiarazione di Innsbruck", in base alla quale le Regioni rappresentate nel capoluogo tirolese si impegnano a promuovere ulteriormente lo sviluppo delle istituzioni di difesa civica a livello regionale.

L'11 giugno 2012, nella mia veste di Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman ho sottoscritto a Padova la **convenzione per la collaborazione tra EOI e il Centro diritti umani dell'Università di Padova**, presso cui ha sede l'Istituto Italiano dell'Ombudsman.

L'accordo ha per oggetto la realizzazione di progetti di ricerca, seminari, conferenze, pubblicazioni e iniziative di scambio.

Accogliendo l'invito della Presidente della Commissione petizioni del Bundestag, Kersten Steinke, ho partecipato al tradizionale **Convegno delle Commissioni petizioni della Repubblica federale tedesca** svoltosi a Erfurt dal 23 al 25 settembre 2012. Tema centrale del convegno, le petizioni online e l'accessibilità tramite web. Sono soprattutto gli utenti tra i 20 e i 29 anni ad apprezzare questa possibilità che coinvolge da vicino i cittadini e ha dato origine a una nuova forma di sensibilità democratica, poiché in Internet si generano veri e propri forum di discussione sulle singole petizioni. Interessante è stato il contributo del comitato di redazione della Società per la lingua tedesca presso il Parlamento federale che ha segnalato la necessità di sottoporre sempre i disegni di legge a una verifica linguistica e ha avanzato la richiesta di una semplificazione del linguaggio rivolto ai cittadini. La lingua deve risultare chiaramente comprensibile, rinunciando il più possibile ai termini tecnici. La Società per la lingua tedesca offre, a questo scopo, appositi corsi per funzionari pubblici.

Su iniziativa del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros dal 14 al 17 ottobre 2012 ha avuto luogo a Bruxelles l'**ottavo Seminario degli Ombudsman degli Stati membri dell'UE**, al quale hanno partecipato ben 111 difensori civici provenienti da tutta Europa. Nel Parlamento fiammingo il vicepresidente del Parlamento Europeo ha sottolineato l'importanza crescente dei difensori civici regionali: quanto più diminuisce la fiducia della popolazione nei confronti di politica e amministrazione, tanto più aumenta il valore della loro attività e della loro mediazione volta a difendere i diritti dei cittadini e nel contempo, tramite la rapida e competente trattazione dei reclami, a rinnovare la fiducia verso l'amministrazione. Il vicepresidente del Parlamento Europeo ha parlato anche delle opportunità offerte dai nuovi media, con il rischio però che mettano in luce soltanto chi urla più forte. Compito dei difensori civici regionali è, invece, quello di assistere soprattutto i cittadini

"silenziosi". A questo proposito il Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros ha segnalato che il 2013 sarà l'Anno europeo della Cittadinanza. "Quanto più le donne e gli uomini d'Europa saranno consapevoli dei propri diritti di cittadini dell'Unione", ha dichiarato, "tanto più intensa sarà la vita democratica in Europa. I difensori civici regionali hanno dunque il compito di far conoscere alla popolazione i diritti e le opportunità offerti dalla cittadinanza europea". In particolare va fatto presente il diritto alla libera scelta del luogo di lavoro e di residenza all'interno della UE.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere al pubblico le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione annuale sull'attività svolta. Nel 2012 sono stata invitata alla trasmissione televisiva della RAI Ladina "Bancorin" e alla trasmissione radiofonica "Diritto e rovescio. Il Difensore civico" della RAI di Bolzano.

