

**SENATO DELLA REPUBBLICA**  
XVII LEGISLATURA

---

**Doc. CXXVIII**

**n. 41**

**RELAZIONE**

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

**(Anno 2015)**

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

**Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano**

---

**Comunicata alla Presidenza il 4 luglio 2016**

---



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

TÄTIGKEITSBERICHT DER VOLKSANWÄLTIN **2015**  
RELAZIONE DELLA DIFENSORA CIVICA SULL'ATTIVITÀ **2015**

## **TÄTIGKEITSBERICHT 2015**

**VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015**

**DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

39100 Bozen | Cavourstraße 23/c

39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229

post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it

www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it

PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai 2016

Maggio 2016

Titelbild: Kunstwerkstatt Akzent Bruneck/Lebenshilfe Onlus

Sul Frontespizio: Laboratorio Artistico a Brunico/Lebenshilfe Onlus

## INHALT

## INDICE

Einleitung .....	4	Introduzione .....	4
<b>1. Allgemeiner Teil .....</b>	<b>7</b>	<b>1. Parte generale.....</b>	<b>7</b>
1.1. Gesetzlicher Auftrag .....	7	1.1. Mandato giuridico .....	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft.....	9	1.2. Staff della Difesa civica .....	9
1.3. Institutionelle Kontakte.....	15	1.3. Contatti istituzionali .....	15
1.4. Öffentlichkeitsarbeit .....	28	1.4. Comunicazione e pubbliche relazioni.....	28
<b>2. Statistischer Teil .....</b>	<b>37</b>	<b>2. Parte statistica.....</b>	<b>37</b>
2.1. Anzahl an Beschwerden und Beratungen .....	37	2.1. Numero di reclami e consulenze ... .....	37
2.2. Kontaktaufnahme.....	38	2.2. Contatti.....	38
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften .....	40	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti .....	40
2.4 Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern.....	47	2.4. Dati personali sui ricorrenti..... .....	47
2.5 Persönliche Angaben zur Sprache .. .....	48	2.5. Dati personali sulla lingua .....	48

3

**3. Besonderer Teil ..... 49**

3.1. Schwerpunkt Gemeinden.....	54
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung .	67
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb .....	78
3.4. Schwerpunkt Staat - lokale staatliche Ämter .....	86
3.5. Schwerpunkt Wohnbauinstitut ....	99
3.6. Schwerpunkt Bezirksgemeinschaften.....	102

**4. Die Zukunft der Volksanwaltschaft  
..... 107**

4.1. Tätigkeit im Bereich der Menschenrechte .....	108
4.2. Tätigkeit im Bereich Patientenanliegen .....	109
4.3. Tätigkeit in Umweltangelegenheiten .....	110

**3. Parte specifica..... 49**

3.1. Comuni.....	54
3.2. Amministrazione provinciale.....	67
3.3. Azienda sanitaria.....	78
3.4. Stato e uffici statali locali .....	86..
3.5. Istituto per l'Edilizia sociale.....	99
3.6. Comunità comprensoriali.....	102

**4. Prospettive future della Difesa  
civica ..... 107**

4.1. Attività in tema di diritti umani.....	108
4.2. Questioni sanitarie.....	109
4.3. Ambiente .....	110



### EINLEITUNG

Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!

Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 3 vom 4. Februar 2010 hat die Südtiroler Volksanwältin jährlich dem Südtiroler Landtag einen Bericht über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahres vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2015 nachkommen.

### INTRODUZIONE

Egregio Presidente,

gentili Consiglieri e Consiglieri,

l'art. 5 della Legge provinciale del 4 febbraio 2010, n. 3 prevede che la Difensora civica della Provincia di Bolzano presenti annualmente al Consiglio provinciale di Bolzano una relazione sull'attività svolta nell'anno appena trascorso. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2015.

Die vorgesehene Berichterstattung soll die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung anführen, aber auch Vorschläge bringen, wie ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet werden kann.

Die große Zahl an Menschen aus Südtirol, welche mit der Südtiroler Volksanwältin Kontakt aufnehmen, ist sehr bemerkenswert. Offensichtlich verbinden die Bürgerinnen und Bürger mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit.

In einem modernen Europa gehört es mit zum rechtsstaatlichen Auftrag und zur Stärkung der Demokratie, den Bürgerinnen und Bürgern eine unabhängige Stelle zur Verfügung zu stellen, die sie bei Konflikten mit der Verwaltung unterstützt und Verwaltungshandeln überprüft. Dadurch sollen die Menschen bestärkt werden, zur Verwaltung und deren Dienststellen Vertrauen zu haben. Dieses Vertrauen zu stärken ist eine wesentliche Aufgabe der Südtiroler Volksanwaltschaft.

Darüber hinaus befasst sich die Südtiroler Volksanwaltschaft mit jenen Entscheidungen der öffentlichen Verwaltung, die weder rechtlich noch sachlich falsch sind, aber dennoch

Detta relazione si propone da un lato di segnalare i casi di inesistente o carente collaborazione con la pubblica amministrazione, dall'altro di presentare proposte volte a renderne più efficace l'attività.

Il numero di sudtirolesi che contattano la Difensora civica è davvero notevole. È evidente che le cittadine e i cittadini associano a questo istituto principi di obiettività, neutralità e assertività.

In un' Europa moderna uno dei compiti che lo stato di diritto è tenuto ad assumere per consolidare la democrazia è quello di mettere a disposizione dei cittadini un organo indipendente che li sostenga nelle situazioni di conflitto con l'amministrazione verificando l'azione di quest'ultima e contribuendo in tal modo a rafforzare nelle persone la fiducia nei confronti dell'amministrazione e dei suoi servizi. Incrementare questa fiducia è un compito essenziale della Difensora civica della Provincia di Bolzano.

La Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano si occupa inoltre di quelle decisioni della pubblica amministrazione che non sono sbagliate né di fatto né di diritto, ma che

irgendwie unbillig erscheinen, von den Betroffenen nicht nachvollziehbar sind und ihnen unnötige Lasten auferlegen. Und nicht selten sind gerade die schwächsten Mitglieder unserer Gesellschaft die Betroffenen, die sich auch nicht zu wehren wissen.

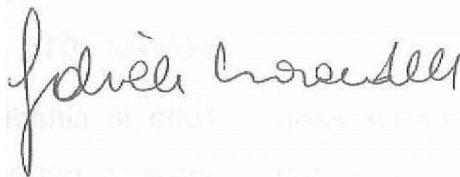
So ist es das Ziel der Volksanwaltschaft, in gegenseitigem Respekt einen Ausgleich zwischen den Bürgerinnen und Bürgern und der oft als übermächtig empfundenen öffentlichen Verwaltung zu finden.

tuttavia sembrano in un certo qual modo inique, non comprensibili dagli interessati e che impongono loro oneri non necessari. E non di rado le persone interessate da tali decisioni sono proprio i membri più deboli della nostra società che non sanno come difendersi.

L'obiettivo della Difesa civica è dunque quello di trovare nel reciproco rispetto un equilibrio tra i cittadini e una pubblica amministrazione che questi ultimi spesso avvertono come prevaricatrice.

Bozen, im Mai 2016

Bolzano, maggio 2016



Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell

## ALLGEMEINER TEIL

### PARTE GENERALE

#### 1.1. GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 30 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird mit Landesgesetz Nr. 3 vom 4. Februar 2010 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen.

Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der

#### 1.1. MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben 30 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensora civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione.

Essa può anche attivarsi proprio quando ravvisa l'ipotesi di cattiva amministrazione.

La Difensora civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o

Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen.

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom.

Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die verhindern sollen, dass durch eine Tätigkeit in Institutionen usw. (siehe Art. 7 des LG. Nr. 3/2010) die Volksanwältin in Interessenkonflikte geraten könnte.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger

procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni in libertà e autonomia.

A suggello di tale condizione l'elezione deve avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

L'autonomia della Difensora civica è garantita anche da diverse clausole di incompatibilità volte a evitare che l'eventuale attività svolta presso istituzioni e simili (v. art. 7 LP n. 3/2010) possa dare adito a conflitti di interesse.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e

Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

### RA Dr. Gabriele Morandell

Die Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### Avv. Gabriele Morandell

La Difensora civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei contratti e della consulenza legale agli organi e all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Gericht und die Rechtsberatung der Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von vier Expertinnen und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.

**Dr. Verena Crazzolara:**

ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Dr. Priska Garbin:**

Studium der Rechtswissenschaften in

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vicesegretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da quattro esperte amministrative e da due collaboratrici in segreteria.

**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, diploma di mediatrice.

**Dott.ssa Priska Garbin**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck,

Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, dreijährige Ausbildung im Mediationsbereich.

**Dr. Tiziana De Villa**

Italienische Muttersprache, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache, in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.

**Dr. Vera Tronti**

Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrats für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Annelies Gaiser (Sekretariat)**

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985

insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di mediazione.

**Dott.ssa Tiziana De Villa**

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana e presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica.

**Dott.ssa Vera Tronti**

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 di Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

**Annelies Gaiser (segreteria)**

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria

Sekretärin der Volksanwaltschaft.

**Claudia Walzl (Sekretariat)**

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereiches sich an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

presso la Difesa civica.

**Claudia Walzl (segreteria)**

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica.

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14 – 16.30, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.



### Sprechtage

Die Sprechtage bieten die Möglichkeit, die Anliegen persönlich vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.

Im Jahr 2015 wurden insgesamt 119 Sprechtage abgehalten.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten auch

### Giorni di udienza

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.

Nel 2015 sono stati tenuti complessivamente 119 giorni di udienza.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi

zahlreiche Vorsprachen in den Büros in Bozen sowie mehrere tausend Telefonate.

incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

Zudem wurde auch eine Reihe von Ortsaugenschein und Besprechungen bei den Behörden vor Ort durchgeführt.

Inoltre sono stati compiuti vari sopralluoghi e organizzati numerosi colloqui presso le varie autorità sul territorio.

**Halbtage/Mezze giornate**

Brixen/Bressanone	19
Bruneck/Brunico	19
Meran/Merano	20
Schlanders/Silandro	10
Sterzing/Vipiteno	6
Ladinische Täler/Valli ladine	12
Neumarkt/Egna	5
Brixen Krankenhaus/Ospedale di Bressanone	10
Bruneck Krankenhaus/Ospedale di Brunico	9
Meran Krankenhaus/Ospedale di Merano	9
<b>Insgesamt/Totale</b>	<b>119</b>

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

#### Kontakt mit Behörden und Einrichtungen

Mit den meisten Behörden und dessen verantwortlichen Abteilungs- und Amtsleitern als auch mit den Bürgermeistern und Gemeindesekretären besteht eine gute und oft problemlose Zusammenarbeit. Persönliche Gespräche sind dabei oft informativer als langwierige Korrespondenz und diese helfen auch, manchen Konflikt auf informelle Weise zu lösen.

Wichtig für mich waren dabei die Aussprachen mit den Bürgermeistern der verschiedenen Gemeinden, aber auch die Treffen mit der Führungsriege des Nationalen Instituts für soziale Fürsorge (INPS) Bozen und dem zuständigen Direktor Dr. Helmut Warasin und mit der Direktorin der Agentur der Einnahmen in Bozen Frau Dr. Hildegard Ungerer.

Für mich wichtig war auch ein erstes Treffen mit dem neuen Generaldirektor des Sanitätsbetriebes Dr. Thomas Schael, bei welchem ich meine konkreten Vorstellungen für die Entwicklung der Patientenanzahl

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

#### Contatti con autorità e istituzioni

Con la maggior parte degli uffici pubblici e dei loro direttori e dirigenti come pure con i sindaci e i segretari comunali la collaborazione è buona e non incontra particolari difficoltà. I colloqui personali consentono di ottenere maggiori informazioni rispetto a scambi di corrispondenza burocratici e contribuiscono a risolvere certi conflitti per via informale.

Molto importanti sono stati per me in tal senso i colloqui avuti con i sindaci dei vari comuni, ma anche gli incontri con i vertici dell'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (INPS) di Bolzano e il suo direttore dott. Helmut Warasin e con la direttrice dell'Agenzia delle Entrate di Bolzano dott.ssa Hildegard Ungerer.

Altrettanto importante è stato il primo incontro che ho avuto con il nuovo direttore generale dell'Azienda sanitaria dott. Thomas Schael, in occasione del quale ho avuto modo di esporre le mie proposte in merito allo sviluppo di una

und die zukünftige Zusammenarbeit besprechen konnte.

Difesa civica dei pazienti e alla collaborazione futura.



mit/con Hildegard Ungerer



mit/con Helmuth Warasin (2. von links/da sinistra)



mit/con Sigfried Steinmair



mit/con Peter Brunner



mit/con Robert Steger



mit/con Verena Trockner SEAB Bozen/Bolzano (2.von links/da sinistra)

Aber nicht alle Kontakte verlaufen immer positiv. Es gibt mitunter Beamte der öffentlichen Verwaltung, die mit Arroganz und Ablehnung auf Fragen und Erläuterungen der Volksanwältin reagieren.

Non tutti i contatti però si rivelano sempre positivi. Capita talvolta di imbattersi anche in funzionari che reagiscono con arroganza e rifiutano di fornire alla Difensora civica risposte o spiegazioni.



mit/con Heiner Schweigkofler



mit/con Thomas Schael

Mitunter erhalte ich auch Schreiben in denen die Zuständigkeit der Volksanwältin aberkannt wird, da es sich um ein privatrechtliches Verhältnis der Verwaltung mit dem Bürger handle oder

Altre volte mi accade di ricevere lettere che dichiarano di non riconoscere la competenza della Difensora civica sostenendo che si tratta di un rapporto di diritto privato tra l'amministrazione e il

aber die Verwaltung schreibt, das vorgebrachte Problem zu kennen aber leider keine Zeit damit verwenden zu können, der Sache nachzugehen, da viel wichtigere Dinge anstünden und ähnliches mehr.

### **Kontakt mit anderen Einrichtungen des Südtiroler Landtages**

Seit Beginn meiner Tätigkeit ist es mir ein Anliegen, dass die verschiedenen Einrichtungen des Südtiroler Landtages und zwar die Volksanwaltschaft, die Kinder- und Jugendanwaltschaft, die Gleichstellungsrätin und der Landesbeirat für das Kommunikationswesen auch gemeinsame Projekte verfolgen.

Ein erstes Projekt konnten wir im Jahr 2015 auch realisieren, indem wir am Tag der offenen Tür des Südtiroler Landtages gemeinsam auftraten und uns in einer gemeinsamen Broschüre vorstellten.

cittadino. Altre ancora è l'amministrazione a scrivere di conoscere il problema esposto ma di non avere purtroppo il tempo di occuparsene perché ha questioni ben più importanti di cui occuparsi e via dicendo.

### **Contatti con altri istituti di difesa del Consiglio provinciale di Bolzano**

Fin dall'inizio della mia attività è un mio obiettivo primario far sì che i diversi istituti del Consiglio provinciale di Bolzano e cioè la Difesa civica, il Garante dei minori, la Consigliera di parità e il Comitato provinciale per le comunicazioni perseguano anche progetti comuni.

Un primo progetto congiunto è già stato condotto in porto nel 2015 in occasione della Giornata delle porte aperte del Consiglio provinciale di Bolzano, che ha visto le nostre quattro istituzioni presentarsi insieme al pubblico e illustrare le proprie attività in un opuscolo comune.



Michela Morandini



Silvia Pichler

### Nationale und internationale Kontakte

Kontakte auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

### Contatti nazionali e internazionali

Per la Difesa civica è molto importante curare i contatti a livello nazionale come pure fare rete a livello internazionale e partecipare a convegni e incontri scientifici.

### Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist wie alle regionalen Volksanwälte Italiens in die Vereinigung der „difensori regionali d’Italia“ eingebunden.

### Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali in Italia

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, fa parte dell’Associazione dei “Difensori civici regionali d’Italia”.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der Volksanwälte der Regionen und Autonomen Provinzen, das sich für die Vermittlung sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft einsetzt, verfolgt

Questo Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici delle Regioni e delle Province autonome, quale organismo associativo operante per la concertazione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica,

folgende Ziele:

Wahrung der Rechte aller Bürgerinnen und Bürger – unabhängig von deren Wohnsitz – gegenüber der öffentlichen (staatlichen, regionalen, lokalen) Verwaltung im Sinne der Grundsätze der Unparteilichkeit, Effizienz, Transparenz und Gerechtigkeit;

konkrete Umsetzung der Verträge und der europäischen und internationalen Bestimmungen über die Grundrechte der Person;

Förderung der vollen Umsetzung der „Charta der Grundrechte der Europäischen Union“ und der Entschlüsse (EU, Europarat, Vereinte Nationen usw.) in Sachen Unabhängigkeit und Autonomie des außergerichtlichen Schutzes der Menschenrechte sowie der bürgerlichen, politischen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Rechte;

Ausbau der Beziehungen zum Europäischen Bürgerbeauftragten und zu den Ombudsmännern der EU durch eine offene Vernetzung mit den Ländern Mittel- und Osteuropas;

Förderung von Koordinierungsinitiativen mit den von den Provinzen, Gemeinden und Berggemeinschaften eingesetzten Volksanwälten für die Stärkung der

persegue le seguenti finalità:

garantire a tutti cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione ad ogni livello (statale, regionale, locale), per il rispetto dei principi di imparzialità, efficienza, trasparenza, equità;

operare per la concreta attuazione dei Trattati e delle disposizioni europee e internazionali sui diritti fondamentali della persona umana;

promuovere la piena affermazione della "Carta Europea dei diritti fondamentali" e delle risoluzioni (Unione Europea, Consiglio d'Europa, Nazioni Unite, ecc.) in materia di indipendenza e autonomia della tutela non giurisdizionale dei diritti umani, civili, politici, economici, sociali e culturali;

sviluppare le relazioni con il Mediatore Europeo e gli Ombudsmann dell'Unione, attraverso una rete di collegamenti aperti alle realtà dell'Europa centro orientale;

favorire in ogni regione iniziative di coordinamento con i Difensori civici istituiti da Province, Comuni e Comunità montane, per la diffusione della difesa

Volksanwaltschaft und Anhebung der Standards für den Schutz der subjektiven Rechte und der rechtlich geschützten Interessen;

Entwicklung geeigneter Beziehungen zum Parlament und zur Regierung auch über die Konferenz Staat-Regionen-Autonomien und die Konferenz der Präsidenten der Regionalräte und der Landtage der Autonomen Provinzen;

Einleitung von Studien- und Forschungsinitiativen, insbesondere betreffend die öffentliche Verwaltung, die Verwaltungsgerichtsbarkeit und die Rolle der institutionellen Volksanwaltschaft der Regionen und der örtlichen Körperschaften.

Zur Verfolgung dieser Ziele fanden im Jahr 2015 insgesamt drei Sitzungen in Rom statt.

civica e la crescita degli standard di tutela dei diritti soggettivi e degli interessi diffusi;

sviluppare gli opportuni raccordi con il Parlamento e con il Governo, anche attraverso la Conferenza Stato-Regioni-Autonomie e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;

attivare iniziative di studio e di ricerca, con particolare riferimento alla pubblica amministrazione, alla giustizia amministrativa e al ruolo della difesa civica istituzionale delle Regioni e degli Enti locali.

Per raggiungere tali obiettivi si sono tenuti tre incontri a Roma nel corso del 2015.



Sitzung des nationalen Koordinierungskomitees in Rom/riunione del coordinamento nazionale a Roma

Zudem haben alle regionalen Volksanwälte auch einen gemeinsamen Jahresbericht erstellt, welcher Ende Oktober 2015 im Parlament in Rom vorgestellt wurde.

I difensori civici regionali hanno redatto inoltre un rapporto congiunto presentato in Parlamento a fine ottobre 2015 .



mit regionalen Volksanwälten in Rom/con difensori civici regionali a Roma

### Besuch in der Volksanwaltschaft in Wien

Zu einem Gedanken- und Erfahrungsaustausch mit der österreichischen Volksanwaltschaft besuchte ich im Jänner 2015 die österreichische Volksanwaltschaft in Wien. Den Auftakt des zweitägigen Besuches bildete ein Zusammentreffen mit der Vorsitzenden der Volksanwaltschaft, Gertrude Brinek, sowie mit Volksanwalt Peter Fichtenbauer. Nach einer einführenden Vorstellung ihrer Tätigkeiten folgten Gespräche mit den Leiterinnen und Leitern der jeweiligen Geschäftsbereiche.

Bei den Gesprächen ging es um eine Vielfalt an Themen, mit denen eine

### Visita alla Difesa civica di Vienna

Nel gennaio 2015 mi sono recata in visita presso la Difesa civica austriaca a Vienna per uno scambio di opinioni ed esperienze. La visita è durata due giorni ed è iniziata con un incontro con la presidente Gertrude Brinek e con il Difensore civico Peter Fichtenbauer, che hanno brevemente illustrato le rispettive attività, ed è proseguita con una serie di colloqui con i responsabili dei diversi settori.

Nel corso dei colloqui sono stati affrontati diversi temi con cui la Difesa civica si

Volksanwaltschaft in ihrer täglichen Arbeit konfrontiert ist. Um Soziales und Gesundheit, Gemeindeverwaltung, Bau- und Raumordnung, Natur- und Umweltschutz sowie um die Menschenrechte, deren Einhaltung die österreichische Volksanwaltschaft laut verfassungsgesetzlichem Auftrag und im Rahmen eines UNO-Mandats schützt und fördert.

deve confrontare nella sua attività quotidiana: politiche sociali e salute, amministrazione comunale, urbanistica e ordinamento edilizio, tutela dell'ambiente e della natura, ma anche i diritti umani, il cui rispetto è tutelato e promosso dalla Difesa civica austriaca sulla base di una delega costituzionale e nell'ambito di un mandato ONU.



mit den Volksanwälten/con i difensori civici Gertrude Brinek und Peter Fichtenbauer

### **Kongress der Europäischen Bürgerbeauftragten in Warschau**

Der Einsatz der Volksanwaltschaften gegen Diskriminierung war Thema des Nationalseminars des Europäischen Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten im März 2015, welches gemeinsam mit der Bürgerbeauftragten von Polen in Warschau ausgerichtet worden war. Dabei ging es um

### **Congresso dei mediatori europei a Varsavia**

L'impegno delle Difese civiche contro la discriminazione è stato il tema al centro del seminario nazionale della Rete europea dei Difensori civici svoltosi nel marzo 2015 a Varsavia e organizzato assieme ai mediatori della Polonia. Si è parlato di diverse forme di discriminazione: contro le persone

verschiedene Formen von Diskriminierung: von älteren Menschen, von Menschen mit Behinderung und von nationalen Minderheiten.

Die Bürgerbeauftragten und Vertreter anderer Organisationen wie etwa des UN-Hochkommissariats für Menschenrechte oder des Europäischen Behindertenforums gaben bei dem Seminar Einblick in ihre Tätigkeit und ihre Erfahrung zum Thema. Ich als Südtiroler Volksanwältin konnte dazu auch mit Informationen über den Minderheitenschutz in Südtirol beitragen.

anziane, i portatori di handicap e le minoranze nazionali.

Nel corso del seminario i mediatori e i rappresentanti di altre organizzazioni come ad esempio l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i diritti umani e il Forum europeo per le disabilità hanno avuto modo di far conoscere l'attività e le esperienze delle loro rispettive istituzioni in tale ambito. Anch'io in veste di Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano, ho potuto portare il mio contributo dando informazioni sulla tutela delle minoranze in Alto Adige.



Teilnehmer des Kongresses/partecipanti del congresso

### **Europäisches Ombudsmann-Institut**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist auch Mitglied des Europäischen Ombudsmann-Instituts EOI.

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle, 69 individuelle und 6 korrespondierende Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Das EOI hat sich in den letzten Jahren vor allem für eine Verbreitung der Ombudsmannidee in den neuen Demokratien Mittel- und Osteuropas eingesetzt. Schon aus der Anzahl der Mitglieder kann dessen Bedeutung abgeleitet werden.

Nach den Statuten dieses nach österreichischem Recht eingerichteten Vereins werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschung auf dem Gebiet von Menschenrechts- und Ombudsmann-Fragen bezweckt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in

### **L'istituto dell'Ombudsman europeo**

La Difesa civica dell'Alto Adige è anche membro dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman con sede a Innsbruck è l'associazione che raccoglie i vari istituti di difesa civica (Ombudsman, difensori civili, mediatori e referenti per i diritti umani) e conta 114 membri istituzionali, 69 membri individuali e 6 membri corrispondenti provenienti da tutt'Europa, dall'Asia e dall'Africa. L'EOI negli ultimi anni si è impegnato soprattutto per diffondere la figura dell'ombudsman nelle nuove democrazie dell'Europa centrale e orientale. Già dal numero dei suoi membri si può capire l'importanza di questa associazione.

L'EOI, istituito secondo diritto austriaco, persegue quali obiettivi statuari lo scambio di esperienze a livello nazionale, europeo e internazionale e la trattazione e la ricerca scientifica su tematiche inerenti i diritti umani e l'istituto dell'ombudsman. Per un'istituzione operante in ambito locale come la Difesa civica della Provincia di Bolzano lo scambio di esperienze nell'ambito delle varie iniziative organizzate nei diversi

verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung, wie den Südtiroler Volksanwalt, von besonderer Bedeutung.

Die Generalversammlung des EOI, die am 20. und 21. September in Mainz abgehalten wurde, wählte mich in den Vorstand der Vereinigung. Außerdem wurde ich Mitglied der Kommission, die die Satzung des EOI im kommenden Jahr überarbeiten wird.

Der rheinland-pfälzische Bürgerbeauftragte Dieter Burghard wurde zum neuen Präsidenten des Instituts gewählt. Er folgt damit auf die ehemalige Südtiroler Volksanwältin Burgi Volgger, die vier Jahre lang die Präsidentschaft innehatte.

paesi risulta particolarmente importante.

In occasione dell'assemblea generale dell'EOI svoltasi a Magonza il 20 e 21 settembre sono stata eletta nel direttivo dell'associazione e chiamata a far parte della commissione che nel prossimo anno rielaborerà lo statuto dell'EOI.

