

# SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVI LEGISLATURA —————

**Doc. CXXVIII**  
**n. 13**

## RELAZIONE

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

(ANNO 2008)

*(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 2009**  
—————



**INDICE**

UNA VISIONE D'INSIEME . . . . .	<i>Pag.</i>	5
ASPETTI GENERALI		
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro . . . . .	»	12
Tipi di contatto. . . . .	»	12
Distribuzione dell'utenza per comprensorio. . . . .	»	13
Esito delle pratiche . . . . .	»	13
Udienze, incontri e sopralluoghi . . . . .	»	14
Collaboratrici e sede . . . . .	»	15
Statistiche . . . . .	»	16
I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
L'Amministrazione provinciale . . . . .	»	23
Studio . . . . .	»	23
Pubblico impiego . . . . .	»	27
Edilizia abitativa. . . . .	»	29
Sanità . . . . .	»	30
Altro. . . . .	»	31
L'Istituto per l'edilizia sociale IPES . . . . .	»	32
L'Azienda sanitaria . . . . .	»	34
Reclami di carattere generale . . . . .	»	34
Errori medici . . . . .	»	37
I Comuni. . . . .	»	40
Mediazione . . . . .	»	40
Solleciti di pagamento dei Comuni . . . . .	»	42
Imposta comunale sugli immobili . . . . .	»	43
Edilizia . . . . .	»	45
Questioni di carattere anagrafico. . . . .	»	47
Trasparenza e accesso agli atti amministrativi. . . . .	»	48
Inquinamento acustico . . . . .	»	49
Collaborazione . . . . .	»	51
Comunità comprensoriali . . . . .	»	54
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche . . . . .	»	54

## ASPETTI VARI

Contatti istituzionali . . . . .	<i>Pag.</i>	55
Pubbliche relazioni . . . . .	»	59

## APPENDICE

1. Descrizione sintetica delle pratiche . . . . .	»	59
2. I Comuni convenzionati . . . . .	»	63
3. Le sedi distaccate e le udienze . . . . .	»	66
4. La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento . . . . .	»	67
5. La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali . . . . .	»	71
6. L'Istituto Europeo dell'Ombudsman . . . . .	»	73
7. La Legge provinciale n. 14 del 1996 . . . . .	»	74
8. Lo <i>staff</i> del Difensore civico . . . . .	»	80
9. Informazione . . . . .	»	81



**Una visione d'insieme****guardando al passato, al presente e al futuro**

Egregio signor Presidente del Consiglio Provinciale,  
gentili Consigliere e Consiglieri,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 14 del 1996 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2008.

**Uno sguardo al passato**

La mia riconferma a Difensora civica, avvenuta nel gennaio di quest'anno con la maggioranza assoluta dei voti, costituisce occasione propizia per fare un sintetico bilancio dell'attività da me svolta in questi cinque anni di incarico.

Grazie a una ragionata attività di pubbliche relazioni è stato possibile **far conoscere l'istituzione della Difesa civica** a un numero sempre crescente di cittadini. La nuova configurazione del sito internet, la possibilità di presentare reclami online, la diffusione di nuovi opuscoli e la pubblicazione di casi concreti sulla stampa locale hanno contribuito ad avvicinare sempre più la Difesa civica ai cittadini della nostra provincia. Di conseguenza in questo periodo il numero dei casi presi in esame è aumentato di circa un terzo, passando da 2.473 a 3.178. Attraverso la differenziazione specialistica dei compiti all'interno dello staff è stato possibile affrontare i casi sottoposti alla Difesa civica in modo agile ed efficace.

Nei **Comuni** è risultato necessario promuovere una vasta opera di persuasione. In 111 Comuni su 116 svolgo ora anche le funzioni di Difensora civica comunale. Le 55 nuove convenzioni stipulate con i Sindaci costituiscono senza dubbio un concreto riconoscimento per l'opera prestata. Nel contempo le nuove convenzioni comportano un notevole aggravio di lavoro. Positivo e

costruttivo è il rapporto di collaborazione instaurato con il Consorzio dei Comuni.

Le udienze previste a cadenza mensile in tutti gli ospedali hanno contribuito a potenziare e approfondire la collaborazione della Difesa civica con l'**Azienda sanitaria** e i **Comprensori sanitari**. Si evidenzia inoltre che l'istituzione della Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici da parte dell'Assessorato provinciale competente costituisce un salto di qualità del servizio reso ai pazienti.

Il mio impegno è andato anche nella direzione di intessere uno stretto rapporto di collaborazione con le **strutture private** che affiancano il cittadino in difficoltà, quali la Caritas, il Forum Prevenzione, il Centro Consulenza e Interventi per problemi di alcool e farmacodipendenza e molte altre. In questo modo le cittadine e i cittadini, oltre ad usufruire della nostra consulenza giuridica, hanno contestualmente la possibilità di ricevere sostegno nelle situazioni di disagio in cui versano.

In qualità di Vicepresidente dell'**Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** ho avuto l'occasione di far meglio conoscere a molti miei colleghi italiani e stranieri la storia del Sudtirolo e in particolare della sua autonomia, che suscita sempre vivo interesse.

Desidero rivolgere il mio ringraziamento al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano per aver provveduto a **integrare la legge sul Difensore civico**. L'articolo 5 della Legge provinciale 10 giugno 2008, n. 4 ha introdotto infatti nella Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano" l'articolo 11-bis "Programmazione e svolgimento dell'attività". Tale norma prevede che il Difensore civico/la Difensora civica presenti entro il 15 settembre di ogni anno alla Presidenza del Consiglio provinciale un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'anno successivo. La previsione di spesa deve essere approvata dalla Presidenza del Consiglio provinciale e inserita, nella forma in cui è stata da essa approvata, nel bilancio di previsione del Consiglio provinciale per l'esercizio finanziario successivo, dopodiché viene

presentato insieme al programma di attività al Consiglio provinciale per l'approvazione definitiva.

Finora la Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano era tenuta a presentare al Presidente del Consiglio provinciale domanda di autorizzazione per ogni attività che implicasse uno stanziamento di spesa. Tale prassi comportava un inevitabile aggravio burocratico e nel contempo una limitazione del margine decisionale e di intervento della Difensora civica. Grazie alla modifica apportata a tale procedimento con il nuovo articolo 11-bis il ruolo della Difensora civica viene valorizzato, senza gravare il Consiglio provinciale di ulteriori oneri e favorendo una gestione più moderna, efficiente e snella dell'attività della Difesa civica.

Nel giugno scorso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano ha festeggiato i **venticinque anni dalla sua istituzione**. Ho preferito ricordare tale ricorrenza non con una festa o un convegno, bensì con la pubblicazione di una piccola guida dal titolo **"E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, per aiutare le cittadine e i cittadini nei loro contatti con gli uffici pubblici. L'opuscolo, redatto in italiano, tedesco e ladino, è stato distribuito a oltre 55.000 famiglie della nostra provincia.

#### **Uno sguardo al presente e al futuro**

Un numero sempre più consistente di cittadine e cittadini rivolge alla Difesa civica la richiesta di verificare se esista per loro la possibilità di usufruire di una forma di sostegno sociale. Sono persone preoccupate per la precarietà del loro standard di vita, che avvertono come le ricette politiche valide un tempo non siano più in grado di scongiurare la crisi economica. I cittadini temono di non poter più godere di copertura rispetto ai grandi rischi della vita - quali disoccupazione, malattie, menomazioni, mancanza di sostentamento nella vecchiaia ecc - che possono essere contrastati soltanto con gli strumenti dello Stato sociale. La **paura del futuro**, accompagnata da un **senso di insoddisfazione**, si è largamente diffusa in parte del tessuto sociale.

Sono quindi molti i cittadini che, gravati da queste preoccupazioni, ritengono che la **politica sia solo menzogna e inganno**, le promesse vengano disattese e gli **amministratori non lavorino nell'interesse della gente**. Alcuni vedono addirittura la pubblica amministrazione come una "antagonista",

soprattutto quando vedono respingere le loro richieste o quando i Comuni esigono il pagamento di imposte e tasse. Non di rado è stata espressa l'opinione che Provincia e Comune intendono "arricchirsi a spese del cittadino". Si raccomanda pertanto agli amministratori provinciali e comunali di impegnarsi affinché la cittadinanza abbia la percezione che il loro lavoro non è fine a se stesso, bensì esclusivamente al servizio del cittadino e che il corretto esame delle domande e la regolare riscossione dei tributi comportano un ritorno positivo per tutti.

Nel 2008 si è rafforzata la mia impressione che di fronte alla paura del futuro si tenda a cercare un capro espiatorio. In relazione all'**afflusso di immigrati extracomunitari** ho dovuto amaramente constatare che la rivendicazione "prima ai nostri" non è più considerata sconveniente. Una parte sempre più significativa della popolazione locale esprime con preoccupante naturalezza i propri timori e ansie richiamandosi al luogo comune secondo cui "agli stranieri viene concesso tutto", mentre "la gente del posto non riceve niente". Persino cittadine e cittadini dimostratisi manifestamente privi dei requisiti per accedere a determinate prestazioni sociali esprimevano apertamente il loro scontento per il fatto che gli stranieri venivano aiutati con soldi pubblici.

Per poter creare le basi di una convivenza all'insegna del rispetto reciproco tra la popolazione locale e i cittadini stranieri è ancora necessaria da parte della politica e dell'amministrazione un'intensa opera di sensibilizzazione che contribuisca ad abbattere le paure. Non dovrebbe subire ulteriori ritardi il varo della programmata legge sull'immigrazione, che regola i diritti e i doveri dei migranti. Sarebbe inoltre sicuramente auspicabile la promozione di una capillare campagna informativa per portare a conoscenza della popolazione dati e fatti relativi all'immigrazione. Ritengo che anche la Chiesa dovrebbe scendere in campo per affermare con chiarezza che la pretesa "prima ai nostri" non può assurgere a criterio per la concessione di prestazioni sociali. Sarebbe invece opportuno rispettare il principio della dignità umana e mettere al primo posto la solidarietà con persone oneste e diligenti che si trovano in stato di necessità.

Nell'anno di riferimento si è accentuata la **preoccupazione per la sicurezza del posto di lavoro**. Nonostante che l'indice di disoccupazione in Alto Adige sia molto basso, numerose cittadine e cittadini temono per il loro posto di

lavoro. Inoltre i genitori lamentano il fatto che i loro figli, per quanto diligenti e in possesso di una buona istruzione, non riescono a trovare un posto sicuro. Nella nostra provincia un contratto di lavoro su quattro è a tempo determinato e le nuove forme di occupazione – contratti a tempo, lavoro a progetto, lavoro interinale – prendono sempre più piede. A questo proposito non si apprezzerà mai a sufficienza l'impegno profuso in campo politico per assicurare l'occupazione.

Nel 2008 si è avuta una serie di reclami connessi all'**inquinamento acustico**. La presenza di locali di intrattenimento, di strade trafficate e di linee ferroviarie nelle vicinanze delle zone residenziali viene percepita dalla popolazione come un fattore di disturbo intollerabile. Purtroppo la maggior parte delle disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico ha soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite, e inoltre, le leggi non prevedono i termini entro cui le pubbliche amministrazioni o le società gestrici dovrebbero attivarsi. Sarebbe auspicabile che il Consiglio provinciale non procrastinasse il varo di una nuova legge organica in materia di inquinamento acustico.

La legge sulla non-autosufficienza nell'anno in questione è stata accolta con favore da tutti, ma verso la fine è subentrato un certo ridimensionamento degli entusiasmi. Molti cittadini hanno espresso forti dubbi sul fatto che le risorse finanziarie della Provincia fossero in grado di assicurare anche in futuro l'assistenza ai loro familiari, paventando quindi un aggravio degli oneri finanziari. Inoltre resta sempre elevato il carico psicologico legato all'impegno di assistere in casa **familiari anziani e non autosufficienti**, soprattutto per le donne, che tentando di conciliare il lavoro, la cura dei figli e l'assistenza a un familiare arrivano spesso allo stremo delle loro forze. La pubblica amministrazione dovrebbe intensificare i suoi sforzi per far conoscere ai cittadini i costi effettivi dei servizi offerti dalle case di riposo o dai centri di degenza. Anche i costi effettivi dei servizi sanitari dovrebbero essere resi trasparenti, per far sì che i cittadini siano più consapevoli di quanto risulti onerosa l'assistenza sanitaria. Ciò consentirebbe anche di tenere a freno pretese eccessive e di aumentare il livello di soddisfazione.

Voglio rendere esplicitamente merito degli sforzi intrapresi nel 2008 dall'ente pubblico al fine di ridurre **la burocrazia e le lungaggini amministrative** attraverso le nuove tecnologie informatiche. La possibilità di presentare online le domande per la concessione di borse di studio o di pagare online la tassa di circolazione e gli importi dovuti all'amministrazione comunale rappresentano passi importanti in tale direzione. Attraverso l'immissione nella Rete civica di moduli informatizzati (ormai quasi mille) e il potenziamento dei servizi online si sta ponendo in essere un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale il cittadino e l'amministrazione. La possibilità di entrare in contatto con l'amministrazione senza bisogno di spostamenti o di rispettare orari e tempi d'attesa costituisce per molte cittadine e cittadini un grande vantaggio. Risulta inoltre auspicabile l'istituzione di un organo di controllo che per tutte le leggi verifichi prima della loro approvazione gli effettivi costi burocratici che esse comportano a carico delle imprese e dei cittadini. Particolarmente apprezzabile è, a mio avviso, la creazione di un'unica banca dati delle informazioni reddituali e patrimoniali, alla quale gli uffici possono accedere per poter valutare le richieste di assegni familiari, borse di studio, contributi per l'affitto e agevolazioni edilizie. Grazie ad essa, i cittadini che richiedono l'erogazione di prestazioni del servizio pubblico in futuro dovranno comunicare un'unica volta la loro situazione reddituale.

Resta tuttavia ancora da migliorare il **linguaggio usato dalla pubblica amministrazione**. Capita di continuo che i cittadini si rivolgano alla Difesa civica perché non riescono a comprendere correttamente il contenuto delle comunicazioni a loro destinate. Frasi lunghe e contorte, cattive traduzioni dall'una all'altra lingua ufficiale in uso nella nostra provincia, formulazioni oscure: tutto ciò contribuisce ad aumentare l'insicurezza delle cittadine e dei cittadini. L'amministrazione deve rendersi conto che la sua attività è al servizio dei cittadini, e in tal senso lo sforzo di utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti rappresenta un suo dovere primario.

Nell'anno in questione la Difesa civica è stata in grado di operare con successo anche in virtù dell'ampio sostegno su cui ha potuto contare. Rivolgo un ringraziamento al Presidente e alla Vicepresidente del Consiglio provinciale nonché al Presidente della Provincia, così come a tutte le istituzioni e le

persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando sempre grande disponibilità.

Vorrei poi ringraziare in particolare le mie collaboratrici, dott.ssa Verena Crazzolaro, dott.ssa Priska Garbin, dott.ssa Tiziana De Villa, dott.ssa Vera Tronti Harpf, dott.ssa Julia Dorfmann, sig.ra Annelies Geiser e sig.ra Claudia Walzl, senza il cui straordinario impegno, supportato da competenza tecnica e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione.



Bolzano, 15 marzo 2009

Dott.ssa Burgi Volgger

## Aspetti generali

### Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nel corso del 2008 oltre **3.178** cittadine e cittadini hanno presentato alla Difesa civica reclami o istanze, il cui numero ha quindi registrato un **aumento del 3%**.

Quando un cittadino si rivolge a noi per iscritto o nei casi più complessi che richiedono tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini uno scambio di corrispondenza, viene aperta una **pratica**. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha esaminato complessivamente 1.129 pratiche, considerando sia quelle nuove che quelle rimaste aperte dall'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale, senza procedere all'apertura della pratica, 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 secondo incontro.

L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Due terzi dei casi trattati sono consulenze, il terzo rimanente comporta invece l'apertura di una pratica.

### Tipi di contatto

In quale forma le cittadine e i cittadini sono entrati in contatto con la Difesa civica? In poco più del 45% dei casi gli interessati hanno preso un primo contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze. In poco più del 37% dei casi hanno invece preferito prendere contatto **personalmente** con me e il mio staff. Dal numero dei colloqui personali risulta che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante. Nell'anno di riferimento anche il numero dei cittadini che presentano i loro reclami **per iscritto** è aumentato, salendo quasi al 17%. L'aumento registrato



negli ultimi anni è probabilmente collegato alla possibilità di presentare “**reclami online**” offerta dal nuovo sito Internet, che incontra un elevato gradimento. Ovviamente per la Difesa civica una e-mail non è sempre il modo migliore di prendere contatto con il cittadino che presenta per la prima volta un reclamo, poiché spesso restano da chiarire dettagli che vanno quindi approfonditi in un colloquio telefonico o di persona. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, non vincolata in termini di luogo e di tempo.

### **Distribuzione dell’utenza per comprensorio**

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza delle cittadine e dei cittadini negli ultimi anni è cambiata di poco. Al primo posto troviamo i comprensori di Bolzano e della Valle d’Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica 8 abitanti su mille. Seguono la Val Pusteria con 7 ricorrenti su mille abitanti e il Burgraviato e la Val Venosta con 6. Nella fascia intermedia si situano i comprensori di Salto-Sciliar e dell’Alta Valle Isarco con il 5 per mille. Il minor numero di reclami – 4 su 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel comprensorio Oltradige – Bassa Atesina. **In tutto l’Alto Adige nell’anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6,5 abitanti su mille.**

### **Esito delle pratiche**

Anche nel 2008 sono stati attentamente monitorati l’**esito delle pratiche trattate e il grado di soddisfazione dei cittadini**. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

**Nel 73% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.**

Nella metà di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere le cittadine e i cittadini della correttezza dell’azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica

contro iusca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione.

*Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma alla fine ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.*

Per il 22% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. *Nell'8% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione formale.* Nel rimanente 12% dei casi il comportamento delle autorità è risultato corretto, ma – per motivi che non siamo in grado di comprendere – i ricorrenti non si sono ritenuti soddisfatti.

In alcuni di tali casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difesa civica non può modificare *ad hoc* le disposizioni di legge e che non è un "avvocato difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e quindi non sussistevano elementi per portare avanti la questione, non è stato condiviso dagli interessati, i quali sono pertanto rimasti insoddisfatti.

Il 5% dei reclami per i quali era stata aperta una pratica sono stati poi ritirati.

### **Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi**

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo.

Nell'anno di riferimento le **udienze** si sono tenute quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari presso le **sedi distaccate**, per un totale di 141 mezze giornate suddivise come segue: 11 presso l'Ospedale di Bolzano, 32 a Bressanone e Brunico, 6 a Vipiteno, 32 a Merano, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine e 6 a Egna.

L'introduzione della possibilità di prendere appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni di udienza presso le sedi distaccate. La

prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi di attesa. Il numero crescente di colloqui personali svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di prendere appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione (riguardo alle udienze v. allegato 3).

Nell'anno di riferimento io e il mio staff abbiamo avuto 31 **colloqui** personali con i rappresentanti delle autorità, organizzato 13 incontri tra le autorità competenti e i ricorrenti ed effettuato 8 **sopralluoghi**.