Nel corso del 2012 i due maggiori quotidiani della provincia di Bolzano, "Dolomiten" e "Alto Adige", hanno dato spazio alla trattazione di casi concreti oltre che alla pubblicazione degli orari settimanali di udienza. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente due volte al mese la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), esempio seguito nello stesso anno dal quotidiano "Alto Adige" che riserva in forma gratuita uno spazio quindicinale alla rubrica "**La Difesa civica per te**". Le lettrici e i lettori hanno avuto la possibilità di inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali le mie collaboratrici ed io abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame e da pubblicare con la relativa trattazione

giuridica, garantendo naturalmente la massima riservatezza. (Vedi allegato 7)

Ha riscontrato notevole gradimento la **pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione**, rielaborata e ristampata nell'anno precedente. La piccola guida dal titolo "È un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione" – realizzata dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz – illustra con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti la funzione della Difesa civica e offre un aiuto ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione, specificando che cosa possono aspettarsi da quest'ultima, ciò che l'amministrazione è tenuta a fare e ciò che invece non può assolutamente fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità.

La pubblicazione è disponibile gratuitamente presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi

distaccate di Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali. Può inoltre essere richiesta al numero telefonico 0471/301155 o tramite e-mail all'indirizzo post@volksanwaltschaft.bz.it ed è scaricabile dal sito internet www.difesacivica.bz.it.

Il **sito internet www.difesacivica.bz.it** si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni è stato inserito un link a quasi tutti i siti web delle amministrazioni comunali. Il numero dei contatti è aumentato costantemente (da 9.610 nel 2010 a 15.291 nel 2011 e 20.337 nel 2012). La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. La **possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

APPENDICE

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Allegato n. 3

Le collaboratrici della Difensora civica

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Allegato n. 5

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Allegato n. 6

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

Allegato n. 7

Pubbliche relazioni

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Comuni convenzionati	
Comune	Delibera del Consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. Caldarò	n. 63 del 18.09.95
8. Varna	n. 47 del 11.10.95
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.95
10. Trodena	n. 55 del 18.10.95
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.95
12. Appiano	n. 99 del 30.11.95
13. Renon	n. 76 del 19.12.95
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.95
15. Laces	n. 4 del 26.02.96
16. Funes	n. 12 del 28.02.96
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.96
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.96
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.96
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.96
21. Lasa	n. 62 del 07.08.96
22. Termeno	n. 62 del 04.09.96
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.96
24. Laives	n. 81 del 30.09.96
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.96
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.96
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.97
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.97
29. Egna	n. 21 del 26.03.97
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturno	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati**

39.	Predoi	n. 13 del 18.03.98
40.	Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41.	Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42.	Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43.	Merano	n. 111 del 15.09.98
44.	Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45.	Braies	n. 16 del 10.05.99
46.	Lana	n. 23 del 29.07.99
47.	Scena	n. 46 del 30.11.99
48.	Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49.	Terlano	n. 48 del 30.11.99
50.	Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51.	Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52.	Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53.	S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54.	Badia	n. 56 del 23.09.03
55.	Nalles	n. 54 del 12.11.03
56.	Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57.	Montagna	n. 2 del 29.03.04
58.	Brunico	n. 21 del 05.05.04
59.	Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04
60.	Val di Vizze	n. 6 del 26.01.06
61.	Vadena	n. 7 del 26.01.06
62.	Glorenza	n. 4 del 30.01.06
63.	Provès	n. 7 del 31.01.06
64.	Andriano	n. 5 del 09.02.06
65.	Avelengo	n. 7 del 22.02.06
66.	Gargazzone	n. 7 del 09.03.06
67.	Racines	n. 11 del 10.03.06
68.	Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.06
69.	Luson	n. 16 del 15.03.06
70.	Vipiteno	n. 10 del 29.03.06
71.	Dobbiaco	n. 12 del 30.03.06
72.	Valdaora	n. 18 del 06.04.06
73.	San Leonardo in Passiria	n. 15 del 06.04.06
74.	Verano	n. 11 del 06.04.06
75.	Tires	n. 17 del 07.04.06
76.	San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77.	Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati**