L'Ombudsman del Land Rheinland-Pfalz Dieter Burghard è stato eletto nuovo presidente dell'Istituto. Succede all'ex Difensora civica della Provincia di Bolzano Burgi Volgger che ne è stata presidente per quattro anni.



der Vorstand/il direttivo EOI

## 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

### Aufbau eines Netzwerkes

Auch das Jahr 2015 war voll von neuen Kontakten, die geknüpft wurden, um ein Netzwerk zu Organisationen und Einrichtungen aufzubauen und um einen konstanten und fruchtbringenden Austausch mit Interessensvertretungen für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen.

Unter anderem gab es sehr konstruktive Gespräche mit dem Präsidenten des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit Martin Telser zum Thema Sachwalterschaft und Pflegesicherung.

Aber auch der Kontakt zum Katholischen Verband der Werktätigen Südtirols und ein Treffen mit dem Landesvorsitzenden Walter Steiner und dem Geschäftsführer Dr. Werner Atz war sehr wertvoll und führte zu einer konstruktiven Zusammenarbeit im Bereich der Weiterbildung.

Ebenso aufschlussreich war ein Erfahrungsaustausch mit Präsident Dr. Michele Comberlato und Vizepräsident Dr. Andreas von Lutterotti von der Südtiroler Ärzte- und Zahnärztekammer,

## 1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

### Una rete di contatti

Anche il 2015 è stato un anno ricco di nuovi contatti, che hanno ampliato la rete di rapporti con le diverse organizzazioni e istituzioni volta a favorire un costante e fruttuoso scambio a beneficio delle cittadine e dei cittadini.

Tra tutti cito in particolare i colloqui molto costruttivi avuti con il presidente della Federazione per il Sociale e la Sanità, Martin Telser, sul tema dell'amministratore di sostegno e degli interventi per la non autosufficienza

Ma anche il contatto avviato con il KVV Südtirol e un incontro con il suo presidente provinciale Walter Steiner e il direttore dott. Werner Atz sono stati molto preziosi e hanno portato a una costruttiva collaborazione in tema di formazione.

Molto proficuo si è rivelato anche il confronto con il presidente dell'Ordine dei medici chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Bolzano, dott. Michele Comberlato e con il vicepresidente dott.

bei welchem auch die Frage betreffend die Zuständigkeit der Volksanwältin in Bezug auf Konflikte von Patienten mit ihren Hausärzten geklärt werden konnte.

Ebenso wichtig finde ich das Gespräch mit dem Präsidenten der Rechtsanwaltskammer, Dr. Elohim Rudolph-Ramirez, bei welchem die Eckpfeiler unserer zukünftigen Zusammenarbeit im Mediationsbereich gesteckt werden konnten.

Andreas von Lutterotti, che è servito a chiarire tra le altre cose anche la questione della competenza della Difensora civica per quanto riguarda le situazioni conflittuali che insorgono tra paziente e medico di base.

Ritengo molto importante anche il colloquio avuto con il presidente dell'Ordine degli avvocati dott. Elohim Rudolph-Ramirez, grazie al quale abbiamo potuto porre le basi per una futura collaborazione nel settore della mediazione.



mit/con Martin Telser



mit/con Elohim Rudolph-Ramirez



mit/con Michele Comberlato und/e Andreas von Lutterotti

### **Bilderausstellung der Lebenshilfe - Kunstwerkstatt Akzent**

Bilder von Künstlerinnen und Künstlern aus der Werkstatt „Akzent“, die in Bruneck vom Verein Lebenshilfe eingerichtet wurde um Menschen mit Behinderung Raum für ihre Kreativität zu geben, hängen seit einiger Zeit als Dauerausstellung in der Südtiroler Volksanwaltschaft.

Anfang Juni wurde diese Dauerausstellung der Bilder der Künstler Monika Hochgruber, Annemarie Delleg, Giuliana Castlunger, Barbara Peintner, Günther Profanter, Julian Messner, Klaus Pörnbacher, Gustav Lechner und Manuela Prenn im Beisein der Artisten und zahlreicher Vertreter der Lebenshilfe in den Räumlichkeiten der Volksanwaltschaft feierlich eröffnet.



von/di Monika Hochgruber

### **Le opere del Laboratorio artistico “Akzent“ in mostra**

Da qualche tempo la sede della Difesa civica della Provincia di Bolzano ospita una mostra permanente di quadri realizzati da artiste e artisti del laboratorio “Akzent”, creato a Brunico dall'Associazione Lebenshilfe per dare spazio alla creatività delle persone diversamente abili.

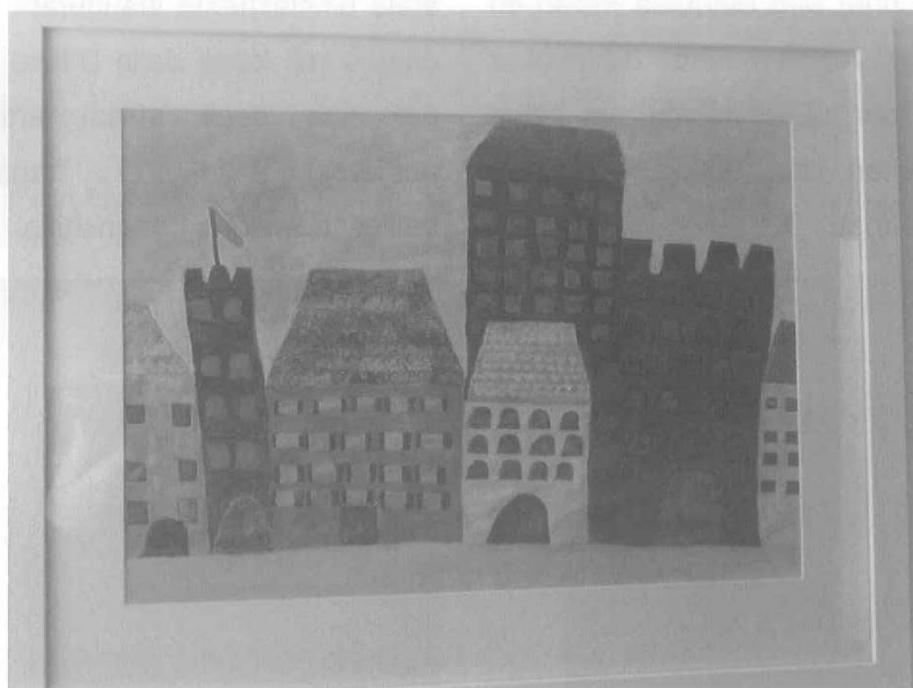
La mostra permanente raccoglie opere degli artisti Monika Hochgruber, Annemarie Delleg, Giuliana Castlunger, Barbara Peintner, Günther Profanter, Julian Messner, Klaus Pörnbacher, Gustav Lechner e Manuela Prenn ed è stata ufficialmente inaugurata all'inizio di giugno nei locali della Difesa civica alla presenza degli stessi artisti e di numerosi rappresentanti dell'associazione Lebenshilfe.



von/di Günther Profanter



mit/con Kunstwerkstatt Akzent/laboratorio artistico



von/di Gustav Lechner

## Periodische Veröffentlichungen

Im Jahr 2015 wurde - so wie in den letzten Jahren auch - alle zwei Wochen eine Rubrik zu aktuellen Beschwerdefällen mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung Alto Adige im Internet und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Difendita zivica

20. März 2015

Ein Fall für die Volksanwaltschaft  
Beitrag der Volksanwältin Gabriele Morandell

### Lebensgemeinschaft und Familienbogen

Personen, die in derselben Wohnung wohnen, scheinen auch im selben Familienbogen auf, so wie es bei verheirateten Personen bzw. Personen der Fall ist, die erklärt haben, dass zwischen ihnen und anderen Mitbewohnern eine Beziehung besteht, können diese nicht mehr separate Familienbogen beantragen, es sei denn, einer von ihnen zieht aus. Wir haben es Angela (Name geändert) erklärt, die keinen eigenen Familienbogen erhalten hat, weil sie noch mit ihrem ehemaligen Lebensgefährten zusammen wohnt.

„Als wir vor sieben Jahren zusammen gezogen sind, waren wir sehr verliebt“, erzählte Angela der Volksanwaltschaft, und haben uns im Register des Meldeamtes als Paar auf dem selben Familienbogen eintragen lassen. Nach einigen Jahren haben wir uns jedoch getrennt. Keiner von uns beiden kann sich jedoch die Mietkosten für eine eigene Wohnung leisten, weshalb wir weiterhin – jeder für sich – in derselben Wohnung wohnen. So haben wir de facto eine Wohngemeinschaft gebildet, um die Mietkosten zu teilen. Bis vor nicht eine andere Lösung finden. Als ich jedoch bei der Gemeinde die Ausstellung eines separaten Familienbogens beantragt habe, hat mir der Meldeamtsbeamte mitgeteilt, dass eine nachträgliche Trennung des Familienbogens nicht möglich ist. Die einzige Lösung wäre, dass einer von uns beiden aus der Wohnung auszieht. Das kann doch nicht wahr sein!“

Die Volksanwaltschaft hat Angela erklärt, dass die vom Beamten des Meldeamtes gelieferte Information richtig ist. Um nicht mehr auf demselben Familienbogen aufzuschreiben, muss eine der betroffenen Personen den Wohnsitz verlassen. Laut medienrechtlicher Regelung spricht man von Familie, wenn Personen, die durch Heirat, Verwandtschaft, Schwägerschaft, Adoption, Vormundschaft oder auch durch emotionale Beziehungen miteinander verbunden sind, zusammen wohnen.

Bürgerinnen und Bürger, die den Wohnsitz in einer Gemeinde beantragen, müssen solche Beziehungen mit anderen in derselben Wohnung zusammenlebenden Personen erklären. Falls keine solche Beziehungen bestehen, werden getrennte Familienbogen ausgestellt. Aus medienrechtlicher Sicht können also mehrere Familien in derselben Wohnung wohnen. Bei Paaren, die sich später trennen, reicht allerdings eine einfache Erklärung der Trennung nicht mehr aus, um einen separaten Familienbogen zu erhalten. Im Fall von Angela und ihres ehemaligen Lebensgefährten muss eine der beiden Personen ausziehen und ihren Wohnsitz wechseln.

### Info

Sind Sie der Auffassung, dass die öffentliche Verwaltung Ihnen gegenüber ungerecht war, oder sind Ihnen bestimmte bürokratische Verfahren nicht klar?

Wenden Sie sich an die Volksanwaltschaft, Cavourstr. 23/c, Bozen  
Sprechstunden: Montag-Donnerstag 9.00-12.00 und 15.00-16.30 Uhr; Freitag 09.00 – 12.00 Uhr  
Telefonnr.: 0471 301 155  
E-Mail: [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it)  
Formulare unter: [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)



Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23/c | Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 301 229  
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c | [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) | [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)  
Difendita zivica | 39100 Bolzano | Strada Cavour, 23/c | [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) | [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)

## Pubblicazioni periodiche

Come negli scorsi anni, auche nel 2015 è proseguita la pubblicazione quindicinale - sul quotidiano Alto Adige, in internet e sulla pagina facebook della Difesa civica - della rubrica dedicata di volta in volta all'esame di un caso di attualità e ai suoi risvolti giuridici.



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Difendita zivica

20 marzo 2016

La Difesa civica per te  
A cura della Difensora civica Gabriele Morandell

### Convivenza e stato famiglia.

Una volta che i residenti nella stessa abitazione compaiono nello stesso stato di famiglia, come accade nel caso di persone sposate o che dichiarano un legame con gli altri conviventi, non è più possibile ottenere stati di famiglia separati, a meno che non si lasci l'abitazione comune. Lo abbiamo spiegato ad Angela (nome di fantasia) che abitando ancora con l'ex compagno non riusciva a ottenere uno stato di famiglia proprio.

“Quando siamo andati a vivere insieme, sette anni fa, eravamo molto innamorati”, ha raccontato Angela rivolgendosi alla Difesa civica, “e all'ufficio dell'anagrafe ci siamo registrati come coppia sullo stesso stato di famiglia. Dopo qualche anno, però, ci siamo separati. Dal momento che nessuno di noi può permettersi di pagare l'affitto per un'abitazione propria, siamo comunque rimasti a vivere nello stesso appartamento, ognuno per proprio conto di fatto abbiamo costituito una comunità abitativa per dividere le spese di affitto, fino a quando non troveremo una soluzione idonea. Ma quando mi sono rivolta al Comune per richiedere uno stato di famiglia separato, il funzionario dell'Ufficio anagrafe mi ha detto che una divisione ex post di questo documento non è possibile, e che l'unica soluzione è che uno di noi lasci l'abitazione. Non può essere così!”

Abbiamo spiegato ad Angela che l'informazione del funzionario dell'Ufficio dell'anagrafe è corretta: per farsi cancellare dallo stato di famiglia comune è necessario che uno dei due cambi la propria residenza. Secondo il regolamento anagrafico, infatti, la famiglia è costituita da persone che coabitano e sono legate da vincoli di matrimonio, parentela, affinità, adozione, tutela ed anche solo da “vincoli affettivi”.

Le cittadine e i cittadini che richiedono la residenza in un Comune, dichiarano se esiste un tale legame con altre persone che vivono nella medesima abitazione: se questo legame non esiste, sono rilasciati degli stati di famiglia separati, dal punto di vista anagrafico più famiglie possono così coabitare nella stessa abitazione. Ma nel caso di coppie che si separano in un secondo momento non è sufficiente una semplice dichiarazione di separazione per ottenere uno stato di famiglia separato: l'unica soluzione, nel caso di Angela e del suo ex compagno, è proprio quella che uno dei due lasci l'abitazione e cambi la residenza.

### Info

Ritene di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione o non vi sono chiare determinate procedure burocratiche?

Potete rivolgervi alla Difesa civica, in via Cavour 23/c a Bolzano  
Orario: lun.-gio. 9.00-12.00 e 15.00-16.30; ven. 09.00 – 12.00  
Tel.: 0471 301 155  
e-Mail: [posta@difescivica.bz.it](mailto:posta@difescivica.bz.it)  
Formulario disponibile su: [www.difescivica.bz.it](http://www.difescivica.bz.it)



Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23/c | Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 301 229  
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c | [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) | [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)  
Difendita zivica | 39100 Bolzano | Strada Cavour, 23/c | [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) | [www.volksanwaltschaft.bz.it](http://www.volksanwaltschaft.bz.it)

### **Beraterradio**

Im Jänner 2015 startete ich eine Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol.

Einmal im Monat, und zwar jeden ersten Donnerstag von 11 bis 12 Uhr stehe ich allen Bürgerinnen und Bürgern im Radio für Fragen zur Verfügung.

Jeden Monat gab und gibt es ganz konkrete Angaben und Hilfestellungen zu Schwierigkeiten in verschiedensten Bereichen, die im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung entstehen können.

Themen der Radiosendung waren im Jahr 2015 zum Beispiel: die Patientenanzwtschaft und deren wichtigste Aufgaben, die Wohnbauförderung und deren zwanzigjährige Vinkulierung, die Gewährung des Pflegegeldes, das Familiengeld des Landes, der Region und des Staates, die Feststellung der Invalidität und der damit verbundenen Rechte, die finanzielle Sozialhilfe oder aber auch Fragen zum Thema Mieter des Wohnbauinstitutes.

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe, mit welcher der komplexe Themenbereich

### **La Difesa civica alla radio**

Nel gennaio 2015 ho avviato anche una rubrica radiofonica in collaborazione con l'emittente RAI Alto Adige.

Una volta al mese, per la precisione ogni primo giovedì dalle 11 alle 12, sono presente in radio per rispondere alle domande dei cittadini.

Ogni mese offriamo indicazioni e suggerimenti concreti per affrontare le difficoltà che si presentano nei più svariati settori quando si ha a che fare con la pubblica amministrazione.

Tra i temi trattati nella rubrica radiofonica nel corso del 2015 cito: i diritti del paziente e la loro tutela giuridica, l'edilizia abitativa agevolata e il vincolo ventennale, l'assegno di cura, le provvidenze per la famiglia previste dalla Provincia, dalla Regione e dallo Stato, l'accertamento dello stato di invalidità e diritti che ne derivano, il sussidio sociale, le questioni relative allo status di inquilini dell'Istituto per l'edilizia abitativa agevolata.

Grazie a questa trasmissione la Difensora civica può avvicinare i cittadini nelle loro case e nel loro lavoro quotidiano, rendendo più semplice,

des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet, verständlich und klar erscheint.

comprensiva e chiara la complessa tematica del diritto amministrativo.



mit/con Jutta Wieser



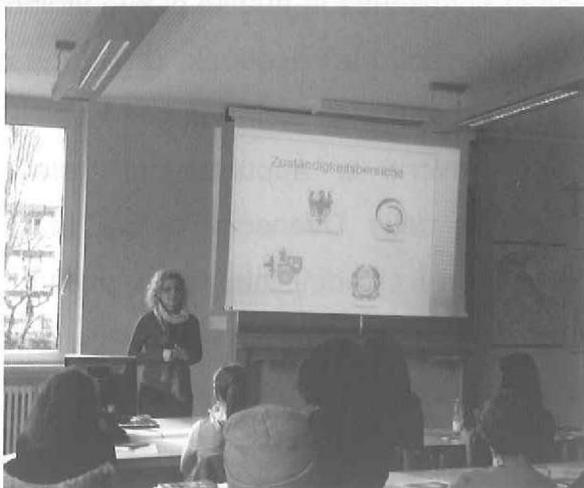
mit/con Theo Hendrich

### Vortragstätigkeit

Auch zu eine Reihe von Vorträgen über meine Arbeit als Volksanwältin wurde ich im abgelaufenen Jahr eingeladen, die ich auch sehr gerne wahrgenommen habe.

### Relazioni e conferenze

Nell'anno appena trascorso sono stata invitata anche a una serie di conferenze per tenere delle relazioni sulla mia attività di Difensora civica, fatto che ho molto apprezzato.



### Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft ([www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org)) enthält viele Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen.

Neben den Aufgaben werden aktuelle Themen behandelt und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

Die Wichtigkeit dieser Informationsquelle ist auch an der Häufigkeit der Aufrufe im Jahr 2015 zu sehen.

Anzahl der Besuche im Jahr 2015:  
5.149

Gesamtanzahl der Seitenaufrufe im Jahr 2015: 20.198

### Facebook und WhatsApp

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und auch ich als Volksanwältin auf Facebook zu finden. Ein oder auch zwei mal wöchentlich werden so verschiedenen Ereignisse und Termine, die ich wahrnehme, auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich somit regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Innerhalb des ersten Jahres konnten auf

### Sito internet

Il sito internet della Difesa civica ([www.difesacivica-bz.org](http://www.difesacivica-bz.org)) contiene molte informazioni utili per i cittadini e registra un alto numero di accessi.

Oltre ai compiti propri della Difesa civica vengono trattati temi di attualità e indicati gli orari delle udienze.

L'importanza di questa fonte di informazione risulta anche dal numero degli accessi registrati nell'anno 2015.

Numero delle visite nel 2015: 5.149

Numero totale degli accessi al sito nel 2015: 20.198

### Facebook e Whatsapp

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la sottoscritta in qualità di sua titolare sono presenti su Facebook, dove una o due volte alla settimana vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività della Difensora civica. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della sottoscritta e del suo team.

Nel primo anno di attività la pagina della

der Seite der Volksanwaltschaft 400 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 1000 Freunde gewonnen werden.

Difesa civica ha raccolto 400 fan e la pagina della Difensora civica oltre un migliaio di amici.



## STATISTISCHER TEIL

## PARTE STATISTICA

**2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN  
UND BERATUNGEN**

Die Anzahl der Beschwerden hat sich im Jahr 2015 gegenüber dem Jahr 2014 um 8,8 Prozent erhöht.

Waren es im Jahr 2013 noch 849 Beschwerdefälle, so waren es im Jahr 2014 bereits 901 Beschwerden und im Jahr 2015 insgesamt 980 Beschwerden, was eine Steigung in den letzten beiden Jahren von 15 Prozent bedeutet.

Die Anzahl an Beratungen wuchs im Jahr 2015 auf 3.068 Beratungen und konnte somit die Zahl von 2.606 Beratungen im Jahr 2014 bei weitem übertreffen.

Im Jahr 2014 konnten zudem 988 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

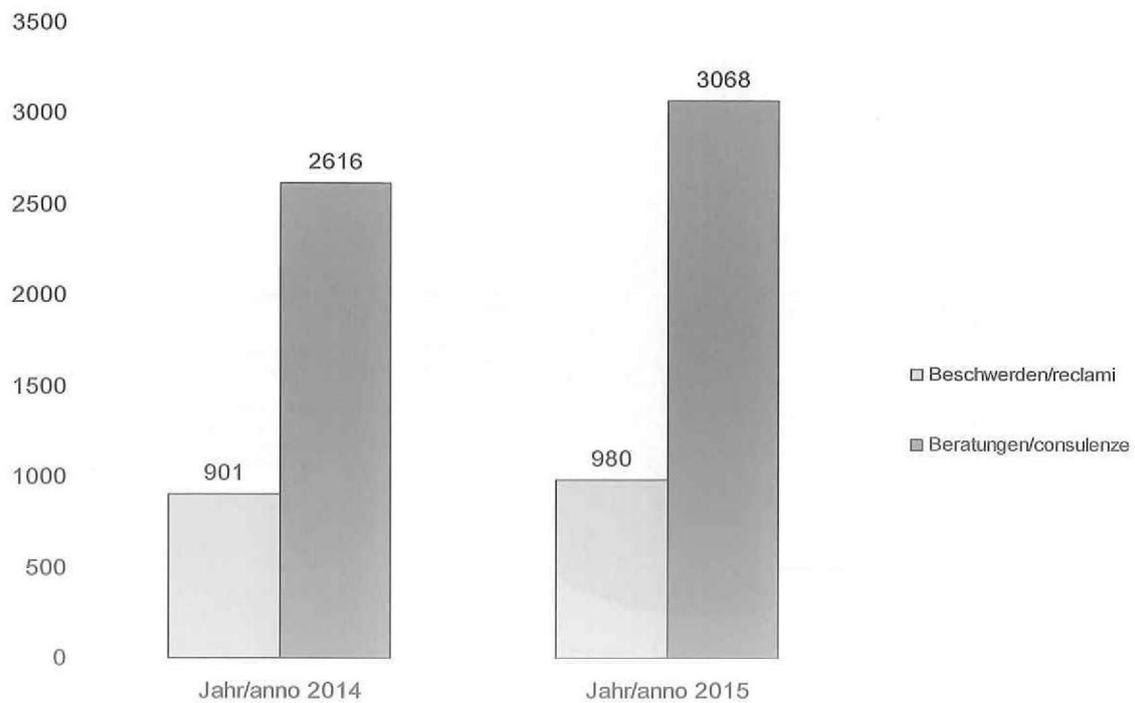
**2.1. NUMERO DI RECLAMI E  
CONSULENZE**

Il numero dei reclami nel 2015 è aumentato di circa il 8,8 % rispetto al 2014.

Se nel 2013 i reclami sono arrivati a 849, nel 2014 si sono registrati un totale di 901 reclami e nel 2015 980, che corrisponde ad un aumento del 15% in due anni.

Il numero delle consulenze nel 2015 è arrivato a quota 3068 ed ha superato di gran lunga le 2606 consulenze dell'anno 2014.

Nel 2014 sono stati inoltre definiti 988 reclami pendenti.



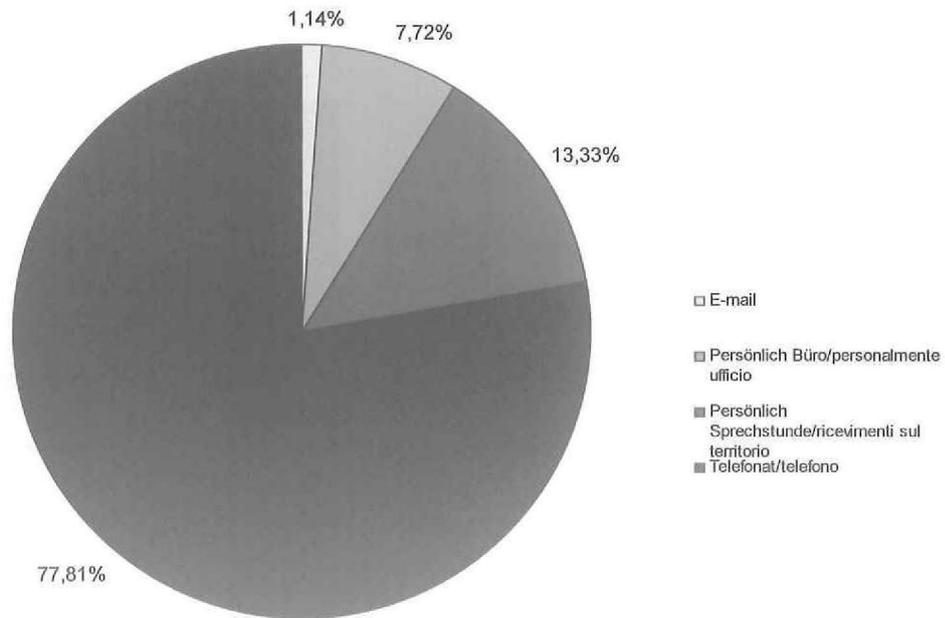
## 2.2 KONTAKTAUFNAHME

Interessant ist festzustellen, dass die Kontaktaufnahme für Beratungen zu mehr als 77 Prozent telefonisch erfolgte. Hingegen haben fast 60 Prozent der effektiven Beschwerdeführer persönlich in den Außensprechstunden oder im Büro den Kontakt gesucht um ihr Problem zu schildern.

