

RELAZIONE
SULL' ATTIVITA' SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

(Anno 2004)

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

Presentata dal difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

Comunicata alla Presidenza il 31 marzo 2005

INDICE

—

CONSIDERAZIONI GENERALI

Gli obiettivi del 2004	»	5
La concezione del ruolo della difesa civica	»	7
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	»	9
Sede e staff	»	10
Le richieste delle cittadine e dei cittadini	»	12

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione provinciale	»	14
L'Istituto per l'edilizia sociale	»	16
Le aziende sanitarie	»	16
I comuni	»	18
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche	»	21

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali e relazioni pubbliche	»	23
----------------------------------------------------	---	----

TEMI DI ATTUALITÀ

Tutela dei minori	»	27
Istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici	»	31

OSSERVAZIONI CONCLUSIVE	Pag. 33
-------------------------------	---------

APPENDICE

Descrizione sintetica delle pratiche suddivise per i vari settori amministrativi	» 38
I comuni convenzionati con la Difesa civica	» 82
Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2004	» 84
La convenzione tra la Regione e il Consiglio provinciale ..	» 85
La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento .	» 89
La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali .	» 95
L'Istituto Europeo dell'Ombudsman	» 100
La legge provinciale n. 14 del 1996	» 103

Considerazioni generali

Signora Presidente,

egregi membri del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano

Come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 14 del 1996 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2004.

Il 3 marzo 2004 ho ricevuto dal Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano la nomina a nuova Difensora civica. La fiducia dimostratami dal Consiglio provinciale costituiva il presupposto ottimale per svolgere tale incarico; da me assunto il 5 aprile.

Gli obiettivi del 2004

Il mio primo obiettivo era prendere contatto con la **rete** creata dal mio stimato predecessore, dott. Werner Palla, tra la Difesa civica e la pubblica amministrazione. Si tratta di una rete diffusamente ramificata in tutti gli uffici e i servizi della pubblica amministrazione e costituita da persone che comprendono la filosofia della Difesa civica e sono disponibili a collaborare.

Mi sono impegnata ad instaurare **contatti diretti** con i rappresentanti dell'Amministrazione provinciale, dei Comuni e delle Comunità comprensoriali, delle Aziende sanitarie e non da ultimo delle Amministrazioni statali e parastatali in Provincia di Bolzano, incontrandoli personalmente perlopiù in occasione della trattazione di casi specifici.

Il mio secondo obiettivo consisteva nell'aprire **nuove strade e porte** alla Difesa civica e rimuovere gli attriti esistenti. Nel caso delle Aziende sanitarie di Bolzano e Merano il risultato è stato raggiunto. In base al

mandato conferitole dalla legge la Difesa civica ha una collaboratrice incaricata di seguire le istanze dei pazienti e intrattiene tradizionalmente una fruttuosa collaborazione con le Aziende sanitarie di Bressanone e Brunico. Con le Aziende sanitarie di Bolzano e Merano erano talvolta insorte difficoltà di comunicazione, ma alla fine, con l'aiuto dei Direttori generali e dei Direttori sanitari e amministrativi, è stato possibile migliorare notevolmente la collaborazione. Nel luglio 2004 è stato infatti istituito presso l'Ospedale di Bolzano e presso l'Ospedale di Merano un **gruppo di lavoro**, in cui i reclami presentati dai pazienti alla Difesa civica possono essere di volta in volta discussi e risolti.

Siamo riusciti ad eliminare gli attriti anche con alcuni Comuni che finora avevano recepito l'intervento della Difesa civica come un affronto e un'ingerenza. E' stato possibile convincere i Sindaci e i Segretari comunali che la Difesa civica in quanto istituzione di tutela giuridica al di sopra delle parti agisce in ultima analisi anche nell'interesse dell'Amministrazione comunale.

Il terzo obiettivo consisteva nel creare contatti personali con istituzioni pubbliche e private che seguono i cittadini in **situazioni di difficoltà**. Molte persone, infatti, oltre a un problema con la pubblica amministrazione hanno anche difficoltà personali; a mio giudizio è quindi importante indirizzarle in maniera mirata e individuale alle istituzioni competenti.

Il quarto obiettivo era valorizzare lo **staff della Difesa civica**. Naturalmente ogni cittadino deve avere la possibilità di parlare personalmente con la Difensora civica, ma deve anche rendersi conto che, considerato il gran numero di richieste e reclami, essa si avvale di uno staff di collaboratrici e collaboratori competenti e preparati sotto il profilo giuridico e psicologico. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire.

Il quinto obiettivo era allacciare rapporti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman a livello nazionale e internazionale nonché **instaurare una**

collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. In tale contesto è stato stipulato un accordo tra la Regione Trentino Alto Adige e i Consigli provinciali dell'Alto Adige e del Trentino in base al quale la competenza delle Difensore civiche delle Province Autonome di Bolzano e di Trento viene estesa alla Regione ed è possibile avvalersi dei servizi di traduzione dell'Amministrazione regionale.

La concezione del ruolo della difesa civica

Col ruolo della Difesa civica intendo indicare il modo in cui la sua funzione si colloca all'interno della vita pubblica.

La Difensora civica è in primo luogo una **mediatrice** tra il cittadino e la pubblica amministrazione: deve stare sopra le parti, non deve cercare colpevoli, bensì soluzioni. Le cittadine e i cittadini sono al centro dell'attività della Difesa civica. E' un loro diritto, sancito dalla legge, rivolgersi a noi con domande, istanze e reclami riguardanti la pubblica amministrazione. Da ciò deriva per legge l'obbligo di esaminare i reclami del cittadino, di informarlo, consigliarlo e di svolgere attività di mediazione.

In sostanza, tre sono i nostri compiti: in primo luogo abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e la nostra attività di controllo, una funzione di **compensazione** tra il cittadino e la pubblica amministrazione, il cui atteggiamento è a volte percepito come prevaricante.

In secondo luogo, nella nostra attività di controllo e mediazione dobbiamo riconoscere l'autorità degli uffici, **creare fiducia** e mettere in luce i margini discrezionali. Il rapporto tra la Difesa civica e l'amministrazione deve essere caratterizzato dal rispetto reciproco e dalla cooperazione, affinché attraverso un confronto corretto si possano trovare soluzioni valide per i cittadini.

In terzo luogo abbiamo il compito di **informare** il legislatore e il governo dei legittimi reclami dei cittadini e di promuovere interventi migliorativi.

La Difensora civica non è un'avvocata, non è una giudice di pace e men che meno un pubblico ministero. In quanto mediatrice, essa non deve essere parte in causa, bensì rapportarsi a entrambe le parti - il cittadino e la pubblica amministrazione - con il giusto grado di disponibilità e di distanza. Tenendo conto che la Difesa civica non può irrogare sanzioni né imporre a una pubblica autorità la propria interpretazione giuridica, risulta evidente che **l'istituzione vive della propria capacità di persuasione** e che noi siamo mediatori forniti di una preparazione giuridica.

Il mediatore non deve mettersi al centro dell'attenzione, e ancor meno criticare platealmente le disfunzioni di determinati organi amministrativi servendosi dei media a fini scandalistici. Il lavoro dei mediatori si svolge **dietro le quinte**; richiede a livello emotivo la capacità di immedesimarsi e a livello strategico la capacità di imporsi e di convincere.

A completamento degli esistenti strumenti di tutela giuridica la Difesa civica deve offrire, attraverso la propria attività di mediazione, una nuova forma di tutela in cui non vi sono né vincitori e né vinti. **A livello europeo le Difese civiche sono le uniche istituzioni di tutela giuridica il cui fine ultimo consiste nel ristabilire, attraverso il successo della propria attività di mediazione, la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, facilitando loro la comprensione dell'operato di quest'ultima.**

Considerando che la maggior parte delle cittadine e dei cittadini non hanno un avvocato e un commercialista personale cui potersi rivolgere per provvedimenti amministrativi che essi percepiscono come fastidiosi, incomprensibili e iniqui, la Difesa civica assolve anche una **funzione sociale**.

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nell'anno di riferimento 2004 oltre 2.500 cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difensora civica e al suo staff. Abbiamo registrato 2.547 nuovi casi. Per 807 casi, quasi un terzo, è stato aperta una pratica, mentre 1.740 casi, oltre i due terzi, sono stati risolti in maniera informale, ossia senza bisogno di aprire un fascicolo.

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

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

L'evoluzione nel lungo periodo mostra chiaramente che l'attività di consulenza della Difesa civica sta acquisendo una rilevanza sempre maggiore.

Circa il 78% dei casi ha potuto essere risolto **positivamente**. Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

La **lingua** in cui teniamo la corrispondenza con gli uffici è stabilita dai ricorrenti. Le percentuali dei casi trattati in lingua tedesca, italiana e ladina corrispondono approssimativamente alla composizione linguistica della popolazione.

In che modo i cittadini si rivolgono alla Difesa civica? Oltre il 60% delle cittadine e dei cittadini preferiscono esporre le proprie richieste alla

Difensora civica o al suo staff personalmente e direttamente durante un colloquio nelle **ore di udienza, senza ristretti limiti di tempo**. Circa il 30% si rivolge a noi telefonicamente e circa il 15 % presenta reclami e richieste per iscritto.

Le udienze presso le **sedi distaccate** di Brunico, Bressanone, Vipiteno, Merano, Silandro, Egna, Ortisei e S. Martino in Badia sono piuttosto frequentate. Complessivamente io e le collaboratrici che mi hanno sostituito siamo state in trasferta per 90 giorni lavorativi.

Sede e staff

La collocazione e la dotazione dei locali della Difesa civica non sono mutate significativamente nell'anno di riferimento. Gli uffici sono siti al terzo piano di via Portici 22 a Bolzano, lontani da tutte le sedi degli uffici amministrativi, ma in una posizione centrale e facilmente raggiungibile per le cittadine e i cittadini. Un edificio nel centro storico presenta vantaggi e svantaggi. Il pregio è costituito dal fascino degli interni d'epoca, uno svantaggio è invece rappresentato dal fatto, che quattro dei sette locali sono comunicanti e ciò rappresenta un ostacolo per quanto riguarda l'aspetto organizzativo.

Dal punto di vista informatico la Difesa civica è dotata di ottimi strumenti. Il programma "Gestac" è un programma per l'elaborazione degli atti destinato agli studi legali e consente una gestione efficiente e chiara dei fascicoli.

L'organico del Consiglio provinciale, deliberato dal Consiglio stesso, prevede per la Difesa civica quattro posti per laureati e uno per impiegati amministrativi. Lo **staff** è composto da:

Karin Raffaelli, maturità turistico-aziendale a Bolzano, esperienza triennale nel settore vendite e assistenza clienti presso un'azienda privata, dal luglio 2004 segretaria della Difesa civica.

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

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

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

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, attualmente a part-time al 50%.

Dott. Georg Karl Kröss, studi di giurisprudenza a Ferrara, ispettore amministrativo presso l'Amministrazione della Provincia Autonoma di Bolzano, collaborazione con ATEL - Zurigo e responsabile della distribuzione per l'Italia presso TIWAG - Innsbruck, consulente contrattuale presso una società privata del settore energia a Bolzano, dal luglio 2004 esperto amministrativo presso la Difesa civica, attualmente a part-time al 50%.

Nell'anno di riferimento si è verificata qualche carenza nella copertura dei posti in organico. Per svariati motivi fino a luglio sono stati scoperti o insufficientemente coperti un posto di esperto amministrativo e il posto di segreteria.

Molte cittadine e cittadini in un primo momento rivolgono le loro richieste all'ufficio della Difensora civica telefonicamente. Di conseguenza la segreteria riveste un ruolo chiave nella gestione quotidiana del lavoro, poiché non soltanto fornisce sostegno agli operatori nei casi pendenti, ma rappresenta anche il primo interlocutore per molti utenti.

Infine è stato possibile assumere come segretaria la signora Karin Raffaelli che, grazie alla propria competenza specifica e personale, soddisfaceva i requisiti necessari per tali mansioni. La dott.ssa Tronti Harpf ha ripreso

servizio nell'autunno 2004 con un part-time al 50%. Il dott. Karl Kröss l'ha sostituita per alcuni mesi e dopo il suo rientro ha coperto la rimanente metà del posto.

Grazie allo straordinario impegno di tutte le collaboratrici e i collaboratori la Difesa civica nell'anno di riferimento, nonostante il passaggio della guardia e il crescente numero di utenti, è riuscita a esaminare e soddisfare le richieste dei cittadini in tempi ragionevoli.

Le richieste delle cittadine e dei cittadini

Quali sono le richieste delle cittadine e dei cittadini che si rivolgono all'ufficio della Difesa civica?

Una parte – circa un terzo – sono ricorrenti che ritengono di aver subito **un trattamento scorretto o iniquo** da parte della pubblica amministrazione e cercano sostegno nella Difesa civica. Essi non accettano supinamente le decisioni della pubblica amministrazione, sono ben consapevoli dei loro diritti e si attendono dall'amministrazione un comportamento equo, un interessamento ai loro problemi e una condotta corretta. In tali casi il nostro compito è quello di sostenere il cittadino nel rivendicare i suoi diritti civili e di dargli la possibilità di contattare da pari a pari le istituzioni per trovare una soluzione adeguata.

Il secondo gruppo è composto da cittadini che cercano consiglio e sono intenzionati a far valere i propri diritti avvalendosi della **consulenza neutrale** fornita dalla Difesa civica in maniera informale e rapida. Per i cittadini diventa sempre più difficile orientarsi nella pubblica amministrazione tutelando i propri diritti, ragion per cui il ricorso alla consulenza della Difesa civica è sempre più frequente.

L'ultimo terzo si suddivide in due gruppi.

Il primo è composto da persone che, dopo essersi già rivolte a tutti gli uffici e i politici, alla fine sottopongono il proprio problema alla Difesa civica,

aspettandosi di ottenere un risultato positivo anche in **casi irrisolvibili**. In queste situazioni dobbiamo informare l'interessato in modo chiaro e onesto che la sua richiesta non può avere l'esito da lui auspicato. Al cittadino vanno anche indicati e spiegati i limiti entro i quali può svilupparsi la sua rivendicazione.

Il secondo gruppo è costituito da cittadini i cui problemi con la pubblica amministrazione sono spesso collegati a difficoltà private e personali, alle avversità della vita e a condizioni di disagio sociale. In questi casi nel colloquio con i cittadini dobbiamo offrire un sostegno non soltanto giuridico, ma anche umano, avviando queste persone ai servizi sociali pubblici e privati e tentando di trovare insieme una soluzione.

I principali ambiti di attività nell'amministrazione

L'Amministrazione provinciale

La Difesa civica collabora positivamente con l'Amministrazione provinciale. In ogni ufficio provinciale vi sono funzionari disponibili e competenti, pronti a cercare insieme alla Difesa civica soluzioni costruttive e non burocratiche, sfruttando i margini discrezionali in favore del cittadino. Gli uffici forniscono prontamente informazioni telefoniche e rispondono in tempi adeguati alle nostre richieste scritte. Il numero dei casi per cui è stato aperto un fascicolo tende a diminuire nel lungo periodo e anche nell'anno di riferimento è decisamente calato.

I reclami e le istanze dei cittadini rispecchiano le loro ansie e preoccupazioni rispetto ai bisogni fondamentali: **lavoro, abitazione e salute**. Pertanto il maggior numero di interventi richiesti riguarda le Ripartizioni personale, edilizia e sanità. Le competenze di queste ripartizioni sono considerate dal cittadino di vitale importanza, mentre altre ripartizioni - come ad es. la Ripartizione sperimentazione agraria e forestale - hanno quasi esclusivamente carattere interno e non sono particolarmente legate alla sfera pubblica.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione personale** si sono registrati parecchi reclami e quesiti sulla legittimità delle richieste di rimborso da parte dell'ufficio riguardo a retribuzioni o oneri sociali erroneamente versati in eccesso. In altri casi si è trattato di reclami relativi alla posizione in una graduatoria oppure alla proroga di contratti di lavoro, a trasferimenti, mobilità e concorsi. Si sono avuti anche casi di difficile soluzione in materia pensionistica, che hanno richiesto la collaborazione di vari uffici, del Ministero e dell'istituto previdenziale INPDAP.

Anche i problemi interpersonali sul posto di lavoro, con i superiori o tra colleghi (il cosiddetto mobbing), sono un tema che la Difesa civica si trova spesso ad affrontare. Pertanto lo sportello di consulenza per il mobbing presso L'Ufficio Sviluppo Personale rappresenta una iniziativa esemplare e degna di plauso. Positivo è anche il fatto che i cittadini possano presentare reclami e richieste direttamente sul sito internet della Ripartizione Personale. Ciò è indice della volontà di instaurare un contatto diretto con le cittadine e i cittadini e del fatto che i dubbi vengono presi sul serio.

La collaborazione con le **Intendenze scolastiche** è fruttuosa. Dalle singole **scuole**, invece, l'intervento della Difesa civica viene spesso accolto con stupore e percepito come un'ingerenza nelle questioni interne. Sarà nostro impegno mettere nella giusta luce il ruolo e i compiti della Difesa civica anche attraverso iniziative di formazione.

Un tema a parte è costituito dall'assicurazione infortuni delle scuole. Se nella scuola si verificano sinistri per i quali non sussiste la responsabilità di terzi, l'assicurazione liquida il danno subito soltanto entro un limite massimo. In caso di danni ai denti, per esempio, l'assicurazione versa al massimo un importo pari a 2.000 euro. E notevole è il disappunto dei genitori quando il danno ammonta a cifre di gran lunga superiori all'indennizzo.

Per quanto riguarda la **Ripartizione edilizia abitativa**, molti dei reclami pervenuti erano strettamente correlati alle difficoltà finanziarie in cui si trovano i beneficiari di agevolazioni edilizie. Tali ristrettezze finanziarie possono insorgere a seguito di eventi imprevisti, quali la perdita del posto di lavoro, separazioni, divorzi, gravi malattie o infortuni. Troppo spesso i cittadini si impegnano in maniera fiduciosa e ingenua a rispettare i vincoli sociali che costituiscono il presupposto per la concessione di agevolazioni, senza informarsi a sufficienza sulle conseguenze giuridiche. A quanto pare, per il cittadino è molto difficile comprendere in quale misura tali vincoli possano rivelarsi onerosi. La risoluzione anticipata di un vincolo ventennale è possibile, sempre che lo sia, soltanto a determinate condizioni e talvolta con un notevole aggravio finanziario.

L'Istituto per l'edilizia sociale – IPES

La collaborazione con l'Istituto per l'edilizia sociale è tradizionalmente positiva. Molti casi si sono potuti risolvere in maniera informale, mentre quelli che hanno comportato l'apertura di un fascicolo si sono più che dimezzati nel lungo periodo. Per quanto concerne i pochi casi in cui tutti i tentativi di soluzione sono falliti, va detto che ciò non è dipeso dalla scarsa disponibilità dell'Istituto, bensì dalla complessità dei problemi, per i quali non era possibile alcuna soluzione. Vari casi riguardavano liti di vicinato ormai quasi degenerate in faide private. A volte si è trattato anche di persone con problemi psichici, che proprio per tale motivo richiedevano urgentemente il trasferimento in un altro alloggio. Talvolta sono stati anche necessari sforzi congiunti per spiegare a cittadini extracomunitari che la loro cultura abitativa e la loro illimitata ospitalità non sono esattamente compatibili con la convivenza in una casa popolare. Inoltre l'Istituto ha limitate possibilità di trovare una soluzione per i casi di particolare gravità sociale e talvolta abbiamo percepito un certo senso di impotenza sia nei cittadini che nei funzionari.

Le Aziende sanitarie

Da cinque anni un'incaricata della Difesa civica per le questioni sanitarie segue i casi che riguardano i pazienti, riceve i cittadini presso gli Ospedali di Bressanone e Brunico e partecipa ai gruppi di lavoro recentemente istituiti presso gli Ospedali di Bolzano e Merano.

In base all'esperienza si rivolgono a noi quei pazienti che non vogliono presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che si sentono seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale come la Difesa civica.

Considerando l'andamento demografico della popolazione, la crescente domanda da parte dei cittadini e i mezzi sempre più scarsi a disposizione

del settore sanitario, non stupisce che i reclami in questo campo siano in aumento.

In generale i **reclami dei pazienti** hanno riguardato la gestione delle Aziende sanitarie. Ad esempio il rimborso delle spese mediche sostenute all'estero, il pagamento del ticket per ricoveri o trattamenti di pronto soccorso, l'organizzazione delle visite mediche, i lunghi tempi di attesa e la presunta scortesia del personale.

Ha destato un certo scalpore il pagamento del ticket per il ricovero di pazienti ai quali era stato diagnosticato un tumore. La normativa provinciale prevede che l'esenzione dal ticket diventi efficace solo una volta presentata la domanda presso il competente ufficio dell'Azienda sanitaria. Nei casi sottoposti alla Difesa civica i pazienti o i loro familiari, a causa dello shock iniziale, avevano presentato domanda molto più tardi e dovevano quindi pagare il ticket per il precedente periodo di ricovero. Anche grazie all'intervento della Difesa civica il competente Assessore provinciale ha disposto che l'esenzione dal ticket valga dal momento della diagnosi medica, indipendentemente dalla presentazione della domanda.

Meritano particolare menzione alcune lettere di risposta, in cui i responsabili delle Aziende sanitarie si scusano con i cittadini per le carenze organizzative e promettono che in futuro faranno il possibile per migliorare l'organizzazione in modo da venire incontro alle esigenze dei cittadini. Queste promesse pubblicamente espresse implicano per i responsabili l'obbligo morale di agire, cosicché il cittadino si sente preso sul serio e più propenso a riconciliarsi con l'amministrazione.