78.	Postal	n.	11 del 21.04.06
79.	Rodegno	n.	15 del 02.05.06
80.	Naturno	n.	31 del 08.05.06
81.	Vandoies	n.	11 del 18.05.06
82.	Marlengo	n.	18 del 26.05.06
83.	Corvara	n.	24 del 29.05.06
84.	Fortezza	n.	16 del 06.06.06
85.	Lagundo	n.	16 del 08.06.06
86.	Senales	n.	16 del 13.06.06
87.	Brennero	n.	25 del 13.06.06
88.	Nova Ponente	n.	48 del 19.06.06
89.	San Prancrazio	n.	20 del 19.06.06
90.	Ponte Gardena	n.	14 del 22.06.06
91.	Plaus	n.	21 del 24.07.06
92.	Aldino	n.	34 del 22.08.06
93.	Parcines	n.	28 del 26.09.06
94.	San Martino in Passiria	n.	35 del 27.09.06
95.	Bressanone	n.	87 del 27.09.06
96.	Comune di La Valle	n.	48 del 06.11.06
97.	Comune di Marebbe	n.	2 del 06.11.06
98.	Rifiano	n.	37 del 13.12.06
99.	Caines	n.	20 del 19.12.06
100.	Selva dei Molini	n.	7 del 23.02.07
101.	Rio di Pusteria	n.	3 del 27.02.07
102.	Cermes	n.	17 del 25.06.07
103.	Comune di Falzes	n.	14 del 28.06.07
104.	Castelbello - Ciardes	n.	32 del 08.11.07
105.	Salorno	n.	58 del 19.12.07
106.	Anterivo	n.	12 del 11.08.08
107.	San Genesio Atesino	n.	25 del 10.09.08
108.	Martello	n.	20 del 20.10.08
109.	Curon Venosta	n.	31 del 19.11.08
110.	Villabassa	n.	29 del 27.11.08
111.	Cornedo all'Isarco	n.	1 del 28.01.09
112.	Ora	n.	4 del 28.01.09
113.	Tesimo	n.	19 del 12.11.09
114.	Malles	n.	49 del 19.11.09
115.	Laion	n.	48 del 27.09.10
116.	Tubre	n.	29 del 04.11.10

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Le udienze e le sedi distaccate della Difesa civica**A Bolzano**

Via Cavour n. 23, 2.° piano

- da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30
Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155
- presso l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

➤ **a Bressanone**

- presso la "Villa Adele", Viale Ratisbona 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ **a Brunico**

- presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- presso l'ospedale, Via Ospedale 11
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ **a Merano**

- presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- presso l'ospedale, Via G. Rossini 7
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ **a Silandro**

- presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134
ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ **a Vipiteno**

- presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ **a Ortisei/Val Gardena**

- presso la sede del Municipio, Via Roma 2
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ **a S. Martino in Badia**

- presso la sede del Comune, Centro n. 100
il secondo venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ **a Egna**

- presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Allegato n. 3

Le collaboratrici della Difensora civica

Le collaboratrici del Difensore civico

Signora **Annelies Geiser**, diploma dell'Istituto professionale per il commercio, segretaria della Difesa civica dal momento della sua istituzione (aprile 1985) fino al febbraio 1998, dal gennaio 2005 nuovamente impiegata a tempo parziale presso la segreteria.

Signora **Claudia Walzl**, diploma di maturità, esperienze lavorative pluriennali in Italia e all'estero nel settore dell'amministrazione e in quello turistico; da maggio 2007 segretaria presso l'Ufficio della Difesa civica.

Dott.ssa Verena Crazzolara, madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, corso di mediatrice presso ARGE Bildungsmanagement - Vienna, esperta in risoluzione di conflitti, ha seguito il corso di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Priska Garbin, studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di counseling presso l'Istituto internazionale di psicosintesi di Verona, attualmente frequenta i corsi di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Tiziana De Villa, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, consulente amministrativa presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana, responsabile delle pubbliche relazioni dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica, tirocinio presso la Difesa dei malati del Land Tirolo a Innsbruck.