---

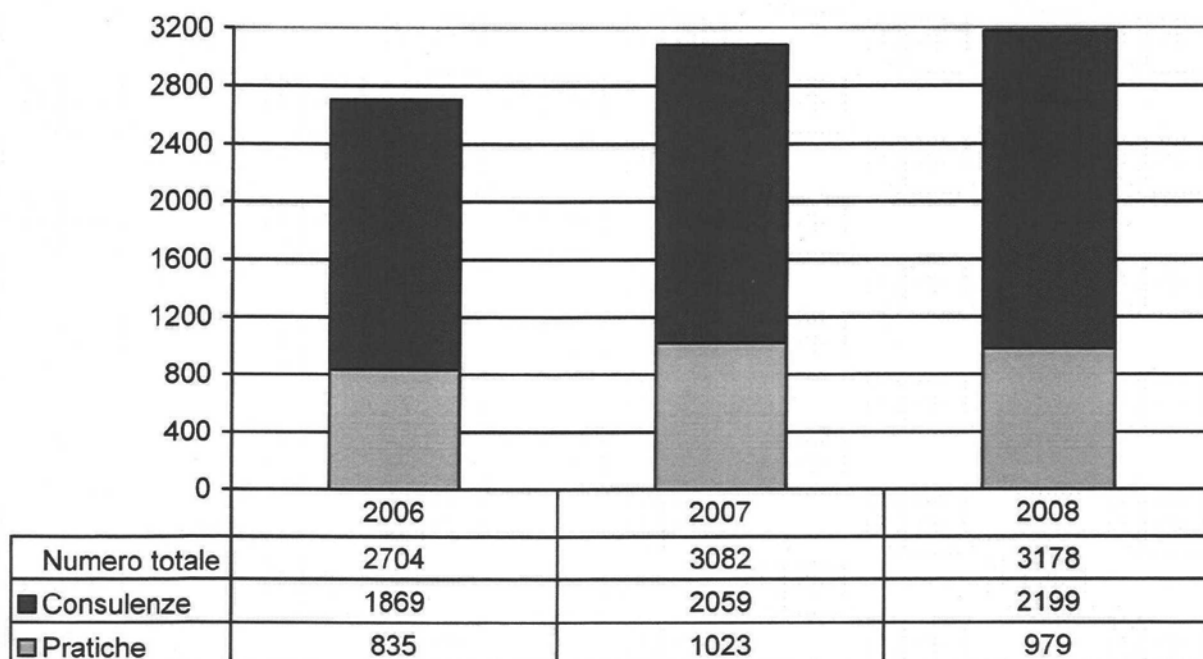
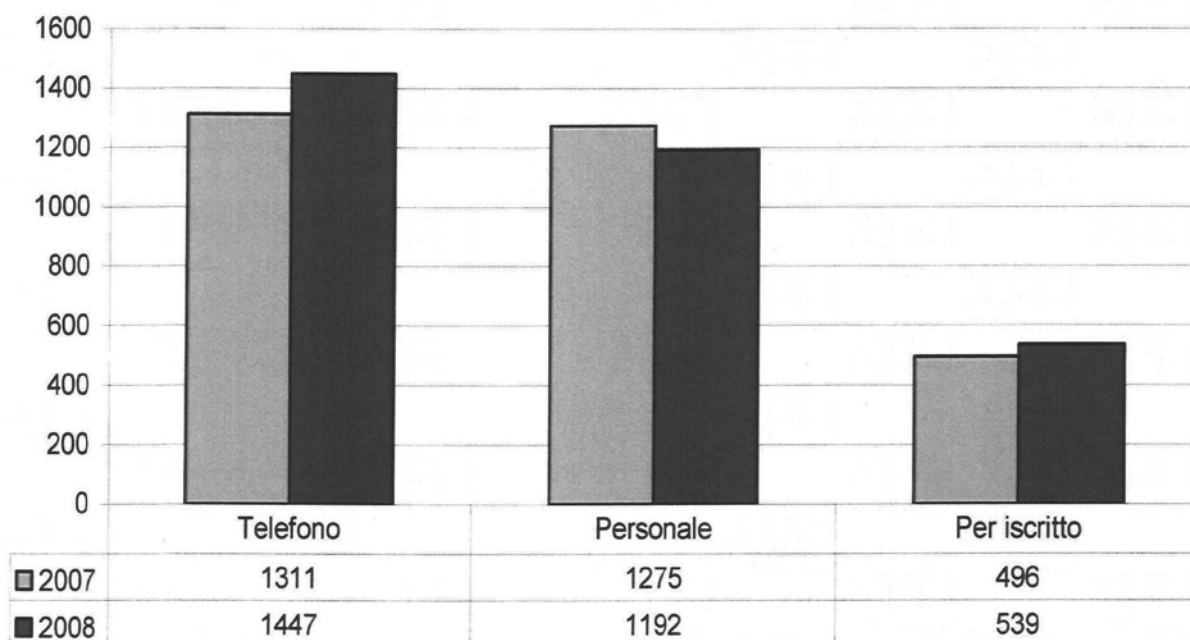
### **Collaboratrici e sede**

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **quattro posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale).

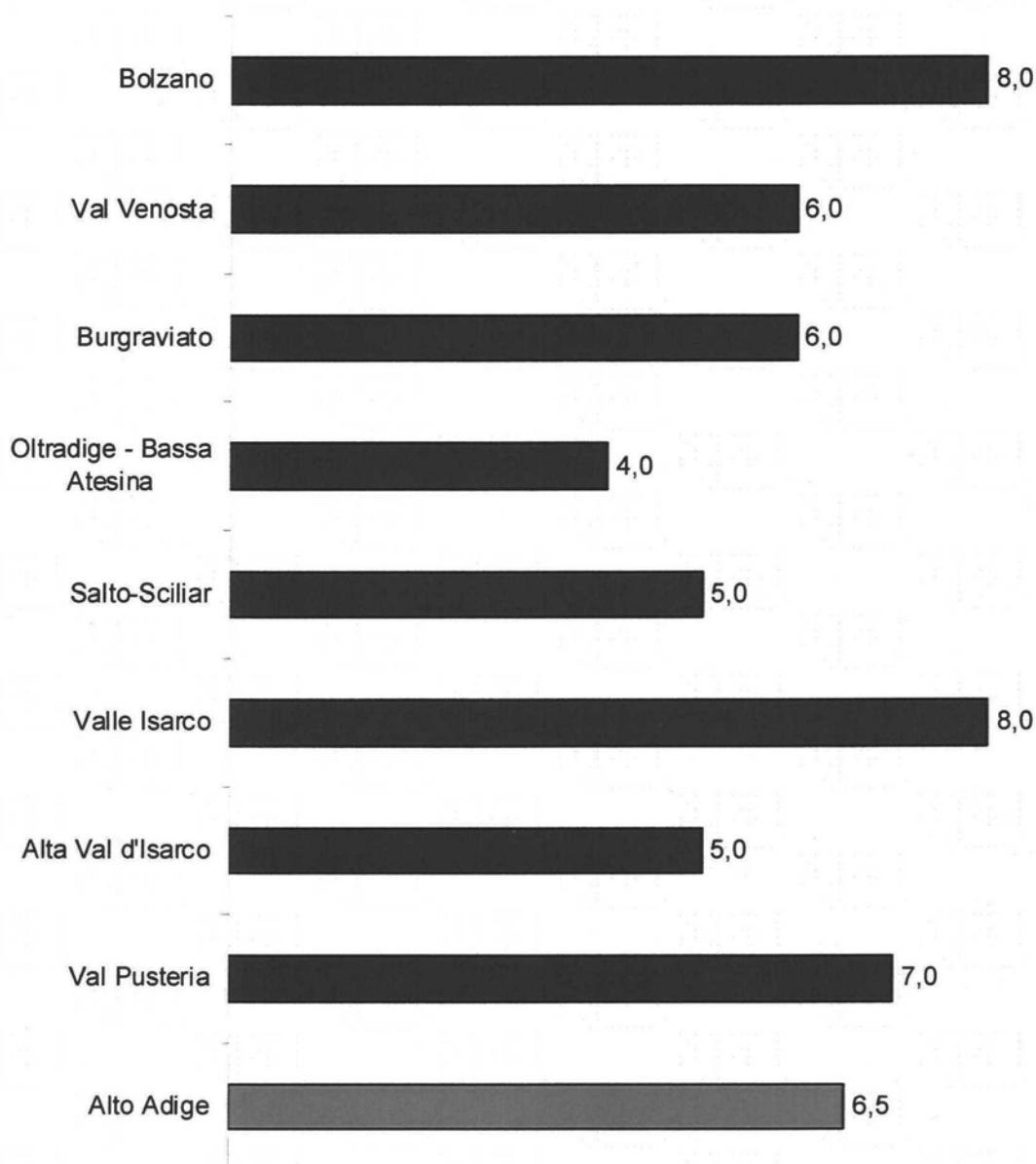
Nell'ottobre 2008 la signora Magdalena Mair, allieva dell'Istituto per l'economia e il turismo, ha svolto con nostra piena soddisfazione un tirocinio di 14 giorni presso l'Ufficio della difensora civica.

Poiché spesso le persone in un primo momento espongono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della Difensora civica, la segreteria riveste un ruolo fondamentale nella gestione quotidiana del lavoro. Infatti, oltre a supportare gli operatori nella trattazione dei casi pendenti, rappresenta per molti utenti il primo interlocutore. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire (v. anche allegati 8 e 9).

La collocazione e la dotazione dei locali della Difesa civica sono rimaste invariate nell'anno di riferimento.

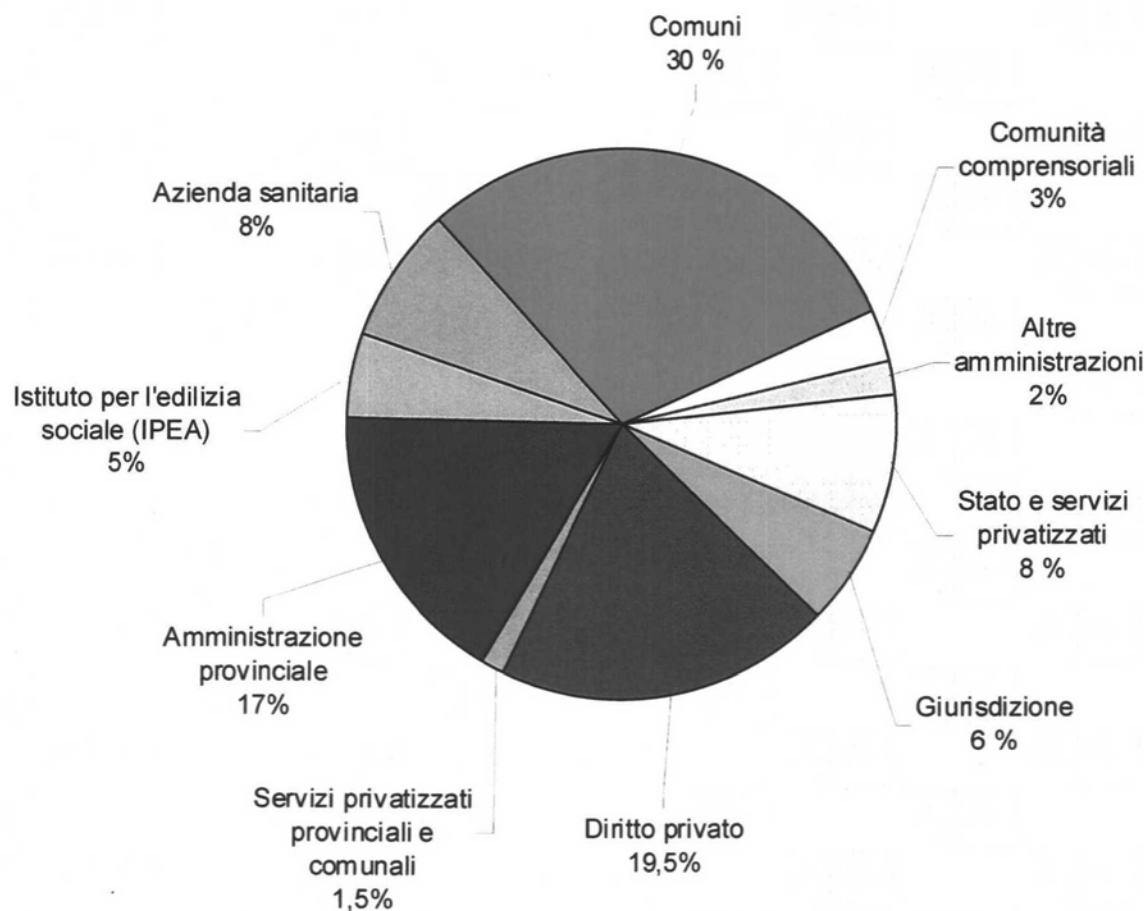
**Statistiche****Comparazione dei nuovi casi****Tipo di contatto delle pratiche**

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



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

### Classificazione dei casi trattati nel 2008 per ambito di intervento

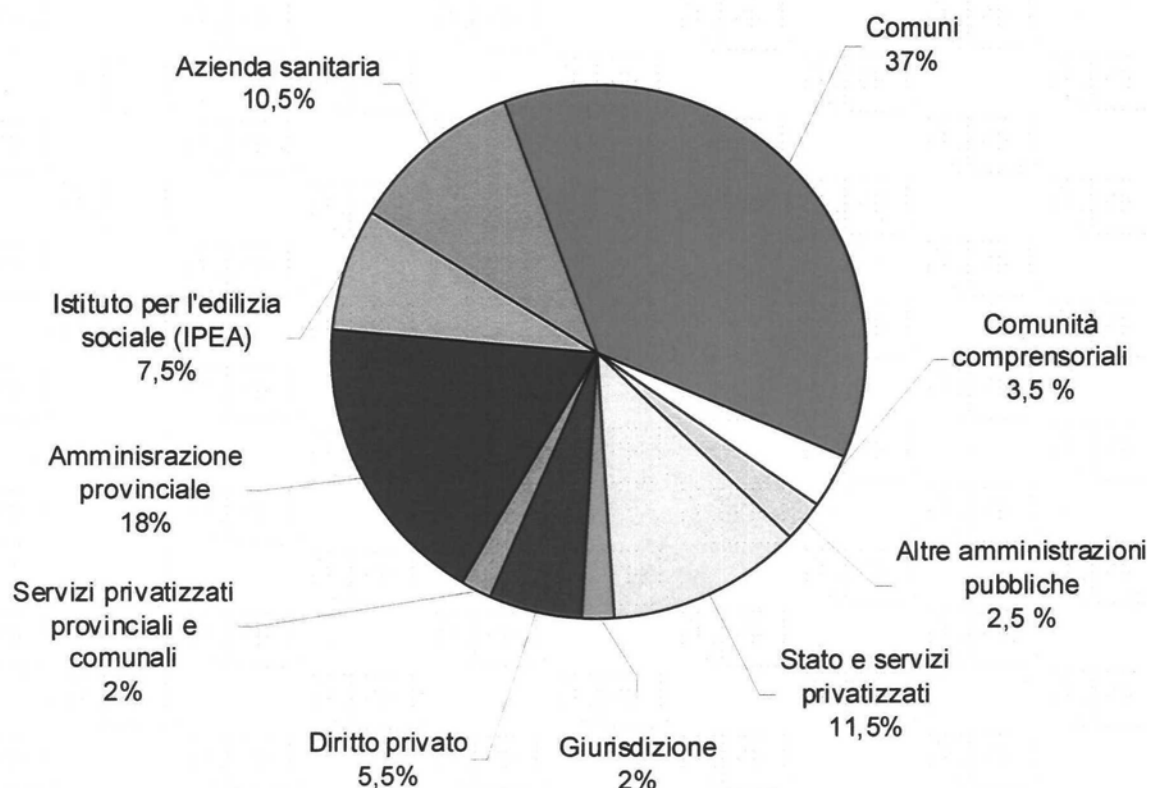


La rappresentazione grafica comprende **pratiche e consulenze**.

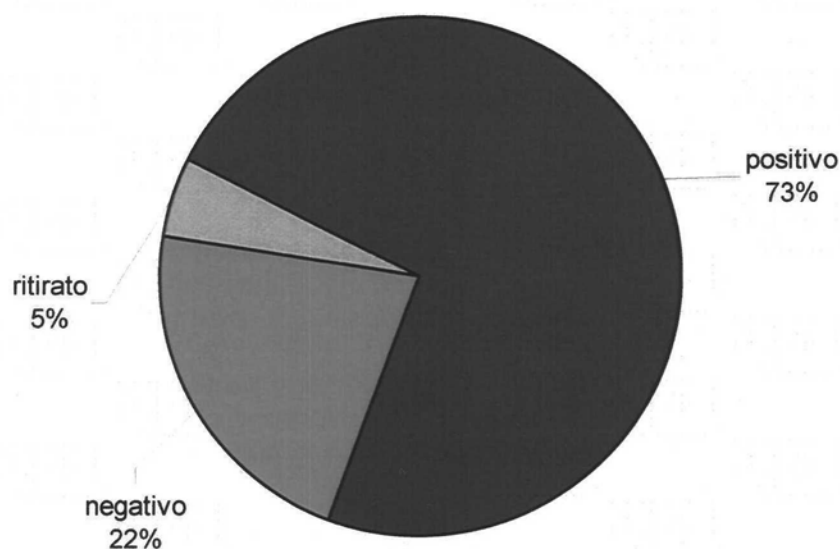
Le pratiche vengono aperte quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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

### Classificazione delle pratiche trattate nel 2008 per ambito di intervento

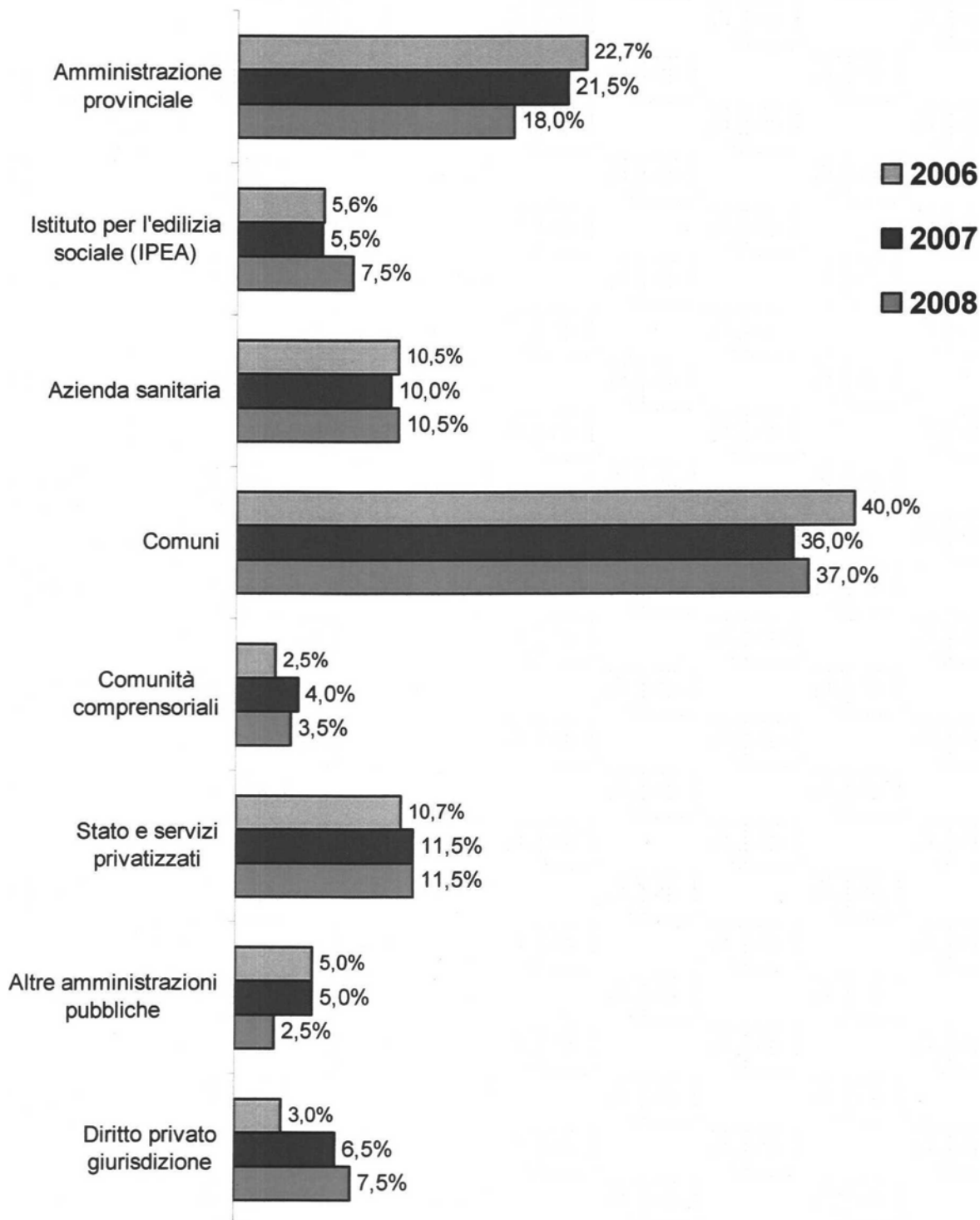


### Esito delle pratiche trattate nel 2008



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

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





**Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza**

<b>Amministrazione provinciale</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
Direzione generale	7	6	6
Rip. 01 - Presidenza	1	2	4
Rip. 02 - Servizi centrali	1	2	-
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	2	1	2
Rip. 04 - Personale	19	23	15
Rip. 05 - Finanze e bilancio	13	9	5
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	1	6	7
Rip. 07 - Enti locali	1	2	-
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica	-	1	-
Rip. 10 - Infrastrutture	1	4	2
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	3	2	-
Rip. 12 - Servizio strade	5	3	1
Rip. 13 - Beni culturali	1	2	3
Rip. 14 - Cultura tedesca e famiglia	-	1	1
Rip. 15 - Cultura italiana	-	2	1
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	14	21	17
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	3	5	4
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	-	2	-
Rip. 19 - Lavoro	5	5	4
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	2	6	3
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	1	1	1
Rip. 23 - Sanità	7	9	8
Rip. 24 - Politiche sociali	16	16	10
Rip. 25 - Edilizia abitativa	12	21	17
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	-	-	2
Rip. 27 - Urbanistica	1	1	1
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	3	1
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	8	6	4
Rip. 30 - Opere idrauliche	4	3	3
Rip. 31 - Agricoltura	2	6	2
Rip. 32 - Foreste	5	3	7
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	-	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	1	-	1
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	2	1	3
Rip. 36 - Turismo	-	-	-
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	5	1	1
Rip. 38 - Mobilità	12	12	11
Rip. 39 - Affari comunitari	1	-	-
Rip. 40 - Diritto allo studio, università, ricerca scientifica	7	17	10
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	9	7	1
Università		9	9
<b>Amministrazione provinciale totale</b>	<b>175</b>	<b>221</b>	<b>167</b>