Particolarmente delicata e difficoltosa si rivela la trattazione di quel 20% di reclami che hanno per oggetto un **presunto errore medico**. Presso gli Ospedali di Bressanone e Brunico in questi casi l'incaricata per le questioni sanitarie contatta il medico interessato per richiederne il parere e raccoglie la documentazione medica del paziente. Talvolta per chiarire la questione è sufficiente già la sola dichiarazione del medico, ma generalmente si organizza un incontro tra il medico e il paziente, nel corso del quale quest'ultimo è assistito dalla Difesa civica. L'incontro serve non soltanto a chiarire la questione, ma anche a ristabilire la fiducia tra medico e paziente.

In un caso particolarmente drammatico la Difesa civica ha incaricato un istituto di Milano di redigere un parere medico-legale per fugare gli ultimi dubbi del paziente.

Negli Ospedali di Bolzano e Merano gli incontri mensili con i gruppi di lavoro danno buoni risultati. I casi affidati alla Difesa civica vengono illustrati e discussi, e i medici legali possono già fornire un primo chiarimento. Anche in collaborazione con i responsabili degli uffici per i rapporti con il pubblico e i direttori degli uffici legali i casi vengono esaminati sotto ogni aspetto, verificati con cura e - quando possibile - risolti. Se ciò nonostante il paziente richiede un risarcimento, la richiesta viene comunicata all'assicurazione dall'Azienda sanitaria interessata.

Infine vorrei fare presente che un'istanza di conciliazione faciliterebbe molto il compito, affidato per legge alla Difesa civica, di seguire i reclami dei pazienti nei rapporti con le Aziende sanitarie. Per i relativi particolari rimando al capitolo "Temi di attualità".

I Comuni

Nel 2004 il Comune di Montagna, il Comune di Brunico e il Comune di Casies hanno stipulato una **convenzione** con la Difesa civica. Quindi ora la Difesa civica svolge per oltre la metà di tutti i Comuni e per oltre il 70% della popolazione le funzioni di Difensore civico comunale. Va sottolineata la fattiva collaborazione con il maggiore Comune dell'Alto Adige, la città di Bolzano, che ha stipulato la convenzione con la Difesa civica due anni fa.

Indipendentemente dalle convenzioni ufficiali la Difesa civica intrattiene validi rapporti con tutti i Comuni della Provincia di Bolzano. Vi sono Comuni in cui non solo i cittadini, ma anche i sindaci, avendo riconosciuto i vantaggi di una stretta collaborazione, si rivolgono a noi chiedendo una mediazione.

In seguito all'abolizione del controllo di legittimità sulle deliberazioni comunali da parte della Ripartizione provinciale per gli Enti locali, al cittadino è venuto a mancare un diritto di reclamo, e i cittadini già diffidenti

lo sono diventati ancor di più. Soprattutto nei Comuni minori, dove esistono stretti vincoli familiari, i cittadini spesso preferiscono rivolgersi alla Difesa civica - in quanto istituzione indipendente - piuttosto che al Comune. Per quanto un Comune agisca nel rispetto delle procedure e delle esigenze della cittadinanza, si trovano sempre cittadini pronti a mettere in discussione ogni informazione fornita dai funzionari comunali e ai loro occhi solo la Difesa civica è dotata di credibilità. In considerazione di ciò, e grazie alle numerose nuove convenzioni stipulate con Comuni di grandi dimensioni, il numero di istanze e reclami presentati dai cittadini alla Difesa civica è aumentato.

La maggioranza dei casi sottoposti alla Difesa civica riguarda il settore **dell'edilizia**. La collaborazione esemplare dell'Ufficio affari legali dell'urbanistica con il nostro ufficio e i pareri legali fornitici sono stati per noi un prezioso aiuto per decidere gli ulteriori passi della Difesa civica e in molti casi trovare una soluzione concorde e rispettosa delle esigenze dei cittadini.

Per altri casi il margine di intervento della Difesa civica era molto limitato, poiché in molti settori i Comuni hanno una competenza quasi assoluta. Sebbene il nostro Ufficio non sia chiamato ad occuparsi delle politiche settoriali dei Comuni, come ad esempio la valutazione di vantaggi e svantaggi del tracciato previsto per una strada di accesso a una zona di espansione, anche in tali settori abbiamo effettuato alcuni **sopralluoghi e vari colloqui**, non di rado su richiesta dei Comuni stessi. In ultima analisi è vantaggioso, sia per il cittadino sia per il Comune, che in caso di problemi la Difesa civica sia disponibile come garante di un procedimento obiettivo e corretto. Vari casi riguardavano il diritto di accesso alla propria abitazione. Anche la carenza di informazione e comunicazione è spesso motivo di reclamo. In un caso, ad esempio, un cittadino si è ritrovato improvvisamente due lampioni per l'illuminazione pubblica sul terreno di sua proprietà. Il suo reclamo riguardava non i lampioni in sé, bensì il modo di procedere dell'Amministrazione comunale. Non essendo stato informato, egli si sentiva semplicemente scavalcato dal Comune. Lo stesso vale nei casi in cui i geometri del Comune eseguono rilevamenti senza informare i

proprietari dei terreni.

Sempre più spesso ci troviamo ad occuparci anche di **espropri**. Dall'ottobre 2001 la competenza relativa al procedimento di esproprio e alla determinazione del relativo indennizzo è stata trasferita ai Comuni. Di conseguenza risulta più difficile una applicazione omogenea delle disposizioni di legge in materia di espropri, un tempo invece garantita dall'Ufficio espropri della Provincia che vantava un'esperienza trentennale nel settore. La Tesoreria della Provincia continua a stabilire i valori di riferimento per le indennità di espropriazione e in caso di stime importanti e controverse è sicuramente opportuno che i Comuni si rivolgano prima alla Tesoreria provinciale.

Altri casi riguardavano invece reclami per l'**inquinamento acustico** provocato soprattutto da locali pubblici e altri esercizi, ma anche dal traffico crescente. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano soprattutto di intensificare i controlli relativi all'osservanza delle disposizioni contro l'inquinamento acustico nonché dell'orario di chiusura. Una risposta esemplare alle proteste dei residenti contro l'inquinamento acustico è l'ordinanza del Comune di Bolzano, in base alla quale la musica in un esercizio pubblico non può oltrepassare determinati valori limite, le porte e finestre dei locali devono essere chiuse dopo le ore 23.00 e gli esercizi pubblici situati in edifici residenziali non possono installare impianti musicali.

Per i Comuni è sicuramente di particolare interesse la **circolare dell'Avvocatura dello Stato ai Comuni della Provincia di Bolzano** del maggio 2004, in cui si fa presente che in seguito al decreto legislativo n. 116/2004 anche i Comuni possono avvalersi del patrocinio legale dell'Avvocatura dello Stato senza limiti di materia. Oltre alla possibilità del **patrocinio legale**, che viene deciso di caso in caso, ora è disponibile anche la **consulenza legale** da parte dell'Avvocatura dello Stato.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

La collaborazione con tutte le amministrazioni statali nel 2004 è stata positiva. Buona parte dei reclami riguardava gli **enti previdenziali INPDAP e INPS**. La maggioranza dei casi, anche difficili, ha potuto essere risolta o chiarita, mentre in altri casi non è stato possibile giungere a una soluzione perché le sedi periferiche dovevano attenersi alle direttive delle amministrazioni centrali.

Un esempio è rappresentato dalla sospensione della liquidazione del trattamento di fine rapporto a favore dei dipendenti pubblici iscritti al fondo di previdenza complementare „Laborfonds“. La direzione generale centrale dell'INPDAP a Roma sta verificando se sia ammissibile l'interpretazione prospettata dalla sede INPDAP della provincia di Bolzano. Ma finché non sarà presa una decisione, agli ex dipendenti pubblici non sarà versato il trattamento di fine rapporto, e ciò ovviamente è causa di grande malcontento. La Difesa civica è riuscita a ottenere che fosse versata almeno la quota di trattamento di fine rapporto maturata fino al momento dell'adesione a Laborfonds ed è intervenuta presso il Ministero del Lavoro.

La collaborazione tra la Difesa civica con gli **enti un tempo statali e ora privatizzati** (Poste, Ferrovie, Telecom) è stata intensa. Sebbene i funzionari operanti in Provincia di Bolzano si siano impegnati nella ricerca di soluzioni, occorre rilevare che l'accentramento e il trasferimento delle direzioni fuori regione implica grandi svantaggi per i cittadini della Provincia di Bolzano. Nel caso della Telecom SpA, ad esempio, anche alla Difesa civica viene a mancare come interlocutore un direttore responsabile per la Provincia di Bolzano. Di conseguenza la trattazione dei casi va per le lunghe e spesso è necessario sollecitare una risposta ai reclami dei cittadini. La massiccia riduzione di personale non ha solo ripercussioni negative sulla qualità dei servizi: abbiamo infatti l'impressione che i funzionari operanti in Provincia di Bolzano siano sottoposti a forti pressioni, dovendo attuare decisioni che altrove vengono prese sulla carta.

Solo grazie all'impegno e alla buona volontà di singoli funzionari è stato possibile chiarire e risolvere la maggior parte dei reclami.

Con il **Commissariato del Governo** si è avuta un'intensa collaborazione, perché alcuni Comuni avevano respinto senza esauriente motivazione le richieste di iscrizione all'anagrafe presentate da cittadini stranieri. Questi ultimi si erano quindi rivolti alla Difesa civica e avevano presentato ricorso al Commissariato del Governo che, d'intesa con il Presidente della Provincia, ha accolto gran parte dei ricorsi. Alla fine il Commissariato del Governo ha inviato ai Comuni interessati una nota in cui, rinviando alle disposizioni di legge, faceva presente che l'unico requisito per la concessione della residenza è la dimora del cittadino. I Comuni destinatari della nota hanno assicurato che in futuro avrebbero proceduto diversamente.

Per i dettagli relativi al settore statale si può consultare l'allegata relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento.

A s p e t t i v a r i**Contatti istituzionali e relazioni pubbliche**

Il 30 giugno 2002 ho avuto modo di riferire al **Collegio dei/delle capogruppo del Consiglio provinciale** le mie prime esperienze in veste di Difensora civica. Svareti inviti e visite mi hanno costantemente offerto l'occasione di avere contatti e colloqui personali con la Presidente del Consiglio provinciale nonché con i **membri del Consiglio e della Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano**. Il 30 ottobre ha avuto luogo un incontro con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Autorità. Spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano essere molto più proficui sul piano informativo e più funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. In numerosi incontri con i dirigenti e i funzionari delle varie Ripartizioni - ad esempio delle Ripartizioni personale, sanità, servizio sociale, edilizia abitativa e urbanistica - ho avuto modo di discutere la futura collaborazione.

Ho avuto anche occasione di confrontarmi con gli Intendenti scolastici e i loro più stretti collaboratori. Contatti con le **scuole** si sono avuti nell'ambito di un corso di aggiornamento per insegnanti da me tenuto e in occasione delle visite compiute da classi scolastiche presso la Difesa civica.

La Presidente dell'**Istituto per l'edilizia abitativa** e i suoi più stretti collaboratori sono stati invitati dalla Difesa civica per uno scambio di esperienze.

Con i direttori delle **Aziende sanitarie** si sono avuti vari colloqui, ma anche in occasione delle riunioni e delle iniziative del comitato etico si è avuto modo di confrontare le rispettive esperienze.

Dopo aver assunto la carica mi sono presentata ad alcuni **sindaci**, con altri ho avuto dei colloqui presso gli uffici della Difesa civica. Anche i numerosi sopralluoghi e un corso di aggiornamento congiunto, tenutosi presso l'Accademia Cusano, hanno offerto una valida opportunità di scambiare esperienze. Ho tenuto conferenze per illustrare le funzioni della Difesa civica a Casies e Caldaro su invito del Comune e a Tires su invito del KVW.

Oltre agli incontri con alcune direttrici e direttori dei **servizi sociali delle Comunità comprensoriali** e dell'**Azienda sociale di Bolzano**, sono da menzionare i colloqui con i rappresentanti della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali, del KVW, della Caritas, della Consulenza per uomini, del servizio di consulenza telefonica "Telefonseelsorge", dell'associazione "Hands" e dell'associazione "La strada/Der Weg".

I rappresentanti dell'associazione "Iniziativa per più democrazia" si sono presentati ufficialmente. Ho ricevuto inviti dal Südtiroler Jugendring e dalla Consulta provinciale del servizio giovani.

Ho avuto colloqui con il presidente e il direttore di PENSPLAN e con i rappresentanti delle varie associazioni di categoria, come ad esempio il direttore dell'Associazione imprenditori.

Con il **Commissario del Governo e il suo staff** si sono avuti vari incontri. In occasione di un pranzo di lavoro è stato possibile approfondire contatti specifici con i massimi rappresentanti delle amministrazioni statali periferiche.

La cerimonia per l'anniversario del **Tribunale Regionale di Giustizia Amministrativa** di Bolzano ha offerto un'utile panoramica dell'attività della magistratura amministrativa.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano** che organizza regolarmente incontri di lavoro a **Roma**. Nell'ottobre 2004 si è svolto a

Maratea un convegno sul tema “L’attività di controllo, il diritto di accesso agli atti e il Difensore civico”. Organizzato dal Difensore civico della Regione Basilicata, si è rivelato di notevole interesse generale e ha avuto grande risonanza.

Nel maggio 2004 ho avuto modo di allacciare **contatti internazionali** in occasione del **convegno sul tema “Tutela delle minoranze e realtà dell’ombudsman”**, organizzato a **Budapest**, presso la prestigiosa sede del Parlamento ungherese, nell’ambito dell’assemblea generale **dell’Istituto europeo dell’ombudsman (EOI)**. Una vivace discussione tra i partecipanti, provenienti da tutta Europa, è seguita agli interventi introduttivi dei principali relatori:

“Il concetto di minoranza” - Prof. Christoph Pan, direttore dell’Istituto sudtirolese per i gruppi etnici, “La particolare necessità di tutela delle minoranze” - Prof. Jenö Kaltenbach, responsabile delle minoranze presso il Parlamento ungherese, “Gli strumenti indispensabili all’ombudsman per assicurare la necessaria tutela” - Prof. Andrzej Zoll, ombudsman della Polonia

Su invito dei Difensori civici federali austriaci Dr. Peter Kostelka, Rosemarie Bauer e Mag. Ewald Stadler ho partecipato al **convegno “L’istituzione dell’ombudsman nell’area germanofona” tenutosi a Vienna** nel giugno 2004. Il convegno si è aperto con i seguenti interventi:

“Parlamentarismo e controllo amministrativo” - Dr. Karlheinz Guttmacher, presidente della Commissione petizioni del Bundestag - Repubblica federale di Germania, “La figura dell’ombudsman” - Dr. Peter Kostelka, “Il pubblico dei media e le istituzioni con funzioni di ombudsman” - Dr. Peter Resetaris, ORF.

Successivamente i partecipanti, provenienti da Svizzera, Germania, Austria, e Alto Adige nonché dalla Repubblica Ceca, Polonia, Ungheria e Slovenia, hanno approfondito in gruppi di lavoro la concezione generale del proprio ruolo e l’importanza delle pubbliche relazioni. La trattazione dei temi e le annesse discussioni hanno consentito di stabilire importanti contatti, di acquisire nuove nozioni e di avere un’interessante panoramica dell’operato dei Difensori civici negli Stati vicini. In conclusione tutti i partecipanti hanno

avuto l'occasione di prendere parte alle riprese della serie televisiva "Un caso per il Difensore civico".

Il convegno ha inoltre rafforzato il mio proposito di pubblicare un **nuovo opuscolo** per far conoscere meglio alle cittadine e ai cittadini la Difesa civica. Grazie alla cortese collaborazione dell'Ufficio stampa della Provincia è stato possibile inviarne un'edizione speciale a 50.000 famiglie in allegato al mensile „Provincia Autonoma“.

L'attività della Difesa civica è stata resa nota attraverso comunicati stampa e interviste a vari giornali nonché a emittenti televisive e radiofoniche.

T e m i d i a t t u a l i t à**Tutela dei minori**

Nell'estate 2004 la consigliera provinciale Kasslatter Mur ha istituito su incarico della Giunta provinciale un comitato di esperti incaricato di elaborare un progetto per l'istituzione di un garante per l'infanzia e l'adolescenza in Provincia di Bolzano, nel quale sono stata coinvolta in veste di Difensora civica.

Nella Provincia autonoma di Bolzano il Consiglio provinciale ha optato – affrente delle dimensioni della Provincia – per un Ufficio del Difensore civico dotato di diverse competenze.

Ai sensi dell'art. 2, comma 3 della legge provinciale del 10 luglio 1996, n. 14, infatti, il Difensore civico/la Difensora civica, "ai fini di un espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti", può **incaricare singoli/e dipendenti di trattare questioni specifiche concernenti gli interessi dei bambini e dei giovani**. In realtà a tutt'oggi - quale che ne sia il motivo - la Difesa civica non ha sfruttato a pieno la possibilità prevista dalla legge provinciale n. 14 del 1996 e per ora esiste una collaboratrice incaricata per le questioni sanitarie, ma non un/una responsabile per il settore minorile.

Il *Südtiroler Jugendring* è impegnato da anni a favore dell'istituzione di un Difensore dei bambini e dei giovani secondo il modello austriaco. I tentativi non sono andati a buon fine anche perché tra l'ordinamento giuridico austriaco e quello italiano non sussiste piena corrispondenza.

In Austria i *Kinder- und Jugendanwälte* (Difensori dei bambini e dei giovani) sono dotati di ampie competenze. Tra l'altro hanno il diritto di intervenire nei rapporti tra figli e genitori, sono esonerati dall'obbligo di

denuncia dei reati e possono prestare assistenza processuale ai minori. L'ordinamento giuridico italiano, ai sensi del codice civile e penale, esclude questa possibilità. In Italia esistono tribunali minorili e servizi sociali incaricati di funzioni che in Austria sono invece assolte dai Difensori dei bambini e dei giovani.

A livello statale è depositato in parlamento da molti anni, e anche in questa legislatura, un disegno di legge che prevede l'istituzione di un garante dei minori statale e regionale. Questo disegno di legge attribuisce ampie competenze al futuro garante dei minori, per il quale prevede tra l'altro la facoltà di rappresentare in giudizio gli interessi dei minori, di partecipare alla determinazione del genitore titolare della potestà sui figli in caso di separazione giudiziaria e di nominare tutori o curatori.

Che cosa accade nelle Regioni data l'inerzia dello Stato? Quattro regioni hanno istituito con propria legge regionale commissioni che operano per la difesa dei diritti dell'infanzia in base alla relativa convenzione delle Nazioni Unite. Cinque regioni hanno introdotto con propria legge regionale tutori dei minori o garanti per l'infanzia e adolescenza, che vengono designati dal Consiglio regionale come i Difensori civici regionali e hanno gli stessi diritti e doveri di questi ultimi.

Queste figure, che hanno poco in comune con i Difensori dei bambini e dei giovani previsti dall'ordinamento austriaco, sono tenute a segnalare i problemi agli organi competenti, ai servizi sociali e alla giustizia, mentre dal punto di vista organizzativo fanno capo in parte ai servizi sociali e in parte all'ufficio competente per le questioni giovanili e la famiglia. Il Pubblico tutore dei minori della Regione Veneto, ad esempio, considera il proprio ufficio in primo luogo una struttura al servizio degli adulti che lavorano con bambini e giovani. In collaborazione con i servizi sociali organizza progetti e corsi di aggiornamento per insegnanti nelle scuole e istruttori di gruppi sportivi nonché percorsi di formazione per volontari che intendono assumere la tutela o la curatela di minori. In collaborazione con l'Istituto per i diritti umani dell'Università di Padova sensibilizza la società alle necessità dei bambini e dei giovani pubblicando studi e promuovendo convegni.

Non desidero precorrere le decisioni dei politici responsabili, ma a mio parere per la Provincia di Bolzano esistono due possibili modelli di soluzione, che vengono qui di seguito illustrati.

Modello 1	Modello 2
Difensore/Difensora dei minori eletto dal Consiglio provinciale	Esperto/a incaricato dal Difensore civico/dalla Difensora civica per le questioni riguardanti i minori
Struttura autonoma, indipendente e parallela	Ambito specializzato all'interno della Difesa civica
Necessaria nuova legge provinciale	Immediatamente applicabile nell'ambito della legge provinciale n. 14 del 1996
Assunzione di personale e creazione della struttura parallela	Ampliamento organico del personale esistente ed estensione della struttura

In primo luogo bisogna chiedersi se in Provincia di Bolzano debba essere creata un'**istituzione parallela alla Difesa civica**, che sia autonoma, indipendente, ma che - data l'attuale normativa statale - non avrà alcuna competenza in più rispetto alla Difesa civica.

In linea di principio si deve anche decidere se la Provincia **abbia bisogno di un'ulteriore struttura di coordinamento sovraordinata per il settore minorile** o se delle questioni minorili debba occuparsi la Difesa civica svolgendo - tramite collaboratrici e collaboratori appositamente formati - un'attività di mediazione tra le istituzioni esistenti in base al principio di sussidiarietà, stimolandole e rafforzandole, ma senza sostituirsi ad esse.