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Avv. Dott.ssa Katja Stanzel, Laurea in giurisprudenza dell'Università degli studi di Ferrara, formazione postuniversitaria „Corsi dell'Istituto di applicazione forense“ dell'Università di Ferrara, pratica forense, avvocato iscritto all'Ordine degli Avvocati di Bolzano fino a luglio del 2009, master di specializzazione in responsabilità civile, corso di formazione per mediatori della Camera di commercio di Bolzano, da luglio 2009 esperta amministrativa della difesa civica in regime part-time.

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

**Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3
"Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano" ⁽¹⁾****Articolo 1 (Istituzione)**

1. L'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.
2. I servizi della Difesa civica sono gratuiti e chiunque può ricorrervi.
3. La presente legge disciplina i compiti e le competenze dell'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica nonché la procedura per la nomina del Difensore civico/della Difensora civica.

Articolo 2 (Compiti)

1. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:
 - a) l'amministrazione provinciale;
 - b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
 - c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.
3. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.
4. Il Difensore civico/La Difensora civica richiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12, eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

Articolo 3 (Modalità e procedure)

1. I cittadini e le cittadine che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, essi/esse possono chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica, previa comunicazione all'ufficio competente, chiede all'impiegato/all'impiegata responsabile del servizio il riesame della pratica e una valutazione della stessa, orale o scritta, entro cinque giorni. Il Difensore civico/La Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.
3. Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/la Difensora civica.
4. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
5. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.
6. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

7. L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 4 (Posizione giuridica)

1. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal reclamo, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.
3. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.
4. Il Difensore civico/la Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

Articolo 5 (Relazione sull'attività)

1. Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.
3. Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

Articolo 6 (Requisiti e nomina)

1. I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:
 - a) diploma di laurea e
 - b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché
 - c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.
2. La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:
 - a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;
 - b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
 - c) l'indennità;
 - d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.
3. Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

4. Il Difensore civico/La Difensora civica è eletto/eletta con votazione a scrutinio segreto dal Consiglio provinciale, fra i candidati/le candidate che hanno partecipato all'audizione di cui al comma 3. La sua nomina avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio stesso, dopo la presentazione della dichiarazione di cui all'articolo 8. È eletto il candidato/È eletta la candidata che ottiene il voto dei due terzi dei consiglieri.

Articolo 7 (Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica)

1. La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con quella di componente del Parlamento europeo, del Parlamento nazionale o del Governo, del Consiglio regionale o provinciale, della Giunta regionale o provinciale, di sindaco/sindaca, di assessore/assessora comunale o consigliere/consigliera comunale.
2. La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore civico/la Difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni, enti o imprese.
3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della scadenza elettorale.

Articolo 8 (Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità)

1. Prima della sua nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a dichiarare al/alla Presidente del Consiglio provinciale quali cariche, funzioni e attività professionali egli/ella eserciti, e che non sussistono o sono cessate le cause di incompatibilità di cui all'articolo 7.
2. Se ciononostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.
3. Se nel periodo di carica del Difensore civico/della Difensora civica si verificano modifiche riguardo alla dichiarazione resa ai sensi del comma 1, egli/ella deve darne comunicazione al/alla Presidente del Consiglio provinciale entro 15 giorni dal verificarsi di tali circostanze. Se il/la Presidente del Consiglio ha motivo di supporre che sussista una causa di incompatibilità sopravvenuta, si procede come previsto dal comma 2.

Articolo 9 (Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione)

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica coincide con la durata della legislatura del Consiglio provinciale. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8. ⁽²⁾

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.
3. Qualora il Difensore civico/la Difensora civica decada o cessi dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

1. Per la durata della carica, al Difensore civico/alla Difensora civica spetta l'indennità di carica prevista per i componenti del Consiglio provinciale, esclusa la diaria. Per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio valgono le disposizioni vigenti per i dipendenti del Consiglio provinciale. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio stesso.