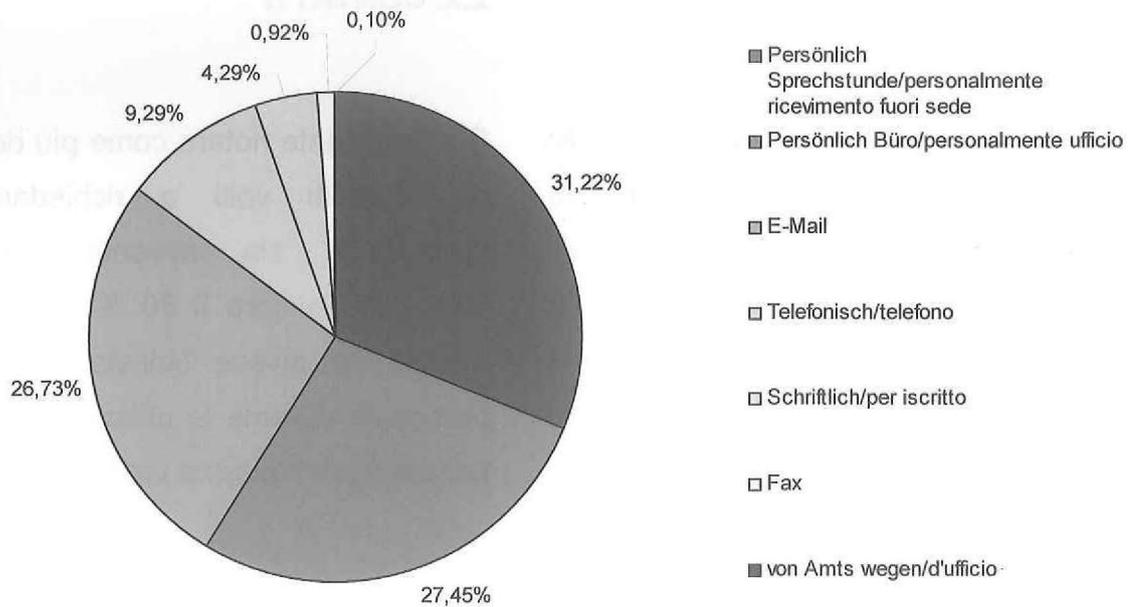
## 2.2. CONTATTI

È interessante notare come più del 77 % dei contatti volti a richiedere una consulenza sia avvenuto per via telefonica, mentre il 60 % dei ricorrenti effettivi ha invece chiesto un incontro personale durante le udienze o in ufficio per spiegare il proprio problema.

### BERATUNGEN/CONSULENZE



### BESCHWERDEN/RECLAMI



### **2.3 AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN**

#### **Beschwerden**

Der größte Teil der 980 Beschwerden entfiel auf die Gemeinden im Ausmaß von 38,88 Prozent (381 Beschwerden) gefolgt von der Landesverwaltung mit 17,45 Prozent (171 Beschwerden), den staatlichen Stellen in Südtirol mit 14,69 Prozent (144 Beschwerden) und dem Sanitätsbetrieb mit 10,82 Prozent (106 Beschwerden).

Der restliche Teil der Beschwerden verteilt sich auf öffentliche Konzessionsunternehmen (5,4 Prozent), das Wohnbauinstitut (5,61 Prozent), die Bezirksgemeinschaften (4,08 Prozent), die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität (1,84 Prozent) und das Gericht (1,22 Prozent).

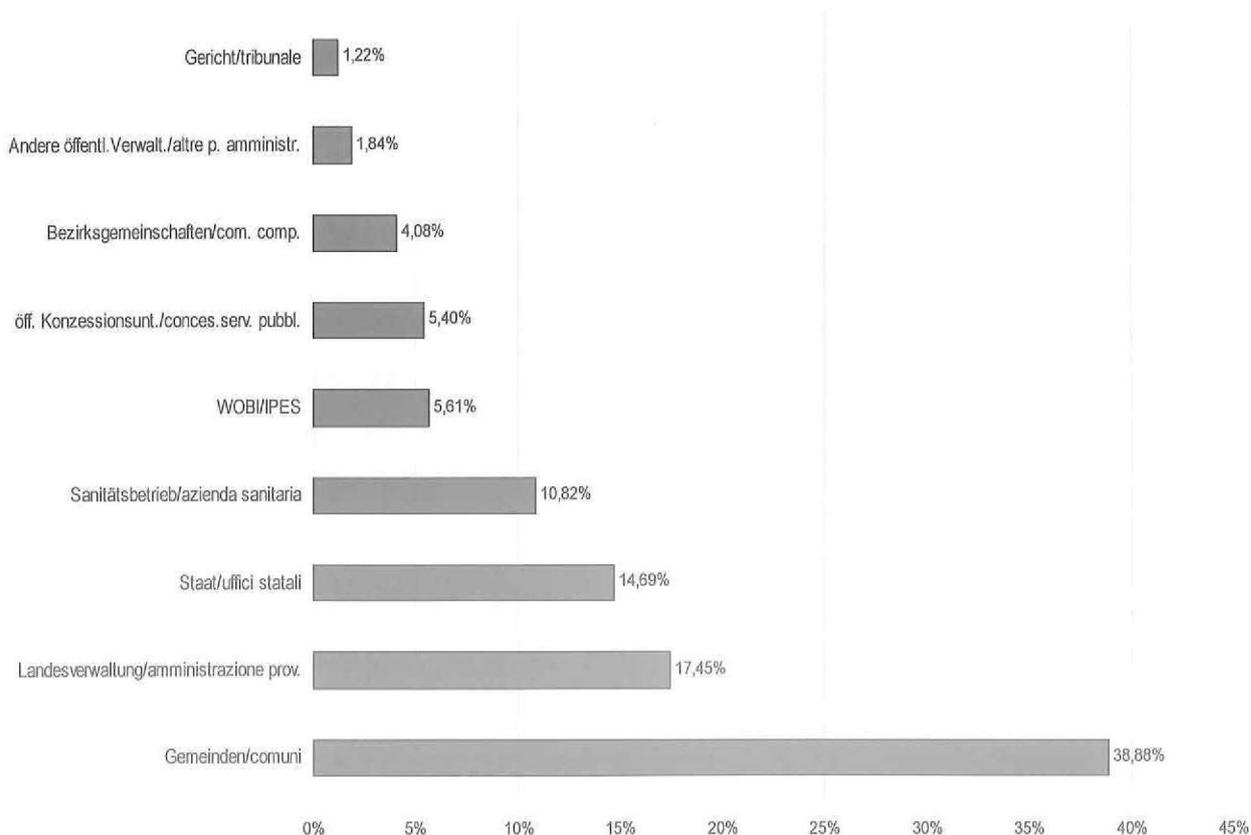
### **2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI**

#### **Reclami**

La maggior parte dei 980 reclami presentati ha riguardato i Comuni 38,88 % (pari a 381 reclami), seguiti dall'amministrazione provinciale con il 17,65 % (171 reclami), gli uffici statali della provincia con 14,59 % (144 reclami) e l'aziende sanitaria con il 10,92 % (106 reclami).

I restanti reclami riguardano enti privati concessionari di servizi pubblici (5,4%), l'Istituto per l'Edilizia sociale (5,61%), le Comunità comprensoriali (4,08%), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (1,84%) ed il Tribunale (1,22%).

AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN NACH KÖRPERSCHAFTEN / RECLAMI - DISTRIBUZIONE PER ENTI



**Aufteilung der Beschwerden auf die 116 Gemeinden in Südtirol**

**Distribuzione dei reclami tra i 116 Comuni dell'Alto Adige**

Abtei/Badia	8
Ahrntal/Valle Aurina	3
Aldein/Aldino	2
Algund/Lagundo	3
Andrian/Andriano	2
Auer/Ora	3
Bozen/Bolzano	60
Branzoll/Bronzolo	1
Brenner/Brennero	1
Brixen/Bressanone	11

	42
Bruneck/Brunico	8
Burgstall/Postal	1
Corvara/Corvara in Badia	4
Deutschnofen/Nova Ponente	2
Enneberg/Marebbe	3
Eppan/Appiano	8
Feldthurns/Velturno	3
Franzensfeste/Fortezza	2
Freienfeld/Campo di Trens	5
Gais/Gais	2
Gargazon/Gargazzone	2
Glurns/Glorenza	1
Graun i.V./Curon Venosta	6
Hafling/Avelengo	1
Innichen/San Candido	3
Jenesien/San Genesio	1
Kaltern/Caldaro	12
Kastelbell-Tschars/Castelbello-Ciardes	1
Kastelruth/Castelrotto	11
Kiens/Chienes	3
Kurtatsch/Cortaccia	2
Kurtinig/Cortina	1
Laas/Lasa	1
Lajen/Laion	1
Lana/Lana	6
Latsch/Laces	6
Laurein/Lauregno	1
Leifers/Laives	2
Lüsen/Luson	2
Mals/Malles	3
Margreid/Magrè	1
Marling/Marlengo	2

Martell/Martello	1
Meran/Merano	24
Mölten/Meltina	1
Montan/Montagna	2
Moos in Passeier/Moso in Passiria	1
Mühlbach/Rio di Pusteria	7
Mühlwald/Selva die Molini	2
Nals/Nalles	2
Naturns/Naturno	2
Natz-Schabs/Naz-Sciaves	4
Neumarkt/Egna	4
Niederdorf/Villabassa	1
Olang/Valdaora	3
Pfatten/Vadena	2
Pfitsch /Val di Vizze	3
Plaus/Plaus	1
Prad/Prato	1
Prettau/Predoi	2
Proveis/Proves	1
Rasen-Antholz/Rasun-Anterselva	4
Ratschings/Racines	2
Ritten/Renon	7
Sand in Taufers/Campo Tures	2
Sarntal/Sarentino	4
Schenna/Scena	2
Schlanders/Silandro	1
Schluderns/Sluderno	2
Schnals/Senales	1
St. Christina in Gröden/Santa Cristina Valgardena	6
St. Lorenzen/San Lorenzo di Sebato	6
St. Martin in Thurn/San Martino in Badia	6
St. Martin in Passeier/S. Martino in Passiria	1

	44
St. Pankraz/San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden/Ortisei	3
Sterzing/Vipiteno	6
Stilfs/Stelvio	3
Terenten/Terento	2
Terlan/Terano	3
Tiers/Tires	1
Tirol/Tirolo	6
Tisens/Tesimo	1
Tramin/Termeno	1
Truden/Trodèna	6
Unsere liebe Frau im Walde-St. Felix/Senale -San Felice	2
Ulten/Ultimo	4
Vahrn/Varna	5
Villanders/Villandro	4
Vintl/Vandoies	3
Villnöss/Funes	4
Völs am Schlern/Fiè allo Sciliar	1
Waidbruck/Ponte Gardena	1
Welsberg/Monguelfo	2
Welschnofen/Nova Levante	5
Wengen/La Valle	5
Wolkenstein in Gröden/Selva di Val Gardena	2

<b>Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung</b>	<b>Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale</b>
Generaldirektion/Direzione generale	8
Präsidium/Presidenza	4
Anwaltschaft des Landes/Avvocatura della Provincia	4
Personal/Personale	9
Finanzen und Haushalt/Finanze e bilancio	3
Vermögensverwaltung/Amministrazione del patrimonio	5
Örtliche Körperschaften/Enti locali	1
Tiefbau/Infrastrutture	2
Straßendienst/Servizio strade	1
Denkmalpflege/Beni culturali	3
Italienische Kultur/Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt/Intendenza scolastica tedesca	8
Italienisches Schulamt/Intendenza scolastica italiana	1
Arbeit/Lavoro	7
Deutsche und ladinische Berufsbildung/Formazione professionale tedesca e ladina	2
Italienische Berufsbildung/Formazione professionale italiana	2
Gesundheitswesen/Sanità	4
Sozialwesen/Politiche sociali	20
Wohnungsbau/Edilizia abitativa	21
Natur, Landschaft und Raumentwicklung/Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	3
Landesagentur für Umwelt/Agenzia provinciale per l'ambiente	10
Wasserschutzbauten/Opere idrauliche	3
Landwirtschaft/Agricoltura	3
Forstwirtschaft/Foreste	13
Wasser und Energie/Acque pubbliche ed energia	1
Mobilität/Mobilità	9

Bildungsförderung, Universität und Forschung/Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	8
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster/Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	10
Schulen und Hochschulen/Scuole e Università	5
	<b>171</b>

### Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 3068 Beratungen im Jahr 2015. 31 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 16 Prozent die Landesverwaltung.

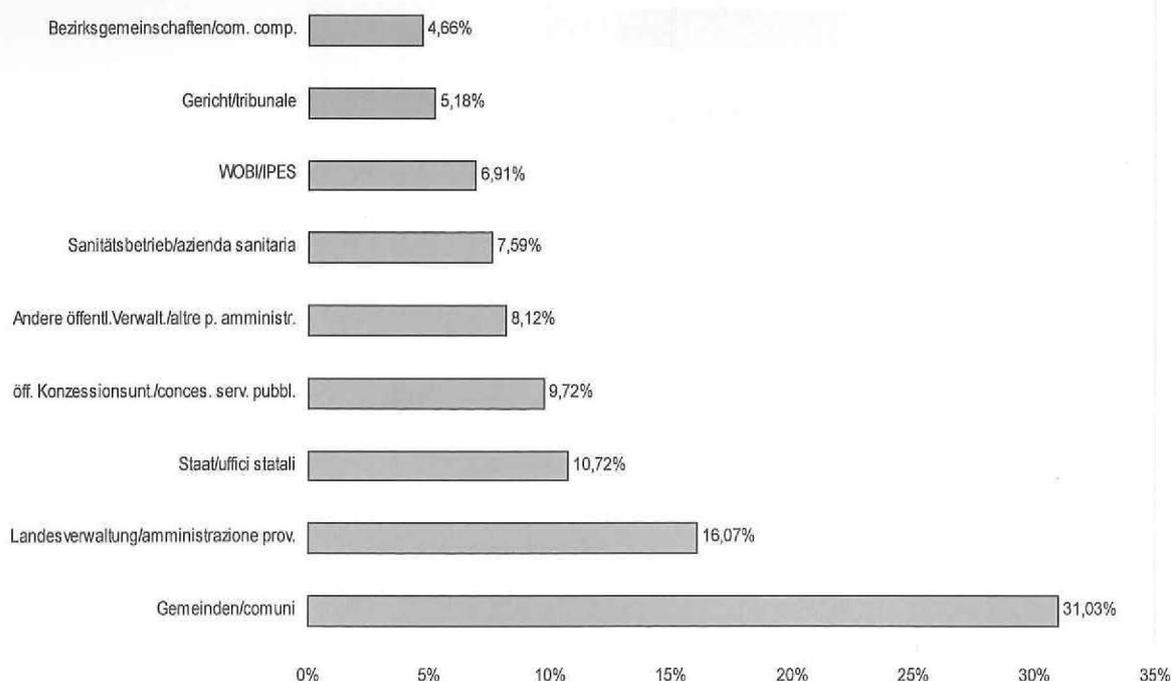
Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilen sich die verbleibenden 53 Prozent gemäß folgender Tabelle auf:

### consulenze

Analoga è la situazione per le 3068 consulenze effettuate nel 2015, delle quali il 31 % riguarda i Comuni e un altro 16 % l'amministrazione provinciale.

Le rimanenti pubbliche amministrazioni si suddividono il restante 53% come da tabella seguente:

**AUFTEILUNG DER BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN  
CONSULENZE - DISTRIBUZIONE PER ENTI**

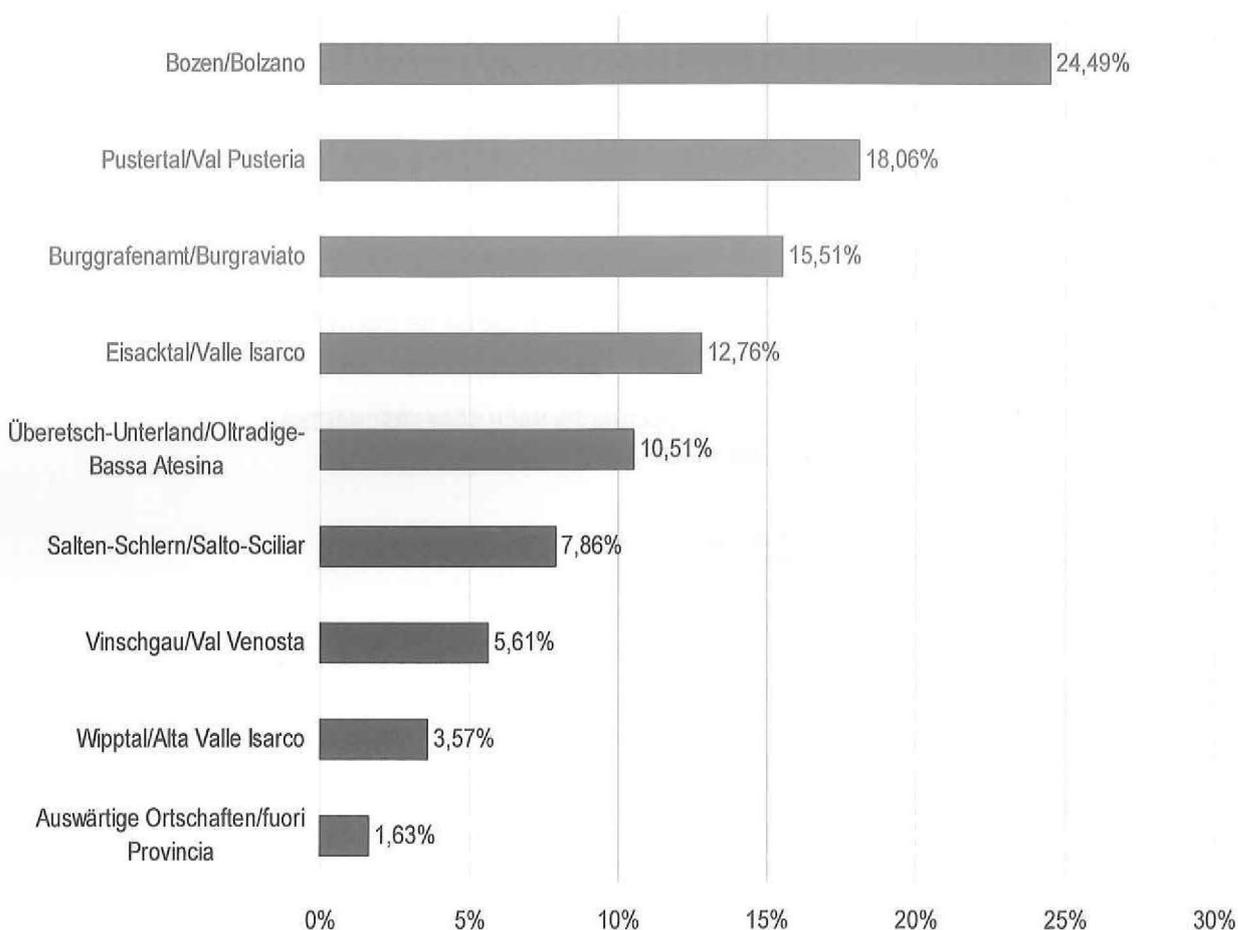


## 2.4 PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2015 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

## 2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Per i reclami presentati nel 2015 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.



## 2.5 PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Zu den verschiedenen Beschwerden im Jahr 2015 wurde auch die im Verfahren gewählte Sprache des Beschwerdeführers erhoben.

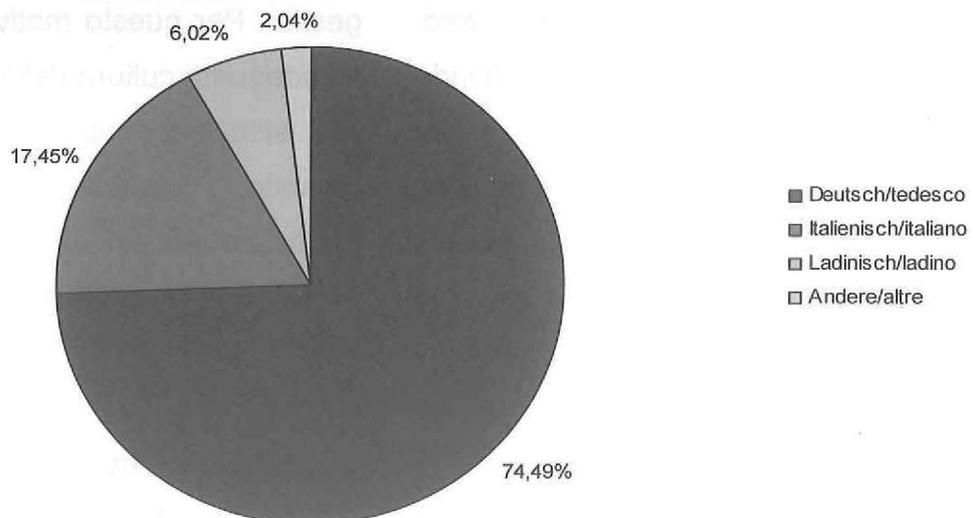
Aus dieser Erhebung geht hervor, dass 74,5 Prozent der Beschwerdeführer die deutsche Sprache wählten, 17,5 Prozent die italienische Sprache und 6 Prozent die ladinische Sprache verwendeten.

## 2.5 DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Per ciascun reclamo nell'anno 2015 è stata pure rilevata la lingua scelta per il procedimento.

Da questa rilevazione risulta che il 74,5 % die reclami viene presentato in lingua tedesca, 17,5 % in lingua italiana e 6 % in lingua ladina.

Anzahl der Beschwerden nach Sprache/numero di reclami in base alla lingua



## BESONDERER TEIL

### PARTE SPECIFICA

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Behörden funktionierte im abgelaufenen Jahr im Allgemeinen recht gut.

Grundsätzlich bemühen sich alle Entscheidungsträger fehlerfrei zu arbeiten. Wo gearbeitet wird, passieren jedoch gelegentlich Fehler. Oft beschwerten sich Betroffene nicht darüber, dass ein Fehler gemacht wurde, sondern über die Art und Weise, wie mit Fehlern umgegangen wird. Deshalb ist eine entsprechende Fehlerkultur wichtig. Eine gute Fehlerkultur bietet für die Behörde eine Chance zu lernen und schafft gleichzeitig neues Vertrauen bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Ebenso können sich Betroffene in der Regel auch mit für sie negativen Entscheidungen und Verfügungen der Behörden abfinden, wenn diese verständlich abgefasst und gut

La collaborazione della Difesa civica con le istituzioni nel 2015 è stata in generale molto buona.

In linea di massima tutti i soggetti con responsabilità decisionale si adoperano per operare in modo corretto. Tuttavia può accadere che chi lavora commetta a volte degli errori. Spesso chi ne è vittima non si lamenta tanto dell'errore in sé, quanto del modo in cui lo sbaglio viene gestito. Per questo motivo è importante un'adeguata cultura dell'errore, che offra alle istituzioni l'opportunità di imparare, creando contemporaneamente le premesse per un rinnovato rapporto di fiducia con le cittadine e i cittadini che hanno subito un trattamento non corretto. Parimenti anche i cittadini destinatari di decisioni o provvedimenti sfavorevoli da parte della pubblica amministrazione sono normalmente più propensi ad accettarli se questi sono

begründet sind.

Vereinzelt musste ich jedoch auch im vergangenen Jahr feststellen, dass dem Ersuchen der Volksanwältin um Abgabe einer Stellungnahme zu einer bestimmten Beschwerde aus nicht immer nachvollziehbaren Gründen verspätet, manchmal erst nach mehreren Nachfragen oder auch gar nicht nachgekommen wurde!

An oberster Stelle steht hier die Gemeindeverwaltung von Bozen, die vielleicht auch aufgrund der schwierigen politischen Situation im abgelaufenen Jahr nur nach wiederholter und persönlicher Nachfrage und nach einigen Monaten auf schriftliche Anfragen reagierte.

In diesem Zusammenhang darf einmal mehr um Verständnis für die Forderung nach rascher Bearbeitung der von der Volksanwältin eingehenden Anfragen ersucht werden, zumal auch die Volksanwaltschaft selbst dem Auftrag der Prüfung jeder Beschwerde nachzukommen hat.

Was die öffentliche Verwaltung allgemein betrifft, fehlt in einigen Behörden immer noch die nötige Transparenz und Offenheit gegenüber

formulati in modo comprensibile e sono ben motivati.

In singoli casi però anche lo scorso anno è accaduto che alla richiesta della Difensora civica di avere un parere in merito a un dato reclamo la risposta sia pervenuta con incomprensibile ritardo, talvolta solo dopo ripetuti solleciti, o addirittura non sia pervenuta affatto!

Chi più di tutti si è contraddistinto in questo senso è l'amministrazione comunale di Bolzano, che forse anche a causa della difficile situazione politica lo scorso anno ha provveduto a rispondere ai quesiti scritti solo dopo alcuni mesi e ripetuti solleciti personali.

A questo proposito chiedo ancora una volta comprensione per la richiesta di una rapida evasione delle questioni sottoposte dalla Difensora civica, dal momento che la stessa Difesa civica è tenuta a propria volta a esaminare ogni singolo reclamo.

Per quanto riguarda la Pubblica amministrazione in generale, alcune istituzioni non garantiscono ancora la necessaria trasparenza e apertura nei

dem Bürger und der Bürgerin.

Dies lässt sich besonders im Hinblick auf die Einhaltung des Rechts auf Akteneinsicht bemerken. Es fängt schon mit den fehlenden Informationen an, die die Sachbearbeiter erteilen müssten. Oft werden die BürgerInnen nicht über das Recht auf Akteneinsicht informiert und in manchen Fällen wird die Ausübung dieses Rechtes regelrecht erschwert.

In manchen Fällen kann ich jedoch auch beobachten, dass die Bürger nicht bereit sind, Gesetzesvorgaben anzuerkennen oder auch eigene Fehler einzusehen. Sie machen ausschließlich die öffentliche Verwaltung für ihre Situation und die Folgen ihrer Versäumnisse oder Fehlhandlungen verantwortlich.

In diesen Fällen ist es sehr schwierig, einen Zugang zum Bürger zu finden und ihm in einem Gespräch die rechtliche Situation begreifbar und verständlich zu machen.

Ein Problem, welches immer wieder von den Bürgern bei den Sprechstunden angesprochen wird, ist jenes der korrekten Zustellung.

Einerseits ist es für den Bürger oft unverständlich, dass auch bei der Post nicht abgeholte Einschreibebriefe als zugestellt anzusehen sind, und eine

confronti delle cittadine e dei cittadini.