Va inoltre chiarito se l'istituzione di un organo autonomo per la tutela dei minori renda necessaria una **revisione integrativa dell'ordinamento dei Comuni**, che dovrebbe avvenire tramite legge regionale, poiché la Regione ha competenza legislativa esclusiva nel settore. Altrimenti i Comuni potrebbero ad esempio negare al difensore dei minori il diritto di accesso agli atti.

È importante compiere e portare avanti una scelta chiara e univoca in una o nell'altra direzione, optando per un **organo autonomo di tutela per i minori** o per l'introduzione di un/a **responsabile delle questioni minorili** all'interno della Difesa civica.

A mio parere la Difesa civica è ben in grado a tutelare, in modo efficace, gli interessi dei bambini e giovani. Il presupposto necessario è costituito dall'applicazione di esperti che sotto la direzione del Difensore civico o la Difensora civica, si occupino in modo mirato delle questioni dei minori.

Istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici

Per quanto attiene i reclami dei pazienti e i diritti dei malati la Difesa civica, le Aziende sanitarie, l'Ordine dei medici, l'Ordine degli avvocati e la Ripartizione Sanità dovrebbero unire le loro forze. Già il mio predecessore aveva auspicato l'istituzione di un'istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici. Questa proposta non può che trovarmi d'accordo, poiché ciò faciliterebbe molto il compito, affidato per legge alla Difesa civica, di seguire i reclami dei pazienti nei rapporti con le Aziende sanitarie. Soprattutto in caso di **presunti errori** medici questa istituzione potrebbe contribuire in misura determinante a far sì, che il rapporto di fiducia tra pazienti e medici delle Aziende sanitarie non vada infranto e che la reputazione di un medico o di un'Azienda sanitaria non subisca un danno duraturo per un affrettato coinvolgimento dei media a scopi scandalistici. Semplificando e riassumendo la proposta è la seguente:

La **Commissione di conciliazione** è designata dalla Giunta provinciale, dal punto di vista organizzativo fa capo alla Ripartizione Sanità ed è formata da tre persone:

- un giudice civile con nozioni di diritto sanitario in qualità di presidente (proposto dal Presidente del Tribunale)
- un perito medico o medico-legale (proposto dall'Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri)
- un giurista in possesso di approfondite conoscenze nell'ambito della medicina legale ed esperto in materia di risarcimento danni (proposto dall'Ordine degli avvocati)

A seconda dei casi la commissione di conciliazione può coinvolgere un altro medico specialista con diritto di voto consultivo.

Il **procedimento** dinnanzi alla commissione di conciliazione viene avviato:

- su richiesta di un paziente o dei suoi eredi

- su richiesta della Difesa civica – sempre per conto del paziente – qualora dopo un primo esame essa ritenga che possa trattarsi di un errore medico e non di una fatalità.
- su richiesta di un medico convenzionato o di un'Azienda sanitaria.

Le **parti** coinvolte sono:

- il paziente, che - se vuole - può farsi assistere dal Difensore civico e anche presentarsi davanti alla commissione di conciliazione accompagnato da quest'ultimo;
- il medico convenzionato e un rappresentante dell'assicurazione della responsabilità civile coinvolta.

Il **compito** della commissione di conciliazione, nel caso il paziente abbia riportato danni non ascrivibili a fatalità, consiste nel favorire una soluzione extragiudiziale e nell'elaborare le relative proposte di soluzione.

Se la commissione ritiene che data la complessità del caso sia necessario richiedere il parere di un esperto, può nominare un perito legale esterno alla provincia che fornisca una valutazione medica del caso e valuti il nesso causale tra evento/danno e azione/omissione.

Se si raggiunge un accordo tra le parti, il paziente e il rappresentante dell'assicurazione con diritto di firma stipulano una transazione stragiudiziale ai sensi dell'art. 1965 c.c. Se non si raggiunge un accordo, ne viene presa nota nel verbale e sussiste comunque la possibilità di adire le ulteriori vie legali.

Naturalmente la proposta deve essere esaminata accuratamente e ponderata sotto ogni aspetto giuridico, definendo in primo luogo la partecipazione delle assicurazioni al procedimento e i costi. D'intesa con l'Assessore competente in materia di sanità e insieme con un rappresentante della Ripartizione sanità abbiamo effettuato una visita presso l'organo di conciliazione per le questioni attinenti la responsabilità civile dei medici nel Tirolo e raccolto informazioni presso la garante dei pazienti dott.ssa Kalchschmid.

O s s e r v a z i o n i c o n c l u s i v e

Dal punto di vista storico la Difesa civica della Provincia di Bolzano è un'istituzione giovane. Ma lo sviluppo che essa ha avuto negli ultimi 20 anni e il numero sempre crescente di cittadini che se ne avvalgono, dimostrano che è divenuta un'istituzione significativa, in grado di contribuire sensibilmente a migliorare il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione.

Una certa continuità nell'evoluzione della Difesa civica della Provincia di Bolzano è importante, ma è anche necessario apportare qualche **innovazione**.

La Difesa civica deve assumere una posizione chiara nei confronti di quei cittadini che hanno perso il senso della misura per quanto riguarda la congruità delle richieste e delle pretese. Quando un ragazzo ammette apertamente che per lui la borsa di studio è una gradita "paghetta" supplementare e che purtroppo ha dimenticato di presentare la domanda in tempo, noi — a prescindere dalle disposizioni di legge — abbiamo l'obbligo di fargli presente quale sia lo scopo delle borse di studio. Quando una cittadina presenta un reclamo scritto perché in una casa di riposo la scelta del menu e i cibi non sono abbastanza buoni, dobbiamo spiegare che il menu di una casa di riposo non può essere *à la carte* come in albergo. Simili pretese e richieste esagerate rappresentano una piccola parte dei reclami, ma richiedono molto tempo ed energia, a discapito di quei cittadini che davvero necessitano del nostro sostegno.

La Difesa civica si impegna a potenziare la tutela dei pazienti in collaborazione con tutte le Aziende sanitarie e la Ripartizione Sanità, possibilmente istituendo un'istanza di conciliazione per le questioni relative alla responsabilità dei medici. Nell'ambito della tutela dei pazienti è

importante che i responsabili politici distinguano chiaramente tra gli organismi privati finalizzati alla difesa dei cittadini e l'istituzione pubblica di tutela giuridica, ossia la Difesa civica. A differenza della Difesa civica, le associazioni private operanti nel settore della sanità pubblica non sono dotate di competenze sancite dalla legge e anche la loro indipendenza non è giuridicamente garantita.

Per poter svolgere le proprie funzioni la Difesa civica ha bisogno di una maggiore autonomia nella nomina e selezione del personale e una dotazione finanziaria di base, che consenta di intrattenere rapporti, organizzare incontri e fornire alle cittadine e ai cittadini della Provincia di Bolzano informazioni ancor più dettagliate sulle funzioni della Difesa civica attraverso una efficiente attività di pubbliche relazioni.

Per quanto riguarda le questioni minorili i responsabili politici devono decidere se in Provincia di Bolzano sia opportuno prevedere dei garanti ad hoc per i singoli ambiti della vita sociale o se invece la struttura della Difesa civica debba essere organicamente ampliata e potenziata per poter assolvere tali funzioni.

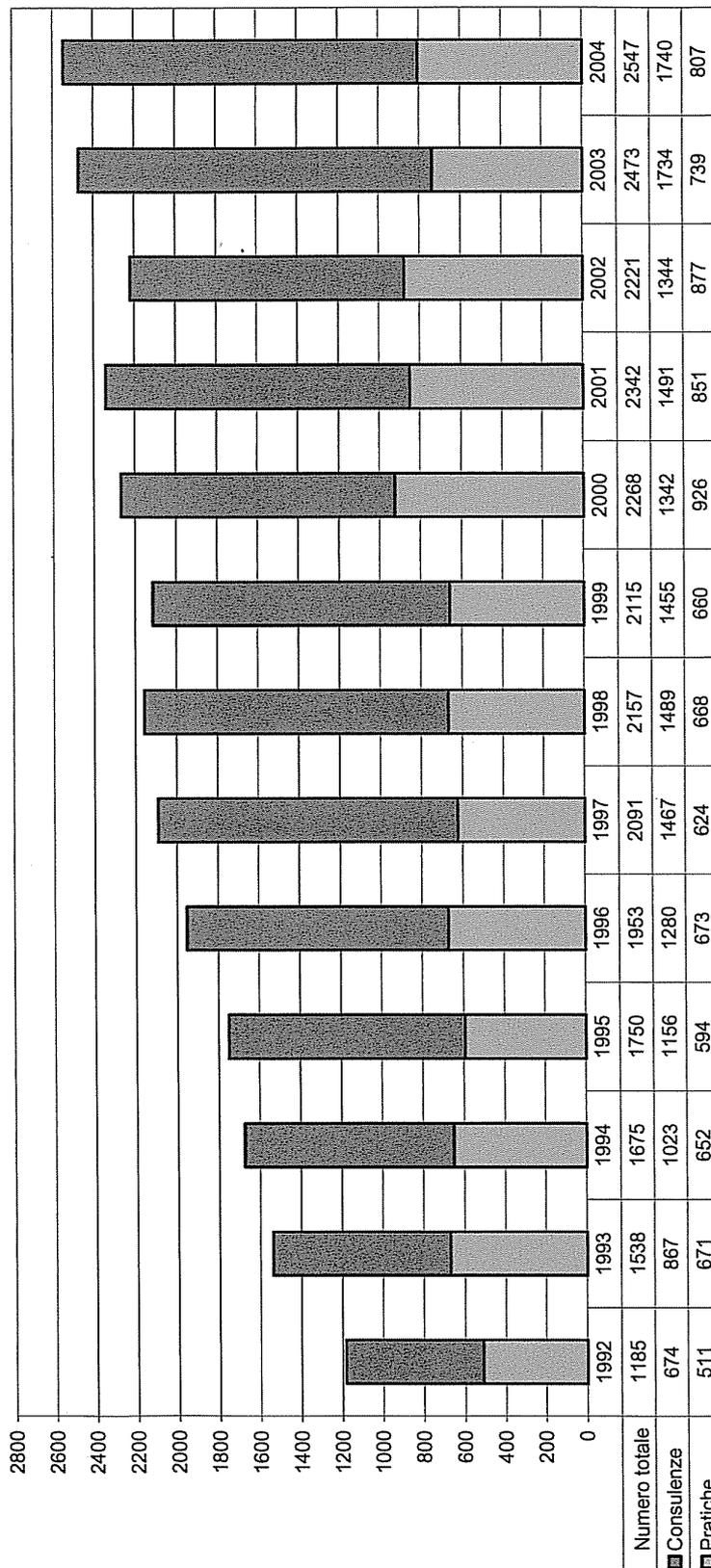
La Difesa civica ha potuto operare con successo nell'anno trascorso anche in virtù del sostegno manifestatomi quasi unanimemente. Esprimo il mio ringraziamento a tutti coloro che in questo primo anno mi hanno sostenuta con consigli e atti concreti, in particolare, alla Presidente del Consiglio provinciale e al Presidente della Provincia.

E in special modo vorrei ringraziare i miei collaboratori, senza il cui impegno davvero straordinario, accompagnato da notevoli competenze tecniche e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione.

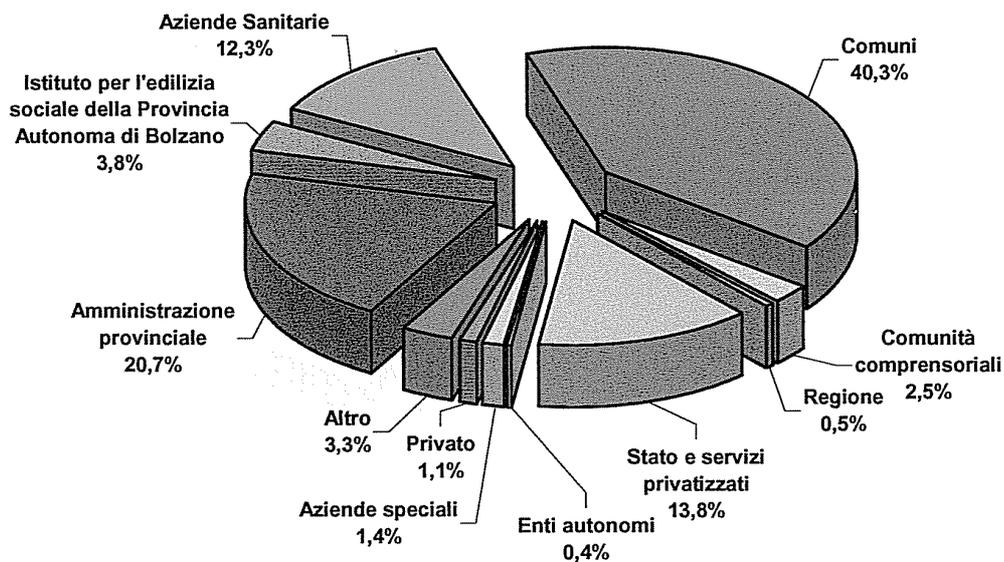
Bolzano, 5 aprile 2005

Dott.ssa Burgi Volgger

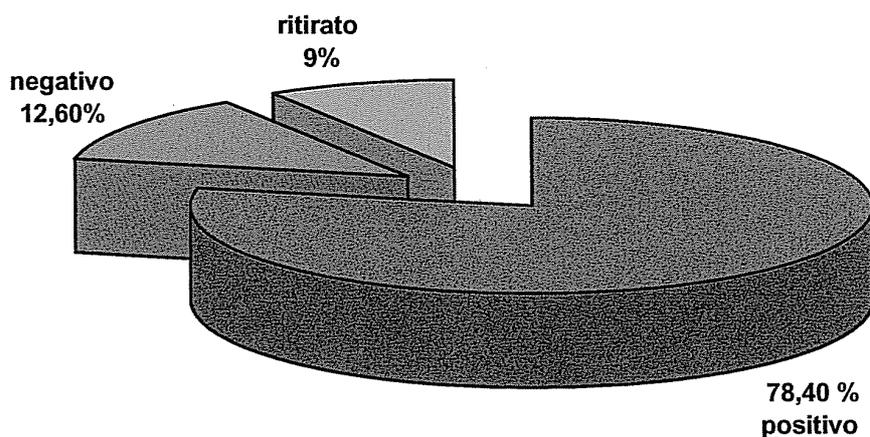
Evoluzione nel lungo periodo delle pratiche trattate dalla Difesa civica



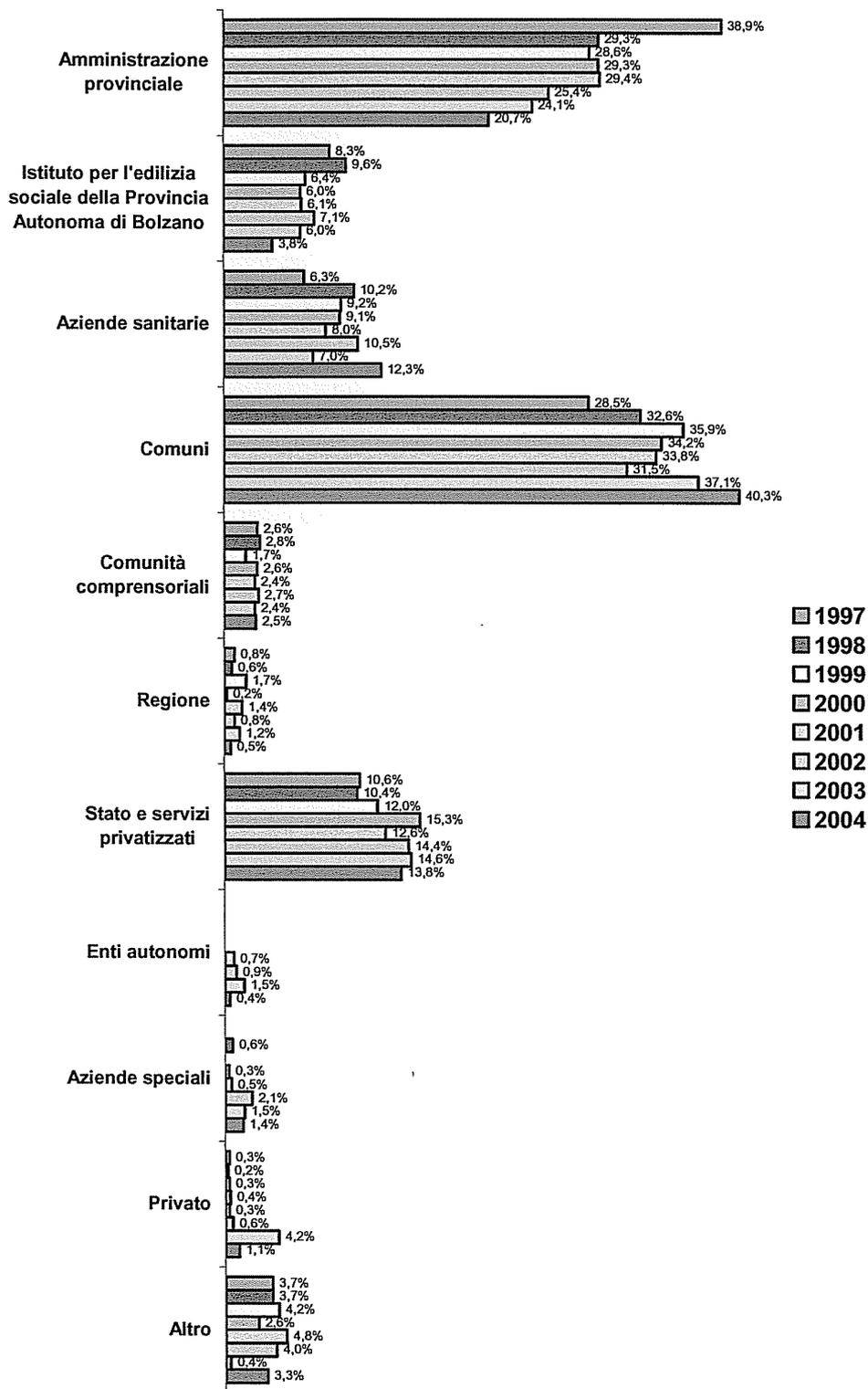
Suddivisione delle pratiche nei settori dell'amministrazione pubblica nel 2004



Esito delle pratiche trattate nel 2004



Evoluzione nel lungo periodo delle pratiche suddivise nei settori dell'amministrazione pubblica



A p p e n d i c e**Descrizione sintetica delle pratiche suddivise per i vari settori amministrativi****Direzione generale**

N. atto	Descrizione del caso
3	Il cittadino attende da quattro mesi una risposta
26	Il cittadino cade in un pozzetto di cemento che si trova a lato della strada provinciale - risarcimento danni?
112	Si chiede la costruzione di un tunnel contestualmente alla ricostruzione della strada per la Val Pusteria
226	Si lamentano danni economici in seguito all'occupazione di un parcheggio
359	Applicazione manchevole di una direttiva UE
368	Si sollecita la trattazione di una questione
615	In che modo il testamento biologico diventa vincolante per legge?
637	Quando verrà pagata la fattura per lavori di illuminazione?
800	Verifica di una richiesta di risarcimento danni

Rip. 01 - Presidenza

624	La mancanza della dichiarazione di appartenenza linguistica è causa di licenziamento nell'impiego pubblico in provincia di Bolzano
186	Si lamenta il mancato accoglimento della domanda di iscrizione nel registro provinciale delle associazioni di volontariato

Rip. 02 - Servizi centrali

251	La sua automobile è stata pesantemente danneggiata dalla caduta di sassi, ma - a differenza di un altro incidente simile - il cittadino non ha ricevuto alcun risarcimento danni
121	Il danno ad un'automobile causato da un animale selvatico può essere risarcito?
552	Un alunno sviene durante una gita scolastica e perde 3 denti - quanto paga l'assicurazione?

424 Al cittadino spetta un risarcimento danni per la caduta di sassi sulla strada?

Rip. 03 - Avvocatura della Provincia

289 È legittima la prescrizione che per lo spostamento della cubatura debba vendere il terreno?

779 Ricorso contro il rilascio di una concessione edilizia

791 Quando un edificio viene considerato sotterraneo?

Rip. 04 - Personale

790 La liquidazione non viene ancora pagata dopo quasi due anni

658 I criteri di trasferimento non considerano un punteggio per il Comune di residenza

568 Entro quanti anni si prescrive il diritto di chiedere la restituzione di uno stipendio troppo alto?

519 Erroneo calcolo dell'indennità provinciale restituzione

644 A causa di una informazione a quanto pare errata la candidata non ha potuto partecipare alla prova orale del concorso

297 Si lamenta il modo in cui è stato assegnato un posto

282 Questioni legate all'inquadramento del personale insegnante nella scuola materna

281 Un cittadino confonde un semplice colloquio con la prova orale dell'esame di concorso

380 Un'insegnante, madre di un bambino portatore di handicap, viene penalizzata in seguito alla modifica dei criteri relativi ai trasferimenti

389 Una dipendente ha diritto all'anticipo sulla liquidazione

349 È legittimo il calcolo degli interessi e rivalutazione monetaria per il trattamento fine rapporto corrisposto in ritardo?

442 Ricorso contro una graduatoria

458 Presunto mobbing

123 È a norma di legge il diniego di rinnovo del suo contratto di lavoro a tempo determinato?

116 Il rimborso richiesto dei contributi previdenziali è a norma di legge?

104 È a norma di legge il rimborso richiesto dei contributi previdenziali?