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale assegnatogli/assegnatole dal Consiglio provinciale di concerto fra il Consiglio stesso e il Difensore civico/la Difensora civica. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.
2. Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni di cui all'articolo 12, gli enti di cui all'articolo 12 e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione è regolamentata da un apposito accordo, e di essa si tiene conto anche nello stabilire l'eventuale importo forfettario di cui all'articolo 12, comma 2. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica, mantiene la propria posizione giuridica, retributiva e previdenziale ed è a carico degli enti di cui all'articolo 12.
3. Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.
4. Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati o messi a disposizione di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario nonché la tutela dell'ambiente e della natura.

Articolo 12 (Convenzioni con altri enti per l'esercizio della carica di Difensore civico/Difensora civica)

1. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il Difensore civico/la Difensora civica può, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni a livello comunale, concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni.
2. L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con gli enti interessati con cui sia stata stipulata una convenzione ai sensi del presente articolo, un importo forfettario che gli enti stessi devono corrispondere al Consiglio per le maggiori spese derivanti dall'espletamento, da parte della Difesa civica, del servizio a favore di detti enti.

Articolo 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)

1. Il Difensore civico/La Difensora civica presenta all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, entro il 15 settembre di ogni anno, un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.
2. La gestione delle spese connesse con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.
3. Per l'erogazione delle spese relative alle attività della Difesa civica il/la Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale,

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

aperture di credito a favore di un funzionario delegato/una funzionaria delegata, scelto tra i/le dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario/Detta funzionaria provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati/funzionarie delegate e sulla base delle istruzioni del Difensore civico/della Difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio provinciale per il riscontro amministrativo-contabile.

Articolo 14 (Norma finanziaria)

1. Le spese per la Difesa civica sono a carico del bilancio del Consiglio provinciale, e al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 29 gennaio 2002, n. 1.

Articolo 15 (Abrogazione)

1. È abrogata la legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, e successive modifiche.

Articolo 16 (Entrata in vigore)

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.

La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

⁽¹⁾ Pubblicata nel Suppl. n. 1 al B.U. 9 febbraio 2010, n. 6.

⁽²⁾ L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della L.P. 19 settembre 2011, n. 10.

Allegato n. 5**Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali****Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali (CNDC)**

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo su 20 regioni italiane, 12 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.







In Sicilia non c'è ancora una legge regionale, che prevede l'istituzione della Difesa civica. Nelle regioni Puglia e Calabria il Difensore civico non è mai stato nominato. In Campania, Umbria e in Sardegna è vacante da anni. Infine in Friuli Venezia Giulia il Difensore civico è stato abolito nell'agosto 2008.

Dal 1994 è in attività il "Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano". Il coordinamento (CNDC) si propone di promuovere lo scambio di informazioni tra i Difensori civici, di supportare, ad ogni livello, le richieste dei cittadini e di incrementare i contatti a livello internazionale. La sede del Coordinamento è a Roma e il suo Presidente è attualmente il Difensore civico della Regione Toscana, Lucia Franchini.

L'anno 2012 è stata espressa molta preoccupazione sul fatto che l'Italia sia l'unico Paese europeo a non mostrare alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale, mentre nel contempo sono stati smantellati tutti i Difensori civici comunali.