	2006	2007	2008
<b>Istituto per l'edilizia sociale IPES</b>	44	56	60
<b>Azienda sanitaria totale</b>	86	100	105
- Reclami di carattere generale	61	68	65
- Supposti errori medici	25	32	40
<b>Comuni totale</b>	323	366	370
- Comune di Bolzano	54	62	51
- Comune di Merano	14	36	33
- Comune di Bressanone	14	16	17
- Comune di Brunico	8	8	14
<b>Comunità comprensoriali</b>	20	40	34
<b>Altre amministrazioni pubbliche</b> Enti autonomi Aziende speciali	46	50	48
<b>Stato e servizi privatizzati</b>	90	116	117

## **Temi centrali nell'ambito della pubblica amministrazione**

### **L'Amministrazione provinciale**

Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'Amministrazione provinciale è leggermente diminuito e la collaborazione con gli uffici provinciali si sviluppa generalmente in modo costruttivo, aperto e informale. Si sottolinea in particolare la gentilezza e disponibilità con cui svolgono il loro servizio i dipendenti dell'amministrazione provinciale preposti alla ricezione e all'inoltro delle chiamate telefoniche.

**E' degno di nota il fatto che l'Amministrazione provinciale svolga sempre più spesso funzioni di consulenza, soprattutto per quanto riguarda le questioni che coinvolgono le Amministrazioni comunali.** A questo proposito ricordiamo in particolare l'eccellente collaborazione con la **Ripartizione Enti locali**, e soprattutto con l'**Ufficio Vigilanza**, che negli ultimi anni ha assunto il ruolo di interlocutore privilegiato della Difesa civica. Nel 2008 la Difesa civica ha potuto contare anche sull'aiuto della **Ripartizione Amministrazione del Patrimonio**, avvalendosi in particolare della consulenza dell'**Ufficio Espropri** e dell'**Ufficio Estimo**. Si è creata una buona collaborazione con le **Ripartizioni Edilizia abitativa e Acque pubbliche ed Energia**. Per la nostra attività si sono rivelate preziose anche le informazioni e i pareri forniti dall'**Avvocatura della Provincia**.

I reclami e le istanze dei cittadini e delle cittadine rispecchiano le loro ansie e preoccupazioni rispetto a **studio, lavoro, casa e salute**.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, Università e Ricerca scientifica** nel 2008 si sono avuti numerosi reclami riguardo all'assegnazione di borse di studio e ad altri interventi in materia di diritto allo studio. Ciò è probabilmente da ricondurre al fatto che in Alto Adige oltre 13.000 studenti usufruiscono di un sussidio allo studio. La maggior parte delle problematiche si è potuta chiarire in maniera rapida e

informale con interlocutori competenti, e solo raramente è stato necessario aprire una pratica.

Talvolta ho dovuto constatare che soprattutto gli studenti della scuola media superiore avevano compilato le domande online con una certa disinvoltura, senza riflettere sulle possibili conseguenze negative di una dichiarazione non veritiera. In alcuni casi gli studenti hanno dovuto restituire le borse di studio assegnate, come previsto dalle norme vigenti, e in parte sono stati esclusi anche per gli anni a venire dall'assegnazione di borse di studio per aver omesso di dichiarare redditi o proprietà immobiliari. Pertanto in questa sede si sottolinea ancora una volta l'importanza di far presente in particolare che le richieste di contributi devono essere compilate in maniera scrupolosa e accurata, avvalendosi della consulenza di un esperto in caso di dubbi.

La popolazione percepisce come fondamentalmente non accettabile da un punto di vista sociale la **tassazione dei sussidi allo studio**. Anche nell'anno di riferimento ci sono pervenuti reclami relativi al fatto che l'Ufficio Assistenza scolastica liquida nell'arco di un anno solare due sussidi, il primo per l'anno scolastico concluso e il secondo per l'anno scolastico in corso, comportando così per le famiglie l'insorgere di svantaggi fiscali. Esempio in tal senso è il caso che segue:

*Caso 750/2008*

***I fatti***

*Un padre di famiglia si rivolge indignato alla Difesa civica dopo che gli è stato notificato dall'Ufficio tributi l'avviso di pagamento relativo a un'ammenda di quasi 500 euro per la presunta indebita detrazione della quota per il figlio a carico in sede di dichiarazione dei redditi. Il figlio gode da anni di un sussidio allo studio e dipende economicamente in toto dalla famiglia, ma nell'anno d'imposta in questione gli erano stati erogati due sussidi allo studio per due diversi anni scolastici, cosa che non gli era stata fatta presente nemmeno dal Patronato.*

***Intervento della Difesa civica***

*Ci siamo messi in contatto con l'Agenzia delle Entrate, ricevendo conferma che nell'anno d'imposta in questione il figlio aveva un reddito superiore a 2.841,57 euro e quindi non poteva essere più considerato "a carico". Considerando che da un punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo, l'Agenzia delle Entrate escludeva una tassazione separata dei cosiddetti "arretrati" delle borse di studio.*

***Esito***

*Purtroppo non siamo riusciti ad aiutare nello specifico il ricorrente. Tuttavia, grazie agli interventi della Difesa civica e all'impegno profuso dal Direttore dell'Ufficio Assistenza scolastica, è stato possibile addivenire a una soddisfacente soluzione del problema almeno per il futuro. L'Amministrazione è riuscita a cambiare il software per la gestione delle selezioni in modo tale che a partire dal 2009 agli aventi diritto possa venir liquidato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare.*

Il problema fondamentale in tale ambito è costituito ovviamente dalla legislazione tributaria italiana, che stabilisce in 2.841,57 euro il limite massimo di reddito, sotto il quale una persona è considerata a carico, e da più di 15 anni non ha provveduto ad elevarlo. Tuttavia, fino a quando sarà in vigore tale normativa i Patronati sono tenuti a fornire ai cittadini corrette informazioni in merito, facendo esplicitamente presente che queste sono le condizioni da rispettare.

Per quanto riguarda il **settore delle scuole materne e delle scuole** in generale, **comprese quelle professionali**, anche nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione degli uffici provinciali competenti. Sono sempre meno le scuole materne e le scuole in generale che accolgono ancora con sorpresa l'intervento della Difensora civica. Il numero delle pratiche è notevolmente aumentato, e altri casi si sono potuti risolvere in maniera del tutto informale, tramite colloqui di consulenza e senza bisogno di aprire una pratica.

Le questioni e i reclami presentati dal corpo docenti hanno riguardato prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro. Le questioni esposte da genitori e studenti concernevano la regolarità degli esami finali nonché la legittimità dei provvedimenti disciplinari e di determinate misure educative.

Abbiamo indirizzato i genitori che lamentavano situazioni di mobbing e di violenza nella scuola ai consulenti scolastici e mediatori del Servizio per il supporto e la consulenza. In parte è stata accolta la raccomandazione della Difensora civica di dare più risalto a tale servizio sul sito internet [www.schule.suedtirol.it](http://www.schule.suedtirol.it), mettendone in rilievo la competenza ed esperienza nell'ambito della problematica del mobbing e della violenza nella scuola. Per i genitori l'accesso risulta tuttavia ancora difficoltoso e complicato.

Nel 2008 è emersa la problematica inerente alla presunta insufficiente **assistenza prestata nelle scuole professionali agli alunni con particolari deficit**. Ad esempio, fino all'anno scolastico 2006/2007 la Scuola professionale provinciale per il commercio e le arti grafiche aveva istituito un corso base per audiolesi, che non è stato più attivato dal momento in cui erano risultati iscritti solo due studenti. A quest'ultimi in compenso sono state riservate più ore dedicate all'integrazione all'interno del corso base "Stampa e mezzi di comunicazione". Risulta spesso difficile addivenire a una soluzione soddisfacente dei problemi che riguardano la formazione dei giovani con particolari deficit. Da un lato ci sono i genitori, che si trovano a gestire una difficile situazione di disagio e sono preoccupati per il futuro dei loro figli, dall'altro la Ripartizione Formazione professionale che deve far fronte ai propri compiti con i limitati mezzi disponibili. Solo in futuro si potrà verificare se il corso di specializzazione in materia di integrazione, istituito dall'Università di Bressanone e frequentato da ben 34 insegnanti, avrà contribuito ad allentare il clima di tensione creatosi fra genitori e amministrazione.

Anche nel 2008, come peraltro nell'anno precedente, sono pervenuti reclami relativi ai **criteri di ammissione per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia**, che soprattutto i genitori residenti nel capoluogo hanno percepito talvolta come non equi. A Bolzano la possibilità di scegliere liberamente la scuola materna ha creato una situazione particolarmente critica. I bacini di utenza infatti sono vasti, determinate scuole materne hanno a disposizione un numero troppo esiguo di posti, i genitori del gruppo linguistico tedesco mandano i figli nelle scuole materne italiane e quelli del gruppo linguistico italiano iscrivono i loro alle scuole materne tedesche. Senza contare che certe scuole materne risultano essere particolarmente ambite dai genitori per il loro orientamento pedagogico all'avanguardia e per i particolari orari d'apertura.

In determinati casi può quindi succedere che i bambini non trovino posto nel loro bacino di utenza e che i figli di una stessa famiglia non possano frequentare la stessa scuola materna. In base all'esperienza finora maturata – e secondo quanto espressamente previsto dalla legge – in questi casi esiste un'unica soluzione: la trasparenza! Più i processi decisionali vengono condotti dalla Direzione della scuola materna all'insegna della chiarezza e della trasparenza e meno dubbi sorgono su una presunta scorretta gestione dei criteri di preferenza.

Esemplare in tal senso è il caso che segue.

Caso 254/2008

**I fatti**

*Una bambina viene iscritta entro il termine previsto dalle scuole dell'infanzia tedesche. Conformemente ai criteri di preferenza previsti la bambina viene collocata al quarto posto della lista d'attesa. I genitori chiedono subito di poter aver accesso agli atti amministrativi per verificare la correttezza della procedura seguita. Inspiegabilmente passa molto tempo prima che venga loro concesso di accedere a detti atti, tanto da far nascere in loro il sospetto che la direzione intenda così ostacolare un possibile ricorso. Dall'esame dei documenti emerge infatti che bambini più piccoli sono stati inseriti in graduatoria prima della loro figlia.*

**Intervento della Difesa civica**

*Il caso in questione mette in rilievo un tema assai delicato, ovvero l'assistenza ai bambini in età prescolare. È un dato di fatto che determinate scuole per l'infanzia molto ambite non dispongono di un numero sufficiente di posti. Ciò comporta da un lato che i desideri e le esigenze delle famiglie non possano essere sempre completamente soddisfatti e, dall'altro, che le direzioni delle scuole dell'infanzia siano sottoposte a una forte pressione dovuta al fatto che le decisioni da loro prese vengono immancabilmente criticate e disapprovate. Le famiglie i cui figli non ottengono un posto idoneo in una scuola materna sospettano spesso che l'applicazione dei criteri previsti funga in realtà da paravento per ingiustificate preferenze in favore di altri bambini o per strane manovre della direzione. In questo caso specifico la Difesa civica ha fatto le sue rimostranze alla direzione per aver concesso con molta esitazione, procrastinandolo per molto tempo, il permesso di prendere visione degli atti. Dalla verifica svolta è emerso che le decisioni adottate erano conformi alla legge.*

**Esito**

*Il caso si è concluso offrendo a tutti i genitori dei bambini in attesa dell'assegnazione di un posto la possibilità di presentare domanda di passaggio ad altra scuola conservando la posizione occupata nella lista d'attesa originaria. In tal modo alla fine è stato possibile trovare per ogni bambino – e quindi anche per la bambina i cui genitori si erano rivolti alla Difesa civica – un posto idoneo in una scuola materna.*

Per quanto attiene la **Ripartizione Personale**, in base a un accordo esistente tra il dirigente della Ripartizione e la Difensora civica, per tutti gli interventi della Difesa civica è a disposizione un'unica interlocutrice competente, con la quale anche quest'anno si è avuto un valido rapporto di collaborazione. In relazione ai dipendenti provinciali numerosi reclami hanno riguardato i concorsi per assunzioni nella Pubblica Amministrazione, prendendo in esame una vasta

gamma di aspetti, tra cui i requisiti di ammissione, la composizione della commissione, le materie d'esame o l'utilizzo delle graduatorie. Il grande interesse suscitato da tale argomento è una dimostrazione non trascurabile di come l'impiego pubblico sia considerato un traguardo ambito e denota in linea di massima apprezzamento nei confronti della Pubblica Amministrazione quale datore di lavoro. La gran parte dei casi si è potuta chiarire in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail, senza bisogno di aprire una pratica. Il caso di seguito riportato mostra tuttavia che talvolta si è rivelato necessario anche il supporto del dirigente della Ripartizione.

*Caso 20/2008*

***I fatti***

*Il direttore di una scuola insieme al bidello ha fatto pervenire alla Difensora civica un reclamo scritto, lamentando che il numero di ore lavorative settimanali del bidello ammontava inizialmente a 38 ore e in seguito era stato ridotto con effetto retroattivo a 19.*

*Entrambi ritenevano inammissibile la modifica a breve termine e per giunta retroattiva del contratto di lavoro. L'amministrazione scolastica si è vista costretta a modificare in brevissimo tempo i piani di lavoro dei collaboratori e il bidello ha fatto presente anche i problemi di ordine organizzativo, familiare e non da ultimo finanziario provocati da tale decisione intervenuta senza debito preavviso.*

***Intervento della Difesa civica***

*Il direttore dell'ufficio competente era convinto che l'intervento fosse lecito e nel redigere il suo parere ha fatto presente che l'organico del personale della scuola era in esubero. Inoltre si è espresso in modo infelice, insinuando che il preside e il bidello agissero in mala fede. Ciò ha provocato naturalmente l'indignazione dei ricorrenti. Abbiamo tentato di calmare le acque e poiché non ci convinceva minimamente l'interpretazione giuridica data dall'ufficio, ci siamo fatti promotori di un altro tentativo invitando il dirigente della Ripartizione Personale a riesaminare i fatti in questione per valutarne la legittimità.*

***Esito***

*Il dirigente della suddetta ripartizione ha dichiarato di condividere la nostra opinione, sostenendo che la misura adottata dall'ufficio non era regolare da un punto di vista giuridico-formale. L'obbligo di preavviso sussiste sempre, anche se l'organico del personale è in esubero. Dal momento che non era stato rispettato il termine di preavviso, al bidello è stata data la possibilità di lavorare ancora altri due mesi a tempo pieno. I ricorrenti hanno preso atto con soddisfazione del contenuto della lettera.*



Rimane ancora aperto il caso relativo al reclamo inoltrato da dipendenti provinciali in quiescenza in cui si lamenta che la Ripartizione Personale ha ommesso di prendere in considerazione gli interessi derivanti dal tardivo pagamento della liquidazione. Per quanto concerne tale caso, è sorto un **conflitto di competenze fra la Ripartizione Personale della Provincia e l'INPDAP**. Entrambi i soggetti hanno dichiarato di non essere tenuti a liquidare gli interessi di mora.

In ogni caso sarebbe necessario addivenire a una soluzione. I dipendenti provinciali in quiescenza che si erano rivolti a me hanno la sensazione che la controversia in atto fra la Ripartizione Personale della Provincia e l'INPDAP si giochi sulla loro pelle. Sono amareggiati di dover combattere per i propri diritti – dopo 40 anni di servizio nel pubblico impiego – e di vedersi addirittura costretti a rivendicarli per vie giudiziarie.

Per quanto riguarda l'edilizia agevolata, nel 2008 si è registrata tra la popolazione una certa inquietudine, essendo stata varata la riforma, da tempo annunciata, della normativa in materia. Nella sfera di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e lagnanze per il rigetto delle domande di contributo.

La norma secondo cui i separati o divorziati, che hanno perduto la disponibilità dell'abitazione, possono fare domanda per l'assegnazione di alloggi dell'edilizia sociale, per il sussidio casa e, se in possesso di determinati requisiti, per le agevolazioni edilizie, ha generato immediati effetti positivi. Improvvisamente non sono più pervenuti reclami da parte di mariti separati. Non è invece ancora chiaro se la nuova norma, secondo cui il reddito complessivo delle giovani coppie va dimezzato per far loro ottenere una maggiore agevolazione abitativa, sarà in grado di porre un argine alle contestazioni relative alle cosiddette "finte ragazze-madri".

Come negli anni scorsi, si sono rivolti a noi beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in difficoltà finanziarie. La mia impressione è che i cittadini tendano a essere molto indebitati e che continuino ad accollarsi mutui eccessivi e ad assumersi con troppa disinvoltura certi vincoli. Nell'attuale difficile situazione economica ritengo che il modello della "casa in leasing" previsto dalla riforma dell'edilizia abitativa avrà sicuramente successo. Ho dovuto ripetutamente constatare che i cittadini non sempre sono consapevoli

del fatto che l'agevolazione edilizia si considera attribuita solo previa concessione scritta e che le informazioni fornite oralmente dall'ufficio preposto servono unicamente ai fini della presentazione della domanda.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria nonché le decisioni della Consulta provinciale per l'assistenza sociale.

Si riporta di seguito a titolo esemplificativo uno dei casi in cui i cittadini sono stati costretti a ricorrere alla giustizia per vedersi riconoscere i propri diritti.