- 111 Il rimborso richiesto dei contributi previdenziali è a norma di legge?
- 148 I bidelli di una scuola superiore vengono presi sul serio nella loro richiesta?
- 162 Una persona portatrice di handicap teme di venire sottoposta, al ritorno sul lavoro, ad un carico di lavoro troppo pesante

Rip. 05 - Finanze e bilancio

- 98 La tassa automobilistica viene contestata
- 304 Un cittadino lamenta di non essere stato informato sui periodi di riferimento della tassa automobilistica
- 646 Quesiti connessi ad un avviso di accertamento per presunto omesso pagamento della tassa automobilistica
- 566 Quesiti in merito al calcolo di una sanzione amministrativa per ritardato pagamento della tassa automobilistica
- 661 Si contesta che in caso di ritardato pagamento della tassa automobilistica si applica una sanzione del 30 % dell'importo
- 714 Chiarimenti in merito all'esenzione della tassa di circolazione per un anno

Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio

- 516 Informazioni in merito alla legge di esproprio
- 631 Il cittadino vuole essere presente al sopralluogo per la stima del suo fondo
- 611 Ha diritto al pagamento dell'indennità per un'occupazione temporanea?
- 28 Può ancora proporre ricorso contro il procedimento dell'ufficio patrimonio di appalto per la vendita di un immobile?

Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (Astat)

- 19 In quale misura bisogna rispondere alle richieste di dati statistici da parte di enti pubblici?

Rip. 10 - Infrastrutture

- 612 In che misura un impiegato provinciale può svolgere un altro lavoro occasionale?
- 606 Il dipendente ha subito un infortunio sul lavoro - indennizzo?

Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico

- 597 Nonostante la ditta sia inserita nell'album di fiducia dell'ufficio non è mai stata invitata per l'assegnazione di lavori pubblici
- 711 Vengono privilegiate alcune ditte nell'assegnazione di lavori pubblici?

Rip. 12 - Servizio strade

- 193 Perché i camion rimangono in sosta con i motori accesi?
- 234 Richiesta di risarcimento per i danni provocati alla parete di una casa da un mezzo sgombraneve del servizio strade
- 579 La strada provinciale è stata ampliata sul terreno di un privato?
- 474 Può essere esonerato dalla cauzione se i lavori sono già stati eseguiti correttamente?

Rip. 13 - Beni culturali

- 325 Un' impalcatura viene montata in modo tale che i ladri hanno facile accesso

Rip. 15 - Cultura italiana

- 155 Le modalità per il passaggio alla V° qualifica funzionale non sono chiare

Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca

- 33 La circolare dell'Intendenza scolastica sulle modalità di valutazione dei titoli di studio ottenuti in Austria non è legalmente sostenibile
- 107 Il provvedimento disciplinare adottato sembra in contrasto con la Carta degli scolari
- 351 Lamenta che per un'informazione sbagliata subisce degli svantaggi in graduatoria
- 383 Esiste la possibilità di ottenere il riconoscimento del titolo di studio ottenuto in Germania?
- 462 Può il direttore di una scuola elementare negare il consenso all'iscrizione in un'altra scuola?
- 431 Apparenti azioni di mobbing da parte degli insegnanti
- 590 A causa di motivi di salute l'insegnante viene dispensata dal servizio
- 628 Domande relative all'interpretazione di un articolo del contratto collettivo

- 641 Viene contestata l'interpretazione di un articolo del nuovo contratto collettivo

Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana

- 421 Il fatto che i genitori devono accompagnare i figli a scuola viene considerato nell'assegnazione del posto di lavoro?
- 77 Lo stipendio viene pagato, per errore, anche dopo il termine del rapporto di lavoro: ora l'insegnante deve restituire più di quanto ha ricevuto?

Rip. 19 - Lavoro

- 93 La cittadina straniera può richiedere il ricongiungimento familiare anche se ha solamente un contratto di lavoro a tempo determinato?
- 571 È contraria al trasferimento ad una sede più distante per motivi di salute

Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina

- 702 La situazione personale particolare di una scolara non viene - a quanto pare - considerata
- 461 Rifiuto di iscrizione al 2° anno di corso per istitutore/rice
- 386 Mancata ammissione all'esame finale di una scuola professionale provinciale
- 223 I motivi che hanno determinato la bocciatura del figlio non tengono

Rip. 21 - Formazione professionale italiana

- 343 Nonostante il progetto sia terminato da 2 anni, l'ufficio non vuole cancellare la garanzia bancaria stipulata in merito
- 792 Il contributo non viene versato da un anno, ma la tassa deve essere pagata
- 784 L'ufficio non fa riferimento alla necessità della dichiarazione di disoccupazione per la restituzione della cauzione e la nega

Rip. 23 - Sanità

- 184 "Gli infermieri del servizio di soccorso" sono un tema scottante
- 118 La legge non prevede alcun obbligo di informazione su determinati termini, ma certamente sarebbe un'informazione a favore del cittadino

- 51 La figlia dodicenne deve essere vaccinata contro l'epatite-B
- 376 Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
- 329 Il rimborso sulle spese mediche sostenute sembra irrisorio
- 426 A causa della malattia grave il cittadino non ha inoltrato in tempo la richiesta per il rimborso delle spese
- 455 La cittadina non ha diritto al rimborso delle spese?
- 698 Lamenta che la sua domanda di rimborso delle spese per l'apparecchio per i denti viene ingiustificatamente respinta
- 545 Quali provvedimenti verranno presi per il miglioramento del clima lavorativo?
- 649 Con l'assistenza domiciliare per i pazienti malati di tumore sono coperte le spese dei medicinali; se è necessario un ricovero in clinica queste spese non vengono risarcite

Rip. 24 - Servizio sociale

- 586 Lamenta che a causa di una consulenza errata ha perso il diritto all'assegno di maternità
- 599 Per quanto tempo uno straniero può usufruire del contributo di assistenza sociale?
- 605 Richiede precise informazioni sul perchè la sua pensione delle casalinghe è stata diminuita
- 678 I tre mesi sono assolutamente vincolanti per l'assegno di natalità?
- 739 È legittimo il mancato accoglimento della domanda di assegno di maternità ex legge N. 448/98?
- 124 La cittadina deve restituire un importo molto alto per un contributo ricevuto - a quanto pare - senza averne diritto
- 163 I soldi non sono proprio sufficienti, lamenta una famiglia affidataria di bambini
- 214 Richiesta di informazione sull'applicazione della nuova figura di amministratore di sostegno

Rip. 25 - Edilizia abitativa

- 206 Una signora portatrice di handicap deve restituire il contributo ricevuto ma di cui lei effettivamente non ha mai goduto
- 236 Verificare se l' IPES può acquistare un' abitazione gravata da un'esecuzione forzata

- 173 Esiste una possibilità per evitare la revoca dell'agevolazione edilizia?
- 196 L'ingiunzione di restituzione del contributo è irrevocabile?
- 63 Informazioni - a quanto pare - contraddittorie, con riferimento alla sua domanda di rinuncia all'agevolazione edilizia
- 14 La cittadina viene esclusa dalla graduatoria della cooperativa edilizia, poiché negli ultimi tre anni è stata disoccupata - non per sua colpa - per più di 120 giorni
- 753 A causa di un'informazione - a quanto pare - errata dell'ente si trovano ora in difficoltà finanziarie
- 760 Il periodo di aspettativa non viene calcolato ai fini della concessione dell'agevolazione edilizia
- 594 Ricorso contro la revoca del posto letto in una casa albergo
- 585 A causa di seri impedimenti tecnici la ristrutturazione dell'appartamento non ha potuto essere completata nei tempi previsti dalle disposizioni sull'edilizia agevolata
- 567 Un'agevolazione edilizia non viene più concessa contrariamente a quanto prospettato
- 453 Quali problemi ci sono per la liquidazione del contributo?
- 479 Revoca di un contributo dell'edilizia abitativa agevolata
- 290 La garanzia bancaria richiesta dall'ufficio a causa del superamento dei costi di finanziamento è troppo gravosa
- 269 A quanto pare non tutti i requisiti per la concessione dell'agevolazione edilizia erano in ordine ed ora bisogna restituire una parte del contributo
- 391 Chi deve sostenere i costi per le modifiche al piano antiincendi?
- 346 Si contesta la rimostranza secondo la quale l'abitazione agevolata non viene occupata stabilmente
- 352 L'interpretazione sul vincolo sociale è a norma di legge?

Rip. 26 - Protezione antincendi e civile

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 273 | Una richiesta di verifica dei camini approda a quanto pare ad un indirizzo sbagliato |
| 570 | Dubbi in merito al progetto previsto per lo smaltimento delle acque superficiali |

765 Quali sono le competenze di controllo da parte dell'ufficio antincendio sugli spazzacamini?

88 L'imposizione giornaliera del comandante è contraria al diritto costituzionale di libera associazione (Art. 18)?

Rip. 27 - Urbanistica

128 Chiede la consegna di documenti ai sensi della legge sulla trasparenza

Rip. 28 - Natura e paesaggio

219 Un parere sull'ampliamento di una malga si trascina per le lunghe

227 Questioni connesse al divieto di transito dei taxi nei parchi naturali

584 Contro il diniego del progetto di costruzione di una stalla non rimane altro che il ricorso al Tribunale regionale amministrativo?

Rip. 29 - Agenzia prov.le per la protezione ambiente e tutela del lavoro

573 La quiete notturna viene disturbata da vibrazioni e rumori

527 Perché non è stato invitato al sopralluogo del suo terreno?

741 Chiede l'eliminazione delle 20 antenne installate sull'hotel di fronte

650 Come mai non ha mai ricevuto risposta al suo ricorso?

688 La sua offerta non è stata accolta, nonostante fossero stati gli unici offerenti - è a norma di legge?

362 Quesiti in merito al presunto superamento dei limiti di rumorosità di apparecchi elettrici

260 Si chiede la remissione in termini per la proposizione di un ricorso alla Giunta provinciale per la mancata indicazione nell'atto amministrativo del termine di impugnazione

170 Insiste, affinché i provvedimenti necessari per il risanamento del terreno vengano finalmente attuati

Rip. 30 - Opere idrauliche

347 Contesta la legittimità di una concessione d'uso

317 Un accesso non viene realizzato come concordato durante di un sopralluogo, senza neppure avvisare il cittadino

- 306 Le planimetrie non coincidono con la situazione di fatto e si chiede di prendere in affitto un terreno di cui gli interessati sostengono di essere già proprietari
- 660 Quesiti connessi all'attraversamento di un torrente
- 569 Teme che il progetto per la deviazione dell'acqua possa costituire un pericolo per lui in veste di vicino
- 783 È stato versato un canone superiore di circa il doppio del dovuto per l'occupazione di terreni appartenenti al demanio idrico provinciale. È possibile un conguaglio?

Rip. 31 - Agricoltura

- 683 I contributi alle aziende zootecniche sono legati ad un numero minimo di unità animali. È possibile uno svincolo da tale unità?
- 691 Richiede una risposta alla sua istanza
- 270 Una signora con la pensione minima non ha i soldi necessari per l'eliminazione dei cespugli colpiti dal colpo di fuoco
- 11 È legittimo il mancato riconoscimento di un contratto d'affitto?
- 231 Quali sono i presupposti nell'ambito della vendita di prodotti agricoli per la somministrazione di bevande?
- 48 È legittimo il mancato accoglimento di una domanda di affitto di beni ad uso civico?

Rip. 32 - Foreste

- 64 Un portatore di handicap lamenta che il contrassegno per l'invalidità non sia sufficiente per il transito sulla strada per l'Alpe di Siusi
- 218 Perché non basta una dichiarazione sostitutiva di notorietà dell'esistenza di un contratto di prestito di una malga, affinché l'accesso venga autorizzato?
- 310 Ritardi nella realizzazione di un accesso al maso
- 323 È legittimo che l'autorizzazione di transito venga rilasciata ai proprietari di un terreno solamente per un periodo di tempo limitato?
- 285 C'è la possibilità di avere un contributo dal fondo per l'aiuto nei casi d'emergenza?
- 687 Viene segnalato un problema con l'acqua di scarico
- 757 Il cittadino vorrebbe sapere quali sono le aree protette per la raccolta dei funghi e come esse vengono segnalate

Rip. 34 - Industria

- 205 Il contributo concesso nel 1998 non è ancora stato erogato
- 31 Il dipendente è stato oggetto di insinuazioni verbali da parte dell'ex superiore?

Rip. 35 - Artigianato

- 608 La revoca di un contributo provinciale per la costruzione di un capannone è legittima?
- 508 Irregolarità in un consorzio aree produttive
- 338 Si sente fortemente svantaggiata come candidata privatista all'esame di maestro artigiano

Rip. 36 - Turismo, commercio e servizi

- 259 Ci sono prescrizioni per la chiusura serale di rifugi sciistici?

Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia

- 82 Si ricorre contro la sanzione imposta per la violazione di norme che regolano l'utilizzo dell'acqua
- 115 Non c'è ancora una risposta alla sua richiesta per il rinnovo della concessione per la produzione di energia
- 390 L'entità del contributo è molto inferiore alle aspettative
- 363 Rigetto di una domanda per la concessione di una condotta per l'irrigazione
- 543 In base a quale documentazione è stata concessa alla sua vicina l'autorizzazione per l'utilizzo dell'acqua della sorgente?

Rip. 38 - Traffico e trasporti

- 326 Una circolare del Ministero limita di molto le possibilità previste dalla legge per l'import-export
- 481 Il permesso di guida ottenuto in Brasile ha validità in Italia?

Rip. 40 - Assistenza scolastica e orientamento professionale

- 796 Ricorso contro l'esclusione dall'ottenimento della borsa di studio
- 620 Si è svolto correttamente il bando per il trasporto alunni 2004/2005?
- 114 Con la laurea di tre anni consegue il titolo di dottore?

- 248 Per la concessione della borsa di studio viene richiesto un numero di crediti superiore a quello previsto per il corso di studi
- 220 A causa di un'informazione sbagliata non ha ottenuto la borsa di studio

Comunità comprensoriali

- 192 L'affitto per l'appartamento nella comunità protetta è troppo alto?
- 120 Non ha lavoro, non ha pensione, chi la può aiutare?
- 87 La direttrice proibisce all'ex accompagnatrice delle persone con handicap ogni contatto con gli utilizzatori della struttura!!
- 53 Quali sono le motivazioni per cui il Servizio sociale non ottempera alle disposizioni del Tribunale dei Minori?
- 634 Domande relative a un affidamento familiare
- 636 Domande e difficoltà legate ai compiti del tutore
- 603 Chi è l'interlocutore giusto per la presentazione di una domanda di assistenza economica?
- 592 I portatori di handicap non possono più usufruire degli accompagnatori durante il trasporto
- 533 Quanto pagherà l'assicurazione per le case distrutte dall'incendio che si trovavano sul terreno comunale?
- 521 Esiste il diritto al recupero psicofisico anche nel periodo di allontanamento obbligatorio ?
- 561 Il pagamento per prestazioni per il soggiorno in una casa di cura da parte del comprensorio non è prescritto dopo tre anni
- 771 Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di assistenza sociale
- 747 Può l'assistenza sociale negare un contributo per il soddisfacimento di bisogni essenziali come il riscaldamento e l'acqua calda?
- 721 Il contenuto di un ordine di servizio è poco trasparente
- 725 Quale ente è competente per la liquidazione dell'indennità per il periodo della maternità?
- 701 Il prestampato impiegato per la domanda di tariffa agevolata per il servizio di assistenza turba la sensibilità di una cittadina

- 655 Ricorso contro il rigetto della sua domanda del minimo vitale
- 499 Sono dovuti i sussidi da parte della madre per la figlia maggiorenne affidata a una struttura di assistenza se la figlia ha un reddito?
- 451 Lamenta che i rifiuti biologici non verrebbero asportati sul luogo previsto, con delle motivazioni molto deboli
- 394 Ha diritto al congedo per motivi di studio?

Comuni

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 393 | Entro quanto tempo deve essere notificata la violazione al Codice della strada? |
| 392 | Questioni sulle modalità di accesso ai dati sensibili |
| 387 | I lampioni vengono installati su terreno privato, senza avvisare preventivamente il proprietario |
| 388 | Proteste contro la rumorosità dei locali pubblici di una via residenziale |
| 384 | Chiede un rimborso spese per una concessione edilizia, che il Comune ha rifiutato - a quanto pare - erroneamente |
| 379 | L'atto di matrimonio non può essere trascritto all'Anagrafe perchè il Consolato italiano della Repubblica Dominicana si rifiuta di apporre il timbro |
| 365 | Richiesta di potere usufruire di acqua per irrigare le piante sulla passeggiata |
| 369 | Un terreno è stato - a quanto pare - espropriato senza informare i proprietari sull'entità dell'indennità di esproprio |
| 370 | A causa di lavori stradali il suo terreno viene danneggiato - risarcimento danni? |
| 374 | Un ex-dipendente lamenta che a causa di un errore nella valutazione della pensione da parte del Comune subisce dei danni finanziari |
| 378 | È legittimo che venga applicata la tariffa per le acque reflue anche all'acqua utilizzata a scopi irrigui? |
| 339 | Il Comune ha espropriato il terreno senza realizzare il fine previsto - riacquisto? |
| 333 | Disturbo della quiete nel centro storico a causa dei locali pubblici |
| 334 | Il Sindaco non concede la visione delle spese |

- 335 Si lamenta il disturbo della quiete notturna dovuta alle emissioni sonore di un bar
- 336 Richiesta di rimborso di una sanzione amministrativa che pare non giustificata
- 373 Gli eredi vogliono risolvere un contratto di locazione con il Comune oppure pretendono l'indennizzo per l'esproprio
- 345 Una prospettata risoluzione del problema viene tirata per le lunghe
- 344 Il previsto cambio della scuola materna durante l'anno potrebbe comportare disagi per la bambina
- 341 Chi paga il trasferimento della condotta dell'acqua potabile?
- 361 Si contesta il mancato rilascio di una licenza per i conducenti di carrozze
- 360 Si lamenta una disparità di trattamento: mentre è necessaria la licenza comunale per il servizio di noleggio auto con conducente non lo è per il noleggio di autobus con conducente
- 358 Non è seguito riscontro alle richieste di allacciamento alla rete idrica pubblica
- 353 Il Comune non mantiene la promessa fatta, di riservare parcheggi per i residenti
- 354 È legittimo che il Comune in seguito a misurazioni possa vantare la proprietà di parte di un terreno?
- 717 Il Comune si rifiuta di avviare un procedimento di esproprio
- 350 Chi sostiene le spese del trasloco da un appartamento di servizio in un altro?
- 327 Il Comune può autorizzare un concerto "Open air" nelle vicinanze di un campeggio?
- 330 In base a quali criteri il Comune decide gli espropri di terreno per motivi di interesse pubblico?
- 332 Il vicino deposita i suoi rifiuti su una strada pubblica
- 324 I camionisti chiedono una possibilità di parcheggio
- 318 Questioni inerenti alla posizione lavorativa in qualità di custode in una scuola
- 319 Non dispone dei mezzi finanziari per far fronte alle spese di sepoltura del fratello

- 320 Quesiti connessi alla realizzazione di una via di accesso
- 312 Esiste la possibilità di avere una tomba di famiglia nella terra?
- 314 Si contesta la misurazione vidimata dall' ufficio catasto
- 252 Il traffico intenso è un peso nella vita quotidiana della zona residenziale
- 271 L'accesso ad una zona di espansione conduce direttamente a dei masi - alternative?
- 272 Un inquilino abita in un appartamento per il quale non è stata rilasciata la dichiarazione di abitabilità
- 274 Per la costruzione della rimessa da giardino è necessaria la concessione edilizia?
- 275 Lamenta disturbi della quiete a causa di un bar nelle vicinanze
- 276 Il Comune pone come condizione per il rilascio della concessione edilizia la rinuncia di una qualsiasi richiesta di danni nei confronti dell'amministrazione comunale
- 280 Il rumore di un locale pubblico al pian terreno è insopportabile
- 279 Il rumore e l'odore provocati dal ristorante al pianterreno sono insopportabili
- 292 Un bidello si sente vittima di un complotto da parte di alcuni colleghi
- 285 Si lamenta l'inquinamento acustico provocato da un esercizio pubblico
- 298 Il Comune prevede sempre nuove prescrizioni per il rilascio della concessione edilizia
- 299 Quesiti connessi alla dichiarazione d'inabitabilità
- 300 Il Comune può decidere sulla divisione degli allacciamenti per le infrastrutture?
- 293 Interpretazione dell'articolo 77 della legge provinciale sull'urbanistica
- 294 Il Comune rigetta la variante di una concessione edilizia con la motivazione di "peggioramento considerevole"
- 295 Il Comune non vuole restituire ad un privato le spese per la predisposizione del piano di attuazione
- 296 In quali casi un cittadino privato può installare una stanga su terreno comunale?