I Difensori civici regionali sono:

Regione Abruzzo

 **NICOLA ANTONIO SISTI**
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802- numero verde 800238180
 0862/23194
 info@difensorecivicoabruzzo.it
 www.difensorecivicoabruzzo.it


Regione Valle d'Aosta

 **ENRICO FORMENTO DOJOT**
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 difensore.civico@consiglio.Regioneee.vda.it
 www.consiglio.Regioneee.vda.it

Regione Basilicata

 **CATELLO APREA**
 Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza
 0971/274564 - 0971/447501
 0971/469320
 difensorecivico@Regionee.basilicata.it
 www.consiglio.basilicata.it

Regione Emilia Romagna

 **DANIELE LUGLI**
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna
 051/5276382 - numero verde 800515505
 051/5276383
 difensorecivico@Regionee.emilia-romagna.it
 www.Regioneee.emilia-romagna.it

Regione Lazio

 **FELICE MARIA FILOCAMO**
 Via Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
numero verde 800866155
 06/65932015
 difensore.civico@Regionee.lazio.it
 www.Regioneee.lazio.it







Regione Liguria

 **FRANCESCO LALLA**
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 - 010/5484510 -
numero verde 800807067
 010/540877
 difensore.civico@Regionee.liguria.it
 www.Regioneee.liguria.it

Allegato n. 5**Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali****Regione Lombardia**

 **DONATO GIORDANO**
 Via Fabio Filzi, 22 - Palazzo Pirelli - 20124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 info@difensorecivico.lombardia.it
 www.difensorecivico.lombardia.it

Regione Molise

 **PIETRO DE ANGELIS**
 Via Monte Grappa, 50 – 86100 Campobasso
 0874/604670
 0874/604681
 difensore.civico@consiglio.Regioneale.Regioneemolise.it
 www.Regioneemolise.it







Regione Toscana

 **LUCIA FRANCHINI**
 Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze
 055/2387860 - 055/2387861
numero verde 800018488
 055/210230
 difensorecivico@consiglio.Regioneemolise.it
 www.consiglio.Regioneemolise.it

Provincia autonoma di Bolzano

 **BURGI VOLGGER**
 Via Cavour 23 - 39100 Bolzano
 0471/301155
 0471/981229
 posta@difesacivica.bz.it
 www.difesacivica.bz.it

Regione Marche

 **ITALO TANONI**
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona
 071/2298483
 071/2298264
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.consiglio.marche.Regioneemolise.it/difensorecivico

Regione Piemonte

 **ANTONIO CAPUTO**
 Via Dellala, 8 - 10121 Torino
 011/5757387
 011/5757386
 difensore.civico@consiglioRegioneale.piemonte.it
 www.consiglioRegioneale.piemonte.it

Regione Veneto

 **ROBERTO PELLEGRINI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
numero verde 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Provincia autonoma di Trento

 **RAFFAELLO SAMPAOLES**
 Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - numero verde 800851026
 0461/213206
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it
 www.consiglio.provincia.tn.it

Allegato n. 6

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

**European Ombudsman Institut**

venne fondato nel 1988 e ha sede a Innsbruck. L'EOI è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro che persegue tra i propri scopi l'attività e la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman.

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Albania, Armenia, Austria, Azerbaigian, Belgio, Bosnia e Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Ungheria, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Federazione Russa, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina e Uzbekistan.

Attualmente aderiscono alla rete europea 101 soci istituzionali.

Presidente EOI : Burgi Volgger, Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano

Vice-Presidente EOI: Dieter von Blarer, Ombudsman di Basilea, Svizzera

Vice-Presidente EOI: Dragan Milkov, Università di Novi Sad, Serbia

Segretario generale: Josef Siegele, Innsbruck

Ulteriori informazioni www.eoi.at

**International Ombudsman Institute****International Ombudsman Institut**

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) comprende gruppi regionali in Africa, Asia, Australia, nell'Oceano Pacifico, nei Paesi caraibici, nell'America Latina, così come nell'America del Nord ed in Europa.

È la rete operativa a livello mondiale per la cooperazione tra circa 150 istituzioni dell'Ombudsman. Il 1° settembre 2009 la Difesa civica nazionale a Vienna ha assunto il Segretariato generale dell'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI), che, in precedenza, era spettato all'Università di Alberta nello Stato dell'Edmonton in Canada. Il nuovo segretariato generale dell'IOI si propone di rafforzare lo scambio di informazioni e la collaborazione tra le istituzioni dell'Ombudsman dei 75 Paesi membri.