*Caso 203/2008*

***I fatti***

*Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendole il seguente problema: la sua convivente, con cui egli ha avuto anche dei figli, è ricoverata come lungodegente in una casa di cura. Già da tempo l'ufficio competente ha avanzato nei suoi confronti la richiesta di una somma considerevole come contributo alle spese di assistenza. Il cittadino, tuttavia, ritiene illegittima tale pretesa, poiché egli – non essendo stato sposato con la sua convivente – non è titolare dei diritti riconosciuti ai coniugi, non può interferire nelle decisioni relative ai trattamenti sanitari e non può rivendicare una quota dell'eredità in caso di morte.*

***Intervento della Difesa civica***

*La Difesa civica ha fatto presente all'Ufficio che dalle disposizioni legislative da esso citate non si evince alcun esplicito obbligo di contribuire alle spese. Infatti, né dalla formulazione letterale della norma, né dal contesto in cui essa si situa, risulta che anche i conviventi possano essere chiamati a sostenere parte della spesa. Inoltre si pone il problema dell'ammissibilità di tale disciplina, dato che la Provincia Autonoma di Bolzano non ha alcuna competenza legislativa nell'ambito del diritto civile e un obbligo in questo senso potrebbe essere previsto soltanto con legge dello Stato.*

***Esito***

*In seguito al nostro intervento l'Ufficio provinciale ha riconosciuto che non sussistevano i presupposti per esigere dal convivente tale contributo alle spese di assistenza e ha rinunciato alla propria richiesta. L'Azienda Servizi Sociali, tuttavia, non è receduta dalla sua posizione, costringendo infine il cittadino a presentare ricorso presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale, la quale non ha condiviso la nostra interpretazione giuridica e ha confermato che il cittadino era tenuto a pagare il contributo. In considerazione delle particolari caratteristiche del caso in oggetto è stato possibile trovare un accomodamento, stabilendo che l'entità della quota dovuta dal cittadino si mantenga per il momento entro un limite accettabile. Per risolvere*

*definitivamente la controversia sarebbe stato però necessario adire le vie legali, con conseguenti notevoli costi e rischi.*

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Finanze e Bilancio** la Difesa civica nell'anno 2008 ha collaborato soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che fa capo all'Ufficio Tributi. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile chiarire in maniera rapida e informale la posizione dei proprietari di veicoli. Una migliore informazione da parte della Provincia ha consentito di ridurre considerevolmente il tasso di errore per quanto concerne il pagamento della tassa automobilistica. Anche la possibilità di avvalersi delle nuove forme di pagamento via internet o tramite bancomat è stata molto ben accolta.

In qualche caso le cittadine e i cittadini hanno presentato lamentele relative ai solleciti inviati dall'ACI per mancato pagamento della tassa di circolazione. Non sempre i solleciti di pagamento degli importi arretrati sono risultati ingiustificati, tuttavia in alcuni casi sono emersi errori di inserimento e trasmissione commessi dall'ufficio preposto. Nei casi in cui i cittadini potevano esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento è stata immediatamente effettuata la rettifica degli errori. Il rapporto di collaborazione con l'ACI è sempre stato positivo tranne che in un caso specifico, ampiamente illustrato nella relazione elaborata per il Parlamento (allegato 4).

Con la **Ripartizione Foreste** nel 2008 si è avuta una buona collaborazione. In molteplici casi i cittadini si sono rivolti alla Difesa civica con la richiesta di verificare la correttezza delle sanzioni amministrative irrogate dagli uffici provinciali.

Per quanto riguarda l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica quesiti e reclami relativamente alle patenti di guida, all'indennità per i pendolari, alle coincidenze degli autobus e dei treni e non da ultimo ai tempi d'attesa e ai ritardi.

## **L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES**

Alla maggior parte dei quesiti e dei dubbi esposti dai cittadini e dalle cittadine in relazione all'Istituto per l'edilizia sociale è stato possibile dare una risposta per telefono. Si è rivelata estremamente valida la prassi di contattare telefonicamente l'ufficio di competenza in presenza del cittadino. In questo modo, si sono potuti evitare, con soddisfazione di tutti, scambi di corrispondenza che avrebbero comportato un maggiore dispendio di tempo.

Anche nel 2008 i reclami vertevano prevalentemente su presunti errori nel calcolo del punteggio per l'iscrizione in graduatoria. In tutti i casi l'Istituto è stato disponibile a riesaminare la posizione del/la richiedente, e ogni volta è risultato che i calcoli dell'Istituto erano corretti.

Per quanto riguarda le questioni relative alla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio, spesso abbiamo dovuto assumerci l'ingrato compito di comunicare ai ricorrenti che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere nel prossimo futuro un'abitazione dall'Istituto.

Ha costituito motivo di grande indignazione per alcuni genitori il fatto che l'IPES, ai fini del calcolo degli affitti e del sussidio casa, dia per scontato che i genitori separati percepiscano un assegno alimentare mensile di almeno 250 euro per ogni figlio, anche quando tale somma in realtà non viene corrisposta.

La richiesta del sussidio casa è stata oggetto di alcuni reclami, per la cui trattazione è stata preziosa la stretta collaborazione con la dirigente dell'IPES responsabile del settore, che desidero ringraziare espressamente per il suo impegno e la non comune sensibilità dimostrata verso le tematiche sociali.

Si riporta a titolo di esempio un caso la cui trattazione si è protratta nel tempo, consentendo tuttavia alla fine di addivenire a una soluzione soddisfacente per il cittadino.

*Caso 295/2008*

### ***I fatti***

*Un cittadino residente a Caserta è stato sollecitato dal Servizio riscossioni provinciale /Equitalia a provvedere al rimborso del sussidio casa relativo agli anni 2000 e 2001 inclusi gli interessi e al pagamento di una sanzione. Il cittadino in questione aveva infatti lasciato l'Alto Adige nel 2001 senza comunicare all'Istituto per l'Edilizia Sociale che non abitava più nell'alloggio in locazione.*

*L'Istituto aveva quindi per due volte invitato il cittadino tramite raccomandata a inoltrare la documentazione attestante l'avvenuto pagamento dell'affitto per gli anni di cui sopra. Dal momento che le raccomandate non erano state rispedite al mittente perché non recapitabili, l'Istituto presumeva che fossero pervenute al destinatario, mentre il cittadino contestava decisamente di averle mai ricevute.*

**Intervento**

*Abbiamo consigliato al cittadino di rivolgersi all'ufficio postale di Caserta. E' però emerso che il registro delle raccomandate recapitate non risaliva fino agli anni in discussione, come confermatoci per lettera anche dal direttore competente.*

*In considerazione del fatto che non era più possibile ricostruire la sorte delle suddette raccomandate e che assai verosimilmente le lettere erano andate perse fra Bolzano e Caserta, abbiamo chiesto all'Istituto per l'Edilizia Sociale di annullare in via di autotutela l'ingiunzione di pagamento.*

**Esito**

*Il Comitato per l'edilizia residenziale ha espresso parere positivo in merito alla nostra richiesta, offrendo al cittadino la possibilità di inoltrare in sanatoria la documentazione attestante l'avvenuto pagamento dell'affitto.*

Nel 2008 l'IPES ha dovuto respingere in alcuni casi la richiesta di sussidio casa perché l'alloggio occupato era da considerarsi alloggio di servizio in zona produttiva e quindi non rientrava nelle previsioni di legge per la concessione del sussidio. La brutta sorpresa è toccata soprattutto a studenti e stranieri che avevano firmato un contratto di locazione completamente all'oscuro di questo fatto. Le amministrazioni comunali sono quindi invitate a eseguire maggiori controlli in merito alla corretta prassi di locazione degli alloggi di servizio.

Un altro tema centrale nel 2008 è stato l'adeguamento del canone di affitto in caso di peggioramento della situazione reddituale del locatario. Il canone, infatti, non viene immediatamente adeguato alla nuova condizione economica degli inquilini, che pertanto, a causa della diminuzione del loro reddito, spesso non sono più in grado di pagare l'affitto.

Come ogni anno si sono avuti reclami da parte di inquilini IPES relativi al comportamento dei coinquilini e ai rapporti di vicinato. Purtroppo talvolta accade che l'IPES venga chiamato in causa anche per "normali" liti condominiali. In questi casi sono stati organizzati colloqui, talvolta formulando ammonizioni, ma alla fine è stato possibile risolvere molte vertenze in maniera soddisfacente.

Si sono avute anche lamentele da parte degli inquilini di alloggi IPES per le elevate spese accessorie, riconducibili generalmente a un eccessivo consumo di corrente elettrica e acqua. Un consumo più razionale e mirato ha subito comportato un ridimensionamento dei costi.

### **L' Azienda sanitaria**

Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono a noi pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che quindi ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale come la Difesa civica.

Anche nel 2008 si è avuta una valida collaborazione con i Comprensori sanitari. Attraverso le **udienze tenute mensilmente** dalla collaboratrice da me incaricata per le questioni sanitarie negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico è stato possibile approfondire i contatti con i pazienti e i medici.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica **105 reclami di pazienti. 65 di questi erano reclami di carattere generale**, ossia questioni riguardanti l'amministrazione sanitaria, come ad esempio il caso seguente.

*Caso 241/2008*

#### ***I fatti***

*Un paziente doveva sottoporsi a una piccola operazione e al momento del ricovero in ospedale aveva optato per una cosiddetta camera speciale, credendo che si trattasse di una stanza singola con bagno e televisore. Il costo previsto ammontava a 155 euro al giorno. Dopo aver firmato il relativo modulo gli era stata però assegnata una stanza a due letti senza bagno, insieme a un altro paziente che non pagava alcun supplemento per la camera speciale. Successivamente il paziente si è lamentato con la direzione, sottolineando che l'elevato prezzo della camera speciale non era giustificato da alcun trattamento particolare. La direzione ha obiettato che i pazienti che pagano il supplemento per la camera speciale possono scegliersi il medico curante e che per dette camere sono previsti orari di visita più lunghi. Inoltre la direzione ha fatto presente che al momento del ricovero il paziente aveva firmato un modulo da cui risultava chiaramente il prezzo della camera.*

#### ***Intervento della Difesa civica***

*La Difesa civica ha esaminato il modulo per il ricovero in camera speciale, constatando che in esso erano indicati il prezzo e le disposizioni di legge, ma mancava una*

*chiara indicazione di che cosa comportasse il relativo supplemento. In una nota indirizzata all'amministrazione abbiamo espresso il parere che l'informazione al cittadino fosse stata lacunosa e incompleta e abbiamo invitato la direzione a stornare la fattura e a indicare chiaramente nel modulo tutte le caratteristiche delle camere speciali, per evitare in futuro il ripetersi di simili malintesi.*

**Esito**

*Il Compensorio sanitario ha dato seguito alla nostra richiesta.*

Come negli anni scorsi, i reclami di tipo generale inoltrati dai pazienti hanno riguardato i seguenti aspetti: l'applicazione dei criteri di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Tra le pratiche di carattere amministrativo nel 2008 sono stati trattati alcuni casi che riguardavano la **scelta del medico di base** e per i quali fondamentale è stata la collaborazione del Compensorio sanitario di Bolzano. In particolare, alcuni pazienti anziani volevano scegliere un medico di base il cui ambulatorio si trovava nelle immediate vicinanze delle loro abitazioni, ma che apparteneva ad un altro distretto sanitario. Il confine tra i due distretti correva, infatti, poco prima della via nella quale si trovava l'ambulatorio medico. In pratica dal punto di vista amministrativo la questione era assai chiara: i pazienti possono scegliere, di norma, solamente il medico del proprio distretto. A fronte di questa particolare situazione e dal momento che la maggior parte dei richiedenti erano persone relativamente anziane, per le quali la scelta di questo medico rappresentava oltre ad un fattore di comodità e vicinanza anche una scelta dettata dalla fiducia in lui riposta, il Compensorio ha autorizzato la scelta del medico.

Per quanto riguarda l'ambito sanitario, nel 2008 si sono registrati diversi casi relativi al **riconoscimento del grado di invalidità**. Di frequente gli interessati non riescono a comprendere per quale motivo non venga loro riconosciuto il grado di invalidità necessario per ottenere la relativa pensione. Spesso si tratta di casi gravi, in cui gli interessati sono affetti da malattie incurabili. La Difesa civica esamina ogni singolo caso, sul quale poi si confronta con i medici della commissione competente.

Ai pazienti che a causa di gravi patologie devono sottoporsi a determinati trattamenti, come ad es. la chemioterapia o la radioterapia, può essere riconosciuto lo status di grave handicap temporaneo. Ma nei casi in cui le condizioni generali del paziente migliorino al punto che non sussistono più questi requisiti, risulta generalmente molto difficile spiegare agli interessati che il riconoscimento del grave handicap temporaneo e del grado di invalidità vengono concessi per motivi di salute e che essi non rappresentano una forma di sussidio finanziario o sociale, essendo previste allo scopo misure di altro genere.

Un altro tema centrale nell'anno di riferimento è stato quello relativo alla **concessione dell'indennità di accompagnamento**. Anche a questo proposito è difficile far comprendere agli interessati i motivi per cui nel caso concreto l'indennità di accompagnamento non viene concessa. Nonostante i nostri tentativi di chiarire ai cittadini la procedura e i criteri adottati dalla commissione medica, essi restano delusi dal fatto che questa valuti lo stato di salute complessivo del paziente (capacità motorie, orientamento spaziotemporale, condizioni psicofisiche ecc.) e non la singola patologia.

Particolarmente complessi si sono rivelati i reclami concernenti il ritiro della patente di guida. In ognuno di tali casi i medici e i funzionari competenti hanno fornito le informazioni necessarie in maniera rapida e affidabile, ma accade molto raramente che i cittadini condividano le decisioni della commissione medica.

**40 reclami avevano per oggetto un presunto errore medico..** Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica ha il compito di trovare una soluzione extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria.

Inoltre, al fine di raggiungere una soluzione extragiudiziale delle controversie, può essere richiesto gratuitamente dai cittadini l'intervento della **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, che nel 2008 ha trattato 36 casi, occupandosi esclusivamente di questioni attinenti in senso stretto la responsabilità civile dei medici. Di prassi trasmettiamo alla Commissione conciliativa i casi in cui si profila una chiara responsabilità civile del medico, per concentrarci invece sui casi che riguardano la responsabilità generale dell'Azienda sanitaria o la responsabilità



del personale assistenziale. Finora la collaborazione con la Commissione conciliativa si è rivelata valida.

I Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico collaborano in maniera ottimale con la Difesa civica per quanto riguarda i reclami aventi ad oggetto un presunto errore medico. Un ringraziamento particolare va ai coordinatori sanitari di Brunico e Merano e al direttore amministrativo di Merano per il loro impegno personale nell'interesse dei pazienti, così come al dirigente medico e ai medici dell'Ospedale di San Candido, che hanno risposto in maniera sollecita ed esauriente alle questioni sollevate dai pazienti.

Si sono ulteriormente sviluppati i **rapporti tra la Difesa civica e le assicurazioni**. Nella trattazione dei singoli casi l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno dai tempi di attesa eccessivamente lunghi alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana.

Va qui rilevato come alcuni di coloro che si rivolgono alla Difesa civica per un presunto errore medico avanzino richieste di indennizzo a volte elevate. In alcuni casi il risarcimento richiesto era sproporzionatamente elevato rispetto all'entità del danno subito. Tali casi suscitano una sgradevole sensazione e lasciano l'amaro in bocca, dando l'impressione che le somme richieste non servano soltanto a risarcire il danno effettivamente subito, bensì siano soprattutto considerate un modo per compensare gli svantaggi di una vita sfortunata o addirittura una gradita opportunità di migliorare la propria condizione finanziaria.

Un caso di questo tipo ha riguardato un paziente che si è sottoposto all'operazione di vene varicose. Nel corso dell'intervento il nervo peroneo viene parzialmente leso ed il paziente non riesce a sollevare e piegare il piede. Solamente grazie a dei cicli di fisioterapia, ai quali egli si sottopone a proprie spese per alcuni mesi, la situazione lentamente migliora ed infine il paziente è in grado di riprendere i movimenti del piede.

L'assicurazione ha riconosciuto, tra l'altro, l'invalidità permanente, nonché il danno morale ed ha proposto un risarcimento danni dell'importo di ca. 40.000

euro. Il paziente però non ha ritenuto congrua l'offerta e l'ha rifiutata, preferendo ricorrere alle vie giudiziarie.

Per 3 casi presentatisi nel corso del 2008 la Difesa civica ha richiesto **perizie medico-legali**. Nei casi in cui dalla perizia risultava che il Comprensorio sanitario era responsabile dell'insorgere di conseguenze negative o di un errore medico, la Difesa civica è intervenuta presso la relativa assicurazione avanzando una **richiesta di risarcimento danni**.

Le assicurazioni hanno corrisposto ai pazienti in 4 casi risarcimenti per un totale di 139.269,97 euro, con importi compresi tra i 14.900,00 e i 68.199,97 euro.

Il seguente esempio illustra un caso che la Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici si è rifiutata di trattare in quanto la responsabilità non si limitava al medico. Con l'aiuto della Difesa civica la paziente ha comunque ottenuto un risarcimento.

*Caso 80/2008*

***I fatti***

*Durante un trattamento chemioterapico il farmaco aveva provocato una necrotizzazione dell'epidermide dell'arto. La giovane paziente ha sofferto per mesi di forti dolori, con una notevole limitazione della forza e della capacità motoria dell'arto. In seguito ha dovuto sottoporsi a un'operazione di chirurgia plastica. Quando la giovane si è rivolta alla Difesa civica chiedendo un risarcimento, le abbiamo suggerito di sottoporre il caso alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici con il supporto del nostro ufficio. La Commissione conciliativa ha esaminato il caso, ma poi si è rifiutata di trattarlo, sostenendo che la chemioterapia era stata somministrata da un'infermiera e pertanto non era da considerarsi una prestazione medica. Per tale motivo la richiesta di risarcimento è stata respinta.*

*A quel punto abbiamo deciso di seguire direttamente il caso.*

***Intervento della Difesa civica***

*La Difesa civica si è rivolta al direttore del Comprensorio sanitario, sottolineando che il trattamento chemioterapico era comunque avvenuto sotto sorveglianza medica. In seguito è stato possibile convincere il Comprensorio sanitario a segnalare il caso all'assicurazione.*

***Esito***

*L'assicurazione ha esaminato il caso e ha convocato la paziente per una visita. Il rapporto causale tra il fatto denunciato e il danno era evidente, pertanto l'assicurazione ha spontaneamente offerto un risarcimento di 18.000 euro.*

Nel caso seguente l'assicurazione si è dichiarata disposta a versare il risarcimento danni solo a seguito di perizia medico-legale:

*Caso 761/2007*

***I fatti***

*In seguito a un incidente una paziente era stata visitata al pronto soccorso dell'ospedale e in tale occasione le erano state fatte anche delle radiografie al torace. Avendo constatato la presenza di un'ombra sul polmone, il radiologo nel suo referto raccomandava di eseguire un ulteriore accertamento tramite TAC. A questa raccomandazione non era stato purtroppo dato seguito. Due anni dopo, in occasione di una visita effettuata dal medico del lavoro, è stata eseguita una nuova radiografia al torace, sulla base della quale è stato diagnosticato un carcinoma polmonare. La paziente si è rivolta alla Difesa civica chiedendo se l'ombra visibile già due anni prima sulle lastre potesse essere stata un primo segnale del carcinoma, poiché nutriva il sospetto che la sua malattia avrebbe potuto essere curata prima.*

***Intervento della Difesa civica***

*La Difesa civica ha conferito a un medico legale l'incarico di esaminare il caso e chiarire le questioni sollevate dalla paziente. La perizia ha comportato una spesa pari a 490 euro. Secondo il perito l'ombra sulla radiografia era un segnale da prendere sul serio e il suggerimento del radiologo riguardo alla necessità di una TAC avrebbe dovuto assolutamente essere seguito. Forte di tale perizia, la Difesa civica ha preso contatto con l'assicurazione per far valere il diritto della paziente a un risarcimento.*

***Esito***

*L'assicurazione ha offerto un risarcimento (69.000 euro), che è stato accolto dagli eredi della paziente.*

Anche nel 2008 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari**. Il successo di tali colloqui è da attribuirsi al notevole impegno profuso a livello relazionale dall'incaricata per le questioni sanitarie.

Infine un cenno alla collaborazione con la Difesa dei malati del Land Tirol, con la quale la collaborazione è sempre stata ottima. Molto apprezzabile la puntualità e l'affidabilità della struttura amministrativa.