- 500 Il Comune ha collocato le tubazioni del teleriscaldamento sul terreno del proprietario senza averne l'autorizzazione
- 501 C'è ostruzionismo da parte del comune nel concedere la licenza per la vendita all'ingrosso?
- 498 Manca l'accesso stradale al maso. C'è inerzia da parte del consorzio?
- 496 Chiede la rimozione della neve sulla sua via d'accesso
- 497 Riesamé del calcolo ICI
- 488 Ricorso contro la modifica del piano urbanistico comunale
- 489 Chiede l'installazione di un semaforo che riduca la velocità
- 490 Il rumore provocato dall'ampliamento di un locale pubblico e l'odore causato da un camino non a norma non sono più sopportabili
- 493 Pare che il Comune abbia autorizzato una costruzione senza assicurare una via d'accesso
- 494 Per un terreno espropriato che vorrebbe riacquistare il Comune richiede quattro volte tanto
- 495 Problemi in merito alla concessione della residenza
- 502 Può un terreno della zona industriale non utilizzata essere utilizzato come giardino?
- 503 Un maso in comproprietà viene ristrutturato con un progetto che non corrisponde all'effettivo stato. Quale controllo spetta al Comune?
- 504 Con quale motivazione le viene negata l'iscrizione all'AIRE?
- 511 Doglianza in merito al nuovo ordinamento sui rifiuti
- 513 Il previsto esproprio della particella edificiale è corretto?
- 514 Un associazione culturale non rispetta - a quanto pare - né le disposizioni sul rumore né quelle igieniche
- 517 Perché non può ampliare il suo maso?
- 518 Perché come privato cittadino deve contribuire ai costi per il risanamento della via d'accesso di proprietà del Comune?
- 482 Ritiene che il modo in cui è effettuato lo smaltimento dei rifiuti, in via sperimentale, sia poco ragionevole e poco economico

- 483 Rientra nel potere discrezionale del Comune l'assegnazione di parcheggi personalizzati per disabili. La previsione di un posto macchina riservato per disabili in un parcheggio pubblico invece è dovuto
- 485 Il provvedimento di riduzione dell'orario di apertura di un locale pubblico a causa del rumore è a norma di legge?
- 475 Si contesta l'occupazione di un terreno privato da parte del Comune
- 476 Suo figlio viene accusato di aver provocato un danno in un magazzino - a quanto pare - non custodito
- 470 Suo figlio viene accusato di aver provocato un danno in un magazzino - a quanto pare - non custodito
- 463 Il Comune è tenuto a costruire una strada di accesso a un maso?
- 464 Ricorso contro il muro di sostegno sul confine di una nuova zona abitativa
- 456 La costruzione di un portale sotto la linea di alta tensione è adatta per evitare incidenti durante i lavori nella zona edificabile?
- 718 Quesiti connessi con una modifica sostanziale del piano di attuazione
- 459 Un muro di sicurezza viene eretto 2 metri più vicino alla sua casa senza avergli chiesto il permesso
- 465 Il rumore provocato da un locale pubblico è insopportabile
- 469 Qual'è l'autorità competente per il rilascio del certificato di esistenza in vita?
- 471 La cittadina non è in grado di pagare gli arretrati della tassa comunale sugli immobili
- 454 La musica ininterrotta dei musicanti di strada non è più sopportabile
- 448 Per gli scarichi che vengono immessi in un pozzo perdente può essere richiesta la tariffa di depurazione e fognatura?
- 450 Come viene fatta la divisione degli appartamenti?
- 443 Si contesta l'applicazione di una sanzione amministrativa per apertura dell'esercizio oltre l'orario previsto
- 440 L'appartamento sociale verrebbe assegnato ad una persona, che non possiederebbe però più i requisiti

- 441 Quando sussiste l'obbligo da parte del Comune di informare il proprietario del terreno sul cambio di destinazione di un terreno?
- 444 Chiede che venga installata l'illuminazione promessa vicino al suo ristorante
- 445 Pare che il vicino depositi il letame vicino alla sua casa
- 446 Una cabina elettrica viene costruita in un giardino privato invece che nella zona prestabilita per le infrastrutture
- 427 Il Comune non dà luogo a una richiesta di permuta di un terreno con terreno comunale
- 425 Il rialzo del terreno edificabile del vicino è legittimo?
- 429 Il cittadino non è d'accordo con l'esproprio previsto
- 430 A quanto pare il Comune nega la modificazione di una licenza
- 428 Si ritiene troppo rigorosa l'applicazione di una sanzione perchè privo di idoneità alla guida di un motorino
- 432 Chiede delle informazioni in merito alle possibilità di parcheggio
- 433 C'è la possibilità di trasferire le rastrielliere per le biciclette ad un posto più opportuno?
- 437 Un padre non sposato chiede quali procedure seguire affinché il figlio possa avere il suo cognome
- 420 Questioni inerenti la tassazione di una seconda casa, su cui grava un usufrutto
- 416 A quanto pare il Comune ha rilasciato una concessione d'uso irregolare
- 417 La richiesta di costruzione verrebbe continuamente rinviata da parte del Comune
- 418 A quanto pare il Comune vuole rialzare di 70 cm. la strada che passa davanti alla casa
- 419 È legittima la decisione del Comune di trasformare verde pubblico in parcheggio?
- 408 Può il Comune abbattere sette alberi di sua proprietà senza autorizzazione?
- 409 Quando verrà corrisposta la liquidazione di un terreno occupato per la costruzione della strada?

- 410 È stato assegnato terreno edilizio senza informare preventivamente gli interessati sulla presenza di tubature dell'acqua
- 412 Chiede che venga ripristinato lo stato originario del proprio terreno occupato
- 414 Si chiede la verifica se la costruzione di un condominio sia conforme alle prescrizioni urbanistiche
- 415 Violazione del diritto di passaggio da parte della frazione
- 396 Quando due persone, che vivono nella stessa abitazione, costituiscono una famiglia?
- 398 Doglianze relative al comportamento tenuto da un'amministrazione comunale in merito alle iscrizioni anagrafiche degli stranieri
- 399 Ricorso contro un provvedimento amministrativo
- 720 Quante volte il Comune può destinare una superficie a zona scolastica nel Piano urbanistico comunale e poi non procedere alla realizzazione?
- 401 Perché la famiglia si deve assumere i costi per la frequenza della scuola dell'obbligo dei figli?
- 716 Chiarimenti in merito alle prescrizioni urbanistiche per il rilascio della concessione edilizia
- 406 Non può costruire perchè due richiedenti della zona edilizia abitativa si sono ritirati
- 460 Non può ottenere un lavoro di libera professionista perchè sul permesso di soggiorno è previsto lavoro subordinato
- 654 È possibile sapere l'importo dell'imposta comunale sugli immobili, pagata dai singoli proprietari di un condominio?
- 653 A quanto ammonta il numero prescritto dei parcheggi in relazione alla cubatura?
- 662 I continui cambiamenti nella gestione del locale pubblico costringono i vicini a combattere sempre da capo contro gli stessi problemi
- 664 Nel trasporto per la scuola materna non viene fatto un tratto previsto
- 665 Perché quest'anno non ha funzionato il trasporto dei scolari?
- 679 Agli eredi viene intimato il pagamento dei canoni dell'acqua non pagati dal de cuius: il procedimento adottato era corretto?

- 674 È possibile chiedere l'inquadramento nel livello funzionale superiore in considerazione del fatto che vengono svolte mansioni inerenti quel livello?
- 675 La sanzione è stata applicata retroattivamente?
- 676 Dopo 30 anni il Comune vorrebbe appropriarsi di un strada. È possibile che il diritto si sia prescritto?
- 677 Nel dubbio cosa prevale: il termine o la mappa catastale?
- 668 La costruzione di una nuova strada di collegamento tra Laives e Vadena non è ben accetta
- 669 La richiesta di assegnazione di uno stand al mercatino di Natale viene rifiutata per motivi a quanto pare infondati
- 670 Al posto dell'indennità d'esproprio è stata offerta una permuta che però non viene attuata
- 672 È possibile usucapire terreno comunale?
- 673 Il bambino non può più frequentare l'asilo nido perché il padre ha perso il lavoro
- 706 Sono state calcolate correttamente le tariffe per le acque bianche e nere?
- 705 La graduatoria per l'edilizia abitativa agevolata è completata ma i candidati sono in numero insufficiente. Cosa intende fare il Comune?
- 682 Il servizio di sgombero neve effettuato in modo soddisfacente da parte del Comune ?
- 689 l'imposta di bollo è legittima?
- 684 Sul provvedimento non è fatto riferimento alcuno all'opera pubblica da eseguire: è corretto il procedimento d'espropriazione?
- 686 Per garantire l'accesso al suo garage, il cittadino propone al Comune uno scambio di terreni
- 690 Il Comune non avrebbe provveduto alla manutenzione della strada: risarcimento danni?
- 693 Si lamenta che la ripartizione degli oneri di urbanizzazione non avviene in maniera corretta
- 694 Il livello della musica ed il rumore provocato dal locale pubblico sono insopportabili
- 695 Lamenta il calcolo scorretto dei costi di urbanizzazione
- 726 La maggiorazione tariffaria da applicare ai camper è minore di quella applicata dal Comune

- 730 Quali diritti e obblighi ha il comune relativamente alla costruzione di una canalizzazione?
- 732 La pubblica amministrazione nella recinzione del suo fondo deve rispettare particolari limiti?
- 733 La realizzazione di un garage sotterraneo viene tirata per le lunghe
- 715 Pretende l'accesso agli atti
- 630 Un cittadino si sente ignorato per la destinazione della sua particella come pista da sci
- 722 La scala costruita dal Comune ostruisce l'accesso alla casa privata
- 723 Il divieto di transito previsto per determinate automobili vale anche per quelle che rispettano le norme antiinquinamento?
- 748 Quando sono stati eseguiti i controlli che hanno portato alla cancellazione della residenza?
- 745 Il Comune si rifiuterebbe di pagare un risarcimento danni ritenuto giustificato
- 740 È legittimo il mancato accoglimento della domanda di contributo provinciale per la refezione scolastica?
- 738 Richiesta di spostamento di un lampione pubblico
- 772 Il Comune non rispetta l'accordo convenuto con i cittadini e la Difesa civica
- 767 Ricorso contro una progettata espropriazione
- 780 Il Comune non reagisce alle loro denunce
- 778 Lamenta di non essere stato informato sufficientemente in merito al pagamento dell'ICI
- 774 Il Comune prescrive nella concessione edilizia da un lato di costruire una parete in legno e dall'altro di ridurla, perchè in prossimità di un incrocio
- 775 È a norma di legge la richiesta di pagamento degli arretrati dell'ICI?
- 759 L'abbaiare continuo di alcuni cani è insopportabile
- 762 L'ordinanza che vieta la circolazione ad alcune autovetture durante determinati orari viene ritenuta discriminatoria
- 754 È possibile ottenere due bollini per le zone colorate, nel caso di macchina intestata a due proprietari?

- 755 Si ritiene inadeguato l'inquadramento del profilo professionale rispetto alle mansioni svolte
- 756 Si contesta che la costruzione del Municipio non avviene in maniera regolare
- 749 Quesiti in relazione al piano di attuazione
- 751 È legittima la valutazione negativa del periodo di prova senza contestazioni?
- 562 Quesiti in merito al rilascio del certificato di abitabilità
- 563 Rilievi al progetto per il prosciugamento di superficie
- 564 Si contesta la richiesta da parte del Comune di abbattere alberi
- 565 Si chiede che vengano piantate piante di fronte ad un balcone in un parco giochi per proteggere il balcone della casa
- 553 Contestazione della graduatoria d'assegnazione di un posto presso l'asilo nido
- 554 La modifica del piano di attuazione è sostanziale o non sostanziale?
- 578 C'è la possibilità di ottenere una licenza per il commercio al dettaglio in una zona classificata come zona per fini pubblici?
- 577 Il Comune recapita un avviso di accertamento per il pagamento della differenza di ICI dovuta in seguito alla modifica dei valori catastali, senza aver informato il cittadino della modifica
- 580 Richiesta di proroga dei lavori di allacciamento alla rete fognaria
- 582 Un consigliere comunale lamenta che una sua interrogazione è rimasta senza risposta
- 520 Pare che un pub non osservi gli orari di chiusura
- 524 Il disturbo causato dalla discoteca e dai suoi frequentatori non è più sopportabile
- 525 L'area del parcheggio pubblico è stata costruita in parte anche su fondo privato?
- 531 Un'accordo tra il Comune ed il cittadino deve essere registrato?
- 532 C'è la possibilità di vendere la casa agevolata?

- 528 Un terreno espropriato passerebbe secondo le misurazioni attraverso la sua terrazza
- 530 Chiede di poter prendere visione degli atti
- 544 Nella progettazione di una nuova strada di accesso il Comune ha sufficientemente tenuto conto delle alternative proposte dagli interessati?
- 546 Ricorso contro la mancata iscrizione anagrafica
- 547 Ricorso contro la mancata iscrizione anagrafica
- 548 Ricorso contro la mancata iscrizione anagrafica
- 542 In caso di ristrutturazione urbanistica sono dovuti i contributi per le opere di urbanizzazione primaria anche se essi sono già esistenti
- 540 Si ritiene irrisoria l'indennità d'esproprio corrisposta rispetto al valore venale del terreno
- 541 Rettifica del nome nell'anagrafe del comune
- 535 Può in una zona di recupero edilizio il Comune chiedere l'applicazione dell'ICI se questa cubatura non viene utilizzata?
- 595 Lamenta che il parcheggio della funivia venga usato per fini privati
- 598 Vengono superati i limiti dall'antenna?
- 596 Si contesta la misurazione vidimata dall'ufficio catasto
- 591 Il Comune è obbligato ad iscrivere nell'elenco delle strade vicinali una strada privata aperta al transito pubblico ?
- 588 Lamentano disturbi della quiete pubblica a causa di un locale
- 589 Il cittadino vorrebbe essere invitato anche lui al sopralluogo per controllare il danno denunciato
- 601 Quando verrà adeguato l'ordinamento relativo agli spazzacamini alle direttive comunitarie?
- 604 È a norma di legge il calcolo della tariffa sui rifiuti?
- 610 I genitori, disoccupati, non possono più pagare per la frequenza dell'asilo infantile
- 635 Non segue riscontro scritto alle interrogazioni e interpellanze di un consigliere comunale
- 639 Domande in relazione all'esproprio di un terreno

- 648 È legittimo il deposito di materiale edile nella zona sportiva da parte di un'impresa?
- 647 Quali consensi sono indispensabili per la posa di un cavo dell'ENEL?
- 645 La costruzione del vicino non è stata eretta secondo il progetto approvato
- 643 Chiede di avere una risposta alla sua istanza
- 632 Si lamenta che la ripartizione degli oneri di urbanizzazione da parte del Comune non avviene in maniera corretta
- 633 I lavori di urbanizzazione vengono tirati sempre per le lunghe
- 626 Quesiti relativi all'imposta comunale sugli immobili
- 619 Può concedere il Comune buoni pasto "lunch-time" al personale a tempo parziale per i giorni in cui fanno lavoro straordinario al pomeriggio?
- 621 Domande relative a una concessione edilizia
- 56 Il disturbo notturno causato dalla musica molto alta è insopportabile
- 60 Si deve vigilare sull'adempimento dei provvedimenti di tutela dal rumore proveniente da una cava
- 47 Una norma del regolamento edilizio comunale è in contrasto con la normativa statale vigente?
- 49 La cittadina contesta una sanzione amministrativa per lo smaltimento scorretto dei rifiuti
- 67 È stata ritirata la patente al cittadino straniero; quando potrà riaverla?
- 69 Il vicino avrebbe costruito non in conformità al progetto approvato
- 70 Una zona di espansione viene assegnata nonostante la via pubblica di accesso alla zona sia estremamente precaria
- 71 La concessione per la copertura dei posti auto è a norma di legge?
- 73 Quesiti in ordine alla stima del valore imponibile ai fini del calcolo dell'imposta comunale sugli immobili e del calcolo dell'indennità di esproprio
- 30 Richiede la concessione successiva della detrazione sull'ICI

- 29 Si contesta che non c'è alcun accesso alla casa di abitazione. Perché non interviene il Comune?
- 32 Viene costruita una terrazza e non un parcheggio, come deliberato - nessuno interviene
- 34 I lavori nel sottotetto sarebbero stati eseguiti in modo non conforme alle norme
- 38 Le spese per infrastrutture nella zona artigianale sono state ripartite in modo scorretto
- 42 Il Comune ha ommesso di chiedere l'iscrizione tavolare di una servitù di passaggio
- 44 Questioni inerenti al luogo di residenza e all'iscrizione negli elenchi degli assistiti dell' Azienda sanitaria
- 12 La residenza viene spostata presso la casa di riposo senza informarne i parenti
- 18 Manca una risposta alla sua questione
- 17 La richiesta del Comune di pagamento del contributo per l'occupazione di suolo pubblico è a norma di legge?
- 27 Chiede l'attuazione di un accordo
- 24 Una sanzione amministrativa per divieto di parcheggio è relativa ad una strada privata
- 22 Il cittadino contesta la scadenza dell'abbonamento per l'utilizzo della piscina
- 85 Gli viene dapprima assicurato che la scuola da costruire non supererà un limite di altezza, poi però l'accordo non viene a quanto pare mantenuto
- 92 Il vicino innalza il tetto, che è una parte comune del condominio, senza l'autorizzazione dei condomini
- 83 Chi paga le spese di una "lite temeraria", l'amministrazione comunale o il contribuente?
- 37 Perché la segheria non costituisce cubatura?
- 79 L'ascensore non viene ancora riparato
- 95 Quando verrà emanato il regolamento per la vigilanza sugli spazzacamini?
- 99 Si procede contro l'abuso edilizio del vicino?
- 96 Lamenta il disturbo della quiete a causa dei concerti che si tengono in un pub
- 105 Alcune funi in disuso dovrebbero essere spostate per potere iniziare i lavori di costruzione di una casa

- 101 La cittadina attende ancora una risposta scritta
- 102 Viene sollecitata a chiudere immediatamente i camini per pericolo d'incendio senza comunicazione scritta
- 103 Una cooperativa edilizia lamenta di essere stata gravata da parte del Comune di notevoli costi aggiuntivi nel corso della costruzione
- 122 Un circolo culturale non rispetta né la soglia del rumore ammesso né gli orari di apertura
- 119 Questioni urbanistiche in merito alla ricostruzione di una stalla per le pecore
- 113 Non può partecipare alle spese della casa di riposo per la madre a causa di difficoltà economiche
- 125 La tassa sui rifiuti le sembra eccessivamente alta
- 131 Il Comune non restituisce la fidejussione bancaria, nonostante i lavori siano stati completati anni fa
- 133 Le viene chiesto il pagamento della tassa sull'immobile, nonostante abbia solamente il diritto d'abitazione
- 134 Chiedono una risposta alla loro istanza
- 137 Gli vengono rimborsate le spese per un parere geologico?
- 139 Questioni in merito all'imposta sugli immobili
- 141 Il mancato accoglimento della richiesta di iscrizione anagrafica appare non fondato
- 142 Vengono criticati gli improvvisi divieti di passaggio per i cavalli
- 189 Il Sindaco non risponde alla domanda del cittadino "perché questo ordinamento insensato"
- 190 A quanto pare il Sindaco non prende sul serio i suoi compiti nei confronti dell'amministrazione postale, per quanto concerne la distribuzione della posta
- 185 Il cittadino era assente al censimento e così non ha potuto, tra le altre cose, compilare la dichiarazione di appartenenza linguistica
- 187 La produzione, ossia la riduzione di rifiuti viene penalizzata
- 188 La cittadina è stata cancellata dal registro dei residenti: soluzione?
- 183 La gestione di un'associazione privata alla quale vengono erogati contributi è controllata dall'ente pubblico?

- 178 Il Comune si sarebbe appropriato a quanto pare arbitrariamente di una parte del suo terreno
- 179 Il Comune emette una sanzione amministrativa senza tenere conto di uno scritto di spiegazioni del cittadino
- 180 Lamenta la scorretta installazione di una tubazione del gas
- 195 Il regolamento del Sindaco sulla limitazione del commercio ambulante è a norma di legge?
- 194 Il Comune è in ritardo con l'abbattimento di un edificio
- 197 La misurazione del rumore in un bar supera nuovamente il limite - cosa fa il Comune?
- 169 Una segnalazione in merito ad alcune panchine pericolose per bambini piccoli è rimasta senza alcun riscontro
- 172 La proprietaria di un terreno contesta che il nome del suo terreno viene utilizzato per una zona edilizia
- 174 La casa di riposo deve documentare le piccole spese sostenute per gli ospiti?
- 176 La zona abitativa inizialmente assegnata a 4 famiglie è stata trasformata per 5. In questo modo è impedito l'accesso al garage
- 164 La sanzione amministrativa è ritenuta ingiusta
- 165 Attende da 10 anni l'indennità per il passaggio pubblico sul suo campo
- 166 Ricorso contro il diniego della domanda di iscrizione anagrafica
- 156 Come si comporta il Comune nella trattazione di un ricorso pendente presso il TAR?
- 157 La vedova, malata psichica, riceve la fattura per ulteriori costi relativi al funerale del marito
- 152 Questioni inerenti alla copertura di un posto pubblico
- 228 Il Comune non le ha concesso la residenza e ora lei deve rinunciare all'agevolazione fiscale sulla prima casa
- 229 Si lamentano ritardi nella procedura di assegnazione di terreno edilizio
- 235 È legittima la stima del Comune per il calcolo dell'indennità di esproprio?
- 232 Chiede un riscontro alla sua domanda

- 207 Non può sostare in centro perchè non ha un furgoncino ma solo un'autovettura ad uso promiscuo
- 210 Una persona molto malata, ricoverata presso una struttura sanitaria fuori provincia, viene cancellata dal registro della popolazione residente: che fare?
- 215 Si lamenta che vengono compiute opere di ristrutturazione senza concessione edilizia
- 213 Richiesta di informazioni sulla realizzazione di un elettrodotta da parte di un'iniziativa popolare
- 211 Ci sono state irregolarità nell'assegnazione di terreno edilizio agevolato?
- 212 Il Comune è coresponsabile per le infiltrazioni d'acqua in una zona di edilizia agevolata?
- 250 Il Sindaco deve convocare una riunione cittadina su esplicita richiesta di un quartiere?
- 244 Si contesta la richiesta da parte del Comune di abbattere alberi
- 245 Una parete non a norma viene sanata con il condono
- 246 La richiesta di residenza anagrafica può essere rigettata?
- 241 nstallazione di un cancello chiuso su una strada comunale
- 243 Si lamentano difficoltà nella risoluzione di un contratto e nel rendiconto finale
- 239 Perché suo figlio risulta come convivente sullo stato di famiglia?
- 257 Un pendio dietro la casa è pericoloso per la caduta sassi: cosa può fare il proprietario della casa?
- 258 Si contesta che viene impedito l'accesso ai documenti
- 263 Si teme che la costruzione di un complesso abitativo possa causare un intasamento di traffico su una via d'accesso
- 265 Ritardi nella procedura di acquisto di un terreno
- 267 Chiarimenti in merito all'ampliamento di una strada
- 268 Il centro di riciclaggio adiacente causa problemi insopportabili
- 5 Il Comune pretende un costo troppo alto per il terreno agevolato?