Ciò vale soprattutto in tema di osservanza del diritto di accesso agli atti, a partire dalle mancate informazioni che gli addetti dovrebbero invece fornire. Spesso i cittadini non vengono informati sul loro diritto di accesso ai documenti, anzi in certi casi l'esercizio di tale diritto viene di fatto ostacolato.

In taluni casi ho potuto tuttavia notare che i cittadini non sono disposti ad accettare le leggi o a riconoscere i propri errori e danno tutta la colpa all'amministrazione pubblica della loro situazione e delle conseguenze dei loro inadempimenti o delle loro irregolarità.

In questi casi è assai arduo avvicinare il cittadino e fargli capire qual è esattamente la situazione da un punto di vista giuridico.

Una questione che i cittadini spesso sollevano nelle udienze presso la Difesa civica è quella della corretta notifica.

Il cittadino spesso non capisce che anche le raccomandate giacenti presso l'ufficio postale e non ritirate si considerano ugualmente notificate e

nicht angenommene Zustellung auch als effektiv erfolgt gilt, wenn die Nachricht der Hinterlegung im Gemeindehaus dem Betroffenen mittels Einschreiben mit Rückantwort zugestellt wurde.

Sollte der Betroffene überhaupt keine Zustelladresse mehr in der Gemeinde haben, dann gilt die Zustellung als erfolgt, wenn der Umschlag auf der Amtstafel der Gemeinde veröffentlicht wird.

Diese Bestimmungen sind vielen Bürgern nicht bekannt.

Aber manche öffentliche Verwaltungen arbeiten bei der Suche nach den betroffenen Personen teilweise oberflächlich.

So gibt es Beispiele von Zustellungen bei denen die Bürger sowohl bei der Gemeinde als auch bei der Post ihre neue Zustelladresse bekannt gegeben haben, alle Zustellungen jedoch weiterhin an die alte Adresse gingen und somit mit der Veröffentlichung an der Amtstafel abgeschlossen wurden.

In einem Fall verhielt es sich zudem so, dass die Verwaltung, die die Zustellung vornahm, sogar von dieser neuen Adresse wusste und über Jahre eine

che, se egli rifiuta di ricevere un plico, la notifica si considera comunque eseguita qualora la comunicazione del deposito presso la Casa Comunale sia stata notificata all'interessato a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

Se la persona interessata non ha più alcun recapito nel Comune, la notifica si considera effettuata mediante affissione del plico all'albo comunale.

Molti cittadini ignorano tale regolamentazione.

Alcune amministrazioni, d'altro canto, agiscono in modo piuttosto approssimativo nel ricercare il destinatario di una notifica.

Ci sono stati casi in cui, nonostante il cittadino avesse comunicato il nuovo indirizzo sia al Comune che all'ufficio postale, tutti gli atti siano stati notificati comunque al vecchio indirizzo e l'iter di notifica si sia concluso con l'affissione all'albo.

In un caso, addirittura, l'amministrazione notificante era a conoscenza del nuovo indirizzo, tanto che lo utilizzava da anni per l'invio di una pensione, eppure

Rente an die neue Wohnadresse auszahlte, die Zustellungen betreffend die fehlenden Sozialbeiträge aber mehrere Jahre lang an die alte Adresse erfolgten, sodass der Betroffene in Unkenntnis davon blieb und sich die zu zahlende Summe mit Zinsen und Strafen um einiges erhöhte.

Im folgenden Teil möchte ich nun auf einige Schwerpunkte eingehen und einige Beschwerdefälle beispielgebend für die Arbeit im Jahr 2015 erläutern. Anhand dieser Beispiele möchte ich auch verschiedene Anregungen an die öffentliche Verwaltung weitergeben.

aveva continuato per svariati anni a notificare al vecchio indirizzo gli avvisi di mancato pagamento degli oneri sociali. In tal modo l'interessato, che ne era completamente all'oscuro, ha visto lievitare sensibilmente l'importo da pagare per l'aggiunta degli interessi e degli oneri sanzionatori.

Nella parte seguente desidero toccare alcuni punti centrali e riportare alcuni reclami a titolo esemplificativo del lavoro svolto nel 2015, che mi offrono l'occasione anche di proporre una serie di suggerimenti alla pubblica amministrazione.

### 3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Gemeindeimmobiliensteuer ist immer wieder Thema in den Sprechstunden. Schwer verständlich für die Bürger ist dabei die Tatsache, dass auch die Gemeinden ab und zu Berechnungsfehler machen und es auch verabsäumen, den Bürgern Berechnungen zukommen zu lassen und dann Zahlungsaufforderungen zustellen, mit welchen fünf Jahre rückwirkend Steuernachzahlungen verlangt werden.

Erklärungen, dass diese Forderungen rechtens seien und die Steuern grundsätzlich vom Bürger selbst zu berechnen sind und Fehler grundsätzlich im Fünfjahreszeitraum berichtigt werden können, werden von den Bürgern nicht verstanden.

#### Nicht erfolgte Rückvergütung der doppelt bezahlten IMU aus dem Jahr 2011

Im Jahr 2011 wurde die Immobiliensteuer von der Regierung Monti teilweise verstaatlicht und die eingehobenen Summen wurden von den Gemeinden auf ein Staatskonto überwiesen. Zudem waren einzelne Bestimmungen zu Beginn auch nicht klar, sodass eine Reihe von Bürgern irrtümlicherweise zu viel gezahlt haben.

### 3.1. COMUNI

L'imposta comunale sugli immobili è un tema che viene trattato spesso durante le udienze. I cittadini stentano a comprendere che anche i Comuni talvolta commettano errori di calcolo e omettano di inviare le cartelle esattoriali, salvo poi notificare ingiunzioni di pagamento di imposte arretrate fino a cinque anni.

I cittadini fanno fatica ad accettare il fatto che tali richieste siano legittime, che in linea di massima sia il cittadino stesso a dover calcolare l'imposta dovuta e che ci sia tempo cinque anni per rettificare eventuali errori.

#### Mancato rimborso dell'IMU versata due volte nel 2011

Nel 2011 il Governo Monti stabilì che una parte dell'imposta sugli immobili fosse destinata allo Stato e i Comuni versarono le somme riscosse su un conto statale. Inoltre all'inizio alcune disposizioni normative erano formulate in maniera poco chiara, cosicché numerosi cittadini finirono per versare erroneamente somme più alte del dovuto.

Eine Reihe von Bürgern suchten bereits vor einigen Jahren um die Rückvergütung der zuviel bezahlten Steuer bei den Gemeinden an. Die Gemeinden ihrerseits haben diese Ansuchen nach Rom weitergeleitet, wo nun eine Flut an Gesuchen seit Jahren auf Auszahlung wartet.

Es wäre für die Bürger sehr wichtig, hier eine baldige Lösung zu finden, da sie um die Verjährung ihres Rechtes fürchten.

#### Fehlende gemeinsame Erklärung der Eheleute hinsichtlich der Hauptwohnung

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft mit folgendem Problem: Sie wohnt mit ihrer Familie in einer Wohnung, die für alle als Hauptwohnung anzusehen war, obwohl ihr Ehemann auch Eigentümer einer weiteren Wohnung war.

In der Folge trennte sich das Ehepaar, was zur Folge hatte, dass die ursprünglich gemeinsame Wohnung steuerlich als Zweitwohnung berechnet wurde, da der nun getrennte Ehemann die angeforderte Erklärung nicht unterzeichnete, in welcher die Wohnung als Hauptwohnung der Familie angegeben wird.

Molti cittadini hanno provveduto già alcuni anni fa a chiedere ai Comuni il rimborso dell'imposta pagata in eccesso. A loro volta i Comuni hanno inoltrato le richieste a Roma, dove nel frattempo un'enorme quantità di istanze attende ormai da anni di essere liquidata.

Per i cittadini sarebbe molto importante trovare al più presto una soluzione, perché temono che i loro diritti cadano in prescrizione.

#### Mancata dichiarazione congiunta dei coniugi concernente l'abitazione principale

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica sottoponendo il seguente problema. La signora abita con la sua famiglia in un appartamento da tutti considerato abitazione principale, malgrado suo marito fosse proprietario anche di un altro appartamento.

Successivamente la coppia si è separata e, di conseguenza, l'appartamento originariamente condiviso è stato considerato ai fini fiscali come seconda casa, dato che il marito separato non firmava più la dichiarazione in cui l'alloggio figurava come abitazione principale della famiglia.

Die Überprüfungen haben ergeben, dass zudem die zweite Wohnung des Mannes als Zweitwohnung geführt wird.

Unser Lösungsvorschlag dazu war folgender:

Da für eine der Wohnungen das Anrecht auf Steuerbegünstigung für die Hauptwohnung besteht, warum nicht für die Wohnung, in welcher auch die Kinder den Wohnsitz haben?

Wir haben nun der Bürgerin geraten, eine Eigenerklärung über den Hauptwohnsitz abzugeben und darauf hinzuweisen, dass ihr Ehemann aus persönlichen Gründen nicht mitunterzeichnet.

Die Gemeinde hat diese Erklärung aber leider nicht angenommen.

Eine eindeutige Lösung dieser Problematiken könnte sicherlich durch eine entsprechende Gesetzesänderung erfolgen.

Ungerechte Besteuerung einer Garage, die als Zubehör zur Erstwohnung im angrenzenden Gemeindegebiet erworben wurde

Ein Bürger hat sich an einer Genossenschaft beteiligt, die zum Zwecke gegründet wurde, eine Tiefgarage für die Anrainer zu errichten, die in unmittelbarer Umgebung wohnen.

Dalle verifiche è risultato che anche il secondo appartamento del marito risulta seconda casa.

Abbiamo dunque proposto la seguente soluzione:

Poiché per uno degli appartamenti valgono le agevolazioni fiscali previste per l'abitazione principale, perché non farle ricadere sull'alloggio in cui hanno la residenza anche i figli?

Abbiamo pertanto consigliato alla signora di presentare un'autocertificazione relativamente all'abitazione principale facendo presente che il marito non la firmava per motivi personali.

Purtroppo il Comune non ha accettato tale dichiarazione.

Sicuramente questo tipo di problemi potrebbe essere risolto in modo univoco tramite un'opportuna modifica di legge.

Tassazione erronea di un garage acquistato come pertinenza di una prima casa situata nel Comune confinante

Un cittadino ha aderito a una cooperativa costituita allo scopo di realizzare un garage interrato per i residenti di una determinata zona. Il cittadino in questione, essendo in

Der Bürger wurde, da er alle Voraussetzungen erfüllte zugelassen und erwarb nach dem Bau eine Garagenbox als Zubehör zu seiner Wohnung, die in der angrenzenden Gemeinde, jedoch in unmittelbarer Nachbarschaft liegt.

Nun weigert sich die Gemeindeverwaltung der Gemeinde, in welcher sich die Garagenbox befindet, diese Garage als Zubehör zu seiner Wohnung anzuerkennen, obwohl alle Voraussetzungen gemäß Art. 817 des Bürgerlichen Gesetzbuches gegeben sind.

Der Steuerbeamte beruft sich einzig und allein auf ein Rundschreiben des Ministeriums, in welchem beispielgebend angeführt wird, dass eine Pertinenz im Normalfall nicht gegeben ist, wenn die Zubehörfläche in einer anderen Gemeinde liegt.

Bei genauerer Betrachtung des Sachverhaltes kann aber dieses Rundschreiben im gegebenen Fall nicht angewandt werden, da ja dieselbe Gemeinde den Bau dieser Garagen vorangetrieben und mit den entsprechenden Zugangsbedingungen genehmigt und ermächtigt hat.

Ich persönlich finde es sehr schade, dass die Verwaltung hier auf ihrem

possessione di tutti i requisiti richiesti, è stato accolto nella cooperativa e alla conclusione dei lavori ha acquistato un garage come pertinenza del proprio appartamento situato nelle immediate vicinanze, ma nel territorio del Comune limitrofo.

Ora l'amministrazione del Comune in cui si trova il garage si rifiuta di riconoscerlo come pertinenza dell'appartamento, anche se sono soddisfatti tutti i requisiti previsti dall'art. 817 del Codice civile.

Il funzionario dell'ufficio tributario fa riferimento esclusivamente a una circolare del ministero secondo la quale, di norma, non può essere considerata pertinenza un'area che si trova in un altro Comune.

Ma a un esame più attento della questione detta circolare non appare applicabile in questo caso, dato che lo stesso Comune aveva a suo tempo promosso la costruzione dei garage autorizzando le relative modalità di accesso.

Personalmente mi dispiace molto che l'amministrazione resti sulle sue

Standpunkt verhart und dem Bürger nicht zu seinem Recht verhilft.

Ebenso ist die Anzahl der Beschwerden betreffend die **Bautätigkeit** sehr hoch.

In sehr vielen Fällen geht es um die Einhaltung der vorgegebenen Grenz- und Gebäudeabstände zum Nachbargrundstück oder zum Nachbarhaus hin.

In solchen Situationen wäre es sehr wichtig, dass die Gemeinden vor Ausstellung der Baukonzessionen diesen wichtigen privatrechtlichen Aspekt überprüfen und somit eine korrekte Bautätigkeit ohne Nachbarschaftsstreitigkeiten fördern.

Fehlerhafte Benutzungsgenehmigung aus dem fernen Jahr 1968

Eine junge Frau kaufte vor einem halben Jahr eine kleinere Dachgeschosswohnung in einem Kondominium aus dem Jahr 1968. Bevor sie einzieht möchte sie in dieser alten Wohnung einiges sanieren. Da ein Nachbar befürchtet, sie ändere unbefugt etwas an der Fassade, machte er eine Eingabe bei der Gemeinde. Diese kontrollierte nun den alten Bauakt und musste feststellen, dass die Wohnung vor 47 Jahren nicht gemäß dem eingereichten Projekt errichtet wurde.

posizioni e non riconosca le buone ragioni del cittadino.

Anche il numero dei reclami relativi all'**attività edilizia** è considerevole.

In moltissimi casi il motivo del contendere è il rispetto delle distanze prescritte di confini e fabbricati dal fondo o dalla casa del vicino.

In tali situazioni sarebbe molto importante che i Comuni, prima di rilasciare la concessione edilizia, esaminassero questo importante aspetto di natura privatistica, favorendo in tal modo un'attività edilizia corretta senza contenziosi tra vicini.

Errore in una licenza d'uso risalente al lontano 1968

Circa sei mesi fa una giovane donna ha acquistato una piccola mansarda in un condominio costruito nel 1968. Prima di andare ad abitarci voleva ristrutturare alcune parti dell'appartamento, alquanto datato. Un vicino di casa, temendo volesse modificare abusivamente la facciata, ha inoltrato una segnalazione al Comune, che esaminando la vecchia pratica edilizia ha constatato che già 47 anni prima l'appartamento era stato costruito difformemente dal progetto presentato.

Die Übereinstimmung mit dem genehmigten Projekt war nie gegeben, auch nicht zum Zeitpunkt der Benutzungsgenehmigung, in welcher von der Gemeinde bestätigt wird, dass die Wohnung gemäß Projekt errichtet wurde. Die Eintragung der materiellen Teilung im Grundbuch und Gebäudekataster entspricht hingegen der tatsächlichen Situation.

Als die Bürgerin nun von der Gemeinde aufgefordert wurde, entweder um eine Baukonzession im Sanierungswege anzusuchen oder die Wohnung gemäß Projekt rückzubauen, wandte sie sich an die Volksanwaltschaft.

Klar ist, dass der Käuferin keine Fahrlässigkeit vorgeworfen werden kann, und sie nicht für eine Situation zur Verantwortung gezogen werden kann, die 47 Jahre zurückliegt.

Beim Abschluss des Kaufvertrages wurde auch wie üblich die Situation im Grundbuch und Kataster kontrolliert und zudem das Bestehen der Baukonzession vom Notar bestätigt, der natürlich davon ausgehen muss, dass Baukonzession und Benutzungsgenehmigung übereinstimmen.

Es ist sehr schwer nachzuvollziehen, dass vor Abschluss eines Kaufvertrages

L'alloggio non era mai stato conforme al progetto approvato, nemmeno al momento del rilascio della licenza d'uso da parte del Comune che di fatto confermava tale conformità. L'annotazione della divisione materiale nel libro fondiario e nel catasto urbano, invece, corrispondeva alla situazione effettiva.

Quando il Comune ha ordinato all'interessata di richiedere una concessione edilizia in sanatoria o di ricostruire l'appartamento secondo il progetto originale, questa si è rivolta alla Difesa civica.

È chiaro che l'acquirente non può essere accusata di negligenza né può ritenersi responsabile di una situazione risalente a 47 anni fa.

Al momento della stipulazione del contratto di compravendita si è provveduto come al solito a verificare la situazione tavolare e catastale e il notaio ha confermato l'esistenza della concessione edilizia partendo dal presupposto che quest'ultima e la licenza d'uso coincidessero.

Si fa fatica a comprendere come mai prima della stipulazione di un contratto di

der bauliche Werdegang vor 47 Jahren rekonstruiert werden muss und die Richtigkeit der Erklärung der Gemeinde zu kontrollieren ist.

Dadurch, dass bei widerrechtlicher Bauführung keine Verjährungsfrist oder Ersitzungsfrist greift, können theoretisch Fehler immer und zu jeder Zeit eingewendet werden und gerade bei alten Bauten kann es aufgrund ungenauer und fehlerhafter Arbeit der Ämter vor 50 Jahren in Zukunft immer wieder zu solchen Vorfällen kommen.

Lösungsansätze dabei könnten in einem neuen Urbanistikgesetz umgesetzt werden.

Dies könnte einerseits eine Unbedenklichkeitserklärung der Gemeinde sein, die vor einem Kaufvertrag verpflichtend einzuholen ist oder auch eine Art Verjährungsfrist, nach welcher die Baufehler nicht mehr beanstandet werden können.

Warum kann die im Jahr 2011 noch verfügbare Baumasse aufgrund einer energetischen Sanierung in einem zweiten Moment nicht mehr realisiert werden?

Eine Bürgerin hat im Jahr 2011 ihr Wohnhaus saniert und hierfür einen Kubaturbonus von 200 Kubikmeter

compravendita sia necessario ricostruire l'iter edilizio di 47 anni prima e controllare la correttezza della dichiarazione rilasciata dal Comune.

Il fatto che in caso di abuso edilizio non siano previsti né termini di prescrizione né usucapione fa sì che in teoria eventuali errori siano contestabili sempre e comunque e che proprio quando si tratta di edifici vetusti possano verificarsi in futuro altri casi simili se 50 anni prima gli uffici hanno svolto il loro lavoro in modo poco accurato o errato.

Una nuova legge urbanistica potrebbe individuare soluzioni per questo tipo di problematiche.

Si potrebbe ad esempio prevedere da un lato l'obbligo di richiedere un nulla osta al Comune prima della stipulazione di un contratto di compravendita, dall'altro stabilire che alla scadenza di determinati termini prescrizionali un abuso edilizio non possa più essere contestato.

Perché la parte residua e non utilizzata di un bonus cubatura assegnato per una riqualificazione energetica nel 2011 non può essere sfruttata in un secondo momento?

Nel 2011 una cittadina ha ristrutturato la propria abitazione ottenendo un bonus cubatura di 200 metri cubi, di cui 10 ne

erhalten, wovon sie sofort 10 Kubikmeter im Zuge der Arbeiten verwendete.

Im Jahr 2015 wollte sie nun die verbliebenen 190 Kubikmeter Wohnkubatur verbauen, bekam jedoch von der Gemeindeverwaltung keine Baukonzession, da zwischenzeitlich mit Beschluss der Landesregierung Nr. 964 vom 5.8.2014 festgelegt wurde, dass der Energiebonus nur einmal im Rahmen einer einzigen energetischen Sanierungsmaßnahme an einem Gebäude in Anspruch genommen werden kann.

Vor diesem Beschluss der Landesregierung war es aber grundsätzlich möglich, den Bonus mit unterschiedlichen baulichen Maßnahmen zu verschiedenen Zeitpunkten auszunutzen.

Ich finde, dass diese Auslegung des neuen Beschlusses der Landesregierung und somit die Ablehnung einer Baukonzession nicht korrekt ist. Im Beschluss gibt es keine Übergangsbestimmung und es wird auch nicht von einer rückwirkenden Anwendung gesprochen, sodass meiner Ansicht nach diese Auslegung der neuen Bestimmungen zu restriktiv ist.

Meines Erachtens kann eine neue, restriktivere Vorgabe im Sinne einer

ha utilizzati subito durante i lavori.

Quando nel 2015 ha deciso di utilizzare i rimanenti 190 metri cubi non ha però ottenuto la concessione edilizia dal Comune perché nel frattempo la delibera della Giunta provinciale n. 964 del 5 agosto 2014 aveva stabilito che il bonus può essere utilizzato una sola volta in un unico intervento di riqualificazione energetica.

Prima di detta delibera però il bonus poteva essere ripartito su interventi edilizi diversi realizzati in tempi diversi.

Ritengo che l'interpretazione della nuova delibera della Giunta provinciale e il conseguente diniego della concessione edilizia non siano corretti. La delibera non contiene alcuna norma transitoria e non parla di applicazione retroattiva, pertanto ritengo che tale interpretazione della nuova normativa sia troppo restrittiva.

A mio parere il principio della buona amministrazione impone che l'adozione

guten Verwaltung nur in die Zukunft gerichtet sein und alte, bereits vorher realisierte Kubaturerhöhungen sollten und können nicht für einen Ausschluss oder eine Berechnung in der Zukunft in Betracht gezogen werden. Dies entspricht dem Grundsatz auf Rechtssicherheit, die jeder Bürger haben sollte und auf welche auch bei neuen Bestimmungen nicht verzichtet werden sollte.

Unterschiede zwischen der aktuellen digitalen Katastermappe und der historischen Mappe

Ein Bürger, der seine alte Trockenmauer sanieren wollte, hatte es verabsäumt, um eine Baukonzession anzusuchen. Auf die entsprechende Mitteilung der Gemeinde hin reichte der Bürger sofort ein Projekt ein und ersuchte um die Ausstellung der Baukonzession im Sanierungswege.

Bei Überprüfung des Sachverhaltes stellte nun die Gemeinde fest, dass die Katastergrenze einen halben Meter hinter der Trockenmauer verläuft und forderte den Bürger auf bei der Gemeinde ein Ansuchen um den Erwerb des entsprechenden Grundes (mit Teilungsplan usw.) zu stellen.

Da dieser Aufwand in keinem Verhältnis zur Sanierung der Trockenmauer stand,

di un nuovo criterio più restrittivo sia efficace solo per il futuro e che dunque gli aumenti di cubatura già concessi non possano venir revocati o comunque detratti ai fini di interventi successivi. Ciò corrisponde al principio della certezza del diritto, che ogni cittadino deve avere e alla quale non si deve mai rinunciare anche in sede di nuove normative.

Differenze tra l'attuale mappa catastale digitale e la mappa storica

Un cittadino che intendeva ristrutturare un vecchio muro a secco si era dimenticato di richiedere la concessione edilizia. Ricevuto l'avviso dal comune, aveva immediatamente presentato il relativo progetto chiedendo il rilascio della concessione edilizia in sanatoria.

Esaminando la questione il Comune aveva però accertato che il confine catastale correva mezzo metro dietro il muro a secco e ha invitato pertanto l'interessato a presentare domanda per acquisire il relativo terreno (con piano di frazionamento ecc.).

Dal momento che tale onere risultava del tutto sproporzionato rispetto alla

sprach der Bürger bei der Volksanwaltschaft vor.

Bei einem Lokalaugenschein und einer Aussprache mit dem zuständigen Verantwortlichen des Katasteramtes wurde festgestellt, dass die hundert Jahre alte Trockenmauer exakt der historischen Katastermappe entspricht und diese den Grenzverlauf darstellen muss.

Aus diesem Grunde konnte die neue Katastermappe berichtigt werden und die Baukonzession zur Sanierung der Trockenmauer ausgestellt werden.

Schlussfolgernd zu den zahlreichen Beschwerden der Bürger in Zusammenhang mit der Bautätigkeit und den urbanistischen Vorschriften möchte ich im Allgemeinen darauf hinweisen, dass die gesetzlichen Bestimmungen in diesem Bereich sehr vieles vorschreiben und dann auch wieder unzählige Ausnahmen vorsehen.

Die unendliche Konventionierung von Wohnflächen ist ebenso unverständlich wie die unterschiedlichste Handhabung von bestehender Baumasse im landwirtschaftlichen Grün.

Grundsätzlich wäre eine **Vereinfachung des Landesraumordnungsgesetzes dringend notwendig.**

ristrukturazione del muro a secco, il cittadino si è rivolto alla Difesa civica.

Un sopralluogo e un incontro con il competente funzionario dell'Ufficio del catasto hanno evidenziato che quel muro a secco vecchio di cento anni corrispondeva esattamente alla mappa catastale storica e alla linea di confine originale.

Ciò ha permesso di rettificare la nuova mappa catastale e di rilasciare la concessione edilizia per la ristrutturazione del muro a secco.

A conclusione di questa panoramica degli innumerevoli reclami presentati dai cittadini in merito all'attività edilizia e alla normativa urbanistica, vorrei far presente che le disposizioni di legge in materia contengono moltissime prescrizioni e prevedono altresì numerose eccezioni.

La gente fatica a capire tanto l'interminabile durata del vincolo nell'edilizia convenzionata quanto le varie modalità di gestione delle cubature nel verde agricolo.

In linea di principio sarebbe **estremamente necessaria una semplificazione della legge**

Neuer gemeinsam errichteter  
Zufahrtsweg zu zwei Hotelbetrieben

Wegen erheblicher Schwierigkeiten hinsichtlich der verfügbaren Parkflächen und der nicht grundbücherlich geregelten Zufahrt über einen Hoferschließungsweg im privaten Eigentum des Nachbarn wandte sich ein Bürger an die Volksanwaltschaft.