## I Comuni

Nell'anno di riferimento è stato possibile convincere altri sei Comuni (Anterivo, San Genesio Atesino, Martello, Curon Venosta, Cornedo e Ora) a stipulare **una convenzione con la Difesa civica**, che quindi ora funge anche da Difesa civica comunale in 111 dei 116 Comuni della provincia. Mancano ancora all'appello i Comuni di Laion, Malles, Villabassa, Tubre e Tesimo (v. allegato 2).

Come negli anni scorsi, anche nel 2008 mi sono adoperata per garantire una collaborazione costruttiva con i singoli Comuni della provincia, illustrando le funzioni e le modalità di intervento della Difesa civica in colloqui, incontri e conferenze rivolte sia alla cittadinanza sia alle singole amministrazioni comunali.

In particolare, i reclami della cittadinanza nei confronti delle amministrazioni comunali hanno non di rado anche **implicazioni personali**. Le relazioni di parentela, vicinato o appartenenza a una stessa associazione per lo più facilitano i contatti e la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma possono anche essere d'ostacolo, ad esempio quando si tratta di emanare atti amministrativi che non corrispondono alle aspettative degli interessati e che vengono facilmente interpretati come espressioni di ostilità personale. In tali casi alla Difesa civica è richiesta una notevole capacità relazionale e di mediazione, al fine di riportare su un piano oggettivo il rapporto tra cittadini e amministrazione.

Anche nell'anno di riferimento abbiamo avuto esperienze positive per quanto concerne i **sopralluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione**. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo, in cui le posizioni dei ricorrenti e del Comune si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente.

*Caso 787/2007*

### ***I fatti***

*Ormai da molti anni in occasione di manifestazioni pubbliche una famiglia mette gratuitamente e volontariamente a disposizione della cittadinanza il suo terreno privato, posto al margine di una strada del paese e normalmente utilizzato dalla stessa famiglia come parcheggio. Ma da qualche tempo la polizia competente sostiene che la*

famiglia abbia l'obbligo di mettere a disposizione il proprio terreno per tali manifestazioni e che inoltre il terreno debba essere sgomberato già il giorno precedente le manifestazioni stesse. Quando poi una volta è capitato che la famiglia non avesse fatto in tempo a liberare l'area prima di una manifestazione, la polizia municipale ha emesso nei suoi confronti una multa per divieto di sosta, affermando inoltre che il terreno poteva anche essere espropriato, se la famiglia non dimostrava di "collaborare". La famiglia si è quindi rivolta alla Difesa civica chiedendo di verificare se le pretese avanzate dal Comune fossero giustificate.

#### **Intervento della Difesa civica**

La Difesa civica ha da un lato cercato di spiegare al Comune che il suo modo di procedere non era ineccepibile. Allo scopo è stato anche richiesto un parere giuridico indipendente. Inoltre ci siamo anche premurati di far comprendere al Comune che la generosità e disponibilità di cittadini pronti in numerose occasioni a mettere a disposizione la loro proprietà per le iniziative del paese non è qualcosa di scontato e che per ciò stesso deve essere debitamente apprezzata.

#### **Esito**

Tramite un colloquio siamo riusciti a convincere il Comune della giustezza della nostra posizione. Il Comune ha quindi riconosciuto che deve essere lasciata ai cittadini la libertà di decidere in quale misura mettere le rispettive proprietà a disposizione della collettività.

Alcuni Comuni, prendendo addirittura **spontaneamente l'iniziativa**, si sono rivolti alla Difensora civica nei casi in cui la comunicazione tra cittadino e Comune era divenuta molto difficoltosa. Il caso seguente esemplifica bene una mediazione conclusasi positivamente.

#### **Caso 625/2007**

##### **I fatti**

In un Comune ormai da qualche tempo il tracciato di una passeggiata molto frequentata non era più completamente percorribile, con grande dispiacere dei residenti e degli ospiti del paese. La passeggiata passava infatti attraverso il terreno di un cittadino che ormai da decenni in base a una convenzione lo aveva messo gratuitamente a disposizione a tale scopo. Ora il Comune avrebbe dovuto impegnarsi, in cambio dell'utilizzo gratuito del sentiero, ad assumersi anche la responsabilità per eventuali danni derivanti dall'esercizio dello stesso, ma si era invece rifiutato di farlo. Dopo numerosi e vani tentativi di giungere a un accordo con il Comune, il cittadino ha infine chiuso l'accesso al suo terreno, anche perché quel tratto del sentiero era considerato a rischio di frana e avrebbe quindi richiesto interventi di messa in

sicurezza. Il sindaco del Comune ha quindi proposto l'intervento della Difensora civica in veste di mediatrice, e il cittadino ha acconsentito.

#### **Intervento della Difesa civica**

In vari incontri con il sindaco, il cittadino e gli assessori comunali si sono discusse le istanze del cittadino e dell'amministrazione comunale, riuscendo a fugare i timori di entrambe le parti e a chiarire questioni giuridiche fondamentali. Di comune accordo è stata elaborata una convenzione, in cui venivano stabiliti per iscritto i rispettivi diritti e doveri delle parti.

#### **Esito**

Il cittadino e il Comune hanno sottoscritto la convenzione, e dopo poco tempo la passeggiata era nuovamente percorribile per intero.

Così come negli anni precedenti, anche nel 2008 si è registrato un aumento dei casi che coinvolgevano le amministrazioni comunali. Le principali rivendicazioni dei cittadini nei confronti dei Comuni ruotavano intorno ai temi edilizia e casa, questioni anagrafiche, infrastrutture pubbliche quali strade e acquedotti, e - non ultime - imposta comunale sugli immobili (ICI) e infrazioni al codice della strada.

In tale contesto sembra delinearsi la tendenza secondo cui i **cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle richieste di pagamento da parte dei Comuni**, anche se si tratta di importi molto contenuti, in relazione alla fornitura di acqua ed energia, alla raccolta dei rifiuti, alle sanzioni per violazioni del Codice della strada e all'imposta comunale sugli immobili. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente.

#### *Caso 249/2008*

##### **I fatti**

Una cittadina si è rivolta a noi per sapere se fosse legittima la richiesta inviata dal Comune di provvedere al pagamento di un contributo per lo sgombero della neve, eseguito dal Comune stesso, sulla via di accesso alla sua casa.

##### **Chiarimento e intervento**

Abbiamo chiesto al Comune di fornirci una motivazione per tale richiesta di pagamento. Il Comune ci ha comunicato che la particella fondiaria in questione non è indicata come strada comunale nel piano regolatore comunale e non è nemmeno inserita nell'elenco della rete viaria rurale. Inoltre essa in inverno viene utilizzata solo come strada privata di accesso alla casa di vacanze dell'interessata.

*Poiché nel Libro fondiario il tratto in questione è iscritto come strada e bene appartenente al demanio comunale, abbiamo comunicato al Comune che la manutenzione e quindi anche lo sgombero della neve sono di sua competenza e che esso non è autorizzato a richiedere un contributo alla cittadina.*

**Esito**

*Poiché il Comune insisteva sulle proprie posizioni, abbiamo raccolto ulteriori elementi richiedendo un parere giuridico alla Ripartizione Enti locali, che ha confermato la nostra interpretazione giuridica secondo cui il Comune è tenuto a provvedere alla manutenzione della strada comunale e quindi anche allo sgombero della neve, essendo tale strada parte del demanio comunale. Pertanto non è giuridicamente fondata la pretesa di far partecipare alle spese una privata cittadina che utilizza detta strada. Abbiamo quindi chiesto al Comune di annullare in via di autotutela la fattura emessa a carico della cittadina e di accollarsi le spese di manutenzione - e quindi anche sgombero neve - relative alla particella fondiaria in questione.*

**L'imposta comunale sugli immobili** rappresenta ogni anno un tema scottante. Nel 2008 alcuni Comuni hanno intimato ai cittadini di pagare ICI, sebbene questi non fossero ancora proprietari dell'area fabbricabile loro assegnata. Tali Comuni avevano stabilito nel regolamento ICI che l'obbligo di pagare l'imposta sussiste anche in presenza di un'assegnazione provvisoria del terreno. La Difesa civica ha rilevato in ogni caso la disparità di trattamento rispetto ai cittadini di altri Comuni, sostenendo che l'ICI debba essere versata solo a partire dalla data dell'assegnazione definitiva in proprietà. Pertanto abbiamo formulato una raccomandazione volta a far sì che il regolamento ICI sia modificato in tal senso.

Il seguente caso dimostra come un Comune possa suscitare l'ira dei cittadini e confermare i pregiudizi negativi che essi non di rado nutrono nei confronti dell'amministrazione comunale.

**Caso 536/2008**

**I fatti**

*Un cittadino si procura in Comune un'informativa riguardo alle modalità di pagamento dell'imposta comunale sugli immobili. Segue coscientemente le indicazioni in essa contenute e versa l'importo dovuto. Anni dopo riceve dal Comune un avviso di sanzione in cui gli viene contestato di non aver provveduto a effettuare una certa comunicazione relativa al pagamento. Il cittadino si rivolge quindi all'ufficio competente, dove – stando a quanto riferisce – viene trattato in maniera piuttosto*

scortese e arrogante. Irritato, si reca quindi presso la Difesa civica per ottenere giustizia nella vertenza che lo riguarda.

#### **Intervento della Difesa civica**

La Difesa civica ha immediatamente preso contatti con il Comune per verificare la situazione. E' risultato che il cittadino ha effettivamente versato l'importo dovuto in maniera corretta e nel rispetto dei termini previsti. Sulla base di una formulazione alquanto dubbia contenuta nell'informativa egli era stato erroneamente indotto a ritenere che non sussistesse l'obbligo di inviare al Comune un'ulteriore comunicazione. Da una verifica della normativa è inoltre emerso che detto obbligo di comunicazione era stato abolito per legge poco tempo dopo. Si è verificata quindi una situazione paradossale, in cui il cittadino ha versato correttamente e tempestivamente un'imposta al Comune, omettendo però di effettuare la comunicazione formale del pagamento al Comune. Sulla base di questo errore formale il Comune insisteva nel voler sanzionare il cittadino, anche se successivamente la legge aveva abolito l'obbligo di effettuare detta comunicazione formale.

I rapporti tra l'amministrazione comunale e la Difesa civica erano tesi, perché tutte le argomentazioni di carattere giuridico e procedurale proposte dalla Difesa civica (ad es. le garanzie di cui alla Carta del contribuente e al Decreto legislativo 18 dicembre 1997, n. 472) sulle prime venivano semplicemente ignorate.

#### **Esito**

Vari mesi dopo la mia ultima lettera è finalmente pervenuta la risposta del sindaco, in cui si annunciava l'archiviazione del provvedimento.

Nell'anno di riferimento si è inaspettatamente ripresentato un problema che credevo risolto già nel 2007, ossia **il regime di tassazione da applicare ai fini dell'ICI nel caso di contribuenti ricoverati in casa di riposo.**

#### **Caso 288/2008**

##### **I fatti**

La figlia di una signora anziana si è rivolta alla Difesa civica lamentando un trattamento iniquo - e a suo parere incomprensibile - da parte del Comune in relazione al pagamento dell'imposta comunale sugli immobili. A causa delle sue condizioni di salute la madre aveva dovuto essere ricoverata in casa di riposo. Poiché al momento del ricovero la residenza anagrafica viene trasferita d'ufficio presso la casa di riposo, il Comune nel calcolo dell'ICI esigeva per l'abitazione di sua madre l'aliquota prevista per la seconda casa.

##### **Intervento della Difesa civica**

La Difensora civica ha fatto presente al Comune che già nel 2007 essa era intervenuta presso il Consorzio dei Comuni per far sì che determinati soggetti – anziani e disabili,



*coniugi separati e divorziati – potessero usufruire delle agevolazioni o dell'esenzione per la prima casa. Il Consorzio dei Comuni aveva poi soddisfatto tale richiesta con una circolare, invitando tutti i Comuni a integrare il regolamento comunale in modo da rendere applicabili ai casi di cui sopra le agevolazioni per l'abitazione principale. La Difensora civica ha anche indirizzato al Comune una raccomandazione formale affinché adeguasse il proprio regolamento ICI alla circolare del Consorzio dei Comuni. Da un'inchiesta telefonica effettuata dalla Difesa civica è emerso inoltre che tutti i maggiori Comuni (Bolzano, Merano, Bressanone, Laives ecc.) avevano modificato il proprio regolamento ICI in modo che alle persone ricoverate in casa di riposo potesse essere riconosciuta l'esenzione dall'ICI per l'abitazione in cui risiedevano.*

**Esito**

*Il Comune in questione restava comunque sulle sue posizioni, sostenendo di non poter ancora dare una risposta concreta e di essere impegnato a valutare varie possibilità di esenzione e agevolazione. Alla fine il Comune ha rimandato la decisione tanto a lungo che gli interessati si sono visti costretti a rivolgersi ai media. Peccato.*

La maggior parte dei problemi segnalati dai cittadini nel rapporto con i Comuni hanno riguardato il **settore dell'edilizia**. In ambito urbanistico molti cittadini ci chiedono di verificare che la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta. Alcuni si rivolgono a noi ancor prima che il Comune giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Sussiste l'esigenza di ottenere da parte di un soggetto neutrale informazioni sulla normativa vigente. Le domande tipiche sono: "Se il vicino non costruisce secondo il progetto approvato, il Comune non deve attivarsi d'ufficio? Ho la possibilità di intraprendere subito un'azione per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?"

La situazione spesso si complica in presenza di una **sovrapposizione con interessi privati**. Quando a rivolgersi al Comune sono cittadini che richiedono di procedere contro presunti abusi edilizi dei vicini che non di rado sono anche loro parenti e con i quali hanno rapporti conflittuali, molti Comuni tendono a rimandare la decisione urbanistica per non essere coinvolti in controversie familiari ed evitare possibili conseguenze giudiziarie. La conseguenza, generalmente, è che gli schieramenti si irrigidiscono ancor di più, mentre l'amministrazione comunale viene accusata di inerzia. Il nostro compito in questi casi consiste da un lato nel sollecitare al Comune una decisione in

materia urbanistica e dall'altro spiegare al cittadino i limiti che caratterizzano le possibilità di intervento del Comune.

La nostra esperienza mostra che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto maggiore risulta il suo prestigio. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e là, la cosa può funzionare per qualche tempo, ma prima o poi la conseguenza inevitabile è che i vicini si denuncino e si citino a vicenda in tribunale, mentre l'amministrazione comunale sarà – con ragione – oggetto di critiche.

Il 1° agosto 2007 è entrata in vigore la nuova **Legge urbanistica provinciale**, con la quale sono state introdotte nella disciplina urbanistica della nostra Provincia le sostanziali innovazioni lungamente discusse in fase preparatoria dalle varie commissioni specialistiche e associazioni rappresentative. Le innovazioni, soprattutto per quanto riguarda la perequazione urbanistica, non si sono sempre dimostrate valide. Sono quasi più i funzionari che i cittadini a lamentarsi del fatto che la legge non abbia una struttura organica e manchi di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e dall'altro lasciando aperte troppe possibilità interpretative.

L'art. 105 (Ricorso popolare), la cui eliminazione *tout court* ha potuto essere evitata grazie al mio intervento presso l'assessore provinciale competente, continua a rappresentare per la cittadinanza uno strumento molto utile. Infatti, il cittadino che intende opporsi a una concessione edilizia ritenuta in contraddizione con le norme urbanistiche o a un abuso edilizio, ha la possibilità di ricorrere alla Giunta provinciale e di far riesaminare la questione da una seconda istanza nell'ambito di un ricorso gerarchico, il che consente spesso di evitare un lungo e oneroso procedimento dinanzi al Tribunale amministrativo.

**La carenza di informazione** e di comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino è spesso motivo di reclamo. I cittadini considerano una limitazione del loro diritto all'informazione l'essere posti dai Comuni davanti al fatto compiuto. Durante le ore di udienza si sono spesso presentate persone che protestavano per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo quando ormai erano al lavoro le escavatrici. Vero è che ben pochi cittadini esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nelle aree di loro interesse. Peraltro, va dato atto che adesso molti Comuni pubblicano anche nei bollettini comunali i progetti edilizi

approvati, rendendo più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nel rispettivo territorio. Non poco apprezzata è poi la possibilità di essere tenuti al corrente degli atti in materia urbanistica tramite e-mail.

Per quanto riguarda le **questioni anagrafiche** si sono rivolti alla Difesa civica soprattutto cittadini stranieri, i quali lamentavano che il Comune – si tratta sostanzialmente sempre degli stessi Comuni – aveva respinto la loro richiesta di concessione della residenza anagrafica. Il rigetto era motivato con argomenti come “il cittadino ha solo un contratto di lavoro a tempo determinato” o “l’abitazione non è adeguata”. Tutte motivazioni che non trovano alcun riscontro nella legge statale. Poiché il Comune è stato già da più parti richiamato al rispetto della disciplina di legge e ciononostante insiste nel procedere con tali modalità, suppongo che questa tattica dilatoria sia voluta. E’ per fare in modo che in detto Comune il numero degli stranieri residenti si mantenga il più basso possibile? Esempio in tal senso è il caso che segue.

*Caso 645 /2008*

***I fatti***

*Un cittadino straniero aveva richiesto al Comune la concessione della residenza anagrafica. Dopo vari controlli da parte della polizia municipale, in occasione dei quali il cittadino era sempre risultato reperibile, il Comune aveva respinto la richiesta adducendo a motivazione il fatto che l’abitazione non era adeguata.*

***Intervento della Difesa civica***

*Il responsabile dell’Ufficio anagrafe, contattato telefonicamente dalla Difesa civica, ha motivato il rifiuto sostenendo che in tal modo si intendeva fare indirettamente pressione sul locatore dell’appartamento, che non era conforme alla normativa edilizia ed era inoltre troppo piccolo per una famiglia di più persone.*

*Tale motivazione ha spinto la Difesa civica a inviare una lettera al sindaco per richiamarlo alle disposizioni statali in materia di anagrafe, le quali prevedono come unico requisito per la concessione della residenza anagrafica il soggiorno in loco, indipendentemente dalle caratteristiche dell’abitazione.*

***Esito***

*Il Comune ha infine revocato il rigetto della domanda in via di autotutela, concedendo al cittadino la residenza anagrafica.*

Nell’anno di riferimento la Difesa civica ha anche affrontato la questione dei parametri in base ai quali va misurata l’adeguatezza di un’abitazione perché possa essere considerata sufficiente ai fini del **ricongiungimento familiare di**

**cittadini extracomunitari.** A tale proposito mi è stato sottoposto il seguente caso.

*Caso aperto d'ufficio 546/2008 e caso 800/2008*

**I fatti**

*Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica esponendo il seguente problema. Per la legge i cittadini extracomunitari che intendono far venire in Italia la loro famiglia devono dimostrare di disporre di un'abitazione, la cui superficie non deve essere inferiore a un determinato valore minimo. La legge statale tuttavia non stabilisce direttamente quanto debba essere grande l'abitazione, rimandando invece alle disposizioni locali in materia di edilizia agevolata. Tale norma veniva però interpretata in maniera divergente dai vari uffici coinvolti. Taluni ritenevano che un'abitazione fosse sufficiente purché non fosse da considerarsi "sovraffollata" ai sensi della legge sull'edilizia agevolata. Altri esigevano invece che l'abitazione fosse da considerarsi "adeguata" secondo i criteri di cui alla legge sulla casa. A seconda della grandezza della famiglia questi diversi criteri conducono a risultati divergenti: secondo il "criterio di sovraffollamento", infatti, per una famiglia di quattro persone è sufficiente un'abitazione di 58 mq, mentre in base al "criterio di adeguatezza" per la stessa famiglia è necessaria una superficie abitabile di 73 mq. In collaborazione con uno sportello di consulenza per i problemi dell'immigrazione la Difesa civica ha voluto quindi chiarire quale dei due parametri debba essere adottato.*

**Intervento della Difesa civica**

*La Difesa civica ha richiesto all'Avvocatura dello Stato un parere al riguardo. L'Avvocatura dello Stato – così come la Difesa civica – ritiene che il rinvio contenuto nella legge statale si riferisca al "criterio di sovraffollamento" e non al "criterio di adeguatezza".*

**Esito**

*Le autorità amministrative competenti hanno condiviso l'interpretazione giuridica data dall'Avvocatura dello Stato e dalla Difesa civica, e da qualche tempo applicano il "criterio di sovraffollamento".*

Molti dei reclami pervenutici concernevano la **trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. E' emerso che proprio in enti minori come i Comuni e le Frazioni la segretezza è spesso ancora considerata la regola e la trasparenza l'eccezione, mentre dovrebbe essere il contrario. Non di rado le autorità competenti si sono trincerate dietro la privacy, talvolta persino quando i documenti richiesti erano atti amministrativi di carattere generale!