- 6 Il cambio di destinazione nel piano urbanistico da bosco in prato non dovrebbe comportare alcun problema, considerato che la particella in questione era da sempre prato
- 7 Lo scambio accordato del terreno per la costruzione di una strada comunale dovrebbe essere finalmente formalizzato
- 2 L'istanza presentata a causa di forti emissioni di luce è rimasta priva di riscontro
- 806 Poco sopra il parcheggio è progettata una strada. È impossibile impedirne la costruzione?
- 807 Ci sono problemi per la cancellazione del vincolo sociale
- 607 La strada progettata nel piano urbanistico è inaccettabile per il cittadino
- 799 Il Comune non rispetta l'oggetto del contratto di affitto stipulato con un cittadino
- 797 Vengono presentati rilievi in merito ad una modifica del piano regolatore
- 802 Reclamo contro il diniego di organizzare concerti nel bar
- 794 Il Comune è legittimato a regolare l'attività edilizia in ambito comunale?
- 789 Una persona anziana vivrebbe in un fienile e nessuno si occuperebbe di lui
- 781 L'ordinanza di limitazione al traffico imposta a determinate autovetture ritenute più inquinanti crea gravi disagi familiari
- 782 Perché il Comune si assume i costi per la manutenzione di una strada privata?
- 785 È possibile trasferire un vincolo costituito in seguito ad un contributo, da un'immobile all'altro?
- 786 Il vicino ha ostruito in parte il letto di un fiume e sussiste il pericolo dello straripamento dell'acqua
- 787 Ha diritto ad ottenere un'indennità di occupazione del terreno e di costituzione di una servitù?
- 788 Quesiti in merito ad una cartella di pagamento relativa all'imposta comunale sugli immobili

Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano

N. atto	Descrizione del caso
793	Il contributo per l'affitto è versato nelle tasche giuste?
261	Richiede una risposta alla sua istanza
255	Alla giovane praticante viene attribuito il reddito di una libera professionista e, di conseguenza, non ha più diritto al sussidio casa
233	Ricorso contro l'esclusione dalla graduatoria
158	Pare che i vicini gli facciano passare le pene dell'inferno e l'Istituto non fa nulla
201	La madre anziana, pensionata, dovrebbe pagare i debiti lasciati dal figlio nel frattempo deceduto
182	Una donna con problemi psicologici chiede urgentemente un cambio di alloggio a causa del rumore insopportabile
130	Per errore la cittadina non ha presentato la dichiarazione di appartenenza linguistica e ora deve restituire il sussidio casa
109	Il furgoncino di un invalido non può parcheggiare nonostante abbia le dimensioni di una normale autovettura
110	Richiesta di rimborso parziale del sussidio casa: è possibile una rateizzazione?
117	L'Istituto non può finanziare la costruzione di un montacarichi che serve all'inquilino invalido al 100%: cosa si può fare?
81	Lamenta di venire addirittura perseguitato dal responsabile dell'IPES
84	La famiglia non è più in grado di pagare l'affitto così alto
74	È consigliabile un ricorso alla Commissione provinciale di vigilanza?
58	La famiglia non è più in grado di pagare l'affitto così alto
55	Problemi con l'amministratrice del condominio
618	Si contesta la descrizione della cartella di pagamento
625	Desidera che le venga assegnato un alloggio nel quartiere Gries-San Quirino perché viene seguita dal distretto sociale di quella zona
616	Non si provvede a sostituire una colonna di scarico delle acque nere di uso comune
536	L'irrigazione del terreno confinante arriva fino alla loro porta d'entrata

- 537 Il diritto di abitazione impedisce il godimento di contributi per la casa
- 555 Si contesta che il comportamento dell'Istituto per l'edilizia sociale sia stato troppo rigoroso in presenza di un caso umano
- 773 Richiesta di adeguamento del canone di locazione alla nuova situazione reddituale
- 746 Quesiti in relazione alle spese di ordinaria e straordinaria manutenzione
- 685 Quali sono le possibilità o i requisiti per ottenere un'abitazione sociale?
- 407 Il vincolo decennale al libro fondiario viene cancellato, però l'ufficio di programmazione edilizia preme sul vincolo ventennale
- 466 Le abitazioni IPES non possono essere abitate da altre persone diverse da quelle assegnatarie
- 288 L'offerta di una ditta per l'esecuzione dei lavori è stata la più conveniente ma inspiegabilmente i lavori non sono mai stati aggiudicati
- 313 In quale stato deve essere restituita una casa presa in locazione dall' IPES ?
- 311 Ricorso avverso la determinazione del canone di locazione
- 309 Ricorso contro il sollecito a lasciare l'appartamento

Privati

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 308 | I figli devono pagare i debiti fatti da un padre anziano e molto malato? |
| 342 | Quali sono le possibilità di recesso da corsi di aggiornamento? |
| 403 | Quesiti connessi con la nomina di un amministratore di sostegno |
| 457 | Quesiti connessi ad una fideiussione bancaria |
| 696 | In quali casi i genitori possono contare sul sostegno psicologico? |
| 622 | Alcuni medici, liberi professionisti, non avrebbero curato correttamente la madre |
| 627 | Quesiti in merito al pagamento di debiti arretrati |

41 Il corso all'estero non si è rivelato all'altezza delle aspettative della partecipante: come deve comportarsi?

89 La committente deve pagare per intero l'incarico dato all'architetto, anche se questi non ha eseguito completamente il lavoro?

Regione

171 Secondo quali criteri avviene la valutazione catastale di un immobile?

242 Lamenta che a causa di un errore della camera di commercio vengono richiesti contributi retroattivi dell'INPS

663 A causa di un incidente lieve la studentessa, che frequenta un anno di studio all'estero, viene rimandata a casa contro la sua volontà

367 Si lamenta che non viene consegnato un prospetto dei contributi versati

Azienda sanitaria

366 Richiesta di rettifica della fattura per prestazioni sanitarie in favore di un cittadino straniero irregolare

364 A quanto pare nessuno aveva informato i famigliari della necessità della compartecipazione finanziaria per la frequenza del laboratorio protetto

372 Ci sono possibilità di andare in pensione anticipatamente a causa di motivi di salute?

381 Un dentista non avrebbe curato bene un paziente

385 Ricorso contro la decisione della commissione medica

356 La malattia non sarebbe stata diagnosticata bene e così le sue condizioni sono peggiorate molto

307 Un medico di famiglia viene sollecitato a pagare all'Azienda sanitaria dei costi, a quanto pare, ingiustificati

305 L'operazione di eliminazione di un neo non è stata eseguita, a quanto pare, bene

303 In seguito ad un'operazione alla mano il paziente non può più muovere bene il dito

301 Per quale motivo le spese degli apparecchi acustici digitali sono state rimborsate solo parzialmente?

302 Il medicinale non è più a carico del servizio sanitario nonostante la paziente sia un'invalida civile esente ticket

328 Una clausola di eredità

- 291 L'aborto spontaneo non avrebbe potuto essere evitato con cure adeguate?
- 277 Una famiglia riceve - a più di un anno di distanza dalla morte del figlio - il sollecito di pagamento del ticket per il suo ricovero in ospedale
- 278 Questioni in relazione alla fornitura di mezzi di supporto
- 283 Si lamentano danni postumi ad un'operazione
- 435 Il rigetto del ricorso è motivato?
- 405 I tempi di attesa per le visite dentistiche sono lunghissimi
- 397 Chi deve concedere il domicilio di soccorso?
- 395 L'indennità di accompagnamento non viene concessa nonostante le gravi condizioni fisiche del paziente: per quale motivo?
- 413 I sintomi della malattia non sarebbero stati presi sul serio e le condizioni di salute della paziente sono ora molto gravi
- 411 Un immigrato ha diritto all'assistenza sanitaria?
- 422 Perché bisogna pagare il ticket per i controlli?
- 423 Perché non è più stato rinnovato il contratto di lavoro?
- 472 La paziente soffre di dolori acuti ed ha bisogno di un trattamento continuo e intensivo
- 487 Lo stato di salute del paziente era molto serio, ma egli non sarebbe stato preso sul serio né dai medici né dagli infermieri
- 515 Sono state richieste delle analisi del sangue che però non avrebbero avuto più nessun ruolo nella decisione di revoca della patente
- 510 Il paziente ritiene di non essere stato trattato correttamente dagli addetti
- 505 Per quale motivo ad un invalido di guerra viene negata la cura termale?
- 509 Si possono sospendere i pagamenti all'appaltatore in fallimento per tutelare il subappaltatore?
- 506 Come mai non è ancora stato accreditato l'importo da rimborsare?
- 492 Ha diritto all'esenzione dal ticket essendo 97enne?
- 491 Richiesta di chiarimenti in relazione a due sanzioni amministrative nel settore veterinario

- 671 Il paziente soffrirebbe sempre di forti dolori in seguito ad un'operazione al ginocchio
- 666 I tempi di attesa per una visita di controllo sono lunghissimi
- 704 Il paziente non può mantere il suo vecchio medico di famiglia, nonostante ci siano tutte le premesse
- 707 Un corso di aggiornamento per il personale infermieristico non viene riconosciuto, peraltro senza motivazioni
- 708 Per quale motivo non può ottenere la patente di guida?
- 709 A seguito di una ferita, a quanto pare non curata correttamente, non può più muovere bene il dito
- 743 Il farmaco salva-vita, a quanto pare indispensabile, non viene concesso gratuitamente
- 744 Il paziente afferma che le sue analisi del sangue, indispensabili per riottenere la patente, non sarebbero giuste
- 734 Un'operazione alla caviglia in seguito ad una rottura viene inspiegabilmente rimandata per giorni
- 724 La paziente lamenta un trattamento molto scortese e irrispettoso da parte di un infermiera
- 727 I medici hanno commesso degli errori nell'anestesia?
- 768 Protesta contro la richiesta di pagamento del ticket sul ricovero ospedaliero
- 763 È dovuto il ticket sanitario?
- 617 Gli omessi contributi pensionistici possono essere pagati successivamente?
- 642 I ritardi nella diagnosi avrebbero provocato al paziente un grave danno
- 638 Protesta contro la richiesta di pagamento del ticket sul ricovero ospedaliero
- 614 La paziente lamenta, tra le altre cose, l'incomprensibilità della tariffa DRG
- 609 Sono previsti contributi per i frequenti viaggi presso un centro di cura?
- 600 L'ospite di una casa di riposo non potrebbe ricevere altre visite, all'infuori di quelle dei suoi figli
- 587 I genitori si rifiutano di far eseguire le vaccinazioni obbligatorie ai loro figli

- 593 Per quale motivo la comunicazione di una violazione viene fatta al marito, se è stata la moglie ad indicare dei dati errati?
- 556 Un servizio sanitario estero si rifiuta di rimborsare le spese mediche
- 558 Una persona portatrice di handicap si informa se ha diritto all'esenzione del ticket
- 581 La giovane madre afferma che durante il parto è stato perso del tempo prezioso e per questo motivo al bambino sarebbero derivate gravi conseguenze
- 572 Ha diritto ad una fisioterapia?
- 575 Il paziente lamenta il comportamento scortese dei membri della commissione e il diniego della sua richiesta
- 538 Ricorso contro una sanzione amministrativa applicata perchè il registro della stalla non viene tenuto in maniera regolare
- 549 Una comunità alloggio ha sfrattato una persona con problemi psichici
- 526 Le conseguenze di un'operazione sono inaspettate
- 523 Il modulo di trasferimento in un altro ospedale contiene un'indicazione sfavorevole
- 522 In seguito ad un'operazione all'anca sono subentrate numerose conseguenze
- 249 La richiesta di una visita aziendale è stata effettuata appena dopo la relativa ispezione
- 262 Quesiti in merito all'applicazione di una sanzione amministrativa per non aver sottoposto il figlio alla vaccinazione obbligatoria
- 264 Viene fatto ricorso contro la richiesta di pagamento del ticket, perchè il paziente è esente
- 266 A causa della disorganizzazione del reparto i pazienti devono attendere delle ore prima di essere visitati
- 222 L'assegno di ospedalizzazione può essere concesso se la persona assistita soggiorna alternativamente dalle due figlie?
- 225 Le motivazioni con le quali è stata rigettata la sua richiesta di rimborso per le spese dentistiche non sono accettabili
- 216 La cittadina straniera deve pagare un importo molto alto per il ricovero in ospedale

- 209 La notifica di una cartolina postale senza busta dalla quale risulta il tipo di visita effettuato costituisce violazione della normativa sulla privacy
- 153 Come sono le disposizioni che regolano l'inseminazione artificiale assistita e gratuita?
- 159 Per quale motivo non le viene rilasciata direttamente l'attestazione richiesta sull'ammontare del contributo per un'operazione?
- 151 Nella partecipazione al concorso verrebbero applicati dei criteri discriminanti
- 146 L'ultimo sollecito a far vaccinare il bambino - che ha già problemi di salute - mette i genitori in grandi difficoltà
- 147 L'ultima intimazione alla vaccinazione per il bambino - che ha problemi di salute - procura ai genitori grandi difficoltà
- 181 Richiesta di risarcimento danni per una presunta infezione contratta in seguito ad una trasfusione di sangue
- 191 È legittimo il mancato accesso a un documento?
- 203 Ad un bambino piccolo è stato prescritto un farmaco molto forte e inadeguato?
- 160 I malati molto gravi non avrebbero un'assistenza continua
- 145 Delle indicazioni sbagliate sui formulari danno luogo a equivoci
- 140 Ma quanti documenti mancano per ottenere finalmente il rimborso della fattura della casa di cura?
- 90 Perché deve essere pagato il ticket per la mammografia a fronte della prescrizione del medico?
- 80 Una doglianza è rimasta finora priva di riscontro
- 78 Perché il figlio non viene trasferito in una struttura più vicina a casa?
- 127 Quanto sono veramente protetti i dati personali contenuti nella denuncia d'infortunio?
- 36 Si lamentano delle conseguenze di un'operazione di ernia del disco
- 13 Non riesce a comprendere perché la patente di guida non viene prolungata a causa di "insufficienza di visus"
- 45 Quattordici anni fa la diagnosi parlava di invalidità stabile con assegno di accompagnamento, ora questo è stato cancellato

- 46 La grave condizione di salute della cittadina non verrebbe adeguatamente considerata al fine del collocamento mirato
- 76 Un trattamento medico sbagliato avrebbe provocato la morte del paziente?
- 72 L'assegno di accompagnamento le è stato riconosciuto, ma l'anziana madre è nel frattempo deceduta: e ora?
- 68 Il paziente lamenta di dover pagare due volte il ticket per curare il medesimo disturbo
- 65 La rottura dell'articolazione del polso non è stata curata bene?
- 66 La patente viene ritirata per 45 giorni, tuttavia i tempi d'attesa per una visita presso la commissione medica competente per riottenerla richiedono altri 75 giorni
- 9 Parecchi mezzi di ausilio sono stati rimborsati, solamente un busto no: per quale motivo?
- 801 L'Azienda sanitaria impone la scelta di un medico generico invece di un pediatra, perchè gli unici due disponibili nel distretto hanno già raggiunto il limite di pazienti
- 803 La paziente lamenta che non sarebbe stata curata correttamente durante la gravidanza e che, di conseguenza, l'aborto non sarebbe più stato evitabile

Amministrazioni autonome

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 583 | Il datore di lavoro ha commesso un errore materiale nell'emissione di un certificato di servizio e per questo non viene ammessa all'esame di ammissione |
| 576 | Si contesta di aver ricevuto scarse informazioni in merito alla data di espletamento dell'esame di ammissione al corso universitario |
| 560 | Il titolo di studio ottenuto all'estero è correttamente trascritto? |

Aziende speciali

- 623 Il cittadino lamenta la non trasparente e incomprensibile bolletta idrica
- 752 L'accertamento della tariffa rifiuti con relativa sanzione viene contestata
- 700 Gli opportuni controlli iniziano a distanza di 4 anni: ne consegue di fatto un raddoppio della tariffa base

- 680 Gli opportuni controlli iniziano a distanza di 4 anni: ne consegue di fatto un raddoppio della tariffa base.
- 681 Gli opportuni controlli iniziano a distanza di anni: ne consegue di fatto un raddoppio della tariffa base
- 652 Richiede una risposta alla sua istanza
- 467 Quesiti in merito ad un bando pubblico
- 357 L'allacciamento alla rete del metano non verrà più fatta contrariamente a quanto promesso, ed i lavori di preparazione nella loro casa sono stati fatti inutilmente
- 177 L'abbonamento della SAD deve essere emesso per un tratto di strada più lungo rispetto a quello che viene effettivamente percorso
- 221 Si minaccia la cessazione dell'erogazione della corrente elettrica: si può pagare a rate l'importo dovuto?
- 805 È nella norma il preventivo prezzi per lo spostamento del traliccio dell'elettricità?

Stato e servizi privatizzati

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 804 | La trattazione della sua richiesta della pensione di vecchiaia si tira per le lunghe |
| 798 | Per quale motivo la persona anziana viene iscritta d'ufficio alla cassa previdenziale per gli agricoltori? |
| 795 | Attende da due anni la liquidazione |
| 217 | Non capisce quale certificato medico deve presentare |
| 224 | Alla domanda di allacciamento di una linea telefonica non è stato dato seguito |
| 230 | È legittimo il ritiro della patente per presunto possesso di droga? |
| 256 | È già in possesso della cittadinanza tedesca o è necessario presentare un'apposita istanza? |
| 253 | Come può restituire la signora anziana una somma così alta se percepisce solamente la pensione minima? |
| 254 | Quando verranno finalmente accreditati i rimborsi d'imposta? |
| 237 | Nonostante la signora sia andata in pensione da un anno e mezzo ancora non riceve la pensione |
| 238 | Si contesta che l'importo riliquidato non corrisponde a quello spettante |
| 136 | A che punto è la pratica di pensione di invalidità? |

- 202 Ha diritto ad ottenere il lavoro part-time?
- 200 Quando riceveranno finalmente il rimborso delle tasse pagate in eccesso?
- 198 Il cittadino segnala che un pacco postale è stato lasciato davanti alla sua porta d'ingresso
- 199 Un pacco spedito non è mai arrivato né è mai stato restituito al mittente
- 143 La distribuzione della posta viene modificata con notevoli disagi per i cittadini
- 150 Le operazioni di rettifica dell' accatastamento di un fabbricato si fanno attendere
- 149 La pratica di riconoscimento della malattia professionale sarebbe stata archiviata e dimenticata
- 154 Si sostiene che non è mai stato notificato il verbale di violazione del codice della strada: viene richiesto il pagamento doppio della sanzione
- 175 Con quale motivazione è stata rigettata la sua richiesta di rimborso dell'imposta di registro?
- 167 Il contenzioso tra autorità va a scapito del cittadino titolare di una pensione
- 161 Desidera informazioni più precise in merito al rimborso dell'Ilor
- 61 Si lamenta la ritardata liquidazione del trattamento di fine rapporto dei dipendenti pubblici iscritti al Laborfond
- 50 Le cassette polifunzionali per la posta non comportano un risparmio di tempo per il postino
- 52 La mancata concessione dell'assegno familiare da parte dell'INPS avviene in controtendenza rispetto alla consolidata giurisprudenza
- 54 Chiarimenti relativi a un trattamento pensionistico
- 57 I tempi d'attesa per l'ottenimento della cittadinanza italiana sono troppo lunghi
- 15 Quali sanzioni vengono applicate in caso di violazione dell'obbligo di tenere chiusi distributori automatici di sigarette dalle ore 7 alle 21?
- 16 All'Ufficio postale risulta che la pensione relativa al mese di gennaio non è in pagamento
- 23 Il cittadino non ha inoltrato correttamente la sua domanda di pensione e così alcuni mesi sono andati persi. Si può fare ancora qualcosa?