Bei einer Aussprache mit der Gemeinde und allen beteiligten Nachbarn konnte für die betroffenen Hotelbetriebe eine sehr gute Lösung gefunden werden. Aufgrund einer gemeinsam erarbeiteten Vereinbarung verpflichteten sich die beiden Hotelbetriebe den Bau einer neuen Zufahrtsstraße auf einer alten Trasse eines früher bestandenen Gemeindeweges zu errichten. Die Gemeinde wiederum verpflichtete sich ihrerseits die Flächen zur Verfügung zu stellen, die Planung des Weges zu übernehmen und die dann folgende Instandhaltung zu tragen.

In diesem Fall konnte unter Mithilfe der Volksanwältin eine gemeinsame gute Lösung für alle Beteiligten gefunden werden, die als Beispiel in diesem Bericht nicht fehlen darf.

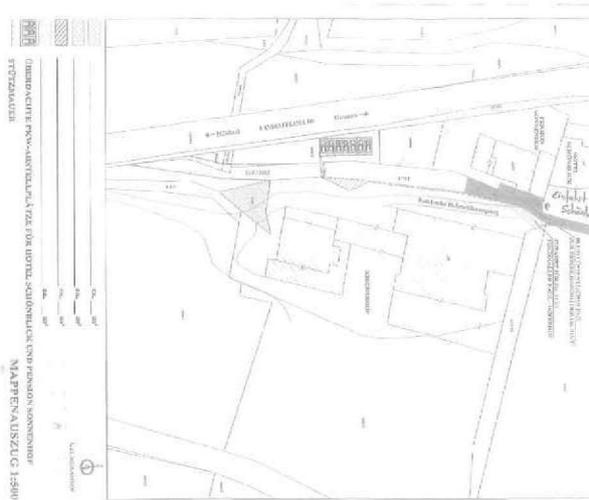
**urbanistica provinciale.**

Una nuova strada di accesso a due hotel  
costruita di comune accordo tra i  
proprietari

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica a causa dei notevoli problemi sorti a causa della scarsa disponibilità di parcheggi e della mancata intavolazione dell'accesso alla sua proprietà tramite la strada poderale situata sulla proprietà del vicino.

Un incontro organizzato con il Comune e con tutti i vicini coinvolti ha consentito di addivenire a un'ottima soluzione per entrambi gli hotel interessati. I due esercizi alberghieri si sono impegnati di comune accordo a costruire un nuovo accesso sul tracciato di una vecchia strada comunale non più esistente. Il Comune a sua volta si è impegnato a mettere a disposizione le superfici, a farsi carico della progettazione della strada e a provvedere alla successiva manutenzione.

Questo è un caso che grazie all'aiuto della Difensora civica si è risolto positivamente per tutti i soggetti coinvolti, e noi non possiamo fare a meno di citarlo in questa relazione.



### Astronomische Abwasserrechnung aufgrund eines Rohrbruches

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, da ihre letzte Rechnung für den Trinkwasser- und Abwasserverbrauch für ihr Einfamilienhaus eine astronomische Höhe von über 15.000 Euro aufwies.

Dieser Wasserverbrauch erfolgte aufgrund eines Rohrbruches im Garten der Bürgerin, dessen Wartung der betroffenen Bürgerin obliegt und der auch nicht sofort erkannt wurde, sodass eine Menge ausgetretenes Wasser einfach im Erdreich versickerte. Dies wurde auch durch ein entsprechendes Gutachten durch einen Techniker belegt.

Nach mehreren Aussprachen mit der Gemeindeverwaltung konnte man sich darauf einigen, dass die



### Una bolletta per le acque di scarico astronomica a causa della rottura di un tubo

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica perché l'ultima bolletta per l'acqua potabile e le acque di scarico della sua casa unifamiliare ammontava all'incredibile importo di oltre 15.000 euro.

L'eccessivo consumo d'acqua era dovuto alla rottura di una tubazione posta nel giardino dell'interessata, alla quale competeva di per sé la manutenzione. La rottura però era passata a lungo inosservata e nel frattempo una grande quantità di acqua era fuoriuscita nel terreno, come fu successivamente accertato anche dalla relativa perizia tecnica.

Dopo diversi colloqui con l'amministrazione comunale si è concordato che la bolletta dell'acqua

Trinkwasserrechnung zur Gänze gezahlt werden muss, da das gesamte Wasser auch verbraucht wurde. Hinsichtlich der Abwassergebühr konnten wir jedoch eine sehr gute Lösung für die Bürgerin finden.

Hinsichtlich der Abwassergebühr verwiesen wir auf den Umstand, dass das ausgetretene Wasser direkt auf dem Grundstück im Erdreich versickerte und diese Abwassermenge in keinster Weise die Abwasserrohre und die Kläranlage belastete.

Um dieses Problem nun für alle zukünftigen Fälle von Rohrbrüchen zu lösen, fasste die Gemeindeverwaltung einen Grundsatzbeschluss, indem sie für solche Vorkommnisse nun vorsieht, dass der Tarif reduziert wird und jener Betrag zu zahlen ist, der dem durchschnittlichen Verbrauch der letzten drei Jahren entspricht.

Mit dieser neuen und korrekten Berechnungsmethode wurde die Abwasserrechnung auf eine angemessene Summe herabgesetzt, die die Bürgerin dann auch gerne zahlte.

potabile sarebbe stata pagata per intero, in quanto l'acqua era stata effettivamente consumata. Per quanto riguarda invece il canone delle acque di scarico siamo stati in grado di trovare una soluzione molto buona per la cittadina interessata.

La Difesa civica ha fatto presente infatti che l'acqua fuoriuscita era penetrata direttamente nel terreno e non aveva quindi gravato in alcun modo sull'impianto di scarico e di depurazione.

Per risolvere questo problema nell'eventualità di future rotture di tubazioni l'amministrazione comunale ha adottato una delibera di massima prevedendo per tali evenienze la riduzione della tariffa e il pagamento di un importo corrispondente al consumo medio degli ultimi tre anni.

Grazie a questo nuovo e più corretto metodo di calcolo l'importo della bolletta delle acque di scarico è stato adeguatamente ridotto con piena soddisfazione della cittadina.

### 3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Zuerst möchte ich mich bei den verschiedenen Landesämtern bedanken, die oft eine wertvolle Beratung zur Klärung der Rechtslage oder Erstellung von Gutachten im abgelaufenen Jahr geleistet haben und auch bei Anliegen, die die Gemeinden betreffen beratend zur Seite standen. So war eine konstruktive Zusammenarbeit möglich.

Aber es gibt auch über die Ämter der Landesverwaltung zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen ich hier einige ansprechen möchte.

#### **Wohnbauförderung**

Zuallererst möchte ich dem Südtiroler Landtag einen großen Dank für die im März 2016 beschlossenen Abänderungen zum Wohnbauförderungsgesetz Nr. 13 vom 17.12.1998 aussprechen. Mit diesen Änderungen können in Zukunft sehr viele Beschwerden der Bürger vermieden werden.

Diese Abänderungen bringen den Bürgern eine sehr große Erleichterung, da die Strafen herabgesetzt wurden, die Verjährungsfristen klar definiert sind und auch andere Verwaltungen

### 3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Innanzitutto vorrei ringraziare per la fattiva collaborazione i diversi uffici provinciali che nell'anno trascorso hanno offerto prezioso supporto sia nel chiarire il quadro giuridico che nella formulazione dei pareri, affiancandoci con la loro consulenza anche in questioni che riguardavano i Comuni.

Tuttavia anche l'attività degli uffici dell'amministrazione provinciale è spesso oggetto di reclami da parte dei cittadini. Di seguito ne illustrerò alcuni.

#### **Agevolazioni edilizie**

Esprimo innanzitutto il mio ringraziamento al Consiglio della Provincia di Bolzano per le modificazioni apportate nel marzo 2016 alla legge sull'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata del 17 dicembre 1998, n. 13, che in futuro consentiranno di ridurre notevolmente il numero dei reclami.

Si tratta di modifiche che vanno incontro ai cittadini, riducendo le pene, definendo chiaramente i termini prescrizionali e invitando anche altre amministrazioni a tener conto, prima dell'approvazione delle

aufgefordert sind, vor Genehmigung ihrer Verfahren auf die möglichen Verpflichtungen der Sozialbindung zu achten.

Im abgelaufenen Jahr kam es zu einer Flut an Beschwerden an die Volksanwaltschaft, alle betrafen den Widerruf der Wohnbauförderung mit entsprechender Rückzahlung der Förderung und gleichzeitiger Zahlung der Verwaltungsstrafe, die für die Bürger nicht nachvollziehbar waren.

Im Bericht möchte ich mich beschränken, eine kleine Auswahl an Beschwerden und abgelehnten Rekursen an das Wohnbaukomitee kurz zu beschreiben:

Widerruf der Wohnbauförderung nach Ableben des Fruchtnießers

Die Bürgerin, die sich an die Volksanwaltschaft wandte, war aufgefordert worden, die ihrem Bruder gewährte Wohnbauförderung zurückzuerstatten.

Ihr pflegebedürftiger Bruder hatte im Jahr 1996 nämlich um ein zinsfreies Darlehen für den Kauf eines Fruchtgenussrechtes einer Wohnung im Eigentum seiner Schwester erhalten.

Somit wurde auch nur das Fruchtgenussrecht mit der Hypothek und der 20-jährigen Sozialbindung belastet.

loro procedure, di eventuali obblighi derivanti dal vincolo sociale.

Nell'anno trascorso la Difesa civica è stata letteralmente sommersa da reclami riguardanti provvedimenti di revoca dell'agevolazione edilizia con relativo rimborso e contestuale richiesta di pagamento della sanzione amministrativa che risultavano incomprensibili ai cittadini.

Nella presente relazione mi limiterò a illustrare una piccola selezione di reclami e ricorsi respinti dal Comitato per l'edilizia residenziale.

Revoca dell'agevolazione edilizia in seguito a decesso dell'usufruttuario

La cittadina che si è rivolta alla Difesa civica era stata sollecitata a restituire l'agevolazione edilizia concessa al fratello non autosufficiente, che nel 1996 aveva ottenuto un mutuo senza interessi per l'acquisto del diritto di usufrutto su un appartamento di proprietà di sua sorella.

Di conseguenza soltanto il diritto di usufrutto era gravato dall'ipoteca e dal vincolo sociale ventennale.

Um die Rückzahlung dieses Darlehens zu erleichtern wurden dem Bruder in den Jahren 2005 und 2007 auch zusätzlich zwei Beiträge aus den Fonds für soziale Härtefälle gewährt, sodass das gesamte Darlehen vom Bruder zurückgezahlt werden konnte.

Im Jahr 2013 verstarb der Bruder.

Das Amt für Wohnbauprogrammierung leitete daraufhin das Verfahren für den Widerruf der Wohnbauförderung ein, da die Schwester als Eigentümerin der Wohnung der Umschreibung der Förderung auf ihren Namen nicht Folge leistete. Verwiesen wurde dabei auf den zwischenzeitlich neuen Artikel 55 des Wohnbauförderungsgesetzes, der besagt, dass der Eigentümer seine Zustimmung dazu geben muss, dass zu Lasten des nackten Eigentums die eventuelle Hypothek zur Sicherstellung des Darlehens eingetragen bzw. die Bindung des geförderten Wohnbaues angemerkelt werden muss und auf den neuen Artikel 69, der die Nachfolge in der Wohnbauförderung regelt.

Im gegebenen Fall wurde die Sozialbindung aber vor Inkrafttreten des neuen Artikels 55 eingegangen und die Rekursstellerin war niemals aufgefordert worden, die Zustimmung zur Eintragung der Hypothek und der Sozialbindung auf ihr Eigentum

Inoltre, per facilitare la restituzione del mutuo, nel 2005 e nel 2007 al fratello erano stati concessi due contributi dal Fondo Sociale d'Emergenza cosicché egli poté pagare tutto il mutuo.

Nel 2013 il fratello morì.

L'Ufficio Programmazione dell'edilizia agevolata quindi, dato che la sorella, proprietaria dell'appartamento, non provvedeva al trasferimento dell'agevolazione a suo nome, ha avviato il procedimento di revoca dell'agevolazione edilizia in base al nuovo art. 55 della legge sull'edilizia abitativa agevolata, secondo cui il proprietario deve acconsentire che l'eventuale ipoteca a garanzia del mutuo venga iscritta e il vincolo di edilizia abitativa agevolata annotato sulla nuda proprietà, e al nuovo art. 69 concernente la successione nell'agevolazione.

Ma in questo caso il vincolo sociale si è instaurato prima dell'entrata in vigore del nuovo art. 55 e alla ricorrente non è mai stato richiesto di acconsentire all'iscrizione dell'ipoteca e del vincolo sociale sulla sua proprietà, cosicché il Libro fondiario dopo la morte del fratello

abzugeben, sodass das Grundbuch nach dem Tod des Bruders auch die Löschung der Anmerkung des Fruchtgenussrechtes und die Löschung der Anmerkung der Sozialbindung und der Eintragung der Hypothek vornahm.

Tatsächlich sollte bzw. müsste nun die Rekursstellerin für eine Sozialbindung eintreten, die nicht mehr existent ist.

Trotz ausführlicher Erläuterungen des Sachverhaltes wurde der Rekurs abgelehnt und die Wohnbauförderung mit Strafe widerrufen, sodass die Bürgerin ihr Recht vor Gericht einklagen musste.

Widerruf der Wohnbauförderung wegen Umbauarbeiten, für welche auch um eine Unbedenklichkeitserklärung beim Amt angesucht wurde

Ein Bürger wandte sich im Jahr 2013 mit einem schriftlichen Antrag an die Abteilung Wohnungsbau, um entsprechende Beratung zu erhalten, da er in seiner Wohnung mit Sozialbindung Umbauarbeiten durchführen wollte.

Nach einer Aussprache mit dem Amt war der Bürger überzeugt, dass er sein Vorhaben durchführen könne und dies mit Sozialbindung möglich sei.

Im Jahr 2015 erhielt er nun die Mitteilung über den Widerruf der Wohnbauförderung wegen gerade

ha provveduto anche a cancellare l'annotazione del diritto di usufrutto, l'annotazione del vincolo sociale e l'iscrizione dell'ipoteca.

Di fatto ora la ricorrente dovrebbe subentrare in un vincolo sociale che non sussiste più.

Malgrado siano state addotte esaurienti spiegazioni sulla questione il ricorso è stato respinto, l'agevolazione edilizia è stata revocata ed è stata applicata una sanzione, cosicché la cittadina ha dovuto far valere i suoi diritti in via giudiziale.

Revoca dell'agevolazione edilizia a causa di interventi di ristrutturazione per i quali era stato richiesto il nulla osta dell'ufficio preposto

Nel 2013 un cittadino aveva inoltrato una richiesta scritta alla Ripartizione Edilizia abitativa per avere chiarimenti, essendo intenzionato a effettuare lavori di ristrutturazione nel suo appartamento sottoposto a vincolo sociale.

Dopo un chiarimento verbale con il suddetto ufficio il cittadino era convinto di poter realizzare il suo progetto compatibilmente con il vincolo sociale.

Nel 2015 ha ricevuto invece la comunicazione di revoca dell'agevolazione edilizia proprio a causa

dieser Umbauarbeiten, für welche er vor zwei Jahren vorgeschrieben hatte.

Nach Durchsicht des Schriftverkehrs aus dem Jahr 2013 stellt sich der Volksanwaltschaft schon die Frage, warum der Bürger keine offizielle Antwort auf sein Schreiben erhalten hat und warum nun das Amt erst nach zwei Jahren reagiert.

Beim Rekurs an das Wohnbaukomitee wurde dann gerade auf diesen Umstand verwiesen und der Bürger bat darum, nun in Kenntnis der Widerrechtlichkeit, die ursprüngliche Situation wieder herzustellen ohne dabei die Wohnbauförderung zu widerrufen.

Auch dieser Rekurs wurde abgelehnt mit der Begründung dass es kein Schreiben des Amtes gab, mit welchem der Bürger ermächtigt wurde, das Bauvorhaben zu realisieren.

Sehr viele Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft weil sie auch vom Amt selbst aufgefordert wurden, Rekurs beim Wohnbaukomitee einzureichen. Sie haben sehr große Erwartungen in die Entscheidungskompetenz dieses Komitees.

Ich erkenne jedoch einen großen Interessenskonflikt beim Wohnbaukomitee, da die

dei suddetti interventi di ristrutturazione, per i quali si era informato due anni prima.

Già esaminando la corrispondenza risalente al 2013 la Difesa civica si è chiesta come mai il cittadino non abbia ricevuto nessuna risposta ufficiale alla sua nota e perché l'ufficio competente abbia reagito soltanto due anni dopo.

Nel ricorso presentato al Comitato per l'edilizia residenziale si faceva riferimento proprio a questa circostanza e il cittadino – ora a conoscenza dell'illiceità del fatto – ha chiesto di poter ripristinare la situazione originaria senza revoca dell'agevolazione edilizia.

Anche tale ricorso è stato respinto, con la motivazione che non esisteva alcuna nota dell'ufficio preposto con la quale il cittadino veniva autorizzato a realizzare il suo intervento edilizio.

Moltissimi cittadini si rivolgono alla Difesa civica perché vengono sollecitati dallo stesso ufficio competente a inoltrare ricorso al Comitato per l'edilizia residenziale, riponendo molta fiducia nella competenza decisionale di tale organismo.

A mio avviso, tuttavia, il Comitato risente di un grave conflitto di interessi, dato che la decisione riguardo al ricorso viene

Rekursentscheidung vom selben Amt vorbereitet und geprägt wird, die den Sachverhalt bereits in erster Instanz bearbeitet hat.

Meiner Meinung nach könnte dieses Gremium, so wie es heute arbeitet, auch abgeschafft werden. In den seltenen Fällen, in denen ein Rekurs angenommen wird, könnte die Entscheidung des Amtes auch im Selbstschutzweg erfolgen, ohne dass Zeit und Geld in aufwändige Sitzungen verschwendet und unerfüllbare Hoffnungen gemacht werden.

Sinnvoll hingegen wäre eine unabhängige übergeordnete Stelle, die die Rekursanträge bearbeitet.

### **Hochschulförderung**

Dank der Vereinfachung der Verwaltungsbescheinigungen ist es heute in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung möglich, öffentliche Beiträge zu erhalten, indem die notwendigen Angaben durch eine einfache Ersatzerklärung gemacht werden können.

Wenn nun aber beim Ausfüllen des Antrages Fehler oder Ungenauigkeiten unterlaufen sind, trägt allein die erklärende Person die Verantwortung und die Folgen.

Ersatzerklärungen bei der öffentlichen

predisposta e orientata dallo stesso ufficio che si è già occupato in prima istanza della questione.

Ritengo che tale organismo, per come funziona attualmente, si potrebbe anche abolire. Nei rari casi in cui viene accolto un ricorso, la decisione dell'ufficio potrebbe essere presa anche in via di autotutela, evitando un notevole dispendio di tempo e denaro e senza alimentare speranze irrealistiche.

Sarebbe invece opportuno istituire un organismo indipendente e sovraordinato competente per i ricorsi.

### **Diritto allo studio**

Grazie alla semplificazione delle certificazioni amministrative, oggi in molti settori della pubblica amministrazione è possibile percepire contributi pubblici comunicando i dati necessari con una semplice dichiarazione sostitutiva.

Se però nel compilare la domanda sfuggono errori o imprecisioni, la responsabilità e le conseguenze ricadono unicamente sul dichiarante.

Infatti nelle dichiarazioni sostitutive

Verwaltung dulden nämlich kein Vergessen oder fehlerhaftes Ausfüllen.

Speziell im Bereich der Hochschulförderungen kommt es immer wieder zu Schwierigkeiten bei Studenten, da das Ansuchen und/oder die entsprechende Eigenerklärung oder Ersatzerklärung nicht korrekt erfolgte.

In diesen Fällen handelt es sich um junge Erwachsene, die telematisch durch Eigenerklärung die verschiedensten Angaben machen, die sich meines Erachtens auch nicht der Konsequenzen falscher Angaben bewusst sind.

Das Amt für Hochschulförderungen aber auch die Finanzwache führen jährlich Stichproben und Kontrollen über die Korrektheit der Angaben durch.

Eine unkorrekte Erklärung hat dann nicht nur verwaltungsrechtliche Folgen, wie die Rückerstattung des Betrages und Verwaltungsstrafen, sondern kann auch strafrechtliche Folgen haben, wenn betrügerische Absichten bestehen, da die Verwaltung verpflichtet ist, diese Fälle zur Anzeige zu bringen.

### **Arbeit**

Hauptthema im Bereich Arbeit sind Fragen und Beschwerden zum Thema Pflichtvermittlung von Menschen mit

presentate alla pubblica amministrazione non si ammettono né dimenticanze né errori di compilazione.

In particolar modo nel settore del diritto allo studio insorgono spesso difficoltà per gli studenti, dovute al fatto che la domanda e/o la relativa autocertificazione o dichiarazione sostitutiva non è stata compilata correttamente.

In questi casi si tratta di giovani adulti che comunicano i dati più disparati tramite autocertificazione per via telematica e spesso, a mio parere, non sono consapevoli delle conseguenze in caso di indicazioni erronee.

Ma sia l'Ufficio Diritto allo studio sia la Guardia di Finanza ogni anno effettuano controlli a campione per verificare la correttezza dei dati.

Una dichiarazione scorretta può comportare conseguenze non solo amministrative – come la restituzione dell'importo e le relative sanzioni – ma anche penali, se sussistono intenti fraudolenti, dato che l'amministrazione è tenuta a denunciare casi di questo genere.

### **Lavoro**

In questo ambito si registrano soprattutto domande e reclami riguardanti il collocamento obbligatorio delle persone

Behinderung.

Beanstandet wird das als überaus belastend empfundene Verfahren zur Eintragung in die entsprechende Arbeitslosenliste, wofür in einem Zeitraum von mehreren Monaten mindestens zwei Gutachten von Ärztekommisionen und mehrmalige Vorsprachen beim zuständigen Amt notwendig sind. Dies wird psychisch und körperlich als sehr belastend empfunden. Aber des weiteren wird auch die Tatsache beanstandet, dass nach definitiver Aufnahme in diese Arbeitslosenliste nicht der erhoffte Erfolg eintritt und der Wunsch nach einer Arbeitsstelle in sehr vielen Fällen unerfüllt bleibt.

Für am Arbeitsmarkt frei werdende Stellen werden fachlich gut ausgebildete und zu einhundert Prozent belastbare Mitarbeiter gesucht. In ein solches Profil passen nicht die Menschen mit Beeinträchtigung einfach nicht hinein, wobei bei vielen Fällen von Behinderungen es sogar notwendig ist, am Arbeitsplatz begleitet zu werden.

Wichtig zu wissen ist jedoch auch, dass Ende 2015 in den öffentlichen Verwaltungen in Südtirol immer noch 583 Stellen, die für Menschen mit Behinderung vorgesehen sind, nicht besetzt sind.

disabili.

Il procedimento per l'iscrizione nelle relative liste di disoccupazione, che nel giro di vari mesi richiede almeno due pareri di commissioni mediche nonché diversi colloqui con i funzionari dell'ufficio competente, è considerato eccessivamente gravoso sia dal punto di vista psicologico che fisico ed è spesso oggetto di reclami, così come il fatto che dopo l'iscrizione definitiva nella lista di disoccupazione non si ottiene il risultato sperato e in molti casi il desiderio di trovare un posto di lavoro non viene soddisfatto.

Per i posti che si liberano sul mercato del lavoro si cercano collaboratori adeguatamente istruiti e pienamente in grado di sopportare i carichi di lavoro. Le persone con disabilità semplicemente non corrispondono a tale profilo, anzi in molti casi hanno bisogno di essere accompagnate sul posto di lavoro.

Va però detto anche che alla fine del 2015 nelle pubbliche amministrazioni in provincia di Bolzano 583 posti riservati a portatori di handicap erano ancora scoperti.

Zu hoffen bleibt, dass in Zukunft die Fördermaßnahmen und Arbeitsintegrationsprojekte des neuen Landesgesetzes Nr. 7 vom 14. Juli 2015 zu greifen beginnen.

## Schule

### Falsch ausgestelltes Abschlussdiplom

Ein ehemaliger Schüler der italienischen Landesberufsschule wandte sich mit folgendem Problem an die Volksanwaltschaft.

Er schloss im Jahr 2011 seine Lehre ab und erhielt daraufhin das Abschlussdiplom „Mechaniker von Landwirtschaftsfahrzeugen“. Erst Jahre später wurde ihm bewusst, dass in seinem Diplom ein Fehler unterlaufen war, da er die Ausbildung als Automechaniker absolviert hatte, und auch deshalb bei Arbeitgebern als nicht geeignet für ihre angebotene Arbeitsstelle erschien. Der Bürger forderte nun eine Richtigstellung seines Diploms. Da seine Vorsprache in der Angelegenheit im Sekretariat der Schule nicht den gewünschten Erfolg brachte, intervenierte die Volksanwaltschaft mit dem Ergebnis, dass das Diplom umgehend richtiggestellt wurde.

È auspicabile che in futuro comincino a dare frutti gli interventi e i progetti di integrazione lavorativa previsti dalla nuova legge provinciale 14 luglio 2015, n. 7.

## Scuola

### Diploma rilasciato erroneamente

Un ex-alunno di una scuola professionale provinciale in lingua italiana si è rivolto alla Difesa civica per il seguente problema.

Dopo aver concluso il suo apprendistato nel 2011, ha ricevuto il diploma di qualifica come “Meccanico di macchine agricole”. Soltanto anni dopo si è reso conto che il suo diploma conteneva un errore, dato che in realtà la sua qualifica corretta era quella di “meccanico per automobili”, e anche per questo motivo veniva ritenuto non idoneo da potenziali datori di lavoro. Il cittadino ha quindi richiesto la rettifica del suo diploma, ma poiché il colloquio avuto con la segreteria della scuola non ha dato i risultati sperati, è intervenuta la Difesa civica e il diploma è stato corretto immediatamente.



## Sozialwesen

Ehefrau verliert nach Ableben des Ehemanns ungerechtfertigt das Anrecht auf das regionale Familiengeld für ihre zwei Kinder

Die Familie hat einen geschlossenen Hof und eigentlich immer das Kindergeld der Region für die beiden Kinder bezogen. Nach dem Tod des Vaters wurde dessen geschlossener Hof auf die Ehefrau und die beiden Kinder aufgeteilt.