Presidente IOI: Beverly Wakem, New Zealand, Ombudsman

Segretariato generale IOI: Peter Kostelka, Difensore civico nazionale dell'Austria,

Regioni europee IOI: Vice-presidente Alex Brenninkmeijer, Difensore civico dei Paesi Bassi

Allegato n. 7
Pubbliche relazioni


Il sito internet



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Alto contrasto | Deutsch | Ladin

Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano | Link utili | Colophon | Mappa del sito



Home | Attualità | Interlocutori | Cosa facciamo | Contatti | Basi normative

Ricerca

Termine di ricerca


Interlocutori

- Difensora civica
- Collaboratrici

Udienze


- Bolzano
- Bressanone
- Brunico
- Merano
- Silandro
- Vipiteno
- Ortisei/Val Gardena
- S. Martino in Badia
- Egna

La Difesa civica



La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da **mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione**. È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica.

Opuscolo nuovo



I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione

Avanti >>

Compiti

Tra i principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.


Competenze

La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.

Contatti

Difesa civica
Via Cavour 23
39100 Bolzano
Tel. 0471 301155
Fax 0471 981229
e-mail: posta@difescivica.bz.it

Invia un messaggio con valore legale:



Informazione e consulenza

Lunedì a venerdì
ore 09.00 - 12.00
ore 15.00 - 16.30


Reclami online

Al formulario reclami online >

Un caso per la Difesa civica

Ai singoli casi >


© 2012 Difesa civica
Realizzazione: Informatica Alto Adige spa
XHTML 1.0 | CSS 2.0 | Accessibilità



Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Alto contrasto | Deutsch | Ladin

Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano | Link utili | Colophon | Mappa del sito



Home > Attualità | Interlocutori | Cosa facciamo | Contatti | Basi normative

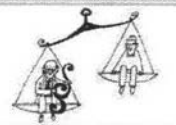
Ricerca

Termine di ricerca

Cosa facciamo

- Compiti
- Competenze
- Relazione sull'attività svolta
- Un caso per la Difesa civica
- Pubblicazioni

Cosa facciamo



- Esame dei reclami
- Informazione e consulenza
- Mediatrix tra cittadini e amministrazione
- Diano voce ai Suoi suggerimenti

Compiti

I principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.

Competenze

La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.

Allegato n. 7
Pubbliche relazioni

EIN FALL FÜR DIE VOLKSANWALTSCHAFT

Dolomiten

Zustimmung des Nachbarn zu Abständen bei Bauwerken

Ich möchte eine Baukonzession beantragen. In meiner Zone ist laut Durchführungsbestimmungen des Bauleitplanes ein Gebäudeabstand von 10 Metern vorgeschrieben. Ist eine Unterschreitung des Gebäudeabstands möglich?

Leider ist das nicht möglich: Die Gebäudeabstände laut urbanistischen Normen sind immer einzuhalten. Sie verfolgen das öffentliche Interesse eines kontrollierten Bauens. Aus diesem Grund können die Bürger keine Vereinbarungen zur Unterschreitung der Gebäudeabstände treffen.

Zwei Arten von Rechtsquellen regeln die Abstände zwischen Bauten: Das Zivilgesetzbuch (ZGB) sieht einen Gebäudeabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bauleitplan haben aber Vorrang und können einen viel größeren Abstand vorschreiben. Deshalb raten wir Ihnen, den Gebäudeabstand von 10 Metern im Projekt genau einzuhalten und, im Falle einer Baukonzession, Ihr Projekt genau umzusetzen. Sollten Sie den Gebäudeabstand nicht einhalten, ist eine Abbruchverfügung die Folge.

von
Volksanwältin
Burgi Volgger

deabstand von mindestens drei Metern vor. Die Durchführungsbestimmungen zum Bauleitplan haben aber Vorrang und können einen viel größeren Abstand vorschreiben. Deshalb raten wir Ihnen, den Gebäudeabstand von 10 Metern im Projekt genau einzuhalten und, im Falle einer Baukonzession, Ihr Projekt genau umzusetzen. Sollten Sie den Gebäudeabstand nicht einhalten, ist eine Abbruchverfügung die Folge.