- 20 Si lamenta la ritardata liquidazione del trattamento di fine rapporto dei dipendenti pubblici iscritti al Laborfond
- 21 Che cosa si può fare contro la decisione, presa molti anni fa, della Commissione medica?
- 39 I collaboratori dell'INPS sono contravvenuti all'obbligo di informazione?
- 40 Sono infondate le lamentele del cittadino sull' utilizzo della lingua tedesca in Tribunale?
- 43 È possibile conoscere il luogo in cui è sepolto il padre all'estero?
- 126 Non vengono riconosciuti per intero i periodi contributivi
- 132 Da cinque mesi si attende un rimborso
- 135 Nel calcolo della pensione gli è stato cancellato scorrettamente un anno?
- 91 Si contesta la mancata trasparenza e informazione in relazione a un contratto di prestito obbligazionario stipulato con le Poste italiane
- 106 Quale nesso esiste fra la richiesta di pagamento dei giorni di malattia e un incidente nel quale era coinvolto?
- 108 La richiesta di sistemazione di cavi volanti del telefono rimane senza seguito
- 97 Vengono lamentati ritardi nella liquidazione della pensione
- 86 La nomina del Comitato di vigilanza INPDAP viene procrastinato
- 94 Quale cognome - da nubile o da sposata - viene indicato sul passaporto?
- 1 Chi è obbligato a far pervenire all'INPS il certificato di malattia, il datore di lavoro o il dipendente?
- 355 Il giovane paziente non ha più avuto notizie circa lo stato della sua richiesta di risarcimento
- 348 Informazioni su come avvalersi del patrocinio gratuito
- 340 Informazioni in merito ad espletamenti burocratici per il rientro
- 337 Lamenta che i tempi di attesa per la trattazione della sua domanda d'indennità di disoccupazione sono troppo lunghi

- 371 Una comunicazione relativa alle votazioni europee spedita tramite sms viola la privacy?
- 719 Quando verrà disposto il rimborso del credito d'imposta?
- 375 Il passaporto è stato richiesto più di un mese fa e ancora non è pronto
- 284 Ritardi nella liquidazione di contributi assicurativi pagati indebitamente
- 331 Non c'è traccia di un pacchetto postale
- 321 Ad una richiesta di interrimento di linea telefonica non è seguita alcuna risposta
- 322 Ad una richiesta di interrimento di linea telefonica non è seguita alcuna risposta
- 315 Richiesta di considerare un periodo di formazione professionale ai fini del riconoscimento di periodi assicurativi
- 316 Si lamentano i lunghi tempi d'attesa per il rimborso di contributi pagati indebitamente
- 468 Quesiti connessi con la nomina di un amministratore di sostegno
- 473 Si contesta che viene richiesto indebitamente il pagamento della tariffa auto
- 486 Qual'è il termine di prescrizione per la bolletta ENEL?
- 484 Quesiti in merito alla competenza della Difesa civica
- 477 La differenza tra i procedimenti penali e amministrativi non sono chiari per il cittadino
- 478 Vorrebbe sapere se il suo ricorso è stato finalmente trattato dopo ben dodici anni
- 539 Non vengono più concessi gli assegni familiari per la figlia disabile
- 507 Incertezza sull'applicazione del riscatto previdenziale contribuenti INPS
- 512 Il procedimento amministrativo non è chiaro
- 400 Informazione relativa a un'ordinanza presidenziale concernente la sospensione dell'efficacia della concessione edilizia
- 404 Una donna che non ha mai conosciuto il padre chiede aiuto per trovarlo

- 402 È corretto il procedimento in base al quale la domanda è stata respinta?
- 434 Si lamentano disservizi nella distribuzione della posta
- 436 Una richiesta di pagamento non è formulata in modo sufficientemente chiaro
- 438 Sollecito per la trattazione della sua domanda
- 439 Il marito albanese può entrare in Olanda anche senza visto?
- 449 La richiesta di pagamento di una sanzione per non aver trasferito la residenza entro i termini previsti è legittima?
- 452 I locali dell'ufficio non possono essere adattati alle nuove norme per le persone portatrici di handicap perché sono sottoposti alla tutela dei beni artistici
- 447 Quali sono le possibilità previste dalla legge per non sostenere il servizio militare?
- 651 La sua automobile ha un'altra targa rispetto a quella che è riportata sul verbale di contravvenzione
- 656 La pensionata deve restituire una somma molto alta a seguito del ricalcolo della pensione
- 657 È possibile spostare la cabina della Telecom?
- 659 Nonostante le assicurazioni non è stato ancora rimborsato il credito per il pagamento di imposte non dovute
- 667 Richiede il pagamento dell'indennità di bilinguismo tipo A
- 699 Il procedimento per il riconoscimento dell'esposizione all'amianto si è inspiegabilmente arenato
- 703 Lamenta il comportamento scoretto dei Carabinieri
- 710 È legittima l'ammenda per omissa contribuzione previdenziale?
- 713 Esiste ancora la possibilità di inoltrare un'istanza per oblazione nel caso di ritiro della patente per guida sotto l'effetto dell'alcool?
- 697 Attende da 15 anni la restituzione delle imposte versate in eccedenza
- 750 Perché il cittadino non può ricevere la patente immediatamente allo scadere della sospensione?
- 764 La linea telefonica è interrotta e non può ricevere ed effettuare telefonate

- 761 Quesiti relativi all'ammenda per ommesso pagamento di contributi INPS
- 766 Nonostante anni di discussioni ed importi rivisti dall'autorità, vengono applicati gli interessi di mora
- 769 A chi rivolgersi per la demolizione di un traliccio in disuso di proprietà delle ferrovie dello Stato?
- 770 La sorella non ha fatto denuncia del cambio di proprietà dell'autovettura al PRA e le vengono inviati solleciti di pagamento della tassa automobilistica
- 776 Perché questa bolletta telefonica inspiegabilmente alta?
- 777 Una dipendente ritiene ingiusto il suo inquadramento
- 728 Le visite mediche previste dopo un servizio di leva in Bosnia Erzegovina vengono inspiegabilmente ritardate
- 731 È previsto il rimborso delle spese sostenute per il ricorso?
- 735 Si contesta che l'INAIL corrisponde l'indennità per l'inabilità al lavoro dovuta ad infortunio solo per un breve periodo
- 736 L'INPS ha respinto la domanda di assicurazione per i commercianti con la motivazione che essa non è prevista per la gestione di palestre: circa due anni dopo effettua l'iscrizione retroattiva
- 737 La Telecom non procede allo spostamento della palificazione che intralcia i lavori sul frutteto
- 742 A causa di un'attestazione incompleta non viene riconosciuta l'indennità
- 640 Quando verrà liquidata per intero l'indennità di fine rapporto per i dipendenti che si sono iscritti al Laborfonds?
- 629 È giusta l'interpretazione che dopo i 26 anni non ha più diritto alla pensione di reversibilità?
- 602 Si lamentano ritardi nella trattazione della pratica pensionistica
- 613 La Telecom posa le tubazioni senza il consenso del proprietario del terreno
- 559 A causa di una linea telefonica guasta più esercizi lamentano danni economici
- 557 Ancora nessuna risposta alla sua istanza di due anni fa per ottenere la cittadinanza italiana

- 574 Mancano i presupposti tecnici da parte della Telecom per l'installazione di una linea ASDL
- 550 Il cittadino ha diritto all'assegno familiare per sua figlia maggiorenne che è portatrice di handicap?
- 551 Il cittadino chiede una risposta alla sua domanda

Varie**N. atto****Descrizione del caso**

- 529 Il cittadino è obbligato a rimborsare le spese dell'elisoccorso, anche nel caso in cui non ne abbia richiesto l'intervento?
- 534 Nonostante il cittadino avesse già pagato la sanzione, viene richiesto una seconda volta il pagamento
- 729 Al cittadino viene notificata una violazione, ma il giorno dell'infrazione si trovava all'estero
- 758 Si lamenta del fatto che le sue doglianze non sono state prese in debita considerazione
- 692 Il posizionamento del contatore dell'acqua viene contestato. È possibile ottenerne lo spostamento?
- 712 Si lamenta un conflitto con alcuni colleghi sul posto di lavoro
- 480 In seguito ad un'operazione il bambino avrebbe subito gravi danni
- 287 È corretto che il pedaggio dell'autostrada venga calcolato dalla più lontana stazione di entrata se l'automobilista è sprovvisto del titolo di entrata?
- 382 Qual'è l'autorità che rilascia finalmente alla cittadina straniera la carta di soggiorno?
- 377 Nel corso della prima operazione sarebbero stati commessi degli errori gravi
- 8 Il diniego all'allacciamento alla rete dell'acqua potabile è illegittimo?
- 10 La licenza di ampliamento della loro casa non è stata concessa, a differenza di un caso simile
- 4 Il comportamento dei dipendenti della Biblioteca non è stato corretto?
- 100 Il cittadino riceve in continuazione solleciti di pagamento della tassa automobilistica nonostante abbia l'abbia già pagata

- 138 Il piano divisorio è andato in prescrizione?
- 129 Disparità di trattamento dei dipendenti di lingua ladina nei confronti dei dipendenti provinciali in merito alla concessione dell'indennità pendolare per i ladini
- 35 La fideiussione prestata tempo fa, comporta ancora degli obblighi?
- 25 Richiede una risposta alla sua istanza
- 59 Non si conoscono i motivi della mancata assegnazione di un posto letto in un dormitorio pubblico
- 62 Disparità di trattamento dei dipendenti di lingua ladina nei confronti dei dipendenti provinciali in merito alla concessione dell'indennità pendolare per i ladini
- 75 Lamenta di aver pagato per 10 anni troppa corrente perchè la tariffa era stata calcolata come seconda casa
- 168 Il trattamento medico non sarebbe stato adeguato
- 144 Viene richiesto il diritto di visione di documenti
- 240 Il dentista avrebbe danneggiato irreparabilmente il processo alveolare
- 247 Protesta su un libero professionista e il suo collegio professionale
- 204 Il Sindaco richiede la mediazione del Difensore civico
- 208 Le conseguenze dell'anestesia dopo le cure dentistiche procurano grossi problemi

Comuni convenzionati con la Difesa civica

Comune	Delibera del consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. Caldaro	n. 63 del 18.09.95
8. Varna	n. 47 del 11.10.95
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.95
10. Trodena	n. 55 del 18.10.95
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.95
12. Appiano	n. 99 del 30.11.95
13. Renon	n. 76 del 19.12.95
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.95
15. Laces	n. 4 del 26.02.96
16. Funes	n. 12 del 28.02.96
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.96
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.96
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.96
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.96
21. Lasa	n. 62 del 07.08.96
22. Termeno	n. 62 del 04.09.96
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.96
24. Laives	n. 81 del 30.09.96
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.96
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.96
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.97
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.97
29. Egna	n. 21 del 26.03.97

Comune	Delibera del consiglio comunale
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturmo	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98
39. Predoi	n. 13 del 18.03.98
40. Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41. Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42. Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43. Merano	n. 111 del 15.09.98
44. Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45. Braies	n. 16 del 10.05.99
46. Lana	n. 23 del 29.07.99
47. Scena	n. 46 del 30.11.99
48. Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49. Terlano	n. 48 del 30.11.99
50. Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51. Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52. Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53. S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54. Badia	n. 56 del 23.09.03
55. Nalles	n. 54 del 12.11.03
56. Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57. Montagna	n. 2 del 29.03.04
58. Brunico	n. 21 del 05.05.04
59. Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04

LE SEDI DISTACCATE E LE UDIENZE TENUTESI NEL 2004**➔ a Bolzano**

(su appuntamento):

Portici n. 22, Tel. 0471 972 744

da lunedì a venerdì dalla ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30

➔ presso le sedi periferiche

(senza appuntamento):

➔ a Bressanone

presso la "Villa Adele", via Stazione n. 18, tel. 0472 821 208:

ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

presso l'ospedale, via Dante n. 51, tel. 0472 812 408:

ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 12.00

➔ a Brunico

presso la Casa Michael Pacher, piazza Cappuccini n. 3, tel. 0474 582 208:

ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

ogni secondo giovedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

presso l'ospedale, via Ospedale n. 11, tel. 0474 581 110:

ogni secondo lunedì del mese alle ore 9.30 alle 12.00

➔ a Merano

presso l'edificio degli uffici provinciali, Piazza della Rena n. 10,

tel. 0473 252 208:

ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➔ a Silandro

presso la sede periferica dell'IPES, Via Ponte Legno n. 19,

tel. 0473 621 332:

ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 14.30 alla 16.00

➔ a Vipiteno

presso la sede periferica dell'Ispettorato all'agricoltura,

via Stazione n. 2, tel. 0472 765 698:

ogni primo giovedì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➔ a Ortisei/Val Gardena

presso il Municipio, via Roma n. 2, tel. 0471 796 121:

ogni primo giovedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➔ a San Martino in Badia

presso il municipio, Centro n. 100, tel. 0474 523 125:

ogni secondo giovedì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➔ a Egna

presso la sede della Comunità Oltradige – Bassa Atesina,

via Portici n. 26, tel. 0471 826 413:

ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.00 alle 11.30

Convenzione tra la Regione e il Consiglio della Provincia



CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO



REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

CONVENZIONE

Tra la Regione Trentino-Alto Adige e il Presidente del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

PREMESSO

- Il Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, figura istituita con la L.P. 9 giugno 1983, n. 15, costituisce ormai punto di riferimento consolidato per la popolazione provinciale ed assicura un ulteriore strumento di supporto e di tutela non giurisdizionale nei rapporti con la pubblica amministrazione non solo provinciale ma, su base convenzionale, anche della maggior parte dei comuni e, in forza dell'art. 16 della L. 127/97, con le amministrazioni periferiche dello Stato.
- La Regione Autonoma Trentino-Alto Adige non ha istituito una propria figura di Difensore civico ma, nell'interesse della collettività regionale, collabora da diversi anni con i difensori civici delle Province Autonome, riscontrando fattivamente gli interventi che gli stessi difensori civici hanno effettuato sottoponendo problemi manifestati da cittadini in relazione all'attività amministrativa svolta dagli uffici regionali.
- Il contenuto ambito di competenze amministrative in capo alla Regione rende inopportuna l'istituzione della figura di un difensore civico regionale sia in termini di efficienza che di economicità dell'azione amministrativa e del corretto uso delle risorse pubbliche.



CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO



REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

- La Giunta Regionale, con deliberazione n. 548 del 16 novembre 2004, ha riaffermato la volontà di assicurare alla collettività regionale la possibilità di ricorrere allo strumento della difesa civica in relazione all'attività amministrativa posta in essere dagli Uffici regionali, e ciò impegnandosi a collaborare con i Difensori civici delle Province Autonome, ognuno in ragione della sua competenza territoriale, secondo la modalità prevista dalle rispettive discipline legislative provinciali, sulla base di apposite convenzioni da stipularsi con il Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Trento ed il Presidente del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

- A fronte della disponibilità manifestata dalla Presidenza del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano, la Giunta regionale, con la deliberazione succitata, recependo la richiesta in tal senso avanzata, ha disposto che l'Ufficio traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige, compatibilmente con l'impegno prioritario a supportare l'attività delle strutture regionali, provveda, su richiesta dei Difensori civici provinciali, a tradurre testi e materiali relativi all'istituto della difesa civica.

TRA

Il Presidente del Consiglio provinciale di Bolzano dott.ssa Veronika Stirner Brantsch, domiciliata per la sua carica a Bolzano, Via Crispi n. 6, in qualità di legale rappresentante del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano

E

Il Presidente della Regione Trentino-Alto Adige, dott. Luis Durnwalder, domiciliato per la sua carica a Trento, Via Gazzoletti, n. 2, in qualità di legale rappresentante della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige



CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO



REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

SI STIPULA QUANTO SEGUE:

- 1) Il Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano esercita nei confronti dell'Amministrazione Regione, in relazione all'attività amministrativa svolta con ricaduta nel territorio provinciale, le funzioni di difesa civica come disciplinate dalla legge provinciale.
- 2) La Regione Trentino-Alto Adige si impegna ad assicurare, in relazione agli interventi svolti dal Difensore civico provinciale, l'adempimento degli obblighi posti a carico delle pubbliche amministrazioni destinatarie di tale attività dalla Legge provinciale.
- 3) L'Ufficio Traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige provvede, compatibilmente con lo svolgimento dell'attività a favore dell'Amministrazione regionale, a tradurre, su richiesta del Difensore civico provinciale, testi e materiali relativi all'istituto della Difesa civica.
- 4) La durata della presente convenzione è a tempo indeterminato, salvo disdetta di una delle parti da notificarsi a mezzo di lettera racc. A.R.

Letto, confermato e sottoscritto

TRENTO

Data, ...15 FEBBRAIO 2005

Il Presidente del Consiglio
della Provincia Autonoma di Bolzano
- dott.ssa Veronika Stürner-Brantsch -

Il Presidente della Regione
Autonoma Trentino-Alto Adige
- dott. Luis Dumwalder -



CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO



REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

La presente convenzione è esente dall'obbligo di registrazione ai sensi dell'art. 1 della tabella allegata al D.P.R. del 26 aprile 1986, n. 131 e esente bollo ai sensi dell'art. 16 della tabella allegata al D.P.R. del 26 ottobre 1972, n. 642.

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2004 DAL
DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI
BOLZANO IN BASE ALL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE n. 127/97**

Illustrissimo Signor Presidente del Senato,
Illustrissimo Signor Presidente della Camera,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. I Difensori civici regionali e delle Province Autonome relazionano i Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati sull'attività svolta nell'anno precedente.

In generale posso affermare che per l'anno 2004 la collaborazione, sia con gli uffici statali - siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici - è stata molto buona.

Alcune doglianze sottoposte alla Difesa civica hanno riguardato il ricorso proposto al Commissariato del Governo da cittadini extracomunitari contro la mancata iscrizione anagrafica da parte di alcuni comuni. In questo contesto si segnala l'ottima collaborazione con il Commissariato del Governo che con una lettera rivolta ad alcuni comuni interessati, contestava il sistematico diniego delle iscrizioni anagrafiche di stranieri. I Comuni interessati hanno preso atto di aver interpretato male la legge anagrafica e hanno garantito che in futuro la situazione sarebbe cambiata. In alcuni casi i comuni hanno riscritto d'ufficio gli interessati senza attendere l'esito del ricorso.

Una parte consistente di doglianze riguarda gli enti previdenziali INPDAP e INPS ed è in gran parte da ricondurre al numero elevato di pratiche esistenti nel settore previdenziale. È stato possibile chiarire e definire la maggiore parte delle doglianze. Solo in alcuni casi, nonostante le doglianze rappresentate dai cittadini siano state ritenute fondate, non è sempre stato possibile definire le pratiche in senso favorevole agli

interessati o non entro i tempi previsti, perché gli uffici periferici sono vincolati a loro volta dalle direttive degli uffici centrali.

È questo il caso p. e. della sospensione della liquidazione del trattamento di fine rapporto a favore dei dipendenti pubblici, iscritti al fondo di pensione integrativa Laborfond, da parte dell'INPDAP. La Direzione centrale sta tutt'ora valutando i delicati aspetti normativi e verificando se le disposizioni vigenti in materia consentano di accedere ad una interpretazione nel senso prospettato dalla sede periferica dell'INPDAP. Purtroppo chi ci rimette nel frattempo è il/la cittadino/a che non può disporre, nei termini di legge previsti, del trattamento fine rapporto spettante.

In seguito all'interessamento della Difesa civica è stato perlomeno possibile ottenere che venisse liquidata la parte del trattamento di fine rapporto maturata nel periodo antecedente alla data di iscrizione al fondo di previdenza integrativa Laborfond.

Un caso significativo in cui l'INPS ha dovuto attenersi alle direttive e circolari della sede centrale, riguarda il mancato accoglimento della domanda di corresponsione dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale, che illustro brevemente.

Un padre inoltrava domanda di corresponsione in suo favore dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale riconosciuto, all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS). L'INPS respingeva la domanda, sostenendo la non appartenenza del figlio, convivente con la madre, al nucleo familiare del padre. Contro tale decisione l'interessato aveva proposto ricorso tramite un patronato al Comitato provinciale dell'INPS ma non aveva ricevuto una risposta.

In seguito all'intervento della Difesa civica, il Comitato provinciale INPS comunicava di non poter accogliere il ricorso, in conformità alle direttive emanate in proposito dalla sede centrale dell'INPS. La circolare n. 48 del 19.02.1992 della Sede centrale dell'INPS prevede, testualmente, che in attesa della risoluzione di alcune problematiche interpretative da parte

dei ministeri competenti, "l'altro genitore naturale che ha riconosciuto il figlio non può essere autorizzato alla percezione dell'assegno per il nucleo familiare, se tale figlio sia compreso nel nucleo dell'altro genitore che pure l'abbia riconosciuto, in quanto non costituisce nucleo familiare con quel figlio."

L'intervento della Difesa civica è servito a sbloccare la pratica ma purtroppo da contatti con il Comitato provinciale INPS è emerso che a livello periferico l'INPS si deve attenere alle indicazioni della sede centrale, anche se questo avviene in controtendenza alla consolidata giurisprudenza. Quest'ultima si esprime in termini favorevoli agli interessati, affermando, fra l'altro, che ai fini del riconoscimento dell'assegno in questione il requisito della convivenza, nel caso di figlio naturale riconosciuto da entrambi i genitori e convivente con uno solo di essi, non costituisce elemento indispensabile, non essendo previsto espressamente dalla legge n. 153/88. Anche se la giurisprudenza consolidata è favorevole, non tutti gli interessati vogliono e possono intraprendere una lunga e tortuosa via per il riconoscimento del loro diritto che spesso arriva fino in Cassazione, in seguito all'impugnazione della sentenza da parte l'INPS.

L'INAIL ha intrattenuto rapporti sia informali che formali con la Difesa civica improntati a gran disponibilità e cortesia.

Ottima la collaborazione con gli Uffici periferici dell'Agenzia Provinciale delle Entrate e con l'Ufficio del Garante del Contribuente per la Provincia Autonoma di Bolzano, istituito il 07.09.2001 presso l'Agenzia delle Entrate, Direzione Provinciale di Bolzano. Alcune doglianze hanno riguardato i lunghi tempi d'attesa per i rimborsi d'imposta o chiarimenti di questioni. Nella maggior parte dei casi segnalatici è stato dato corso alle domande di rimborso in seguito all'interessamento della Difesa civica.