Ab diesem Zeitpunkt bezog die Familie jedoch kein Kindergeld mehr, da das Vermögen zu hoch gewesen sei. In der Substanz des Vermögens hatte sich jedoch nichts geändert, vielmehr stand nun die Familie ohne Vater vor einer überaus schwierigeren Situation als vorher.

## Assistenza sociale

Dopo la morte del marito la moglie perde ingiustificatamente il diritto all'assegno regionale al nucleo familiare per i suoi due figli

La famiglia possiede un maso chiuso e di fatto ha sempre percepito per i due figli l'assegno per il nucleo familiare erogato dalla Regione. Dopo la morte del padre il maso chiuso di sua proprietà è stato suddiviso tra la moglie e i due figli.

Da allora la famiglia non ha più percepito l'assegno familiare, perché risultava in possesso di un patrimonio troppo alto. Ma in realtà non era cambiato nulla riguardo alla consistenza del patrimonio, anzi ora, senza il padre la famiglia si trovava in una situazione molto più difficile di prima.

Aufgrund einer Intervention der Volksanwältin beim zuständigen Amt wurde der betroffenen Familie die Möglichkeit zuerkannt, dass das landwirtschaftliche Wirtschaftsgebäude in der EEVE-Erklärung der Kinder weggelassen werden kann.

Das zuständige Landesamt versicherte, dass mit dieser neuen Interpretation zur EEVE-Erklärung die Familie rückwirkend um das regionale Familiengeld ansuchen kann und dementsprechend natürlich auch die Anleitungen zur EEVE-Erklärung ergänzt werden.

Grazie all'intervento della Difensora civica presso l'ufficio competente è stata riconosciuta alla famiglia la possibilità di non indicare nella DURP dei figli il fabbricato rurale ad uso strumentale.

L'ufficio provinciale competente ha garantito che in base a questa nuova interpretazione della DURP la famiglia può chiedere con effetto retroattivo l'assegno regionale al nucleo familiare e ovviamente verranno integrate in questo senso anche le istruzioni DURP.

**3.3. SCHWERPUNKT  
SANITÄTSBETRIEB**

Wir informieren über Patientenrechte und vermitteln bei Streitfällen, klären Mängel und Missstände auf und unterstützen bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerde werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, vermieden.

Bei den Beschwerden im Gesundheitsbereich wird zwischen jenen bezüglich Verwaltungsfragen und jenen bezüglich ärztlich-medizinischer Behandlungen unterschieden.

**Zahlung des Tickets auf Leistungen des Gesundheitsdienstes**

Zahlung des Tickets auf die vom Allgemeinmediziner verschriebene Erste-Hilfe-Leistung

In Bezug auf die Zahlung des Tickets auf

**3.3. AZIENDA SANITARIA**

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi per raggiungere una soluzione senza ricorrere all'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti e attraverso un approccio qualificato e completo alla trattazione dei casi consente di evitare processi destinati a non avere esito favorevole.

Le pratiche riguardanti il settore della sanità sono suddivise tra quelle di carattere amministrativo e quelle che hanno per oggetto i trattamenti medico-sanitari.

**Applicazione del ticket sulle prestazioni sanitarie**

Applicazione del ticket su una visita di pronto soccorso prescritta dal medico di base

Un tema piuttosto sentito anche nel corso

Erste-Hilfe-Leistungen gab es auch im Jahr 2015 verschiedene Beschwerden.

Vielen PatientInnen sind die in diesem Bereich geltenden Regeln noch nicht klar.

So berichtete uns ein Bürger, sich zu seinem Hausarzt begeben zu haben, weil er seit einigen Tagen unter schweren Bauchschmerzen litt. Sein Arzt befand es für notwendig, ihn an die Erste Hilfe weiterzuleiten, und stellte die entsprechende Verschreibung aus. Der Patient wurde auf der Erste-Hilfe-Station untersucht und mit einer Antibiotikatherapie entlassen. Kurz danach erhielt er eine Rechnung mit verschiedenen Beträgen. Verblüfft wandte er sich an die Volksanwaltschaft.

Wir haben ihm erklärt, dass die Erste-Hilfe-Leistungen Dringlichkeits- oder Notfallcharakter haben und jedenfalls gerechtfertigt sein müssen, wobei auch für diese das Ticket in Höhe von 15 Euro (Beschluss der Südtiroler Landesregierung Nr. 1862/2002) zu zahlen ist.

Für nicht dringende bzw. nicht gerechtfertigte Erste-Hilfe-Leistungen ist die Zahlung von 50 Euro sowie des Tarifs für jede einzelne Leistung

del 2015, che ha dato adito a diversi reclami, è rappresentato dall'applicazione del ticket sulle prestazioni ricevute al Pronto soccorso.

Non sono ancora chiare per molti pazienti le regole che disciplinano questo settore.

Nel caso di un signore in particolare, l'interessato ci ha riferito di essersi recato dal suo medico di medicina generale poiché soffriva di forti dolori addominali già da qualche giorno. Il suo medico ritenne necessario inviarlo ad una visita al Pronto soccorso e fece la relativa prescrizione. Il paziente fu visitato al Pronto soccorso e dimesso con una terapia antibiotica. Di lì a poco ricevette la fattura sulla quale comparivano diversi importi. Stupito, ha chiesto spiegazioni alla Difesa civica.

Abbiamo spiegato al signore che le prestazioni di pronto soccorso sono quelle prestazioni urgenti o di emergenza e comunque giustificate ed anche a quelle viene applicato il ticket di 15 euro. (delibera della Giunta provinciale n. 1862/2002).

Per le prestazioni di Pronto soccorso, che non sono urgenti ovvero non giustificate, si applica il costo di 50 euro + la tariffa per ogni singola prestazione.

vorgesehen.

Als aufschiebbar gelten Leistungen, die an den entsprechenden Stellen (Untersuchungen bei Allgemeinmedizinern oder fachärztlichen Ambulanzen) erbracht werden müssten: Wenn der Patient in diesen Fällen trotzdem Erste-Hilfe-Leistungen beansprucht, muss er dafür den entsprechenden Tarif zahlen.

Auch bei den vom Allgemeinmediziner verschriebenen Leistungen – wie die im vorliegenden Fall – handelt es sich nicht strikt um Erste-Hilfe-Leistungen. Es wird nämlich die Ansicht vertreten, dass der Allgemeinmediziner eine Art Erste-Hilfe-Leistung erbringt und dass die vom Patienten, der sich zur Erste-Hilfe begibt, beanspruchte Leistung als fachärztliche und nicht als dringende Leistung gilt und somit die Zahlung des Tickets bewirkt.

#### Zahlung des Tickets für die Kontrollvisite an einem falschen Tag

In diesem Fall hätte sich der Patient einer vom Facharzt infolge eines Unfalls verschriebenen Kontrollvisite im Krankenhaus unterziehen müssen. Der Patient verwechselte den Tag und ging am darauf folgenden Tag zur Kontrollvisite.

Sono considerate differibili quelle prestazioni che dovrebbero essere erogate nelle sedi opportune (visite presso il medico di medicina generale o ambulatori specialistici): se in questi casi il paziente si reca comunque al Pronto soccorso sarà tenuto al pagamento della tariffa.

Anche le prestazioni prescritte dal medico di medicina generale, come nel caso del signore non rientrano strettamente nelle prestazioni di pronto soccorso. Si ritiene, infatti, che il medico di medicina generale svolga una sorta di funzione di pronto soccorso, e quindi una volta che il paziente si reca al Pronto soccorso si sottoponga a una prestazione che non è più di emergenza, bensì specialistica quindi soggetta al pagamento del ticket.

#### Applicazione del ticket su una visita di controllo in un giorno sbagliato

In un altro caso il paziente doveva recarsi ad una visita di controllo in ospedale, prescritta dallo specialista in seguito ad un infortunio. Il paziente sbagliò giorno e vi si recò il giorno successivo a quello stabilito per la visita.

Zu einem späteren Zeitpunkt erhielt er die diesbezügliche Rechnung. So wandte er sich an die Volksanwaltschaft in der Überzeugung, die Rechnung sei eine Art Bestrafung dafür, dass er den Tag verwechselt hatte.

Wir haben dem Betroffenen erklärt, dass der Facharzt nach einem chirurgischen Eingriff oder einem Arbeitsunfall eine oder mehrere unentgeltliche Kontrollvisiten verschreiben kann. Erfolgen diese Visiten aus welchem Grund auch immer nicht am festgesetzten Tag, so werden sie als fachärztliche Leistungen eingetragen und müssen daher bezahlt werden.

#### Elektronische Patientenakte – Neuerliche Zustimmung zur Datenverarbeitung

Entsprechend den neuen Anforderungen der Datenschutzbehörde werden neuerlich Zustimmungen der Patienten zur Erstellung und zur Einsicht in die elektronische Patientenakte eingeholt.

Diese neuerlich vom Patienten eingeforderte Zustimmung wird von sehr vielen Bürgern als übertriebener Formalismus angesehen, zumal die notwendigen Auskünfte am Schalter nicht gegeben werden.

Diese elektronische Patientenakte ist nun

In seguito gli fu fatturato l'importo concernente questa visita. Si rivolse quindi alla Difesa civica ritenendo che la fattura fosse una sorta di misura punitiva per essersi sbagliato di giorno.

Abbiamo dovuto spiegare al signore che il medico specialista ha facoltà di prescrivere una o più visite di controllo gratuite a seguito di intervento chirurgico o di infortunio sul lavoro. Se, però, queste visite non sono effettuate alla data stabilita, per qualsivoglia motivo, esse vengono registrate come visite specialistiche e sono soggette quindi al pagamento previsto.

#### Il dossier sanitario elettronico – Nuovo consenso al trattamento dei dati

In conformità alle nuove indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali è richiesto un nuovo consenso da parte dei pazienti per la creazione e la visione del dossier sanitario elettronico.

Moltissimi cittadini percepiscono tale nuova richiesta di consenso come un formalismo esagerato, anche perché allo sportello non vengono fornite loro adeguate informazioni.

Il dossier sanitario elettronico è infatti

aber eine zusätzliche Sammlung von Gesundheitsdaten des Patienten, auf welche die verschiedenen Ärzte in den unterschiedlichen Krankenhäusern zugreifen können, ohne dass Akten umständlich hin und her geschickt werden müssen und mit welcher doppelte Untersuchungen und widersprüchliche Behandlungen verhindert werden sollen.

Diese Zustimmung zur elektronischen Patientenakte muss vom Patienten eingeholt werden, da somit sein Grundrecht auf Geheimhaltung seiner sensiblen Gesundheitsdaten eingeschränkt wird. Diese Zustimmung, und dies ist für den Patienten auch wichtig zu wissen, kann er jederzeit, und auch nur teilweise, widerrufen.

### **Die Fälle betreffend ärztliche Behandlung**

Im Jahr 2015 wurden 36 Verfahren betreffend mutmaßliche Behandlungsfehler eingeleitet. Zwölf davon betrafen Angelegenheiten in Zusammenhang mit Ärztekommisionen für Führerscheine, Anerkennung des Invaliditätsgrads u. ä.

Es handelt sich hier um einen sehr komplexen Bereich, in dem die Bearbeitungszeiten ziemlich lang sind.

un'ulteriore raccolta di dati sanitari del paziente accessibile al personale medico dei vari presidi ospedalieri senza bisogno di inviare ogni volta la documentazione medica, evitando così che si effettuino visite doppie e trattamenti contrastanti.

Il dossier sanitario elettronico necessita del consenso da parte del paziente in quanto limita il diritto fondamentale di quest'ultimo alla riservatezza dei dati sensibili sanitari. È importante che il paziente sappia che può revocare in ogni momento, anche solo parzialmente, il suo consenso al dossier sanitario.

### **I casi di trattamento medico-sanitario**

Per quanto riguarda questi casi nel 2015 sono state aperte 36 pratiche per presunti errori medici. Dodici hanno avuto per oggetto questioni riguardanti commissioni mediche per revisione patenti, grado di invalidità e altro.

In tale ambito i casi hanno carattere molto complesso e richiedono tempi di trattazione piuttosto lunghi.

Wenn ein Patient eine mit Unterlagen fundierte Beschwerde betreffend eine nicht korrekte ärztliche Behandlung oder einen Behandlungsfehler einreicht, melde ich dem Gesundheitsbezirk diesen Fall und bitte um eine Stellungnahme.

Bleibt die Überzeugung bestehen, dass der Patient einen Schaden erlitten hat, so melde ich den Fall direkt der Versicherung. In solchen Fällen kann die Volksanwaltschaft auch gerichtsmedizinische Gutachten beantragen, um den eingereichten Fall zu klären und eventuelle Verantwortungen auszumachen.

### **Arzt-Patienten-Gespräch**

Ich bemerke häufig, dass sich Patienten und Ärzte nur schwer verstehen. Das liegt sicherlich in erster Linie an dem chronischen Zeitmangel der Ärzte, die ihren Patienten nicht mehr als ein paar Minuten Gehör schenken können, was wiederum zu verschiedenen Problemen führt, wie die mangelnde Information über bestimmte medizinische Behandlungen und deren mögliche Folgen sowie das Gefühl, sich selbst überlassen zu sein, welches viele Patienten empfinden.

Wir versuchen, diesem Problem

Quando un paziente presenta un reclamo documentato riguardante un trattamento clinico non corretto o un errore medico, segnalo il caso al Compensorio sanitario competente chiedendo una presa di posizione.

Se persiste la convinzione che il paziente abbia subito un danno, lo segnalo direttamente all'assicurazione. In questi casi la Difesa civica ha anche la possibilità di richiedere pareri medico-legali atti a chiarire la questione e soprattutto a definire eventuali profili di responsabilità.

### **Colloqui medico-paziente**

Constato spesso che pazienti e medici faticano a capirsi. Certo la causa prima risiede nella cronica mancanza di tempo, per cui il medico non è in grado di dedicare più di qualche minuto ai suoi pazienti. Da ciò derivano diversi problemi: dalla scarsa informazione su determinati trattamenti medico-sanitari e sulle eventuali conseguenze al senso di abbandono che spesso i pazienti provano.

Per ovviare a questo problema tentiamo

entgegenzuwirken, indem wir versuchen, die Patienten und Ärzte in einem Gespräch zusammenzuführen, bei dem sie noch offene Fragen klären können. Wir haben gesehen, dass dies sehr oft gut funktioniert.

Viele Beschwerden und Vorsprachen erreichen die Volksanwaltschaft auch hinsichtlich der Arbeit der Ärztekommisionen für die Anerkennung der Zivinvalidität.

Die Entscheidungen der Kommission sind in einigen Fällen für die betroffenen Patienten nicht nachvollziehbar, zumal sie von den Ärzten nicht untersucht und auch hinsichtlich ihres Gesundheitszustandes nicht ausreichend befragt werden.

Die Patienten sind nach diesem Zusammentreffen mit der Kommission manchmal enttäuscht und berichten, dass sich die Ärzte nicht mit ihrer Behinderung auseinandergesetzt hätten. Die dann schriftlich erhaltene Entscheidung kann von Ihnen dann auch nicht nachvollzogen werden.

Reduzierung des Prozentsatzes der festgestellten Zivinvalidität trotz schwerer Krankheit ohne Heilungschancen

Eine ältere Frau mit einer schweren

di mettere in contatto pazienti e medici organizzando dei colloqui in cui si possano chiarire i punti rimasti senza risposta. Molto spesso questa soluzione si rivela efficace.

Molte persone si rivolgono alla Difesa civica per presentare reclami o chiedere un colloquio in riferimento all'attività delle Commissioni mediche per il riconoscimento dell'invalidità civile.

In alcuni casi i pazienti non riescono a comprendere le decisioni della Commissione medica, prese senza averli visitati e interrogati a sufficienza sul loro stato di salute.

Può capitare che i pazienti restano molto delusi dall'incontro con la Commissione, riferendo che i medici non hanno preso in considerazione il loro problema e che non riescono a capire come siano giunti alla decisione successivamente comunicata loro per iscritto.

Riduzione della percentuale di invalidità civile pur in presenza di patologia grave e irreversibile

Una signora anziana affetta da una grave

neurologischen Erkrankung, die progressiv verläuft und nicht heilbar ist, wandte sich an die Volksanwaltschaft, da sie in den letzten Jahren immer eine Zivilinvalidität von 75 Prozent erhielt und bei der letzten ärztlichen Untersuchung durch die zuständige Ärztekommision auf 50 Prozent zurückgestuft wurde. Diese Rückstufung war für sie keineswegs nachvollziehbar und brachte es auch mit sich, dass das Anrecht auf eine Zivilinvalidenrente nicht mehr gegeben war.

Gemeinsam mit der betroffenen Patientin versuchten wir nun einen Rekurs bei der ärztlichen Landeskommission für die Feststellung der Zivilinvalidität einzureichen, der dann auch angenommen wurde.

#### Neue Vereinbarung für die ärztliche Betreuung in den Seniorenwohnheimen der Provinz Bozen

Aufgrund dieser Vereinbarung wird in Zukunft die Betreuung der Insassen des Altersheimes mittels Ausschreibung an einen voraussichtlich jungen Arzt vergeben werden, der sich verpflichtet, eine bestimmte Grundversorgung abzudecken.

Das Recht auf freie Arztwahl eines jeden Heimbewohners, verbunden mit einem bestehenden Vertrauensverhältnis zum

patologia neurodegenerativa progressiva e incurabile, alla quale negli ultimi era stata riconosciuta un'invalidità civile del 75 %, si è rivolta alla Difesa civica perché la Commissione medica in occasione dell'ultima visita aveva abbassato la percentuale al 50 %. Tale decisione della Commissione è risultata del tutto incomprensibile all'interessata e l'ha inoltre privata del diritto alla pensione di invalidità civile.

Insieme alla paziente ci siamo attivate per inoltrare ricorso alla Commissione medica della Provincia di Bolzano per l'accertamento dell'invalidità civile, ricorso che è stato poi accolto.

#### Nuova convenzione per l'assistenza medica nelle residenze per anziani della provincia di Bolzano

In base a tale convenzione l'assistenza medica agli ospiti delle residenze per anziani in futuro sarà affidata tramite concorso a personale medico, presumibilmente di giovane età, tenuto a garantire una determinata assistenza di base.

In questo modo non viene rispettato il diritto di ciascun ospite delle case di riposo a scegliere il proprio medico di

jeweiligen Hausarzt, wird somit, gerade in dem Moment, in dem der alte Mensch seinen Arzt und dieses Vertrauensverhältnis am nötigsten hat, nicht respektiert.

Ich finde diese Entscheidung, einen einzigen Arzt für jede Struktur einzusetzen, sicher sinnvoll und einfach für die Verwaltung des Heimes. Für die betroffenen älteren Menschen ist es aber mit Aufnahme in die Struktur ein enormer und schwerer Einschnitt in ihr Recht auf freie Arztwahl und wird in der konkreten Anwendung für sie sicherlich mit vielen Schwierigkeiten verbunden sein.

base potendo contare su un rapporto di fiducia, e proprio in un momento in cui la persona avrebbe più bisogno del suo medico e di questo rapporto di fiducia.

Ritengo che la decisione di prevedere un unico medico per ogni residenza per anziani sia sicuramente opportuna e di semplice gestione per l'amministrazione della stessa. Tuttavia le persone anziane, nel momento in cui vengono accolte nella struttura, vedono sensibilmente e gravemente leso il loro diritto di scegliere liberamente il proprio medico. L'applicazione concreta della nuova disciplina comporterà per loro sicuramente una serie di difficoltà.

### 3.4. SCHWERPUNKT STAAT UND LOKALE STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind.

### 3.4. STATO E UFFICI STATALI LOCALI

In attesa che venga istituito in Italia il 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

Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

## **NISF**

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

### Fehlerhafte Rentenberechnung

Eine Bürgerin kam in die Volksanwaltschaft und verstand nicht, warum Sie vom NISF aufgefordert wurde, 14.400 Euro zurückzuzahlen. Sie war davon überzeugt, dass sie immer dieselben Daten übermittelte und sich auch ihr Einkommen in den letzten Jahren nicht wesentlich verändert hatte.

Die Volksanwaltschaft ersuchte das NISF, den Fall nochmals zu prüfen und es stellte sich tatsächlich heraus, dass die vom NISF vorgenommene Rentenkürzung und der entstandene Schuldenbetrag auf eine fehlerhafte Übertragung von Daten aus der Steuererklärung zurückzuführen war. Der

Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

## **INPS**

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo a chiarire in modo rapido e informale.

### Calcolo errato della pensione

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica perché non capiva il motivo per cui era stata invitata dall'INPS a restituire l'importo di 14.400 euro. Era convinta di aver trasmesso all'INPS sempre gli stessi dati e che anche il suo reddito fosse rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi anni.

La Difesa civica ha chiesto all'INPS di riesaminare il caso e così ne è emerso che effettivamente la riduzione della pensione operata dall'INPS e il relativo importo debitorio erano riconducibili a un'errata trascrizione di alcuni dati dalla dichiarazione dei redditi. L'errore è stato poi corretto d'ufficio.

Fehler wurde von Amts wegen richtiggestellt.

Rückzahlung von Bruttobeträgen für nicht gerechtfertigt erhaltenes Arbeitslosengeld

Ein Beamter der NISF-Außenstelle in Neumarkt hat über Jahre als Sachbearbeiter die Anträge um Arbeitslosengeld fehlerhaft bearbeitet, sodass das NISF nun alle Positionen für zehn Jahre rückwirkend überprüft. Dabei stellte sich heraus, dass zugunsten einer Reihe von Bürgerinnen und Bürgern zu viel Arbeitslosengeld ausbezahlt wurde. Die Betroffenen wurden nun aufgefordert, diese Beträge an das NISF zurückzuzahlen. Die Tatsache, dass jedoch die Bruttobeträge und nicht nur die zuviel erhaltenen Nettobeträge zurückverlangt werden, führte bei den Betroffenen und bei den ihnen zur Seite stehenden Patronaten zu sehr großem Unverständnis.

Eine Aussprache mit dem Direktor des NISF Bozen, Dr. Helmuth Warasin, ergab, dass das NISF richtigerweise die Bruttobeträge zurückfordern muss, dass das NISF allerdings nach erfolgter Rückvergütung eine Erklärung ausstellen wird, aufgrund welcher die Bürger einen Antrag um Rückvergütung der zuviel bezahlten und nicht geschuldeten Steuer

Restituzione di importi lordi per indennità di disoccupazione indebitamente percepita

Un impiegato della sede INPS di Egna aveva elaborato in modo errato per anni le domande per l'indennità di disoccupazione e ora l'INPS sta esaminando a ritroso tutte le posizioni degli ultimi dieci anni. Dal controllo è emerso che una serie di cittadini avevano ricevuto un'indennità di disoccupazione più alta del dovuto, e gli interessati sono stati pertanto invitati a restituire tali importi all'INPS. Quest'ultimo però ha richiesto la restituzione degli importi lordi e non degli importi netti percepiti in eccesso, creando notevoli incomprensioni con i diretti interessati e con i patronati che li assistevano.

La Difesa civica ha quindi contattato il direttore dell'INPS di Bolzano dott. Helmuth Warasin e appurato che la richiesta dell'INPS di restituzione degli importi lordi è corretta, ma che una volta recuperati gli importi l'INPS emetterà una dichiarazione che consentirà ai cittadini di chiedere all'Agenzia delle Entrate la restituzione dell'imposta pagata in

bei der Agentur der Einnahmen stellen können.

Mit der Agentur der Einnahmen konnte in diesem Zusammenhang geklärt werden, dass der Steuerpflichtige die Möglichkeit hat, die zuviel bezahlte Steuer als absetzbare Ausgabe vom Gesamteinkommen des kommenden Jahres abzuziehen, oder er kann den Steuersubstituten ersuchen, diese Leistung direkt bei der Berechnung der Steuerschuld des Einkommens zu berücksichtigen.

### Equitalia

Eine große Anzahl Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft, weil sie eine Steuerzahlkarte zugestellt bekommen haben.

Viele können sich nicht erklären wie sich dieser hohe Betrag zusammensetzt, und sehr viele davon kommen erst in dem Moment zu uns, wenn bereits alle Fristen abgelaufen sind und die Pfändung des Gehaltes oder des Kontokorrents bereits am Laufen ist.

Wichtig für die Bürger ist es dabei zu wissen, dass sich eine Steuerzahlkarte aus den verschiedensten Steuern und Gebühren, die bei unterschiedlichen öffentlichen Verwaltungen offen sind,

excesso e non dovuta.

In tale contesto si è potuto chiarire con l'Agenzia delle Entrate che il contribuente ha la possibilità di detrarre l'imposta pagata in eccesso come spesa deducibile dal reddito complessivo dell'anno successivo, oppure può chiedere al sostituto d'imposta di operare la deduzione direttamente all'atto del computo dell'imposta sul reddito.

### Equitalia

Un notevole numero di cittadini si rivolge alla Difesa civica dopo aver ricevuto una cartella esattoriale.

Molti di loro non sanno spiegarsi come si sia arrivati a un importo così alto e moltissimi si rivolgono a noi quando ormai tutti i termini sono già scaduti ed è già in atto il pignoramento dello stipendio o del conto corrente.

È importante in proposito che i cittadini sappiano che una cartella esattoriale è composta dalle diverse imposte e tasse pendenti presso le varie amministrazioni pubbliche.

zusammensetzt.

Zu den ursprünglich geschuldeten Beträgen werden die Strafe, die auch sehr hoch ausfallenden Verzugszinsen, die Einhebungsgebühr und die Spesen der Eintreibung hinzugefügt, sodass sich die ursprünglich zu zahlende Summe mitunter verdoppelt.

In diesen Fällen versuchen wir als Volksanwaltschaft dem Bürger den Sachverhalt zu erklären und weisen ihn auch darauf hin, dass, sollte diese ungerechtfertigt gefordert werden, er um Annullierung bei der Behörde und um Aussetzung des Verfahrens bei Equitalia ansuchen kann.