In tali casi è stata spesso necessaria una lunga opera di persuasione prima che le amministrazioni si dichiarassero disponibili non solo a consegnare la documentazione alla Difesa civica, ma anche a soddisfare direttamente le richieste di accesso agli atti avanzate dai cittadini.

Si sono avuti casi in cui il cittadino poteva dimostrare di avere un interesse personale e concreto per accedere agli atti, eppure gli veniva negata la possibilità di prenderne visione sostenendo che si trattava di documenti interni. Spesso poi la richiesta di accesso agli atti viene respinta adducendo a motivazione l'obbligo di rispettare le norme a tutela della privacy.

Un simile approccio si è registrato ripetutamente in occasione di concorsi pubblici: non di rado l'accesso agli atti dei concorrenti che precedono in graduatoria rappresenta per gli altri partecipanti uno strumento importante per verificare la correttezza delle operazioni concorsuali e valutare le possibilità di successo di un eventuale ricorso in giudizio.

Quindi, in presenza di determinate condizioni, oltre all'obbligo per l'amministrazione di consentire la visione della documentazione concorsuale, la legge prevede espressamente anche il diritto del partecipante a ricevere copia della documentazione stessa. Il comportamento di un'amministrazione che conceda tale diritto soltanto con riluttanza e con ritardo limita di fatto le possibilità di ricorso dei cittadini. Poiché per l'impugnazione di un concorso sono prescritti termini di legge e nella stragrande maggioranza dei casi è fondamentale il confronto con gli elaborati e i titoli degli altri candidati, un ritardo nella consegna della documentazione può avere gravi conseguenze.

Numerosi reclami hanno riguardato anche nel 2008 l'**inquinamento acustico**, provocato soprattutto da locali di intrattenimento in zone residenziali o da strade trafficate. Per alcuni cittadini si è dimostrato intollerabile anche il rumore proveniente dalle aziende agricole.

I cittadini disturbati dal rumore chiedevano maggiori controlli da parte della Polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi e da parte dell'Ufficio Aria e Rumore per il rispetto delle disposizioni contro l'inquinamento acustico.

Il problema maggiore in tale contesto è che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre al momento ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite, e inoltre, le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche

amministrazioni o le società gestrici dovrebbero attivarsi. In tale contesto si guarda con favore al progetto del Consiglio provinciale di varare in tempi ragionevoli una nuova e aggiornata legge sull'inquinamento acustico.

Per quanto riguarda i provvedimenti concreti in tale ambito, viene accolta con particolare apprezzamento la costruzione di altre barriere antirumore lungo le arterie più trafficate, e soprattutto lungo la linea ferroviaria del Brennero.

Il caso che segue illustra in maniera esemplare le lamentele dei cittadini in materia di inquinamento acustico.

*Caso 553/2008*

***I fatti***

*L'amministratore di un condominio in cui si trovava anche un locale pubblico si è rivolto a noi descrivendo la disperazione degli inquilini, che notte dopo notte si vedevano privati del meritato riposo. A suo dire il titolare non rispettava gli orari di apertura, tanto che nel giardino esterno al locale si faceva baldoria fino alle prime ore del mattino, impedendo agli inquilini di chiudere occhio.*

***Intervento della Difesa civica***

*Ci siamo rivolti all'ufficio comunale competente e abbiamo scoperto che presso lo stesso erano già depositati due verbali di polizia con i quali era stato accertato che il gestore non rispettava gli orari di apertura. Inoltre al gestore del locale era già stata notificata una diffida scritta.*

*Poiché il regolamento comunale prevede che dopo la terza violazione degli orari di apertura prescritti l'esercizio possa essere chiuso per un dato periodo di tempo, abbiamo invitato le autorità competenti a tenere d'occhio il locale in questione.*

***Esito***

*Dopo la terza violazione l'esercizio è stato chiuso per una settimana e il gestore ha dovuto pagare una consistente sanzione amministrativa. Naturalmente il problema del rumore fino ad oggi non è stato completamente risolto, ma da allora le lamentele dei vicini vengono prese sul serio.*

Probabilmente a causa dell'aumento della temperatura registrato negli ultimi anni, nel 2008 non pochi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica perché era stato loro imposto d'autorità di effettuare sui propri terreni **interventi di messa in sicurezza contro il rischio di frana**. In diversi casi una verifica della situazione dal punto di vista giuridico ha messo in luce che l'esecuzione dei lavori, com'è noto generalmente molto dispendiosi, non competeva ai cittadini.

In conclusione va detto che la maggior parte dei Comuni collabora positivamente con la Difesa civica. Una **collaborazione positiva** si ha - a mio giudizio - quando i Comuni si impegnano seriamente per trovare e attuare una soluzione nell'interesse del cittadino.

Un esempio in tal senso è rappresentato dai due casi seguenti.

#### *Caso 375/2008*

##### **I fatti**

*Il gestore di un chiosco di würstel lamenta che il piccolo parcheggio adiacente viene fatto passare dal proprietario di un negozio vicino come parcheggio privato, sebbene – a quanto gli risulta – esso appartenga al Comune. Il proprietario del negozio ha persino apposto i relativi cartelli. Il gestore del chiosco chiede che la cosa venga chiarita e che sia ripristinata una situazione conforme alla legge.*

##### **Intervento della Difesa civica**

*La Difesa civica ha fatto delle ricerche e ha scoperto che la particella in questione è in realtà proprietà della Provincia, ma viene gestita dal Comune. La Difesa civica ha fatto presente al Comune i rapporti di proprietà esistenti e il fatto che un privato aveva occupato detta particella fondiaria. Quindi abbiamo invitato il Comune a ripristinare una situazione conforme al diritto.*

##### **Esito**

*La polizia municipale ha effettuato un sopralluogo e ha rimosso i cartelli abusivi, cosicché il parcheggio è nuovamente a disposizione di tutti.*

#### *Caso 247/2008*

##### **I fatti**

*Un cittadino esasperato si rivolge alla Difesa civica perchè da anni si vede continuamente impedito l'accesso alla particella fondiaria di sua proprietà a causa delle automobili parcheggiate dai vicini. Questo fatto rappresenta per l'interessato un notevole disagio che egli non ha più intenzione di tollerare.*

*L'accesso al terreno e alla casa di abitazione del cittadino è proprietà del Comune, e per tale ragione egli aveva richiesto al Comune l'iscrizione di una servitù di passaggio e di transito sulla particella fondiaria. A tale richiesta, però, non era mai stata data risposta.*

##### **Intervento della Difesa civica**

*Dal punto di vista giuridico un bene appartenente al demanio comunale non può essere gravato di diritti reali, ma ciononostante deve essere garantito a ciascuno il libero accesso alla casa e al terreno di proprietà.*

*La Difesa civica ha immediatamente preso contatti con il Comune. Gli amministratori comunali erano al corrente della situazione ed è stato confermato anche il fatto che l'accesso veniva bloccato dalle automobili.*

*Nei mesi seguenti sono state discusse diverse possibili soluzioni, verificando tra l'altro la possibilità di assicurare tramite concessione l'accesso esclusivo alla particella fondiaria in questione attraverso la strada comunale. Dietro pagamento di un corrispondente canone annuale il concessionario acquista, infatti, il diritto all'utilizzo esclusivo della strada. E' però emerso che l'utilizzo della strada in questione doveva assolutamente essere permesso anche ad altri frontisti.*

*La situazione non migliorava, al contrario: il cittadino esasperato si vedeva spesso impossibilitato ad accedere e a uscire dalla sua proprietà.*

#### **Esito**

*In seguito a una raccomandazione della Difesa civica l'amministrazione comunale ha acconsentito a inviare ai frontisti un'intimazione formale ad astenersi immediatamente dal parcheggiare su suolo pubblico. Questo primo provvedimento concreto ha avuto solo effetti limitati, non addivenendo ancora in tal modo alla soluzione del problema.*

*Su insistenza della Difesa civica il Comune si è alla fine dichiarato disponibile ad apporre i necessari cartelli stradali al fine di garantire il libero accesso.*

*Qualora in futuro l'accesso dovesse risultare di nuovo impedito dalle auto in sosta, sarà possibile avvertire immediatamente la Polizia municipale, che solo in presenza dei relativi cartelli stradali è autorizzata a far intervenire il servizio di rimozione forzata.*

*Finalmente, dopo anni, è stato possibile porre termine a una situazione nel frattempo divenuta insostenibile, e questo anche grazie alla comprensione dimostrata dal Comune verso le esigenze dei singoli e al suo effettivo interesse a trovare una soluzione.*

E' anche vero che alcuni Comuni – pochi, per la verità – sembrano a prima vista collaborare con la Difesa civica, ma in realtà non analizzano criticamente la loro modalità di intervento, rinunciando a promuovere una riflessione onesta sulla reale possibilità di trovare una soluzione più rispettosa delle esigenze del cittadino. Questo tipo di **collaborazione passiva** e superficiale si riscontra quando i Comuni ritardano oltre misura nel fornire i pareri richiesti o nell'adottare i provvedimenti necessari oppure quando, pur rispondendo puntualmente alla nostra richiesta di esprimere un parere, si limitano a confermare il proprio punto di vista senza motivarlo. La mancanza di trasparenza dell'agire amministrativo, l'insistere su determinate soluzioni "perché si è sempre fatto così", la scarsa capacità di adattarsi e dimostrare flessibilità nei confronti di situazioni nuove, naturalmente non fanno che



rafforzare la sfiducia e il senso di impotenza del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione.

Al fine di migliorare la collaborazione con il Comune di Merano, il sindaco e la Difensora civica hanno concordato di prevedere un interlocutore unico per tutti gli interventi della Difesa civica, incaricato di provvedere affinché gli uffici comunali competenti rispondano agli interventi della Difesa civica. In ogni caso risulta ancora insufficiente la collaborazione con l'Ufficio Tributi del Comune di Merano.

---

## **Comunità Comprensoriali**

---

La collaborazione con i servizi sociali e l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si è rivelata proficua, consentendo di chiarire e risolvere molte delle questioni e dei problemi sottoposti alla Difesa civica dalla cittadinanza.

Nella maggior parte dei casi si è trattato di chiarire questioni correlate alla **concessione del minimo vitale**. A molti cittadini non risulta comprensibile il fatto che per poter ricevere il minimo vitale sia previsto l'obbligo di collaborare strettamente con gli assistenti sociali, di fornire informazioni sui propri depositi bancari e di presentare documentazione che attesti l'impegno dimostrato nella ricerca di un posto di lavoro. Tutti i richiedenti percepiscono questo come una lesione della loro dignità personale, e molti di loro vivono nel timore di non riuscire a presentare un numero sufficiente di pezze d'appoggio, attestanti per iscritto che le loro domande di assunzione sono state respinte, e di vedersi quindi sospendere l'erogazione del contributo. Con la sospensione del minimo vitale i cittadini vengono spesso a trovarsi in grandi difficoltà finanziarie, sull'orlo del baratro sociale.

Altri casi riguardavano invece le **richieste di pagamento della retta** per i familiari stretti ricoverati in casa di riposo. Molti cittadini sono ancora convinti che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che loro pagano le tasse. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, mandando da noi i cittadini affinché ricevessero spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito erano comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei loro familiari.

---

## **Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche**

---

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare la relazione sull'attività svolta dalla Difesa civica indirizzata al Parlamento (v. allegato 4). In questa sede desidero ringraziare anche l'**Avvocatura dello Stato**, che in molti casi ci ha fornito preziosi consigli giuridici per la nostra attività.

## Aspetti vari

### Contatti istituzionali

L'8 maggio 2008 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia quarta relazione annuale. Svariati inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali con **il Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con **i membri del Consiglio**, con **la Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** e con **il Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano essere molto più proficui e 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. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Urbanistica, Patrimonio, Enti locali e Politiche sociali nonché della Presidenza e dell'Intendenza scolastica – ho avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Inoltre, il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro per trarre un bilancio di dieci anni di conciliazione nelle controversie di lavoro ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti.

Nell'anno di riferimento è stato possibile discutere e chiarire le modalità di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** attraverso due incontri con i responsabili del Comprensorio sanitario di Bolzano.

Il 26 giugno 2008 è stato convocato per la prima volta il **Comitato civico per la sanità**, di cui fa parte anche la Difensora civica. L'occasione è stata offerta dalla proposta di abolire il ticket ospedaliero, prevista nel pacchetto di misure destinate a rafforzare il potere d'acquisto. Il Comitato civico si è espresso a larga maggioranza in favore dell'abolizione.

In occasione del convegno “**La gestione del rischio clinico**”, organizzato il 19 novembre 2008 dall’Azienda Sanitaria, la dott.ssa Tiziana DeVilla ha presentato una relazione sulle problematiche che i pazienti sottopongono alla Difesa civica.

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni**. L’invito al congresso dei Comuni svoltosi a Chiusa il 17 maggio 2008 ha costituito l’opportunità per fugare gli ultimi dubbi di alcuni sindaci riguardo ai vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Nell’anno di riferimento ho avuto modo di presentare l’istituto e le funzioni della Difesa civica ai **Consigli comunali di Lana** (Comune convenzionato dal 1999) e **Gais** (convenzionato dal 1997). Il 22 maggio 2008, su invito del presidente del **Consiglio comunale di Merano**, ho presentato al Consiglio stesso una relazione sulla mia attività.

In occasione della stipula di convenzioni o di sopralluoghi e colloqui ho potuto inoltre incontrare altri sindaci, tra cui primi cittadini di Tirolo, Postal, Renon, Cornedo, Bressanone, Appiano, Lana e Merano.

Oltre a intrattenere buoni rapporti con il direttore dell’**Azienda Servizi Sociali di Bolzano**, nel 2008 sono stati intensificati anche i contatti con il direttore dei **Servizi sociali della Comunità comprensoriale Val Pusteria** e la direttrice dei **Servizi sociali della Comunità comprensoriale Val Venosta**. Un ruolo importante rivestono poi i rapporti con le **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà. Nel corso dell’anno hanno avuto luogo colloqui con i rappresentanti del servizio di consulenza per immigrati della *Caritas*, della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell’*Associazione cattolica dei lavoratori - KVW*, del *Forum Prevenzione*, dell’associazione “*La strada-Der Weg*”, del Centro per l’assistenza separati e divorziati *ASDI*, del servizio di consulenza “*young+direct*”, dell’associazione “*Frauen helfen Frauen*”, del *Südtiroler Kinderdorf* e del *Centro tutela consumatori utenti*.

In occasione di iniziative formative si sono inoltre avuti contatti con la *Commissione per le pari opportunità*.

Ho avuto anche colloqui con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**. Costruttivi si sono dimostrati i contatti con l'*Ordine degli avvocati* e l'*Ordine dei medici* della Provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nel 2008 si è avuto uno scambio di esperienze rispettivamente con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'INPDAP.

In un incontro con il responsabile di **Equitalia Alto Adige- Südtirol SpA**, dott. Andrea Foglietti, si è concordato di individuare la dott.ssa Federica Mastrolia quale interlocutrice di riferimento in Equitalia per tutte le questioni sollevate dalla Difesa civica.

Si sono coltivati i rapporti con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per allacciare contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** non solo nei vari Consigli comunali, ma anche su invito dei club femminili Zonta di Bressanone e Bolzano e del Rotary Club di Merano.

In occasione dell'iniziativa "*Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave*", svoltasi a Coldrano nel settembre 2008 nell'ambito di un progetto FSE, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Ho curato anche i contatti con le **scuole**, tenendo conferenze per gli studenti delle superiori. Su invito dell'Istituto per le professioni sociali "Hannah Arendt" ho illustrato insieme alla dott.ssa Tiziana DeVilla, incaricata per le questioni sanitarie, l'attività della Difesa civica per quanto riguarda la sfera della salute.

Presso l'Istituto per economia e turismo "Robert Gasteiner" ho trascorso una mattinata rispondendo alle domande di 250 alunni delle classi quarte e quinte.

Ho cercato inoltre di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con la Difensora civica della Provincia Autonoma di Trento, dott.ssa Donata Borgonovo Re, e con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

**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 (CNDC)** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Al centro degli incontri svoltisi è stata anche nel 2008 la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale. L'Italia è, infatti, l'unico Paese dell'Unione Europea in cui non è prevista un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati ad aderire all'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile - di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

Nell'agosto 2008 la Regione Friuli-Venezia Giulia ha deciso di abolire la Difesa civica regionale, al fine di contenere la spesa pubblica. La decisione ha suscitato stupore e incredulità nell'ambiente ed è stata aspramente criticata da tutti i Difensori civici italiani, dal Mediatore europeo e dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI). A tale riguardo sono attualmente in corso interrogazioni al Parlamento italiano.

Il **Difensore civico di Milano**, Alessandro Barbeta, ha organizzato il 24 novembre nella sua città il convegno internazionale **“European Metropolises for Ombuds-network - Le metropoli europee per la rete della Difesa civica”**, per presentare i risultati di uno studio effettuato dall'Irer (Istituto di ricerca della Regione Lombardia) riguardo all'attività dei Difensori civici in 13 metropoli europee. In una cornice internazionale, alla presenza del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, del vicepresidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò e del presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) Ullrich Galle, i Difensori

civici di Birmingham, Anversa, Rotterdam e Barcellona hanno offerto un quadro della loro attività e delle particolari difficoltà che si incontrano nell'amministrare una grande città.

**A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** (v. allegato 6). In veste di **vicepresidente dell'EOI** ho partecipato a tutte le riunioni del direttivo tenutesi nel 2008 a Innsbruck.

Nei giorni 2–4 novembre 2008 il **Mediatore Europeo** ha indetto a **Berlino il 6° Seminario degli Ombudsman regionali** degli Stati membri dell'UE. Il presidente della Commissione delle petizioni e membro della Camera dei deputati di Berlino, Ralf Hillenberg, ha messo a disposizione dei difensori civici provenienti da tutta Europa un contesto ottimale per discutere del loro ruolo all'interno del sistema di tutela giuridica a livello nazionale ed europeo. Al centro del dibattito è stata la trattazione dei reclami presentati da soggetti particolarmente vulnerabili: malati, anziani e immigrati.

Per iniziativa del Difensore civico serbo della Provincia Autonoma della Voivodina si è tenuto nelle giornate del 6 e 7 novembre a **Novi Sad un convegno dal titolo "Independence and integrity of ombud institutions"**, al quale erano invitati, tra gli altri, Difensori civici provenienti da Serbia, Slovacchia, Ungheria e Grecia. Nella mia relazione sulla Difesa civica della Provincia di Bolzano "The Italian Model of a Regional Ombudsman-Institution – The Experience of Bolzano-South Tyrol" ho colto l'occasione per illustrare ai presenti non solo il nostro modo di procedere, ma anche la storia della nostra autonomia provinciale.

---

## **Pubbliche relazioni**

Anche nell'anno trascorso – oltre a tenere **conferenze** nei Comuni e nelle scuole – ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini i propri compiti e le proprie competenze. Nel

2008 la *RAI Sender Bozan* mi ha invitato a una trasmissione di consulenza radiofonica, *Teleradio Vinschgau* mi ha offerto la possibilità di descrivere l'attività quotidiana dell'Ufficio della Difesa civica, mentre attraverso il programma "Paladina", trasmesso in idioma gardenese dalla *TV Ladina*, ho potuto diffondere tra i concittadini ladini la conoscenza della "Defenüda civica".