In un caso la doglianza sottoposta riguardava l'Agenzia delle Entrate della Regione Lombardia. Si trattava del rimborso del bollo auto riguardante l'anno 1977 ad una cittadina milanese che si era trasferita nella Provincia di Bolzano. Nonostante i ripetuti solleciti da parte

dell'interessata presso l'Agenzia delle Entrate della Regione Lombardia, non riceveva alcun riscontro. La Difesa civica intervenne presso l'Agenzia delle Entrate, Ufficio di Milano, coinvolgendo anche la Difesa civica della Regione Lombardia e dopo un po' di tempo il rimborso tanto lungamente atteso venne liquidato.

La collaborazione con gli enti che svolgono un servizio pubblico, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni, è molto buona. Alcune doglianze hanno riguardato l'ENEL, le Poste italiane, Telecom, Ferrovie dello Stato e Metropolis, la relativa società per le valorizzazioni e le diversificazioni patrimoniali.

I funzionari locali si sono adoperati per trovare soluzioni. Va considerato tuttavia che l'accentramento, per motivi d'ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi e a volte si rendono necessari numerosi solleciti prima di avere riscontro alle nostre note. In altri casi come p.e. per Telecom SpA manca un interlocutore responsabile a livello periferico, a cui fare riferimento e solo grazie alla buona volontà e alla disponibilità di singoli funzionari è stato possibile chiarire e risolvere la maggior parte delle doglianze sottoposte alla Difesa civica. A volte abbiamo l'impressione che siano gli stessi funzionari a pagare lo scotto di provvedimenti restrittivi, come p.e. la riduzione di personale, presi dalle direzioni fuori regione. Ciò va purtroppo a scapito della qualità del servizio pubblico offerto.

Rimane purtroppo ancora pendente con Telecom, una pratica che riguarda la richiesta di spostamento della palificazione del telefono, che intralcia i lavori di ristrutturazione dei frutteti da parte di due agricoltori. Nonostante sia pervenuta nel mese di settembre del 2004 una risposta favorevole, Telecom non ha purtroppo dato seguito a quanto comunicato.

Una pratica aperta in maggio del 2002 è ancora pendente presso Metropolis S.p.A., concessionaria di alcuni servizi pubblici per conto delle

Ferrovie dello Stato, nonostante le assicurazioni di intervento avute per iscritto.

Per quanto concerne le Poste Italiane le risposte ai quesiti sottoposti dalla Difesa civica sono sempre stati esaurienti e puntuali. Solo in un caso non è stato possibile rintracciare un pacco contenente un portatile spedito dalla Germania, di cui a un certo punto, in Italia, si sono perse le tracce. Le ricerche effettuate dalle Poste in seguito alla segnalazione della Difesa civica non hanno purtroppo dato esito favorevole.

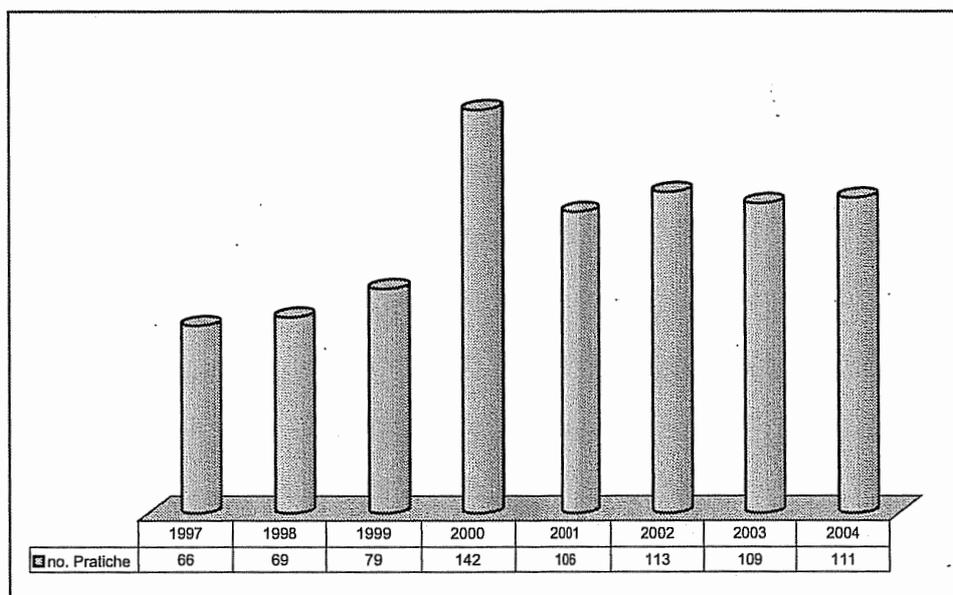
La collaborazione con gli uffici amministrativi della difesa, sicurezza pubblica e giustizia è stata ottima, a maggior ragione, se consideriamo che essi non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. Sono state fornite immediatamente informazioni in via informale e risolte pratiche con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, Procura della Repubblica, Tribunale.

La Difesa civica ha anche avuto contatti diretti con l'Amministrazione centrale. La collaborazione con i vari ministeri è stata buona anche se talvolta tardavano ad arrivare le risposte.

Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata aperta una pratica nell'anno 2004 presso la Difesa civica è di 111. Il diagramma allegato dà una rappresentazione dei casi registrati dall'anno 1997 fino al 2004. La tendenza rispetto agli anni precedenti è in lieve aumento.

Desidero esprimere un sentito ringraziamento a tutti coloro che hanno collaborato fattivamente e hanno reso possibile la ricerca di soluzioni per le doglianze rappresentate alla Difesa civica.



Bolzano, 31 marzo 2005

La Difensora civica
della Provincia Autonoma di Bolzano
dott.ssa Burgi Volgger

Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo Su 20 regioni italiane, 14 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

In Calabria, Molise, Puglia e Sicilia non è ancora mai stato eletto un Difensore civico, in Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995. In Sicilia non c'è una legge regionale che prevede l'istituzione del Difensore civico.

Dal 1994 funziona il Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica.

La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Il Conferenza nazionale ha sede a Roma presso la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea Consigli regionali e delle Province autonome. Opera attraverso la Segreteria di un Difensore civico di volta in volta eletto collegialmente.

Attualmente l'incarico di segretario del Conferenza nazionale è ricoperto dal Difensore civico Valle d'Aosta, dott.ssa Maria Grazia Vacchina. I Difensori civici Regionali sono:

Regione Abruzzi**NICOLA SISTI**

Via Bazzano, 2 - 67100 L'Aquila



0862/644802- numero verde 800238180



0862/23194



difensore.civico@regione.abruzzo.it

<http://www.regione.abruzzo.it/>**Regione Basilicata****SILVANO MICELE**

Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza



0971/668076 - 0971/274564



0971/330960



difensorecivico@regione.basilicata.it

<http://www.regione.basilicata.it/consiglio/difensorecivico/>**Regione Campania****VINCENZO LUCARIELLO**

Via Giovanni Porzio, 4 - 80143 Napoli



081/7783800 - 081/7783801



081/7783837

<http://www.consiglio.regione.campania.it/>**Regione Emilia Romagna****ANTONIO MARTINO**

Largo Caduti del Lavoro, 4 - 40100 Bologna



051/284903 - numero verde 800515505



051/284902



difciv1@regione.emilia-romagna.it

<http://www.regione.emilia-romagna.it/>

Regione Friuli Venezia-Giulia**CATERINA DOLCHER**

Via del Coroneo, 8 - 34100 - Trieste



040/364130 - 040/3772220



040/3772289



difensore.civico.ud@regione.fvg.it

<http://www.regione.fvg.it/>**Regione Lazio****FELICE MARIA FILOCAMO**

Via Giorgione, 18 - 00147 Roma



06/59606656



06/65932024



difensore.civico@regione.lazio.it

<http://www.regione.lazio.it>**Regione Liguria****VACANTE**

Viale Brigate Partigiane, 2 - 16129 Genova



010/565384 - numero verde 800807067



010/540877



difensore.civico@regione.liguria.it

<http://www.regione.liguria.it/>**Regione Lombardia****DONATO GIORDANO**

Piazza Fidia, 1 - 20159 Milano



02/67482467 - 02/67482651



02/67482487



difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it

<http://www.consiglio.regione.lombardia.it/difensore/>

Regione Marche

 **GIUSEPPE COLLI**
 Corso Stamira, 49 - 60122 Ancona
 071/2298483 - 071/2298475
 071/2298264
 difensore.civico@regione.marche.it
 <http://www.regione.marche.it/>

Regione Piemonte

 **FRANCESCO INCANDELA**
 Piazza Solferino, 22 - 10121 Torino
 011/5757387 - 011/5757389
 011/5757386
 difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it
 <http://www.consiglioregionale.piemonte.it/>

Regione Sardegna

 **FRANCESCO SERRA**
 Via Roma, 7 - 09125 Cagliari
 070/660434 - 070/660435 - numero verde 800060160
 070/673003

Regione Toscana

 **GIORGIO MORALES**
 Via dei Pucci, 4 - 50122 Firenze
 055/2387800 - numero verde 800018488
 055/210230
 difensore.civico@consiglio.regione.toscana.it
 <http://www.consiglio.regione.toscana.it/>

Regione Valle d'Aosta**MARIA GRAZIA VACCHINA**

Via Festaz, 52 - 11100 Aosta



0165/262214 - 0165/238868



0165/32690



difensore.civico@consiglio.regione.vda.it

<http://www.consiglio.regione.vda.it/>**Regione Veneto****VITTORIO BOTTOLI**

Via Brenta Vecchia, 8 - 30175 Mestre, Venezia



041/2383411 - 041/2383401 - numero verde 800294000



041/5042372



difciv@consiglio.regione.veneto.it

<http://www.consiglio.regione.veneto.it/>**Provincia Autonoma di Trento****DONATA BORGONOVO RE**

Galleria Garbari, 9 - 38100 Trento



0461/213190 - 0461/213203 - numero verde 800851026



0461/238989



difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it

<http://www.consiglio.provincia.tn.it>**Provincia Autonoma di Bolzano****BURGI VOLGGER**

Porici, 22 - 39100 Bolzano



0471/301155

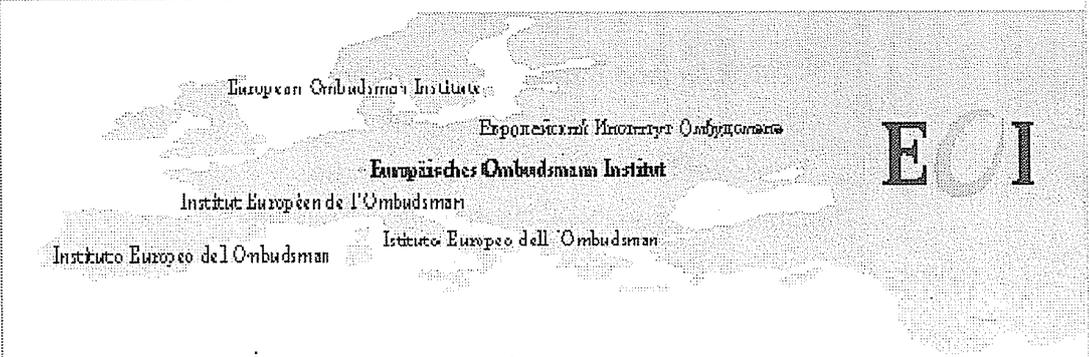


0471/981229



burgi.volgger@difesacivica.bz.it

<http://www.difesacivica.bz.it>



Willkommen auf der Homepage des
Europäischen Ombudsman-Institut

A-6020 Innsbruck - Tirol/Austria - Salurnerstraße 4/8
Tel: ++43 512 566 910 - Fax: ++43 512 575 971
E-Mail: eoι@tirol.com - <http://www.tirol.com/eoι>

					
Deutsch	English	Français	Italiano	Russia	Español

L'Istituto europeo dell'ombudsman

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco con sede a Innsbruck, nel Tirolo. L'associazione è stata fondata nel 1988.

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione a carattere scientifico di interesse comune che si occupa in modo scientifico di questioni relative ai diritti dell'uomo, ai diritti civili e di quelle inerenti l'ombudsman; esso promuove inoltre la ricerca in questo settore e sostiene e diffonde il concetto di ombudsman, così come le Istituzioni dell'ombudsman nazionali ed internazionali e la collaborazione con Istituzioni con finalità simili.

I soci fondatori:

Dott. Ingeborg Bauer-Polo, Bolzano

Univ. Prof. Dr. Hans Klecatsky, Innsbruck

Univ. Prof. Dr. Hans Köchler, Innsbruck

Prof. h.c. Dr. Egon Rene Oetzbrugger, Innsbruck

Univ. Prof. Dr. Christoph Pan, Bozen

Hon. Prof. Dr. Viktor Pickl, Wien

Univ. Prof. Dr. Gerte Reichelt, Wien

MMag. Dr. Nikolaus Schwärzler, Bregenz

Peter Sonnewend-Westenberg, Innsbruck

Dott. Heinold Steger, Bolzano

Dr. Helmuth Tschiderer, Innsbruck

Hans Widmann, Bozen

Univ. Prof. Dr. Norbert Wimmer, Innsbruck

Dr. Ivo Winkler, Innsbruck

Oggi l'Istituto europeo dell'ombudsman intrattiene contatti con tutte le principali Istituzioni dell'ombudsman nell'Europa occidentale così come in quella orientale. Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Finlandia, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Jugoslava, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Lussemburgo, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svezia, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria e, per ultimo, anche l'incaricato per i diritti civili dell'UE è membro dell'Istituto. Il numero dei soci dell'Istituto è di 89 ed è in crescendo. Con un certo orgoglio l'Istituto europeo dell'ombudsman guarda ai molti convegni e conferenze che ha organizzato, poiché esso è diventato veramente un foro internazionale di scambio di esperienze tra gli ombudsmen.

Il *dott. Heinold Steger* (per il periodo 1989/91) e il *dott. Werner Palla* (per il periodo 2002/2004) già difensori civici della Provincia autonoma di Bolzano, avevano assunto la Presidenza dell'Istituto europeo dell'ombudsman.

Il Consiglio direttivo:

Presidente:

Markus KÄGI, ombudsman del Cantone di Zurigo, Svizzera

Vicepresidente:

Ulrich GALLE, incaricato per i cittadini del Land Renania-Palatinato,
Germania

Jenö KALTENBACH, ombudsman per le minoranze, Ungheria

Verbalizzante:

Felix DÜNSER, difensore civico del Vorarlberg, Austria

Tesoriere:

Josef HAUSER, difensore civico del Tirolo, Austria

Altri componenti:

Vittorio BOTTOLI, difensore civico della Regione Veneto, Italia

Nina KARPACHOWA, ombudsman dell'Ucraina

Giorgio MORALES, difensore civico della Regione Toscana, Italia

Adam PEAT, ombudsman del Galles, Gran Bretagna

Branka RAGUZ, ombudsman della Federazione della Bosnia-Erzegovina

Rimante SALASEVICIUTE, ombudsman, Lituania,

Nikolaus SCHWÄRZLER, già difensore civico del Vorarlberg, Austria

Migiel VAN KINDEREN, ombudsman di Rotterdam, Olanda

Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano"**Articolo 1 (Istituzione)**

1. L'Ufficio del difensore civico/della difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.
2. La presente legge regola i compiti e le competenze dell'Ufficio del difensore civico/della difensora civica nonché la procedura per la nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 2 (Compiti del difensore civico/della difensora civica)

1. Spetta al difensore civico/alla difensora civica seguire, su richiesta informale degli interessati o d'ufficio, le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantirne l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale e tempestivo.
2. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il difensore civico/la difensora civica può concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni ai fini dell'assunzione di tale ufficio. Il difensore civico/la difensora civica segnala al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci e ai presidenti delle comunità comprensoriali eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni, indicandone le cause e proponendo possibili soluzioni.
- 2-bis. L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare un importo forfettario che gli enti convenzionati di cui al comma 2 devono corrispondere al Consiglio provinciale per le maggiori spese derivanti dall'espletamento da parte dell'Ufficio del difensore civico del servizio a favore dei predetti enti.(1)
3. Ai fini di un'espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti, il difensore civico/la difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario, conformemente all'articolo 15 della legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33, nonché la tutela dell'ambiente e della natura e gli interessi dei bambini e dei giovani.
4. Il difensore civico/la difensora civica ha il diritto di richiedere pareri.
5. Il difensore civico/la difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

Articolo 3 (Modalità e procedure d'intervento)

1. Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 ha diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, nel qual caso va stilato un promemoria, notizie sullo stato della pratica. Decorsi 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico/della difensora civica.
2. Il difensore civico/la difensora civica, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario/alla funzionaria responsabile del servizio di procedere insieme a lui/lei all'esame della questione entro 5 giorni. Il difensore civico/la difensora civica e il funzionario/la funzionaria responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo.
3. 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.

4. 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.

5. Il difensore civico/la difensora civica provinciale è tenuto/a 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 rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.

6. Il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

Articolo 4 (Diritto d'informazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al capo del servizio della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 interessati ai reclami, 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 del segreto d'ufficio.

Articolo 5 (Relazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica invia ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.

2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al

Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

Articolo 6 (Elezione e nomina)

1. Il difensore civico/la difensora civica viene eletto/a dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e nominato/a dal Presidente/dalla Presidente dello stesso; l'elezione viene effettuata a scrutinio segreto e, alla prima e alla seconda votazione, a maggioranza dei due terzi dei consiglieri. Alla terza votazione è sufficiente la maggioranza assoluta dei consiglieri.

2. Il difensore civico/la difensora civica deve possedere una particolare competenza ed esperienza in campo giuridico ed amministrativo.

Articolo 7 (Incompatibilità)

1. La carica di difensore civico/di difensora civica non è compatibile con quella di:

a.) membro del Parlamento europeo, membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, membro del Consiglio provinciale, sindaco, membro della Giunta comunale nonché membro del Consiglio comunale;

b.) magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti dell'amministrazione provinciale, amministratore di enti, istituti ed aziende pubbliche;

c.) amministratore di enti o imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore o dirigente di enti, istituti o imprese vincolati con le amministrazioni di cui all'articolo 2 da contratti di opere, di fornitura o di prestazione di servizi ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalle

predette amministrazioni.

2. La carica di difensore civico/di difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi commercio o professione.

3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, regionali, nazionali o europee il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della rispettiva scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale, del Consiglio regionale, delle Camere o del Parlamento europeo, il difensore civico/la difensora civica che intenda candidarsi è tenuto/a a rassegnare le dimissioni entro i 7 giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento. Qualora si candidi, non può sfruttare a scopo pubblicitario i fatti coperti da segreto d'ufficio. 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 o enti.

Articolo 8 (Durata in carica - revoca e disposizioni per la nuova elezione)

1. La durata in carica del difensore civico/della difensora civica coincide con la durata in carica del Consiglio provinciale dal quale è stato/a eletto/a; il difensore civico/la difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.

2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale può revocare la nomina del difensore civico/della difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

3. Qualora il mandato del difensore civico/della difensora civica venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede ad iscrivere l'elezione del successore all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successiva.

4. Entro 30 giorni dall'elezione, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede alla nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 9 (Doveri del difensore civico/della difensora civica)

1. Entro 30 giorni dalla nomina, il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a dichiarare al Presidente/alla Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano:

a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;

b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.

2. Qualora si accerti che le dichiarazioni di cui al comma 1 non sono state effettuate o non sono veritiere, il/la Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano revoca la nomina del difensore civico/della difensora civica e ne dà comunicazione al Consiglio stesso.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

1. Per la durata dell'incarico al difensore civico/alla difensora civica spetta l'indennità di funzione prevista per i consiglieri regionali della Regione Trentino-Alto Adige; per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio viene fatto riferimento alle disposizioni vigenti per i consiglieri del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

2. Il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano può stipulare a favore del difensore civico/della difensora civica, limitatamente alla durata dell'incarico, una polizza assicurativa di responsabilità civile.

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il difensore civico/la difensora civica si avvale del personale messogli/le a disposizione dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. 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. Gli organi dell'amministrazione provinciale nonché quelli delle comunità comprensoriali e dei comuni mettono a disposizione del difensore civico/della difensora civica i necessari locali per gli incontri con il pubblico e le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 12 (Personale - norma transitoria)

1. Il personale di ruolo dell'amministrazione provinciale che alla data di entrata in vigore della presente legge risulta assegnato all'ufficio del difensore civico/della difensora civica è trasferito, con il suo consenso, nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.
2. Al personale trasferito nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è comunque assicurato, in sede di inquadramento, un trattamento economico, tra quelli conseguibili per classi e scatti, di importo pari o immediatamente superiore a quello in godimento.
3. La pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è aumentata nelle singole qualifiche funzionali di un numero di posti pari a quello del personale che viene trasferito e inquadrato ai sensi delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. La conseguente rideterminazione della pianta organica generale del Consiglio provinciale avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio provinciale.
4. Il ruolo generale del personale dell'amministrazione provinciale viene ridotto di tre posti, da 3.239 a 3.236 posti.

Articolo 13 (Norma finanziaria)

1. Le spese per l'Ufficio del difensore civico/della difensora civica sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano ed al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 26 aprile 1980, n. 8.

Articolo 14 (Variazioni al bilancio 1996) - omissis**Articolo 15 (Disposizione finale)**

1. È abrogata la legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15.

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

(1) Il comma 2-bis è stato inserito dall'articolo 4 della L.P. 30 gennaio 1997, n. 1.