Es wird ihm auch die Möglichkeit der Ratenzahlung erläutert, die jedoch in vielen Fällen die eigenen Möglichkeiten bei weitem übersteigen.

#### Neues Verbraucherinsolvenzverfahren in Italien

Mit Gesetz Nr. 3 vom 27. Jänner 2012 wurde nun auch in Italien die Möglichkeit eines Verbraucherinsolvenzverfahrens beziehungsweise eines Schuldenregulierungsverfahrens für Konsumenten eingeführt.

Aufgrund der Tatsache, dass bis vor kurzem Durchführungsbestimmungen

Agli importi originariamente dovuti si aggiungono la sanzione, gli interessi di mora - che possono essere anche molto alti -, la tassa di riscossione e le spese di recupero, cosicché la somma originaria risulta talvolta raddoppiata.

In questi casi la Difesa civica cerca di spiegare al cittadino di quali imposte si tratta, facendogli anche presente che se la richiesta di Equitalia non è giustificata egli può chiedere l'annullamento dell'imposta all'organo competente, come pure la sospensione del procedimento presso Equitalia.

Al cittadino viene anche illustrata la possibilità del pagamento rateale, che però in molti casi il cittadino non riesce assolutamente a sostenere.

#### Nuovo procedimento per la composizione delle crisi da sovraindebitamento in Italia

La legge n. 3 del 27 gennaio 2012 ha introdotto anche in Italia la possibilità di ricorrere alla procedura per la composizione delle crisi da sovraindebitamento ovvero di regolarizzazione del debito del consumatore.

Fino ad oggi però tale procedura aveva trovato scarsa applicazione sia per la

fehlten und es beim Verfahren auch notwendig und unverzichtbar ist, sich durch einen Rechtsanwalt oder einen Wirtschaftsberater vertreten zu lassen, kam dieses Verfahren bis heute kaum zur Anwendung.

Bei einer Aussprache mit der Schuldnerberatung der Caritas kamen wir gemeinsam zu der Überzeugung, dass die Anwendung dieser neuen Bestimmungen auf alle Fälle für viele unschuldig Verschuldete angewendet werden sollte und wir uns gemeinsam darum bemühen werden, dass auch mittels einer öffentlichen finanziellen Unterstützung der Caritas, erste Privatinsolvenzverfahren für überschuldete Privatpersonen abgewickelt werden können.

Diesen Personen wird es aufgrund einer Offenlegung sämtlicher Einnahmen und des gesamten Vermögens und eines von der Gerichtsbehörde homologierten Tilgungsplanes, mit welchem alle Schulden auch nur teilweise bedient werden, ermöglicht, nach Erfüllung aller vom Richter auferlegten Verpflichtungen und Tilgungen, schuldenfrei zu werden.

Und dies wäre das größte Anliegen und der größte Wunsch aller jener Bürger, die

mancanza, da poco colmata, delle relative norme di attuazione, sia per l'obbligo inderogabile di farsi assistere nella procedura da un avvocato o da un commercialista.

Confrontandoci con il Servizio consulenza debitori della Caritas siamo giunti alla convinzione condivisa che queste nuove norme vadano assolutamente applicate nei molti casi di indebitamento incolpevole. Pertanto noi ci adopereremo insieme affinché siano avviati, anche grazie a un finanziamento pubblico della Caritas, i primi procedimenti per insolvenza a favore di privati sovraindebitati.

Queste persone, previa documentazione delle proprie entrate e della propria situazione patrimoniale e presentazione di un piano di ammortamento omologato dall'autorità giudiziaria, che può anche prevedere un onoramento solo parziale del debito, hanno la possibilità, una volta adempiuti tutti gli obblighi e gli ammortamenti imposti dal giudice, di ottenere l'esdebitazione, cioè di essere liberati dai debiti residui.

E questo è il più grande desiderio per tutti quei cittadini alle prese con una

bezüglich Zwangseintreibung von Steuern vorsprechen.

procedura di riscossione coattiva delle imposte.

### **Agentur der Einnahmen**

Die Zusammenarbeit mit der Agentur der Einnahmen erwies sich als äußerst bürokratisch und schwierig. Die Bürger bemängeln hauptsächlich die langen Wartezeiten. In einigen Fällen meldeten Rekurssteller, dass sie zwei ganze Tage auf ihren Turnus warten mussten.

### Besteuerung der von der Autonomen Provinz Bozen für Forschungsdoktorate vergebenen Stipendien

Die Agentur der Einnahmen erklärte im Jahr 2012 in einem Rechtsgutachten betreffend die Auslegung des Art. 50 Abs. 1 Buchst. c) des DPR Nr. 917/1986, dass die von der Autonomen Provinz Bozen vergebenen Stipendien im Sinne des Art. 4 des Gesetzes vom 13. August 1984, Nr. 476 von der Einkommenssteuer IRPEF befreit sind.

2015 haben einige Studierende allerdings von der Agentur der Einnahmen eine Zahlungsaufforderung betreffend die Einkommenssteuer IRPEF ab 2012 erhalten. Daraufhin hat die Volksanwaltschaft um nähere Erläuterungen ersucht.

### **Agenzia delle Entrate**

La collaborazione con l'Agenzia delle Entrate è stata molto burocratica e difficile. Oggetto di critiche da parte dei cittadini sono i lunghissimi tempi di attesa all'Ufficio Registro. In alcuni casi i ricorrenti hanno lamentato di aver dovuto aspettare addirittura due giorni prima di poter accedere al proprio turno.

### Trattamento fiscale delle borse di studio erogate dalla Provincia autonoma di Bolzano per i dottorati di ricerca

Nell'anno 2012 l'Agenzia delle Entrate - in un parere giuridico concernente l'interpretazione dell'art. 50 comma 1 lettera c) del DPR n. 917 del 1986 - affermava che le borse di studio erogate dalla Provincia di Bolzano sono esenti dal pagamento dell'IRPEF, ai sensi dell'art. 4 della legge 13 agosto 1984 n. 476.

Ora nel 2015 alcuni studenti hanno ricevuto dall'Agenzia delle Entrate un'ingiunzione di pagamento dell'IRPEF, a partire dall'anno 2012 in poi. Questo fatto ha dato spunto alla Difesa civica per richiedere ulteriori chiarimenti.

Die Agentur der Einnahmen antwortete, dass das Rechtsgutachten von 2012 aufgrund eines der Agentur Bozen übermittelten Schreibens der Centrale Normativa dell'Agencia delle Entrate zurückgenommen wurde. Laut diesem Schreiben sind nur jene Stipendien steuerbefreit, für die eine solche Befreiung ausdrücklich in Gesetzesbestimmungen vorgesehen ist. Im betreffenden Fall ist eine solche leider nicht vorhanden.

Laut diesem Gutachten ist das erhaltene Stipendium in Anwendung der ordentlichen Bestimmungen des Einheitstextes der Steuern auf das Einkommen (TUIR) bei der Berechnung des steuerpflichtigen Einkommens des Empfängers zu berücksichtigen, da es den Einkünften aus nicht selbständiger Arbeit gleichgestellt wird.

In Südtirol wurden seit 2012 zirka 300 Stipendien für Forschungsdoktorate vergeben. Die Empfänger müssen also rückwirkend ab 2012 die Einkommenssteuer IRPEF zahlen, obwohl sie ein Rechtsgutachten derselben Agentur der Einnahmen aus dem Jahr 2012 befolgt hatten.

Das Problem wurde mit dem Stabilitätsgesetz 2016 vom 28. Dezember 2015, Nr. 204 durch

Alla richiesta è stato poi risposto dall'Agencia delle Entrate che era stato revocato il parere precedente del 2012, a seguito di una nota dalla Direzione Centrale Normativa dell'Agencia delle Entrate, inoltrata all'Agencia di Bolzano. Secondo questa nota dell'Agencia centrale nell'esenzione possono rientrare solamente le borse di studio per le quali le disposizioni di legge prevedono specificamente l'esenzione: nel caso specifico non esiste purtroppo una tale norma.

Pertanto, si ritiene in questo parere che l'importo corrisposto come borsa di studio concorrerà alla determinazione del reddito imponibile del soggetto percipiente, in applicazione delle ordinarie regole del TUIR rientrando tra i redditi assimilati al lavoro dipendente.

Nella Provincia di Bolzano sono state erogate dall'anno 2012 ad oggi circa 300 borse di studio per dottorato di ricerca. I percettori devono quindi pagare l'IRPEF retroattivamente a partire dall'anno 2012, nonostante loro si siano conformati ad un parere dell'Agencia stessa dell'anno 2012.

Il problema è stato poi risolto con una modifica della norma inserito nella legge di stabilità 2016 – legge n. 204 del 28

Abänderung dieser Bestimmung gelöst, indem im betreffenden Artikel die Abs. 51 und 52 hinzugefügt wurden:

51. Im Art. 6 des Gesetzes vom 30. November 1989, Nr. 398 wird nach dem Abs. 6 der nachstehende Absatz eingefügt:

6-bis. Die als Stipendien für den Besuch von Fortbildungskursen und Spezialisierungslehrgängen, für Forschungsdoktorate, postgraduale Forschungstätigkeit und Fortbildungslehrgänge im Ausland von der Autonomen Provinz Bozen vergebenen Beträge sind von der Einkommenssteuer der natürlichen Personen seitens der Empfänger befreit.

52. Die Vorschriften laut Abs. 51 gelten im Sinne der geltenden Bestimmungen für jene Steuerzeiträume, für die die Feststellungs- und Einhebungsfristen noch offen sind.

Verdoppelung der Registergebühr bei Registrierung der Dekrete betreffend die Sozialbindung bei Wohnbauförderungen

Bis zum Frühjahr 2015 war es üblich, dass jährlich eine Vielzahl von Dekreten der Autonomen Provinz Bozen betreffend die Anmerkung der Sozialbindung bei der Wohnbauförderung im Sinne des Art. 32 Absatz 2 des D.P.R. Nr. 601 vom 29.09.1973 mit einem fixen Betrag an

dicembre 2015 inserendo all'articolo i commi 51 e 52:

51. All'articolo 6 della legge 30 novembre 1989, n. 398, dopo il comma 6 e' inserito il seguente:

6-bis. Le somme corrisposte a titolo di borsa di studio per la frequenza dei corsi di perfezionamento e delle scuole di specializzazione, per i corsi di dottorato di ricerca, per lo svolgimento di attività di ricerca dopo il dottorato e per i corsi di perfezionamento all'estero, erogate dalla provincia autonoma di Bolzano, sono esenti dall'imposta sul reddito delle persone fisiche nei confronti dei percipienti.

52. Le disposizioni di cui al comma 51 si applicano per i periodi d'imposta per i quali non siano ancora scaduti i termini di accertamento e di riscossione ai sensi della normativa vigente.

Raddoppio dell'imposta di registro per la registrazione dei decreti relativi al vincolo sociale nelle agevolazioni edilizie

Fino alla primavera 2015 la registrazione dei decreti della Provincia Autonoma di Bolzano relativi all'annotazione del vincolo sociale nelle agevolazioni edilizie avveniva solitamente ai sensi dell'art. 32, comma 2, del DPR n. 601 del 29.09.1973 dietro versamento dell'imposta di registro nella misura fissa di 232 euro e in

Registergebühr und der Nichtanwendung der Hypthekarsteuer zu einem Betrag in der Höhe von 232 Euro registriert wurden.

Mit einer Mitteilung der Agentur der Einnahmen von April 2015 wurde dem Amt für Wohnbauprogrammierung mitgeteilt, dass diese Anwendung der Befreiung von der Hypothekarsteuer nicht mehr möglich ist und ein zusätzlicher Betrag von 200 Euro zu entrichten ist.

Nach Rückfrage durch die Volksanwaltschaft wurde auch mitgeteilt, dass die jüngste Rechtsprechung und so auch ein entsprechender Rekurs der Agentur der Einnahmen vor dem Kassationsgerichtshof in Rom gegen eine Entscheidung der Steuerkommission 2. Grades von Bozen diese Befreiung auf bestimmte Wohnbauprogramme beschränken würde und jene von einer Region oder Provinz eingeführten Wohnbauprogramme ausgeschlossen wären.

Da nun meines Erachtens kein großer Unterschied zwischen Wohnbauprogrammen von Genossenschaften mit staatlicher Beteiligung oder jenen der Provinz besteht und grundsätzlich doch alle gleich zu behandeln wären, wäre es sicherlich angebracht, dass der

esenzione dall'imposta ipotecaria.

Una comunicazione dell'Agenzia delle Entrate dell'aprile 2015 informava l'Ufficio Programmazione dell'Edilizia agevolata che tale esenzione non era più possibile e che d'ora in avanti l'imposta ipotecaria era dovuta nella misura di 200 euro.

A una richiesta di chiarimento avanzata dalla Difesa civica l'Agenzia delle Entrate comunicava anche che in base alla giurisprudenza più recente e alla luce di un ricorso intentato dall'Agenzia presso la Corte di Cassazione di Roma contro la decisione della Commissione tributaria di 2 grado di Bolzano tale esenzione era ora limitata a determinati programmi edilizi e che ne erano esclusi quelli avviati dalle Regioni o dalle Province.

Poiché a mio parere non esiste una grande differenza tra programmi edilizi realizzati da cooperative a partecipazione statale e quelli della Provincia e in via di principio tutti andrebbero trattati allo stesso modo, sarebbe certamente opportuno che il legislatore eliminasse questa disparità di trattamento con

Gesetzgeber durch eine authentische Interpretation oder auch durch eine Ergänzung der Bestimmung diese ungleiche Behandlung aufhebt.

**Ministerium für Unterricht, Universität und Forschung**

Anerkennung der bei einer gesetzlich anerkannten Schule geleisteten Dienstzeit

Die Außenabteilung des Oberlandesgerichts Trient in Bozen hat mit Urteil vom 9. April 2014, Nr. 16 dem Antrag einer Bürgerin gegenüber dem Ministerium für Unterricht und der Autonomen Provinz Bozen auf Anerkennung der bei einer gesetzlich anerkannten Schule als Lehrkraft für das Fach Italienisch vor der Aufnahme in die Stammrolle geleisteten Dienstzeit für die dienst- und besoldungsrechtlichen Zwecke stattgegeben.

Laut Art. 485 des gesetzvertretenden Dekrets vom 16. April 1994, Nr. 297 wird die Dienstzeit außerhalb der Stammrolle des Lehrpersonals der Sekundar- und Kunstschulen bei staatlichen und diesen gleichgestellten Schulen für dienst- und besoldungsrechtliche Zwecke als Dienstzeit in der Stammrolle anerkannt. Gesetzlich anerkannte Schulen werden in dieser Bestimmung nicht genannt. Das

un'interpretazione autentica o anche con un'integrazione della norma.

**Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca**

Riconoscimento dei periodi di lavoro presso una scuola legalmente riconosciuta

La Corte d'Appello di Trento, Sezione Distaccata di Bolzano, ha accolto con sentenza n. 16 del 9 aprile 2014 la domanda di una cittadina, docente di italiano in una scuola media, nei confronti del MIUR e della Provincia Autonoma di Bolzano, di riconoscerle il servizio prestato presso una scuola legalmente riconosciuta, quale servizio pre-ruolo utile ai fini giuridici ed economici.

Secondo l'art. 485 del d.lgs. 16 aprile 1994 n. 297 al personale docente delle scuole di istruzione secondaria ed artistica, il servizio prestato presso le scuole statali e pareggiate in qualità di docente non di ruolo è riconosciuto come servizio di ruolo, ai fini giuridici ed economici. La norma non contempla le scuole statalmente riconosciute. La Corte d'Appello perviene alla conclusione che la

Oberlandesgericht kommt zum Schluss, dass die Bestimmung im weitesten Sinne auszulegen sei und demnach auch die Dienstzeit außerhalb der Stammrolle bei gesetzlich anerkannten Schulen im Sinne des Art. 485 anzuerkennen sei.

Dieses Urteil wurde nicht angefochten und dem Ministerium für Unterricht sowie der Autonomen Provinz Bozen am 4. Juni 2014 zwecks Umsetzung und Anwendung zugestellt. Obwohl die Volksanwaltschaft bereits mehrfach nachgefragt hat, haben weder das Ministerium noch die Provinz Bozen geantwortet. Es wurde auch noch kein Verfahrensverantwortlicher ernannt.

## Telecom

### Versetzen der Telefonmasten

Mehrere Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft, um sich zu vergewissern, ob die Zahlungsaufforderung seitens der Telecom für das Versetzen von Telefonmasten rechtmäßig ist.

Einige Bürger berichten, dass sie ihr Wohnhaus abreißen und an einer anderen Stelle ihres Grundstückes wieder errichten möchten, weshalb die Telefonmasten versetzt werden müssen. Die Telecom gibt diesen Anträgen statt, übermittelt den Grundbesitzern jedoch

norma vada interpretata in modo estensivo e che anche il servizio non di ruolo prestato presso le scuole legalmente riconosciute debba essere riconosciuto ai sensi dell'art. 485.

Questa sentenza non è stata impugnata ed è stata notificata al MIUR ed alla Provincia di Bolzano in data 4.6.2014 per la necessaria attuazione e applicazione. Il Ministero, nonostante diversi interventi della Difesa civica ed anche della Provincia di Bolzano non ha tuttora reagito. Non è stato nemmeno comunicato il responsabile del procedimento.

## Telecom

### Spostamento dei pali telefonici

Molti cittadini si rivolgono alla Difensora civica per accertarsi che la richiesta di pagamento delle spese per lo spostamento dei pali telefonici della Telecom Italia sia legittima.

Alcuni riferiscono di avere l'intenzione di demolire e ricostruire la casa di abitazione in un altro punto del terreno di loro proprietà e pertanto che è necessario spostare i pali telefonici. La Telecom accoglie queste richieste ma invia un preventivo delle spese che il proprietario dovrà sostenere per il relativo

einen Kostenvoranschlag für die Versetzung der Masten.

Der Volksanwaltschaft gelang es zugunsten der Bürger einzuschreiten, nachdem im Art. 92 Abs. 7 des „Kodexes der elektronischen Mitteilungen“, gesetzvertretendes Dekret vom 1. August 2003, Nr. 259 vorgesehen ist, dass ein Grundbesitzer das Recht hat, auf dem eigenen Grundstück jederzeit jegliche Neuerung durchzuführen, auch wenn diese die Entfernung oder die Verlegung der Anlagen, Drähte und Kabel erfordert, und dass er dafür keine Entschädigung schuldet, sofern in der die Dienstbarkeit begründenden Ermächtigung oder Verwaltungsmaßnahme nichts anderes bestimmt wurde.

Diese Bestimmung sowie der Umstand, dass es sich um eine Neuerung handelt, müssen der Telecom mitgeteilt werden, sodass die Gesellschaft selbst für die Kosten aufkommt.

spostamento.

La Difesa civica in questi casi è potuta intervenire a favore del cittadino, poiché l'articolo 92, comma 7 del Codice delle comunicazioni elettroniche, decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259 prevede che un proprietario di un terreno ha sempre la facoltà di fare sul suo fondo qualunque innovazione, ancorché essa importi la rimozione o il diverso collocamento degli impianti, dei fili e dei cavi, ne' per questi deve alcuna indennità, salvo che sia diversamente stabilito nella autorizzazione o nel provvedimento amministrativo che costituisce la servitù.

Questa disposizione e il fatto che l'intervento costituisce un'innovazione deve essere fatto presente alla società in modo che le spese vengano assunte da Telecom Italia stessa.

### 3.5. WOHNBAUINSTITUT

#### SCHWERPUNKT

Die Beziehungen zum Institut für sozialen Wohnbau sind von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung geprägt.

Da es sich bei diesen Fällen nicht ausschließlich um rein juristische oder verwaltungstechnische Angelegenheiten handelt, sondern vielmehr Bürger mit familiären, sozialen oder ökonomischen Problemen an die Volksanwaltschaft herantreten, müssen mit sämtlichen Mitarbeitern des Institutes konstruktive und breit gefächerte Gespräche geführt werden.

Die Mehrzahl der Fälle im Jahr 2015 betraf die Gesuche um Wohnungstausch.

Mieterin des Wohnbauinstitutes wird nach 25 Jahren aufgefordert in eine kleinere Wohnung umzuziehen

Die Beschwerdeführerin wurde nach 25 Jahren als Mieterin des Wohnbauinstitutes aufgefordert in eine kleinere Wohnung zu ziehen, nachdem ihre Kinder aus der Wohnung ausgezogen waren und diese nun unterbesetzt war.

Diese Aufforderung brachte die Beschwerdeführerin in eine

### 3.5. ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

I rapporti con l'Istituto per l'edilizia sociale sono improntati a stima e fiducia reciproca.

Poiché i casi concernenti questo settore non toccano esclusivamente questioni giuridiche o amministrative, ma coinvolgono anche problemi di natura familiare, sociale o economica delle persone che si rivolgono alla Difesa civica, è necessario promuovere un dialogo ampio e costruttivo con tutto il personale dell'Istituto.

La maggior parte dei casi registrati nel 2015 riguardava richieste di cambio alloggio.

Un'inquilina dell'Istituto per l'edilizia sociale viene invitata dopo 25 anni a traslocare in un'appartamento più piccolo.

La ricorrente, inquilina dell'Istituto per l'edilizia sociale da 25 anni, viene invitata a traslocare in un appartamento più piccolo dato che i suoi figli avevano lasciato l'abitazione e questa risultava quindi sovradimensionata.

La richiesta aveva messo in agitazione la ricorrente e non la lasciava più dormire,

Ausnahmesituation mit vielen schlaflosen Nächten, da sie auch gesundheitlich angeschlagen war, der Umzug eine enorme Herausforderung darstellte und zudem die angebotene Wohnung sanierungsbedürftig und nur sehr schlecht beheizbar war.

Nachdem nun die Mieterin über mehrere Monate mit dem Umzug haderte und sich mit der Entscheidung sehr schwer tat, entschied das Wohnbauinstitut rückwirkend ab Angebot der kleineren Wohnung den Landesmietzins für den zuviel besetzten Wohnraum einzufordern.

Aufgrund dieser Situation sah die in die Enge getriebene Mieterin keinen Ausweg mehr und kündigte die Wohnung des Wohnbauinstitutes, um auf dem freien Markt nach einer angemessenen Wohnung zu suchen.

Dieses Beispiel zeigt, wie schwierig es für die Mieter ist, in kurzer Zeit solche weittragenden Entscheidungen zu fällen. Wünschenswert wäre hier ausreichendes Verständnis und Entgegenkommen von Seiten des Wohnbauinstitutes.

Mietgeld wird gestrichen, wenn der Antragsteller sich aus der Rangordnung des Wohnbauinstitutes austragen lässt

Die Beschwerdeführerin hat über Jahre in

anche perché data la sua salute cagionevole il trasloco rappresentava per lei una sfida enorme e inoltre l'appartamento proposto necessitava di ristrutturazione e presentava un pessimo riscaldamento.

Dopo che per mesi l'inquilina aveva rifiutato l'idea del trasloco, l'Istituto per l'edilizia sociale decise di recuperare il canone provinciale di locazione per lo spazio abitativo occupato in eccesso, con effetto retroattivo dal momento dell'offerta dell'appartamento più piccolo.

A quel punto l'inquilina messa alle strette e non vedendo più una via d'uscita, recedeva dal contratto di locazione con l'Istituto per cercare sul mercato un appartamento adatto.

L'esempio dimostra quanto sia difficile per gli inquilini prendere decisioni di grande portata in tempi brevi. In questi casi sarebbe auspicabile che l'Istituto per l'edilizia sociale manifestasse sufficiente comprensione e disponibilità.

Il sussidio casa viene tolto quando il richiedente si fa cancellare dalla graduatoria dell'Istituto per l'edilizia sociale.

La ricorrente ha chiesto per anni presso il

ihrer Heimatgemeinde um Zuweisung einer Wohnung des Wohnbauinstitutes angesucht. Sie wurde von den Beamten immer wieder darauf aufmerksam gemacht, dass sie sich eine Wohnung auf dem Freien Markt suchen soll.

Nun hatte sie eine solche Wohnung gefunden und um den Mietbeitrag des Landes angesucht.

Gleichzeitig wollte die Frau nun auch ihr Ansuchen um die Zuweisung einer Wohnung des Wohnbauinstitutes zurückziehen und im Herbst nicht mehr ansuchen.

Von dieser Aktion mussten wir der Frau dringend abraten, da sie voraussichtlich dadurch den Mietbeitrag für ein Jahr verlieren würde.

In einem Rundschreiben zum Dekret des Landeshauptmannes Nr. 30/2000 wurde nämlich der Artikel 3 so einschränkend interpretiert, dass die Bürgerin auch weiterhin um eine Zuweisung ansuchen muss:

Falls ein Antragsteller eine ihm zugewiesene Wohnung ablehnt, oder diese verlässt oder in die entsprechenden Ranglisten für die Zuweisung einer Wohnung eingetragen ist, und sich von diesen austragen lässt,

suo comune che le venisse assegnato un alloggio dell'Istituto per l'edilizia sociale, ma i funzionari continuavano a ripeterle di cercarsi un appartamento sul mercato.

Alla fine quindi lo aveva trovato e aveva chiesto il contributo provinciale al canone di locazione.

Contemporaneamente la signora voleva ritirare la sua domanda di assegnazione di un alloggio IPES e non ripresentarla più in autunno.

Abbiamo dovuto prontamente sconsigliare la signora dal compiere questo passo, perché probabilmente così facendo avrebbe perso per un anno il contributo al canone di locazione.

In una circolare relativa al Decreto del Presidente della Provincia n. 30/2000, infatti, l'art. 3 è stato interpretato in modo tanto restrittivo che la cittadina dovrà continuare a chiedere l'assegnazione dell'alloggio:

Qualora un richiedente rifiuti un alloggio assegnatogli, lo lasci oppure si faccia cancellare dalle relative graduatorie per l'assegnazione di un alloggio in cui è iscritto, in base al principio di sussidiarietà delle prestazioni previsto dal

verliert er aufgrund des Subsidiaritätsprinzips der Leistungen des DLH Nr. 30/2000, für den Zeitraum von einem Jahr ab Ablehnung, Auszug bzw. Rückzug das Anrecht auf den Beitrag für die Miete.

decreto del Presidente della Provincia n. 30/2000 perde il diritto al contributo al canone per il periodo di un anno a partire dal rifiuto, trasloco o recesso.