Füllen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verzögert? Macht Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen? Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um eine Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war.

Schicken Sie Ihr Anliegen an die Volksanwaltschaft, Casarstraße 23, 39100 Bozen, oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage

Eine Aktion der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft

ALTO ADIGE

LA DIFESA CIVICA PER TE

di Burgi Volgger, difensore civico

La deroga solo in particolari situazioni
**Il medico di base va scelto
soltanto tra chi esercita
nel proprio ambito territoriale**

Il medico di base può essere scelto solo tra coloro che esercitano nel proprio "ambito territoriale", cioè nella zona che corrisponde, nel caso di Bolzano, al territorio comunale, e a due o più comuni in tutti gli altri distretti. Solo se esistono particolari esigenze assistenziali è possibile derogare a tale norma. Mauro (nome di fantasia) si è rivolto alla Difesa civica proprio per capire se questa fosse possibile anche per lui: "Sono cardiopatico", ci ha informate, "e poiché il medico di base del comune vicino al mio è anche cardiologo, vorrei potermi rivolgere a lui, ma non posso perché questo comune non rientra nel mio ambito territoriale. Eppure, l'ambulatorio non è lontano da casa mia! Cosa posso fare?". L'ambito territoriale in cui è possibile scegliere il medico di base, abbiamo spiegato a Mauro, corrisponde per Bolzano all'area del comune di residenza: per capire qual è il proprio ambito di riferi-

La difesa civica per te
Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Opuscolo
"I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione"

Volksanwaltschaft
Difesa civica
Defenüda zivica

Die Südtiroler Volksanwaltschaft
Ihr gutes Recht im Umgang mit den Behörden
 La Difesa civica in Alto Adige
I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione
 Defenüda zivica të Südtirol
I dërc di zitadin ti raporëc cun l'aministraziun publica

Südtiroler Landesregierung
Autonome Provinz Suedtirol / Provincia autonoma di Sudtirolo

Allegato n. 8

Pubbliche relazioni

Lista degli articoli nell'Alto Adige dell'anno 2012

- 7.1.12** Il medico di base va scelto soltanto tra chi esercita nel proprio ambito territoriale;
- 21.1.12** L'abitazione abitativa agevolata solo con certificate etnico
Risorse suddivise per gruppi;
- 5.2.12** Quando si firma un preliminare bisogna stare molto attenti perché è una vera compravendita;
- 18.2.12** Asili, le iscrizioni difficili Ecco i criteri e le possibilità per agevolare i genitori;
- 17.3.12** Se aspetto un bel bambino quando avverto l'azienda? Ecco le risposte e le garanzie;
- 8.4.12** Se il reddito è molto basso In tutti i procedimenti penali l'avvocato lo paga lo Stato;
- 21.4.12** Per gli oggetti smarriti ci sono regole chiare;
- 5.5.12** La banda larga e il fondo da occupare;
- 19.5.12** Ritardi sulle visite è previsto il rimborso;
- 4.6.12** Il rimborso per visite dentistiche private;
- 17.6.12** L'occupazione del fondo abusive di un terreno pubblico;
- 15.9.12** Se per gli invalidi il parking non è gratis;
- 6.10.12** Così funziona l'assegno di cura provinciale;
- 4.11.12** Assegno di cura: così buoni di servizio;
- 17.11.12** Ritardo nel bollo auto: Che cosa fare;
- 1.12.12** Costruire nel rispetto dei piani;
- 15.12.12** La raccomandata vale anche se non ritirata;