La ricorrenza dei 25 anni di vita della Difesa civica della Provincia di Bolzano ha rappresentato un'occasione propizia per la **pubblicazione dell'opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, una piccola guida che con un linguaggio chiaro e comprensibile vuole offrire un aiuto alle cittadine e ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione. L'opuscolo, disponibile in tedesco, italiano e ladino, è stato illustrato da Hanspeter Demetz e *inviato a oltre 52.000 destinatari* insieme al numero di giugno del mensile "Provincia autonoma". L'edizione ladina è stata distribuita come allegato alla "Usc di Ladins", con una tiratura di oltre 4000 esemplari.

In seguito a deliberazione del Consiglio comunale di Caldaro i testi e fumetti dell'opuscolo dedicato ai 25 anni della Difesa civica sono stati stampati per 10 settimane anche nel "Überetscher Gemeindeblatt" e nel "Notiziario Comunale". La pubblicazione è disponibile presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate, i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali e può essere richiesta tramite il sito [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it).

Per iniziativa dell'IOI-Europe e della Difesa civica austriaca nel 2008 è stata pubblicata una preziosa **opera di consultazione per tutti i Difensori civici** e tutti coloro che si interessano all'argomento. Lo studio "**Europäische Ombudsman-Institutionen**" riporta i risultati di un progetto di ricerca realizzato tra il settembre 2005 e l'ottobre 2007 dall'*Università di Vienna sotto la direzione della Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer*, un'indagine giuridico-comparativa che fornisce informazioni scientificamente rigorose sulle istituzioni parlamentari con funzioni di ombudsman in 49 Stati europei. Dell'opera è disponibile anche un'edizione in lingua inglese. La Difesa civica della Provincia di Bolzano ha preso parte a questo progetto e nel libro viene descritta come un esempio di punta nel panorama della Difesa civica in Italia.

Il sito internet [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it) si è dimostrato un successo. La



homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. Anche nell'anno in questione è stato fatto largo uso della **possibilità di presentare reclami online**, e per tale ragione il numero di reclami presentati in forma scritta è risultato nuovamente in crescita (v. allegato 8).

Il sito, che nel 2008 è stato visitato 7.222 volte da 4.453 persone, è attualmente collegato tramite link con i Comuni di Bolzano, Merano e Brunico, Bressanone e Vipiteno. L'anno prossimo, con l'aiuto del Consorzio dei Comuni, il collegamento dovrà essere esteso a tutti i siti internet dei Comuni convenzionati con la Difesa civica.

#### **La pubblicazione di casi concreti esemplificativi dell'attività della Difesa civica**

Anche nel 2008 il quotidiano *"Dolomiten"* ha pubblicato ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica **"Un caso per la Difesa civica"**. Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza. La pubblicazione dei casi concreti è stata ora estesa anche al quotidiano *"Alto Adige"*, che ogni primo sabato del mese, nella rubrica **"Il Difensore civico risponde"**, tratta esaurientemente una delle situazioni da noi affrontate (v. allegato 8).

Per iniziativa dell'IOI-Europe e della Difesa civica austriaca nel 2008 è stata pubblicata una preziosa **opera di consultazione per tutti i difensori civici** e tutti coloro che si interessano all'argomento. Lo studio **"Europäische Ombudsman-Institutionen"** riporta i risultati di un progetto di ricerca realizzato tra il settembre 2005 e l'ottobre 2007 dall'*Università di Vienna sotto la direzione della Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer*, un'indagine giuridico-comparativa che fornisce informazioni scientificamente rigorose sulle istituzioni parlamentari con funzioni di ombudsman in 49 Stati europei. Dell'opera è disponibile anche un'edizione in lingua inglese. La Difesa civica della Provincia di Bolzano ha preso parte a questo progetto e nel libro viene descritta come un esempio di punta nel panorama della Difesa civica in Italia.

**A l l e g a t o 1****Descrizione sintetica delle pratiche**

## Amministrazione provinciale

**Direzione generale**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
601	Il cittadino si adopera da sei anni, affinché vicino alla sua casa vengano costruite le barriere anti-rumore
574	Una domanda rimarebbe senza riscontro
729	Si lamenta il mancato riscontro ad un'istanza
488	Si chiedono interventi per ridurre l'inquinamento dell'aria e dell'acqua
967	Il consultorio familiare lamenta una diparità di trattamento
816	Il cittadino chiede una risposta alla sua istanza

**Rip. 01 - Presidenza**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
446	L'anno di volontariato sociale viene riconosciuto anche in caso di assenza per malattia superiore a 30 giorni?
779	Difficoltà legate al finanziamento di un progetto di cooperazione allo sviluppo
282	Si lamenta il mancato accoglimento della domanda di risarcimento danni
147	Ha diritto al risarcimento danni per un incidente causato da un cervo?

**Rip. 03 - Avvocatura della Provincia**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
224	Ricorso contro un presunto abuso edilizio da parte del confinante
212	Ricorso per un abuso edilizio

**Rip. 04 - Personale**

<b>N. atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
788	Maestri d'asilo con laurea chiedono l'inserimento nell'ottava qualifica professionale
211	La cittadina non è d'accordo con il protocollo della commissione medica
48	Quando viene dato corso alla richiesta di liquidazione di un credito?
908	Garanzia del diritto allo studio e alla formazione di persone con disabilità
20	Ad una dipendente vengono decurtate con effetto retroattivo le ore di lavoro

*L'elenco completo delle descrizioni brevi si trova nella pagina internet della Difesa civica all'indirizzo [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)*

**A l l e g a t o 2****Comuni convenzionati**

Comune	Delibera del consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. 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
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturno	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98

**A l l e g a t o 2**

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

**A l l e g a t o 2**

75. Tires	n. 17 del 07.04.06
76. San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77. Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06
78. Postal	n. 11 del 21.04.06
79. Rodegno	n. 15 del 02.05.06
80. Naturno	n. 31 del 08.05.06
81. Vandoies	n. 11 del 18.05.06
82. Marlengo	n. 18 del 26.05.06
83. Corvara	n. 24 del 29.05.06
84. Fortezza	n. 16 del 06.06.06
85. Lagundo	n. 16 del 08.06.06
86. Senales	n. 16 del 13.06.06
87. Brennero	n. 25 del 13.06.06
88. Nova Ponente	n. 48 del 19.06.06
89. San Prancrazio	n. 20 del 19.06.06
90. Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.06
91. Plaus	n. 21 del 24.07.06
92. Aldino	n. 34 del 22.08.06
93. Parcines	n. 28 del 26.09.06
94. San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.06
95. Bressanone	n. 87 del 27.09.06
96. Comune di La Valle	n. 48 del 06.11.06
97. Comune di Marebbe	n. 2 del 06.11.06
98. Rifiano	n. 37 del 13.12.06
99. Caines	n. 20 del 19.12.06
100. Selva dei Molini	n. 7 del 23.02.07
101. Rio di Pusteria	n. 3 del 27.02.07
102. Cermes	n. 17 del 25.06.07
103. Comune di Falzes	n. 14 del 28.06.07
104. Castelbello - Ciardes	n. 32 del 08.11.07
105. Salorno	n. 58 del 19.12.07
106. Anterivo	n. 12 del 11.08.08
107. San Genesio Atesino	n. 25 del 10.09.08
108. Martello	n. 20 del 20.10.08
109. Curon Venosta	n. 31 del 19.11.08
110. Cornedo all'Isarco	n. 1 del 28.01.09
111. Ora	n. 4 del 28.01.09

Mancano: Laion, Malles, Villabassa, Tubre, Tesimo

**A l l e g a t o 3****Le sedi distaccate e le udienze****A Bolzano**

Portici n. 22, 3.° piano

- da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

- presso l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5  
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

**Presso le sedi periferiche**

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

**➤ a Bressanone**

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

**➤ a Brunico**

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

**➤ a Merano**

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

**➤ a Silandro**

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

**➤ a Vipiteno**

- presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2  
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00

**➤ a Ortisei/Val Gardena**

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

**➤ a S. Martino in Badia**

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

**➤ a Egna**

- presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26  
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.00 alle 11.30

## A l l e g a t o 4

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2008 DALLA DIFENSORA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO AI SENSI DELL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE N. 127/97**

Illustrissimo Presidente del Senato,  
Illustrissimo 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 svolgono una relazione ai Presidenti del Senato e della Camera sull'attività svolta nell'anno precedente.

In generale, posso affermare che la collaborazione, sia con gli uffici statali - siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici - che con gli enti che svolgono un servizio pubblico, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni, è stata buona. Nel complesso, i funzionari contattati, là dove è stato possibile, si sono sempre dimostrati attenti e disponibili nel venire incontro alle esigenze dei cittadini.

**Il Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** è stato un importante punto di riferimento per la consulenza nelle questioni di natura anagrafica.

Un ringraziamento particolare va anche **all'Avvocatura dello Stato** che è un importante interlocutore per la Difesa civica per la consulenza in merito ai più svariati temi.

Una parte consistente delle doglianze ha riguardato gli enti previdenziali **INPS** e **INPDAP** ed è in prevalenza da ricondurre al numero elevato di pratiche nel settore previdenziale. I tempi di definizione delle pratiche sono piuttosto lunghi, ma ciò dipende spesso dalla complessità delle medesime e dal fatto che, in casi particolari, le sedi periferiche devono chiedere e attendere chiarimenti dalle rispettive sedi centrali.

**INPS**

La maggior parte delle pratiche si riferisce a chiarimenti in materia pensionistica. Numerose sono state pure le richieste di chiarimenti sulla posizione contributiva delle imprese. Non è raro il caso in cui si rivolgono alla Difesa civica gli eredi legittimi di un defunto, titolare di un'impresa, ai quali viene chiesto il pagamento di contributi previdenziali arretrati non ancora pagati.

In un caso ci sono state segnalate lungaggini per una pratica di rimborso di importi percepiti indebitamente. Nel caso in questione, la pratica era pendente da parecchio tempo presso la Sede Centrale dell'INPS. Grazie ad un intervento dell'ufficio periferico dell'INPS, la pratica poté essere sbloccata e fu disposto il relativo rimborso nei confronti del beneficiario.

**INPDAP**

Ci sono stati segnalati alcuni casi in cui l'INPDAP aveva chiesto ai pensionati il rimborso di importi pensionistici percepiti indebitamente. Si trattava di importi piuttosto elevati e i pensionati si sono visti costretti ad impugnare i provvedimenti alla Corte dei Conti. La

richiesta di rimborso ha colto i pensionati di sorpresa, per i quali esso potrebbe essere molto difficoltoso, nel caso in cui la Corte dei Conti si pronunci a favore dell'amministrazione pubblica. Spesso, infatti, i beneficiari non dispongono più degli importi percepiti in buona fede.

Alcune doglianze riguardavano invece il fatto che in internet non fossero disponibili i moduli in lingua tedesca necessari a richiedere tutte le prestazioni fornite dall'Istituto, formulare reclami e suggerimenti, valutare un servizio ecc.. L'INPDAP ci ha riferito che i suddetti moduli sono disponibili solamente presso la propria sede. Sarebbe auspicabile che fossero presto reperibili anche in internet.

#### **Agenzia delle Entrate**

Numerose sono state le richieste di delucidazioni da parte dei cittadini in merito al pagamento di tasse e tributi. Attraverso la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate è stato possibile fornire i chiarimenti richiesti.

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica, chiedendo se la modulistica per "l'impegno alla presentazione telematica" e per gli studi di settore esiste anche in lingua tedesca, oppure solamente in lingua italiana. Il cittadino in questione non voleva incorrere in errori di comprensione nella compilazione ed è per questo che voleva utilizzare i moduli nella sua madrelingua.

In proposito segnaliamo che in internet la modulistica è reperibile in diverse lingue, quindi pure in tedesco, sotto "modulistica in versione multilingue".

Alcune doglianze hanno riguardato i **concessionari di un pubblico servizio** come Telecom SpA, Poste Italiane SpA, Equitalia Trentino Alto Adige – Südtirol SpA, ENEL, ACI, Ferrovie dello Stato ed altri.

I funzionari locali si sono adoperati per trovare delle 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.

#### **Telecom SpA**

Numerose sono state le segnalazioni di disagi da parte degli utenti. Alcune doglianze riguardavano i ritardi nel ripristino della linea telefonica e nell'allacciamento di una nuova linea telefonica.

#### **Poste italiane SpA**

Per quanto riguarda l'ente Poste italiane SpA ci sono stati segnalati ritardi nel recapito della posta e in alcuni casi, addirittura il mancato recapito di alcune lettere. Il tema riveste tuttora carattere di grande attualità. La Provincia, infatti, ha proposto al Governo centrale di poter trasferire alla Provincia le competenze su raccolta e distribuzione della posta in Alto Adige per migliorare il servizio e poter così far fronte al disagio degli utenti.

**Equitalia Trentino Alto Adige – Südtirol SpA** Diversi cittadini e cittadine, ai quali sono stati recapitati estratti di ruolo, o avvisi di confisca dell'autovettura da parte dell'Agente della Riscossione per la Provincia di Bolzano Equitalia Trentino Alto Adige – Südtirol SpA si sono rivolti a noi per avere informazioni sulla loro situazione debitoria pregressa e in merito alle possibilità di potere saldare quanto dovuto in forma rateale. In questi casi ci vengono fornite tempestivamente le informazioni necessarie, grazie soprattutto alla possibilità di intrattenere contatti informali e all'ottima collaborazione con Equitalia, resa possibile anche in seguito ad un incontro tra il Difensore civico e l'amministratore delegato.

#### **ACI**

Nel complesso la collaborazione con l'ACI è stata buona, fatta eccezione per un caso - che passo ad illustrare - che risulta rappresentativo della mancanza di vicinanza ai cittadini e la cui soluzione ha richiesto un notevole sforzo da parte Difesa civica anche in termini di tempo.



**Caso 120/2008****Descrizione dei fatti**

*Una cittadina sottoponeva il quesito alla Difesa civica se fosse legittima la richiesta di pagare due volte l'imposta di trascrizione al PRA.*

*La signora Bianchi aveva acquistato un'autovettura usata, immatricolata dal sig. Rossi (nomi di fantasia). Il passaggio di proprietà era stato regolarmente annotato nel libretto di circolazione ed era stato pagato il relativo importo per la trascrizione al PRA.*

*L'interessata apprese anni dopo dall'Ufficio Motorizzazione che la sua autovettura era soggetta da circa cinque mesi a fermo amministrativo da parte del Servizio di riscossione "Equitalia". Il fermo si riferiva al primo proprietario perché la macchina risultava ancora intestata presso il PRA al sig. Rossi.*

*Alla sua richiesta di spiegazioni l'ACI le comunicava che la pratica di passaggio risultava "respinta", senza peraltro individuarne la motivazione.*

*Per sanare la situazione l'ACI chiedeva di pagare nuovamente l'imposta di trascrizione al PRA come se si trattasse di un nuovo passaggio effettuato al momento.*

*Alle sue rimostranze, di non essere stata mai informata di questo diniego, l'ACI sosteneva che la pratica doveva terminarsi entro tre mesi dalla presentazione e che l'ACI non è tenuto ad informare né a restituire quanto già percepito.*

*A questo punto la signora Bianchi si rivolse a noi, ritenendo illegittimo il comportamento dell'ACI, sia per la mancata informazione, che per aver incassato importi per una pratica respinta. L'interessata fece inoltre presente che in questi anni aveva sempre circolato liberamente e che le multe le erano state regolarmente recapitate e nessun'autorità aveva mai eccepito nulla sulla regolarità della documentazione esibita.*

**Chiarimenti**

*Alla nostra richiesta di chiarimenti l'ACI riferì quanto segue:*

*La signora Bianchi aveva presentato la richiesta di trascrizione a proprio nome del veicolo interessato e aveva versato l'imposta di trascrizione nella misura prevista.*

*L'importo pagato era stato correttamente incassato secondo l'iter all'epoca previsto, ma la pratica era stata respinta, in quanto mancava la documentazione a causa dell'errata indicazione delle generalità del venditore: "Giuseppe" poi rettificato in "Giuseppino".*

*La pratica era stata pertanto restituita all'interessata e quest'ultima sarebbe stata invitata, solo verbalmente, a sanare le irregolarità e a ripresentare la pratica stessa per la sua definizione e l'emissione del certificato di proprietà aggiornato a nome del nuovo proprietario.*

*Purtroppo per un equivoco l'integrazione non venne presentata, nonostante l'interessata avesse fatto la modifica dal notaio.*

*Nel caso specifico, durante il lungo intervallo di tempo trascorso era entrata in vigore l'Imposta Provinciale di Trascrizione che aveva abolito l'Imposta Erariale di Trascrizione e l'Addizionale Provinciale. Purtroppo era trascorso pure il periodo utile di tre anni per chiedere il rimborso.*

*La Difesa civica organizzò un incontro con i responsabili dell'ACI e l'interessata. In seguito a quest'incontro, l'ACI riesaminò la questione e ci informò che avrebbe chiesto un parere all'Ufficio tributi della Provincia.*

*Abbiamo fatto presente all'Ufficio tributi che l'interessata riteneva di aver adempiuto agli espletamenti necessari, dopo aver fatto la modifica dal notaio, anche perché la richiesta di pagamento della tassa automobilistica le era sempre pervenuta a suo nome ed era sempre stata pagata puntualmente. Anche nel libretto di circolazione risultava annotato il trasferimento all'interessata che quindi era in buona fede e riteneva che la propria posizione fosse regolare. Pertanto non avrebbe avuto motivo di attivarsi in qualche maniera. Infatti se non si fosse trattato di un equivoco, avrebbe avuto tutto l'interesse di regolarizzare la propria posizione.*

**Esito**

L'Ufficio tributi riesaminò la questione ed autorizzò il PRA ad effettuare la trascrizione del veicolo intestandolo alla signora Bianchi, senza che quest'ultima dovesse nuovamente corrispondere l'imposta di trascrizione come inizialmente preteso dall'ACI.

Come negli anni passati, anche nel 2008 i rapporti con gli uffici amministrativi della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia**, sono stati improntati alla massima collaborazione e cordialità, nonostante il fatto che essi non rientrino nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato così possibile chiarire e risolvere pratiche in via del tutto informale con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, la Procura della Repubblica e il Tribunale.

**Ministeri**

Alcune doglianze si riferivano a pratiche pendenti presso i vari Ministeri a Roma. In questi casi i tempi, nonostante il nostro intervento, sono piuttosto lunghi, tranne che in un caso, dove si lamentavano ritardi nel rilascio di un visto d'ingresso per l'Italia per il ricongiungimento familiare. A seguito di una richiesta informale da parte della Difesa civica il sospirato visto poté essere rilasciato poco dopo. Alcuni casi poterono essere chiariti e risolti grazie all'aiuto dell'Ufficio provinciale di rappresentanza a Roma.

**Considerazioni conclusive**

Il numero delle pratiche, che rientrano nei settori sopra menzionati, nell'anno 2008 è di 117. Rispetto all'anno 2007 si può rilevare che le pratiche riguardanti la Telecom si sono dimezzate. Questo è da ricondurre al fatto che è diventato operativo il Comitato provinciale per le telecomunicazioni, competente anche per la conciliazione nelle controversie tra gestori telefonici ed utenti. In leggero aumento il numero di pratiche riguardanti le Poste Italiane.

	2006	2007	2008
Agenzia delle Entrate	7	12	12
Commissariato del Governo	7	3	6
INAIL	3	4	6
INPDAP	6	14	11
INPS	17	31	35
Polizia	9	9	7
Telecom Italia	8	16	8
Equitalia	2	4	7
Poste Italiane	1	2	8
Altri enti	30	21	17
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>116</b>	<b>117</b>

Bolzano, marzo 2009

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

**Allegato 5****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 è in attività la 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.

Al centro degli incontri svoltisi è stata, anche nel 2008, la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale e l'abolizione dell'istituzione del Difensore civico della Regione Friuli-Venezia Giulia nell'agosto 2008. Questa decisione ha suscitato stupore e incredulità nell'ambiente ed è stata aspramente criticata da tutti i Difensori civici italiani, dal Mediatore europeo e dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI).