### 3.6. SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Bei den Bezirksgemeinschaften ging es vielfach um die Beratung von BürgerInnen, die mit vielfältigen sozialen Schwierigkeiten zu kämpfen haben, wobei in einigen Bezirksgemeinschaften vor allem das mangelnde Einfühlungsvermögen, das unfreundliche Auftreten und die unzureichend gelieferten Informationen durch die beauftragten Mitarbeiter beanstandet wurden.

Der Unmut der Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich des Übergangs des Mietbeitrages auf die Bezirksgemeinschaften war auch im abgelaufenen Jahr noch spürbar.

Durch die Anwendung der neuen Kriterien wurde der zustehende Beitrag in sehr vielen Fällen enorm reduziert, was für einige bedeutete, keinen Mietbeitrag

### 3.6. COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Per quanto riguarda le comunità comprensoriali si è trattato prevalentemente di offrire consulenza a cittadini che devono far fronte a molteplici difficoltà sociali, facendo presente che venivano contestate soprattutto nel caso di alcune comunità la mancanza di sensibilità, la scortesia e la scarsa informazione da parte del personale addetto.

Anche nell'anno appena trascorso si è registrato il malcontento dei cittadini per il trasferimento della competenza in materia di contributi al canone di locazione alle comunità comprensoriali.

A seguito dell'applicazione dei nuovi criteri l'importo spettante ha subito in molti casi una pesante riduzione, col risultato che alcuni non hanno più ricevuto nessun

mehr zu bekommen. Ein Beitrag, den sie in den abgelaufenen Jahren immer bekamen und auch dringend benötigten.

Vielfach betrafen die Beschwerden die Kürzung oder die Ablehnung der finanziellen Sozialhilfe.

In diesem Fall musste ich leider feststellen, dass von Seiten der Bezirksgemeinschaft nicht immer mit dem notwendigen Einfühlungsvermögen und der erforderlichen Rücksichtnahme vorgegangen wird.

Zudem trat im Jahr 2014 auch eine Gesetzesänderung in Kraft, mit welcher die Entscheidungen der Fachausschüsse als endgültig zu betrachten sind und kein Rekurs an eine übergeordnete Instanz mehr möglich ist. Diese Entscheidungen werden nun als endgültig eingestuft, wenn sie die Kürzung oder Ablehnung von finanziellen Sozialhilfeleistungen betreffen, aufgrund der Nichteinhaltung der Auflagen und Projekte.

Es ist nun für den einzelnen Gesuchsteller unmöglich, Mängel des Verwaltungsaktes und auch persönlicher Lebensumstände an einer übergeordneten Stelle vorzubringen, damit diese für ihn ungerechte Entscheidung nochmals überprüft wird und wenn notwendig auch abgeändert

contributo per il canone di locazione, nonostante lo avessero sempre ricevuto negli anni passati e ne avessero estremo bisogno.

I reclami hanno spesso avuto ad oggetto la riduzione o il diniego del sussidio sociale.

A tal proposito ho dovuto purtroppo constatare che la Comunità comprensoriale non sempre agisce con la necessaria sensibilità e delicatezza.

Per di più nel 2014 è entrata in vigore una modifica di legge in base alla quale le decisioni dei comitati tecnici sono da considerarsi definitive, senza più la possibilità di presentare ricorso a un'istanza sovraordinata. Tali decisioni sono classificate come definitive se riguardano la riduzione o il diniego di prestazioni di assistenza economica dovuti al mancato rispetto degli obblighi e dei progetti.

Ora il singolo richiedente non può più segnalare a un organo sovraordinato eventuali vizi dell'atto amministrativo o far presente la propria situazione personale per ottenere la verifica e, se necessario, la revisione di una decisione ingiusta nei suoi riguardi.

werden kann.

Dem Antragsteller bliebe hier nur mehr der Rechtsweg offen, den er aufgrund seiner besonderen Lebensumstände nicht einschlagen kann und wird.

Bessere Zusammenarbeit zwischen den öffentlichen Verwaltungen ist dringend notwendig

Dass eine konstruktive Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Verwaltungen dazu führen würde, dass Kompetenzstreitigkeiten nicht auf Kosten der Bürger ausgetragen werden, zeigt dieser Beschwerdefall.

Die Sachwalterin einer Bürgerin wandte sich mit folgendem Anliegen an die Volksanwaltschaft.

Die von ihr besachwaltete Frau arbeitete aufgrund eines Anvertrauensabkommens bereits mehrere Jahre zur Zufriedenheit aller in einem öffentlichen Altersheim und lebte auch in einer Dienstwohnung des Wohnbauinstitutes.

Die Probleme begannen, als die Abteilung Arbeit die Meinung vertrat, dass das Anvertrauensabkommen nicht mehr verlängert werden könne. Die Sozialdienste hingegen sahen dies anders und wollten eine Verlängerung des Abkommens erwirken.

Das Ergebnis war, dass die Entscheidung

Al richiedente non rimarrebbe quindi altra soluzione che adire le vie legali, scelta che per la sua condizione di fragilità non potrà mai compiere.

È urgentemente necessario migliorare il rapporto fra le amministrazioni pubbliche

Una collaborazione costruttiva fra le varie amministrazioni eviterebbe che il cittadino faccia le spese dei vari conflitti di competenza, come dimostra il caso illustrato di seguito.

L'amministratrice di sostegno di una cittadina si è rivolta alla Difesa civica con la seguente istanza.

La sua assistita lavorava tramite una convenzione di affidamento già da vari anni in una casa di riposo pubblica con soddisfazione di tutti e viveva in un alloggio di servizio dell'Istituto per l'edilizia sociale.

I problemi iniziarono quando la Ripartizione Lavoro ritenne che la convenzione di affidamento non poteva essere più rinnovata, mentre i servizi sociali erano di altro avviso e volevano ottenere una proroga della convenzione in questione.

Di conseguenza la decisione veniva

immer wieder hinausgezögert wurde, was für die Frau eine enorme Belastung darstellte, da die Dienstwohnung an diese Arbeit gekoppelt war und sie diese wie auch die Arbeit verloren hätte, wenn keine entsprechende Lösung gefunden würde.

Nach monatelangen Schwierigkeiten und Unsicherheiten wurde dann jedoch zur Zufriedenheit aller die Frau aufgrund der Pflichtquote für behinderte Menschen definitiv in die Stammrolle des Altersheimes aufgenommen.

Kinderhortassistentin wird wegen 4jähriger Matura nicht zum erforderlichen Weiterbildungskurs zugelassen

Die Beschwerdeführerin arbeitete bereits seit über zehn Jahren, immer mit befristeten Verträgen, als Kinderhortassistentin und brachte als Voraussetzung das im Jahr 1990 erworbene Reifediplom der damals vierjährigen Lehrerbildungsanstalt mit, welches als Voraussetzung für die Aufnahme in das entsprechende Berufsbild galt.

Mit dem letztthin erneuerten Bereichsvertrag wurden die Zugangsvoraussetzungen zum Berufsbild Kinderhortassistentin dahingehend

continuamente procrastinata con enorme disagio per l'interessata, dato che l'uso dell'alloggio di servizio era collegato al lavoro e, se non si fosse trovata opportuna soluzione, avrebbe perso sia l'uno che l'altro.

Fortunatamente, dopo mesi di difficoltà e incertezze, la signora ottenne, in base al contingente previsto per le persone con disabilità, l'immissione definitiva in ruolo nell'organico della casa di riposo.

Educatrice di asilo nido non viene ammessa al previsto corso di aggiornamento perché in possesso di diploma di maturità quadriennale

La ricorrente lavorava già da oltre dieci anni, sempre con contratti di lavoro a tempo determinato, in qualità di educatrice negli asili nido, avendo presentato quale requisito per l'immissione nella corrispondente qualifica professionale il diploma di maturità conseguito nel 1990 presso l'istituto magistrale, che allora prevedeva un percorso scolastico di quattro anni.

Con l'ultimo rinnovo del contratto di comparto i requisiti di accesso alla qualifica professionale di educatrice di asilo nido sono cambiati, e ora tutte le

geändert, dass nun all jene Kinderhortassistentinnen, die bereits mehr als fünf Jahre Berufserfahrung mitbringen, jedoch keine spezifische Ausbildung als Kinderbetreuerinnen haben, einen zweijährigen berufsbegleitenden Ausbildungskurs besuchen müssen, um nach dem 31.8.2016 weiterhin die Voraussetzungen für die definitive Aufnahme in den Dienst zu haben.

Unsere Beschwerdeführerin wurde zu dem Kurs jedoch nicht zugelassen, da sie nach Auffassung der Schule keine fünfjährige Matura besitzt.

Unsere Intervention und unsere Hinweise darauf, dass diese Matura allen anderen Reifediplomen gleichzusetzen ist und es für die Beschwerdeführerin unmöglich ist, ein zusätzliches Jahr nachzuholen, was auch nirgends vorgesehen ist, führten leider zu keinem Umdenken.

Die Beschwerdeführerin wird, sollte sich der Bereichsvertrag nicht ändern, nach August 2016 nicht mehr die Voraussetzungen erfüllen, als Kinderhortassistentin zu arbeiten und ihren Arbeitsplatz definitiv verlieren.

educatrici già in possesso di un'esperienza lavorativa superiore a cinque anni, ma non di un percorso formativo specifico come assistenti all'infanzia, sono tenute a frequentare in servizio un corso biennale di formazione per poter mantenere dopo il 31 agosto 2016 i requisiti per l'assunzione definitiva.

La ricorrente non fu tuttavia ammessa al corso perché a detta della scuola non possedeva un diploma di maturità quinquennale.

A nulla sono valsi purtroppo il nostro intervento e le nostre considerazioni relative al fatto che il diploma di maturità conseguito dalla ricorrente fosse equipollente a tutti gli altri e che per quest'ultima fosse impossibile il recupero dell'anno integrativo, fra il resto nemmeno previsto da alcuna disposizione.

Salvo nuove modifiche al contratto di comparto la ricorrente dopo il mese di agosto 2016 non sarà più in possesso dei requisiti per svolgere le sue mansioni di educatrice di asilo nido e perderà definitivamente il suo posto di lavoro.

## DIE ZUKUNFT DER VOLKSANWALTSCHAFT PROSPETTIVE FUTURE DELLA DIFESA CIVICA

Wie man sehr gut aus der großen Anzahl an Sprechstunden, Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Prüfungs- und Beratungsarbeit. Mit dieser im Laufe der Jahre steigenden Zahl an Fällen kommt die Volksanwaltschaft, so wie sie heute personell ausgestattet ist, an ihre Grenzen. Für die kommenden Jahre wäre es deshalb für die Bewältigung der Arbeit dringend notwendig, eine zusätzliche FachexpertIn zur Verfügung zu haben.

Ich habe mir für die kommenden Jahre neben der bereits laufenden Tätigkeit einige neue Ziele in der Arbeit gesetzt und möchte verstärkt in folgenden Bereichen tätig werden:

Come si evince dal notevole numero di udienze, reclami e consulenze la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di verifica e consulenza. Considerando che il numero dei casi cresce di anno in anno la Difesa civica con l'attuale dotazione organica risulta ormai giunta al limite delle sue possibilità operative. Per poter far fronte al lavoro dei prossimi anni sarebbe quindi urgentemente necessario poter disporre di un'ulteriore unità di personale qualificato.

Oltre all'espletamento dell'attività corrente mi sono posta alcuni nuovi obiettivi per i prossimi anni, intensificando l'impegno nei seguenti settori:

#### 4.1. Tätigkeit im Bereich der Menschenrechte

In vielen Fällen bin ich als Volksanwältin auch Ansprechpartner für Menschen, die sich durch die Verwaltung als auch durch verschiedene Bestimmungen und Gesetze in ihren Grundrechten verletzt fühlen.

Dabei kann es sich um Patienten, Menschen mit Behinderung, Ausländer oder auch verschiedene Gruppierungen handeln.

In all diesen Fällen versucht die Volksanwaltschaft, sich für die Rechte der Bürger einzusetzen und Ungerechtigkeiten aufzuzeigen.

Aus diesem Grunde und um Doppelgleisigkeiten und Mehraufwand zu vermeiden, vertrete ich die Auffassung, keine eigene Antidiskriminierungsstelle einzurichten, sondern eventuelle zusätzliche Aufgaben in bereits Bestehendes zu integrieren.

Ich begrüße zudem die Errichtung eines Monitoringausschusses für Menschen mit Behinderung beim Südtiroler Landtag im Sinne des Landesgesetzes Nr. 7/2015, der die Umsetzung der UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung fördert und ständig überwacht.

#### 4.1. Diritti umani

In molti casi la Difensora civica si trova a essere anche interlocutrice di chi si sente lesa nei propri diritti fondamentali da parte dell'amministrazione e delle normative,

che si tratti di pazienti, di persone con disabilità, di stranieri o altre categorie di soggetti.

In tutti questi casi la Difesa civica si attiva affinché vengano rispettati i diritti dei cittadini mettendo in luce le ingiustizie.

Per questo motivo nonché per evitare doppioni e aumenti dei costi non ritengo opportuno istituire un apposito sportello antidiscriminazione, bensì assegnare eventuali funzioni aggiuntive alle strutture già esistenti.

Vedo inoltre con favore l'istituzione presso il Consiglio Provinciale di un osservatorio per le persone con disabilità ai sensi della legge provinciale n. 7/2015 per promuovere e monitorare costantemente l'attuazione della convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

Ich möchte aber auch darauf hinweisen, dass ich einen konstanten Austausch mit der Volksanwaltschaft für sehr wichtig halte, da dort viele Probleme von Menschen mit Behinderung vorgetragen werden und rechtliche Überprüfungen erfolgen. Eine gute und fortwährende Zusammenarbeit wäre deshalb sicherlich ein erstrebenswertes Ziel.

Vorrei però anche far presente l'importanza di un confronto costante con la Difesa civica, che si trova spesso a esaminare dal punto di vista giuridico problematiche esposte da parte di persone con disabilità. Sarebbe quindi senz'altro auspicabile uno scambio continuo e costruttivo.

#### 4.2. Tätigkeit im Bereich Patientenanliegen

Im Patienten-Arzt-Verhältnis können vielfältige Konflikte und Meinungsverschiedenheiten entstehen. In solchen Situationen sind die PatientInnen oftmals in einer schwächeren Position, da sie einem einflussreichen Expertensystem gegenüberstehen. Um hier für die Patienten einen Ausgleich zu schaffen, ist die Arbeit der Volksanwaltschaft sehr wichtig.

Vorrangiges Etappenziel war es, eine Vereinbarung mit einer rechtsmedizinischen Einrichtung abzuschließen, welche uns in den verschiedenen Beschwerdefällen mit Beratung und Begutachtung zur Seite steht.

Diesen Partner haben wir in der rechtsmedizinischen Fakultät der

#### 4.2. Questioni sanitarie

Nel rapporto medico-paziente possono insorgere divergenze di opinione e situazioni conflittuali di vario tipo. In tali contesti i pazienti si trovano spesso in una posizione di debolezza, dovendosi confrontare con un mondo specialistico di grande peso. Risulta quindi molto rilevante l'intervento della Difesa civica volto al raggiungimento di un equilibrio fra le parti.

Un traguardo prioritario era quello di stipulare una convenzione con un istituto di medicina legale che ci assistesse nella trattazione dei casi fornendoci consulenza e pareri.

Il partner è stato individuato nella Facoltà di medicina legale dell'Università di

Università Verona gefunden, sodass wir voraussichtlich im Frühjahr 2016 diese Vereinbarung zur Zusammenarbeit unterzeichnen.

Ein weiteres Ziel ist die Errichtung eines Patientenentschädigungsfonds nach österreichischem Vorbild.

Voraussetzung für die Gewährung einer Entschädigungsleistung ist das Vorliegen eines Schadens, der durch eine Behandlung des Sanitätsbetriebes entstanden ist und bei dem eine Haftung nicht eindeutig gegeben ist, jedoch zwischen Schaden und Behandlung ein ursächlicher Zusammenhang besteht.

Mit einem solchen Fonds könnten Patienten zu einem kleinen Teil entschädigt werden, auch wenn die Versicherung des Sanitätsbetriebes nicht bereit ist zu zahlen.

#### **4.3. Tätigkeit in Umweltangelegenheiten**

Eine weitere sehr wichtige Aufgabe sehe ich in der Unterstützung und Beratung der BürgerInnen bei Beschwerden im Umweltbereich.

Die Beschwerden gehen von widerrechtlicher Müllablagerung über Lärmbelästigungen durch Gewerbegebiete, neue Strassen und

Verona, con cui firmeremo tale convenzione probabilmente nella primavera 2016.

Un altro obiettivo è l'istituzione di un fondo per il risarcimento dei pazienti sul modello di quello austriaco.

Per ottenere la concessione di un risarcimento è necessaria la presenza di un danno sorto a seguito di un trattamento ricevuto dall'Azienda sanitaria per il quale, pur non risultando in modo chiaro la responsabilità, sussista comunque un nesso di causalità tra danno e trattamento sanitario.

Grazie a questo fondo i pazienti potrebbero ottenere un piccolo risarcimento anche nei casi in cui l'assicurazione dell'Azienda sanitaria non è disposta a pagare.

#### **4.3. Ambiente**

Un altro compito molto importante ritengo sia quello dell'assistenza e della consulenza ai cittadini nelle questioni ambientali.

I reclami spaziano dal deposito illecito di rifiuti all'inquinamento acustico provocato da zone industriali, nuove strade e locali pubblici nonché all'inquinamento olfattivo

Gastlokale bis hin zu Geruchsbelästigungen und Lichtbelästigungen. Problemen gibt es auch mit der Funkbestrahlung von Handymasten oder Hochspannungsleitungen aufgrund von Projekten, die von der öffentlichen Verwaltung genehmigt und autorisiert wurden.

Meistens führen diese Emissionen zu gesundheitlichen Problemen der Beschwerdeführer und es werden gesundheitliche Probleme für die gesamte Familie befürchtet, aber auch die beträchtliche Wertminderung der Eigentumswohnung der Geschädigten ist immer wieder zentrales Thema.

In diesen Fällen sehe ich es als wichtig an, die Bürger über die gesetzlichen Grundlagen zu informieren als auch als Vermittlungsstelle mit der öffentlichen Verwaltung zu agieren, um in gemeinsamen Gesprächen nach möglichen Lösungen zu suchen, um den langwierigen und oft auch nicht zielführenden Weg vor Gericht zu vermeiden.

e luminoso. I problemi riguardano anche le onde elettromagnetiche emesse da antenne per cellulari o da linee dell'alta tensione installate in base a progetti approvati e autorizzati dalla pubblica amministrazione.

Di solito i ricorrenti lamentano problemi di salute legati alle emissioni e temono per la salute dei propri familiari, ma una questione ricorrente riguarda anche il considerevole deprezzamento dell'abitazione di proprietà connesso a tale aspetto.

In questi casi ritengo importante informare le persone sul quadro normativo di riferimento e svolgere una funzione di intermediazione con l'ente pubblico per cercare possibili soluzioni tramite il dialogo diretto tra le parti, evitando un lungo e spesso infruttuoso iter processuale.

\* \* \*

Abschließend möchte ich hier noch anfügen, dass es in einer Demokratie stets auch eine wirksame Kontrolleinrichtung bedarf um zu

In conclusione vorrei aggiungere che una democrazia necessita sempre anche di un efficace istituto di controllo per evitare che la pubblica amministrazione travalichi i

verhindern, dass die öffentliche Verwaltung ihren Ermessensspielraum überschreitet. Hier kommt der Volksanwältin zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Verwaltung zu.

Sie hat dabei einerseits öffentliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtssystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung einzutreten.

Aufgrund dieser überaus wichtigen Aufgabe möchte ich mich hier ausdrücklich dafür aussprechen, dass **der Rolle der Volksanwaltschaft auch bei der Überarbeitung des Autonomiestatutes Rechnung getragen wird und die Einrichtung und deren Funktionen dort verankert und abgesichert werden.**

Mein besonderer Dank gilt schließlich auch meinem Team, ohne dessen großartigem Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge in diesem intensiven Jahr nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit

proprí margini di discrezionalità. In questo senso la Difensora civica funge indubbiamente da tramite istituzionale tra cittadino e amministrazione,

da una parte verificando la legittimità dell'azione amministrativa e dall'altra, a integrazione del sistema di tutele giuridiche esistente, perseguendo con forza l'equità e la giustizia anche al fine di accrescere consenso nei confronti della pubblica amministrazione.

Data l'estrema importanza di tale funzione esprimo formalmente l'auspicio **che il ruolo della Difesa civica sia tenuto in considerazione anche in sede di revisione dello Statuto di autonomia, fissando in tale ambito le basi giuridiche per l'istituzione e i suoi compiti.**

Un ringraziamento speciale va infine al mio staff, il cui notevole impegno unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili i successi di questo intenso anno di lavoro.

Restando a disposizione per ulteriori

113

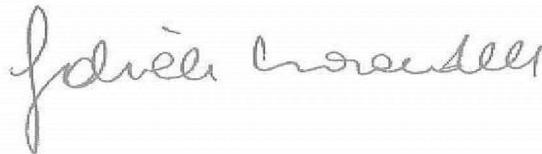
stehe ich immer zur Verfügung und schließe diesen Jahresbericht mit dem Zitat des französischen Philosophen und Schriftstellers Luc de Clapiers, Marquis de Vauvenargues (1715-1747):

**“Es kann keiner gerecht sein,  
der nicht menschlich ist.”**

informazioni sulla mia attività, termino la presente relazione annuale con una citazione del filosofo e scrittore francese Luc de Clapiers, marchese di Vauvenargues (1715-1747):

**“Impossibile esser giusti se non si è  
umani”.**

Die Südtiroler Volksanwältin/La Difensora civica della Provincia di Bolzano



Dr./dott.ssa Gabriele Morandell

Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 1

56531

Gesetze - 1 Teil - Jahr 2010

Autonome Provinz Bozen - Südtirol

LANDESGESETZ

vom 4. Februar 2010, Nr. 3

Volksanwaltschaft des Landes Südtirol

Der Südtiroler Landtag  
hat folgendes Gesetz genehmigt,

der Landeshauptmann  
beurkundet es:

Art. 1  
*Errichtung*

1. Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.

2. Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.

3. Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

Art. 2  
*Aufgaben*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:

- a) die Landesverwaltung,
- b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
- c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.

Leggi - Parte 1 - Anno 2010

Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige

LEGGE PROVINCIALE

del 4 febbraio 2010, n. 3

Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano

Il Consiglio provinciale  
ha approvato

il Presidente della Provincia  
promulga

la seguente legge:

Art. 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.

Art. 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.

## Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

## Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 2

2. Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.

3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.

Art. 3  
*Vorgangsweise*

1. Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin verständigt die zuständige Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.

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.

Art. 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. Decorsi 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.

Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 3

3. In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.

4. Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.

5. Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

6. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

7. Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

Art. 4  
Stellung

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2

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 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.

Art. 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

## Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

## Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 4

mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

3. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

Art. 5  
*Tätigkeitsbericht*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

3. Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Art. 6  
*Voraussetzungen und Ernennung*

1. Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:

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.

Art. 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 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.

Art. 6  
*Requisiti e nomina*

1. I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:

Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 5

- a) den Universitätsabschluss und
- b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
- c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.

2. Das Verfahren zur Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird mit einer öffentlichen Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zu besetzen,
- b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
- c) die Besoldung,
- d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.

3. Vor der Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksanwaltschaft vorbringen.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Prä-

- 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 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

## Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

## Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 6

sidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.

## Art. 7

*Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des  
Volksanwaltes/der Volksanwältin*

1. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindeferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.

2. Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.

3. Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

## Art. 8

*Verfahren zur Feststellung  
von Unvereinbarkeitsgründen*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.

2. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksanwalt/der Volksanwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unver-

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.

## Art. 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.

## Art. 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

Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 7

einbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor. Auf das Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

3. Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

Art. 9

*Amts-dauer, Amts-enthebung  
und Bestimmungen über die Wahl  
des Nachfolgers/der Nachfolgerin*

1. Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin beträgt sechs Jahre. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8.

2. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluss muss in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten gefasst werden.

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.

Art. 9

*Durata in carica,  
destituzione e disposizioni  
per la nuova elezione*

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica è di sei anni. 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. 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.

## Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

## Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 8

3. Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

Art. 10  
*Amtsentschädigung und Spesenvergütung*

1. Dem Volksanwalt/Der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

Art. 11  
*Personal*

1. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Er/Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.

2. Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.

3. Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwalt-

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.

Art. 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.

Art. 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

Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 9

schaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.

4. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

Art. 12

*Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.

2. Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

Art. 13

*Planung und Durchführung der Tätigkeit*

1. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvorschlag zur Genehmigung vor.

2. Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.

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.

Art. 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.

Art. 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.

## Anlage

Landesgesetz vom 4. Februar 2010,  
Nr. 3

## Allegato

Legge Provinciale n. 3 del 4 febbraio  
2010

Supplemento n. 1 al B.U. n. 6/I-II del 09/02/2010 / Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 09/02/2010 Nr. 6/I-II 10

3. Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßig-buchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

Art. 14  
*Finanzbestimmung*

1. Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1.

Art. 15  
*Aufhebung*

1. Das Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14, in geltender Fassung, ist aufgehoben.

Art. 16  
*Inkrafttreten*

1. Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

\*\*\*\*\*

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.

Bozen, den 4. Februar 2010

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, 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.

Art. 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.

Art. 15  
*Abrogazione*

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

Art. 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 sul Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

Bolzano, 4 febbraio 2010

DER LANDESHAUPTMANN / IL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA  
Dr. Luis Durnwalder





Volksanwaltschaft | 39100 Bozen | Cavourstraße 23/c  
Difesa civica | 39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c  
Defenüda zivica | 39100 Bulsan | Streda Cavour 23/c

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229  
post@volksanwaltschaft.bz.it | www.volksanwaltschaft.bz.it  
post@difesacivica.bz.it | www.difesacivica.bz.it