I Difensori civici regionali sono:

**Regione Abruzzo****NICOLA SISTI**

Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila



0862/644802- numero verde 800238180



0862/23194



difensorecivico@regione.abruzzo.it



www.regione.abruzzo.it

**Regione Campania****VINCENZO LUCARIELLO**

Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli



081/7783111



081/7783837



lucariello@consiglio.regione.campania.it



www.consiglio.regione.campania.it

**Regione Friuli-Venezia Giulia****non è più presente l'istituzione della Difesa civica**

Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste



040/364130 - 040/3773316



040/3773197



difensore.civico.ts@regione.fvg.it



www.consiglio.regione.fvg.it

**Regione Basilicata****CATELLO APREA**

Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza



0971/274564



0971/330960



difensorecivico@regione.basilicata.it



www.consiglio.basilicata.it

**Regione Emilia Romagna****DANIELE LUGLI**

Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna



051/6396382 - numero verde 800515505



051/6396383



difciv@regione.emilia-romagna.it



www.regione.emilia-romagna.it

**Regione Lazio****FELICE MARIA FILOCAMO**

Via del Giorgione 18 - 00147 Roma



06/59602014 - 06/59606656



06/65932015



difensore.civico@regione.lazio.it



www.regione.lazio.it

## Allegato 5

**Regione Liguria****ANNAMARIA FAGANELLI**

Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova



010/565384 - numero verde 800807067



010/540877



difensore.civico@regione.liguria.it



www.regione.liguria.it

**Regione Marche****SAMUELE ANIMALI**

Corso Stamina 49 - 60100 Ancona



071/2298483



071/2298264 - 071/2298298



difensore.civico@consiglio.marche.it



www.regione.marche.it

**Regione Sardegna****Dott. Nizzero**

Via Roma 7 - 09125 Cagliari



070/66004334 o 167060160



070/673003



difensorecivico@consiglio.regione.sardegna.it



www.consiglio.regione.sardegna.it

**Regione Valle d'Aosta****FLAVIO CURTO**

Via Festaz 52 - 11100 Aosta



0165/262214 - 0165/238868



0165/32690



difensore.civico@consiglio.regione.vda.it



www.consiglio.regione.vda.it

**Provincia Autonoma di Bolzano****BURGI VOLGGER**

Via Portici 22 - 39100 Bolzano



0471/301155



0471/981229



posta@difesacivica.bz.it



www.difesacivica.bz.it

**Regione Lombardia****DONATO GIORDANO**

Via Giuseppina Lazzaroni 3 - 10124 Milano



02/67482465 - 02/67482467



02/67482487



difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it



www.consiglio.regione.lombardia.it

**Regione Piemonte****FRANCESCO INCANDELA**

Piazza Solferino 22 - 10121 Torino



011/5757387 - 011/5757389



011/5757386



difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it



www.consiglioregionale.piemonte.it

**Regione Toscana****GIORGIO MORALES**

Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze

055/2387860 - 055/2387861  
numero verde 800018488

055/210230



difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it



www.consiglio.regione.toscana.it

**Regione Veneto****VITTORIO BOTTOLI**

Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre

041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401  
numero verde 800294000

041/5042372



dc@consiglioveneto.it



www.difensorecivico.veneto.it

**Provincia Autonoma di Trento****DONATA BORGONOVO RE**

Via Mancini/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento



0461/213203 - numero verde 800851026



0461/238989



difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it



www.consiglio.provincia.tn.it

## Allegato 6



Benvenuti nella Homepage dell'EOI  
**E**uropean **O**mbudsmann-**I**nstitut

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

Deutsch English Français Italiano Russia Espanöl

### 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.

Presidente: Markus KÄGI, ombudsman del Cantone di Zurigo, Svizzera

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.

Dal 2006 il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano è membro del Consiglio direttivo dell'EOI.

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.

**A l l e g a t o 7****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.<sup>(1)</sup>
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.

**A l l e g a t o 7**

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.

**A l l e g a t o 7**

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 messi/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 11/bis. (Programmazione e svolgimento dell'attività)**

*(1) Il difensore civico/La difensora civica presenta entro il 15 settembre di ogni anno alla Presidenza del Consiglio provinciale un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.*

*(2) La gestione delle spese connesse con il funzionamento della difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.*

*(3) Per l'erogazione delle spese relative alle attività della difesa civica il Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato, scelto tra i dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati e sulla base delle istruzioni del difensore civico/della difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano per il riscontro amministrativo-contabile. 3)*



**A l l e g a t o 7****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.

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

3) L'art. 11/bis è stato inserito dall'art. 5, comma 1, della L.P. 10 giugno 2008, n. 4.

**A l l e g a t o 8****Le collaboratrici del Difensore civico**

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

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

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

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

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

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

**Dott.ssa Julia Dorfmann**, master in diritto europeo, studi di giurisprudenza a Innsbruck e Milano, specializzazione post-laurea presso l'Europa-Institut dell'Università di Saarbrücken, praticantato ed esame di Stato per l'iscrizione all'Ordine degli Avvocati, dottorato di ricerca in diritto comunitario all'Università di Innsbruck, mediatrice presso il Centro di mediazione penale della Regione Trentino-Alto Adige, dal luglio 2005 esperta amministrativa in servizio presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Allegato 9

L'informazione

Il sito internet

## La Difesa civica

della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige

deutsch | ladin

**Home**

Compiti

Competenze

Interlocutori

Reclami online

Udienze

Informazione

Basi normative

Link

**Benvenuti!**

La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica.

**Informazione e consulenza**

09.00 - 12.00

15.00 - 16.30

**Attualità**

- » Udienze
- » Comunicati stampa
- » Commissione conciliativa
- » Vademecum - rapporto pubblica amministrazione

**Rubrica**

- » Un caso per la Difesa civica

**Difesa civica**  
 Via Portici 22  
 39100 Bolzano  
 Tel. 0471 301 155  
 Fax 0471 981 229  
 posta@difesacivica.bz.it

Colophon      Consiglio provinciale      Comitato provinciale per le comunicazioni      Rete Civica      Mappa del sito

### Il Difensore civico risponde

#### Ein Fall für die Volksanwaltschaft

**Dolomiten**

### Ein Fall für die Volksanwaltschaft

**Betrifft: KEIN GELD FÜR DEN RECHTSANWALT?**

„Mein 10-jähriger Sohn hat vor einigen Monaten einen Mädchen nach einem Sturz eine SMS mit einigen dummen Schimpfwörtern geschickt. Sie hat ihn deswegen angezeigt, und jetzt wurde ein Strafverfahren gegen ihn eingeleitet. Im Schreiben der Staatsanwaltschaft steht, dass er einen Anwalt beauftragen muss. Wir möchten jetzt wissen: Wer bezahlt diesen Anwalt? Müssen oder sollen wir bei diesem Anwalt bezahlen, oder können wir auch jemand anderen wählen? Kann vielleicht die Volksanwaltschaft, die ja kostenlos ist, meinen Sohn in diesem Verfahren vertreten? Er ist nämlich noch in Ausbildung, und als alleinerziehende Mutter kann ich mir keine großen Ausgaben leisten.“

weilen einen Rechtsanwalt. Er kann sich hierfür bei der Dienste des Anwaltsvereins, welcher ihm zugewiesen wurde, bedanken. Genauso gut kann er sich aber an jeden anderen Rechtsanwalt wenden und diesen zu seinem Vertrauensanwaltschaftlichen beauftragen. Für Ihre Dienste müssen nämlich sowohl der Anwalt als auch der Vertrauensanwaltschaftler bezahlt werden. Wenn Ihr jährliches steuerbares Familieneinkommen unterhalb einer bestimmten Schwelle liegt – in Ihrem Fall dürften dies rund 10.000 Euro sein – hat Ihr Sohn Anspruch auf Rechtsbeistand auf Kosten des Staates. Dies bedeutet, dass der Staat unter anderem die Kosten für den Rechtsanwalt übernimmt.

Das Verzichtsrecht jener Rechtsanwaltschaft, die sich zu diesem Dienst bereit erklärt haben, führt die Rechtsanwaltschaftsvereine. Weitere Auskünfte über die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des kostenlosen Rechtsbeistands im Strafverfahren erteilt dann der jeweilige Rechtsanwalt.

Es stimmt zwar, dass die Volksanwaltschaft die Bürger kostenlos berät. Allerdings ist Ihre Aufgabe die Vermittlung zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung: Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgern und Bürgerinnen gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein und kontrolliert, ob das Vorgehen der Behörde im Einzelnen rechtmäßig und angemessen war. Die Volksanwaltschaft ist aber kein Rechtsanwalt und kann die Bürger vor Gericht auch nicht vertreten. Für die Verteidigung im Strafverfahren benötigt jeder Sohn aber notwendigerweise einen Rechtsanwalt.

Im Schreiben der Staatsanwaltschaft dürfen Grundgesamtheitliche Informationen. Über die Verteidigungsrechte ihres Sohnes aufgeführt sein. Wir empfehlen Ihrem Sohn ebenfalls, sich umgehend für einen Rechtsanwalt zu entscheiden, damit dieser ausreichend Zeit für die Vorbereitung der Verteidigung hat.

Das können der Rechtsanwalt „Schlichter“ in Zusammenarbeit mit der Staatsanwaltschaft.

### IL DIFENSORE CIVICO RISPONDE

**Il lavoro di mediazione  
Se il quartiere  
e la giunta  
si scontrano**

di **Bergi Volgger**

**C**ome esordire nel rapporto con i cittadini? È un'attività pubblica, ma non è un ufficio pubblico. È un'attività di servizio, ma non è un servizio pubblico. È un'attività di mediazione, ma non è un'attività di mediazione pubblica. È un'attività di mediazione, ma non è un'attività di mediazione pubblica. È un'attività di mediazione, ma non è un'attività di mediazione pubblica.

Il lavoro di mediazione è un'attività che si svolge in un'ottica di servizio al cittadino. È un'attività che si svolge in un'ottica di servizio al cittadino. È un'attività che si svolge in un'ottica di servizio al cittadino.

## Pubblicazione 25 anni Difesa civica


25 anni di Difesa civica in Alto Adige

I.R.

Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige

# È un tuo diritto!

Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione




Le origini del Difensore civico o ombudsman, come viene chiamato nei Paesi scandinavi, si trovano in Svezia. In lingua svedese ombudsman significa persona di fiducia. Oggigiorno l'istituzione della Difesa civica ha grande importanza ovunque ed anche nella nostra provincia essa è garante di un'amministrazione moderna, efficiente e vicina alle persone. Per questo

motivo l'amministrazione provinciale ha collaborato intensamente con la Difesa civica, sin dalla sua istituzione, per poter offrire alle persone, che cercano un consiglio o un aiuto, una soluzione il più possibile semplice. Auspico una collaborazione fruttuosa anche in futuro e ringrazio la Difensore civica, dott.ssa Burgi Volgger, e il suo team per l'impegno profuso a favore delle persone che si rivolgono a loro!

Dott. Luis Durnwalder  
Presidente della Giunta provinciale



Come cittadine e cittadini abbiamo ogni giorno a che fare con la pubblica amministrazione. Soprattutto in una provincia autonoma che ha tanti poteri. La Difesa Civica difende i nostri diritti verso amministrazioni ed istituzioni ed è una colonna dell'autonomia. Non a caso fu istituita dai diversi paesi europei per rafforzare la democrazia dopo la fine della seconda guerra mondiale. I tanti casi che vengono sottoposti alla Difesa civica ci fanno capire i problemi avvertiti dalle persone. Negli ultimi tempi si fanno sentire più forti il disagio sociale e la difficoltà ad arrivare alla fine del mese. La Difesa civica può aiutare così anche la politica a stare più vicina ai cittadini e a prendere le decisioni giuste.

Buon compleanno, Difesa civica!

Dott. Riccardo Dello Sbarba  
Presidente del Consiglio provinciale

25 anni di Difesa civica in Alto Adige

### Cronologia

1983

Istituzione della Difesa civica con Legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15

1985

Insiediamento del primo Difensore civico provinciale, dott. Heino Steger

1988

Ampliamento delle competenze mediante l'art. 15, della Legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33 (settore sanità)

1996

Nuova legge sulla Difesa civica del 10 giugno 1996, n. 14



Un numero sempre maggiore di persone si rivolge alla Difesa civica: sono lieta di constatare, che la popolazione ha fiducia in questa istituzione ed anche i rappresentanti delle varie amministrazioni collaborano volentieri con essa.

La ricorrenza dei 25 anni di vita della Difesa civica è l'occasione giusta per la pubblicazione dell'opuscolo "È un tuo diritto!"

Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione". Questa piccola guida vuole offrire un aiuto, con un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile, alle cittadine ed ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione.

Il mio ringraziamento va a tutti coloro, che hanno contribuito al consolidamento della Difesa civica in Alto Adige, in special modo ai miei predecessori, il dottor Heino Steger e il dottor Werner Palla.

Dott.ssa Burgi Volgger  
Difensore civico

Disponibilità e cortesia**Al servizio del cittadino**

I dipendenti pubblici devono essere disponibili e cortesi. Per quanto di loro competenza essi sono tenuti a consigliarVi, informandoVi riguardo alle possibili soluzioni e al modo di procedere. Anche la correttezza e la cortesia rientrano tra i doveri dei pubblici dipendenti.

Gli uffici pubblici sono imprese di servizi e offrono una prestazione per la quale avete già pagato (le tasse). Di conseguenza avete il diritto di essere trattati correttamente, ricevendo adeguata consulenza in forma verbale e scritta, per e-mail e telefonicamente.

Il linguaggio deve essere chiaro, senza giri di parole, la risposta dovrebbe essere il più possibile precisa e completa.

Per poter essere utili, le informazioni devono essere espresse in forma comprensibile a tutti, quindi non in burocratese!





#### Uso della madrelingua

### "Si parla italiano"

Presso tutti gli enti pubblici in provincia di Bolzano avete il diritto di ottenere una risposta nella Vostra lingua: in italiano, in tedesco, e nelle valli ladine anche in ladino.

I dipendenti pubblici devono rivolgersi a Voi verbalmente o per iscritto nella lingua in cui li avete interpellati. Iniziando con un "buongiorno" o un "Grüb Gott" o "Bun dé" potete manifestare la Vostra preferenza in maniera informale e cortese fin dal primo contatto.

Se, invece, è l'ente pubblico a prendere contatto con Voi, esso deve almeno tentare di intuire quale sia la Vostra madrelingua, ad esempio in base al Vostro nome o cognome.

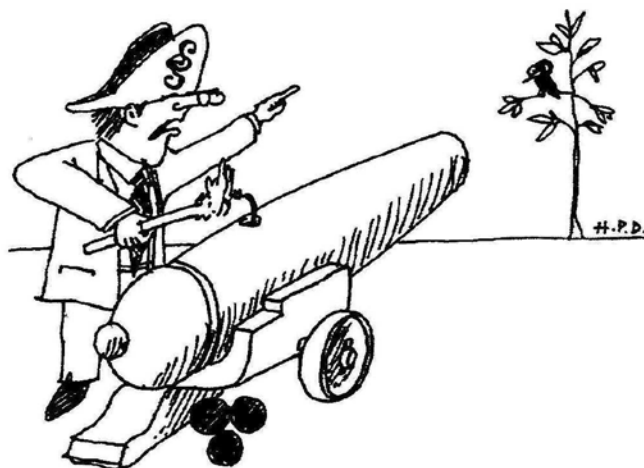


#### Parità di trattamento

### No alle discriminazioni

Non si possono usare due pesi e due misure. Per adottare provvedimenti differenti in due casi tra loro simili la pubblica amministrazione deve avere un valido motivo ed essere in grado di indicarlo. D'altra parte essa è anche consapevole di non poter fare di ogni erba un fascio, perché questa sarebbe la più grande delle ingiustizie.

Vi sono aspetti della Vostra vita che di norma non hanno alcun interesse per la pubblica autorità e che in nessun caso possono essere da questa utilizzati contro di Voi. Nessun essere umano può essere trattato diversamente dagli altri per motivi fondati sulla nazionalità, il sesso, la lingua, la razza, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, la religione, le opinioni politiche, l'orientamento sessuale, l'età o la disabilità.

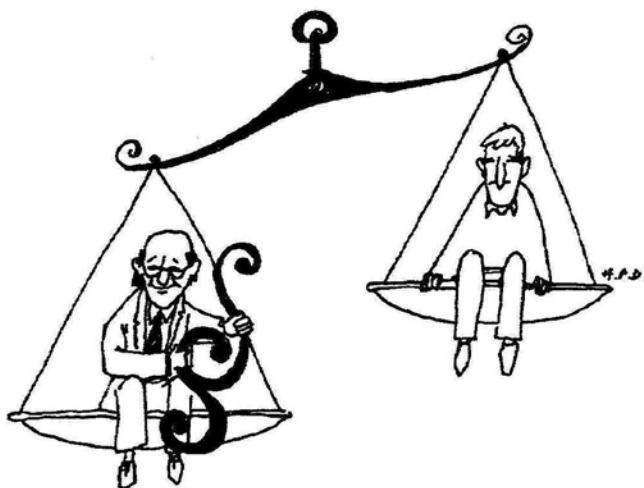


#### *Proporzionalità*

### Provvedimenti adeguati

La pubblica amministrazione deve agire in maniera "adeguata", non deve fare né troppo né troppo poco. Deve adottare di volta in volta il provvedimento più idoneo a raggiungere l'obiettivo prefissato, assicurandosi di ottenere l'effetto desiderato, ma senza spingersi oltre. In parole povere: per collocare un segnale stradale non serve espropriare un intero terreno.

Spesso, infatti, i provvedimenti delle pubbliche autorità comportano per i cittadini limitazioni e oneri, che devono essere adeguatamente compensati dai vantaggi derivanti per la collettività. Tra i compiti dell'amministrazione rientra quello di valutare i vantaggi e gli svantaggi dei singoli provvedimenti.





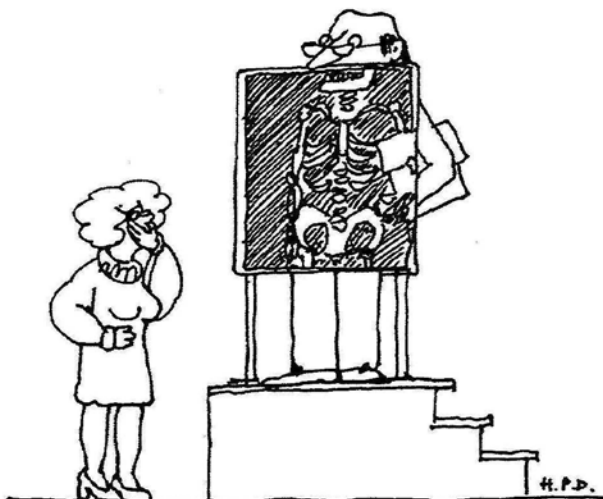
No all'abuso di potere. Imparzialità e indipendenza

## Atteggiamento obiettivo e indipendente

I funzionari pubblici dispongono dei propri poteri esclusivamente ai fini per i quali tali poteri sono stati conferiti e non possono usarli ad altri scopi, né per sé né per altri.

Essi hanno l'obbligo di operare in maniera imparziale e indipendente e non possono privilegiare nessuno, per nessun motivo.

I funzionari possono avere interessi personali o familiari, ma non quando sono in servizio! Nei casi in cui abbiano un interesse proprio o siano in gioco interessi dei loro familiari essi non possono prendere decisioni e nemmeno essere coinvolti nel processo decisionale. Inoltre non devono lasciarsi influenzare dalle pressioni politiche.



Trasparenza e accesso agli atti

## Niente segreti

L'amministrazione non deve fare misteri nei Vostri confronti. Avete il diritto di sapere quanto durerà il procedimento che Vi interessa, chi ne è il responsabile e in base a quali criteri verrà presa la decisione.

Se lo chiedete, la pubblica amministrazione è tenuta a mostrarVi gli atti che Vi riguardano. Questa regola prevede soltanto poche eccezioni, per le quali deve esistere un valido motivo.

Potete non soltanto visionare la documentazione, ma anche richiederne copia.



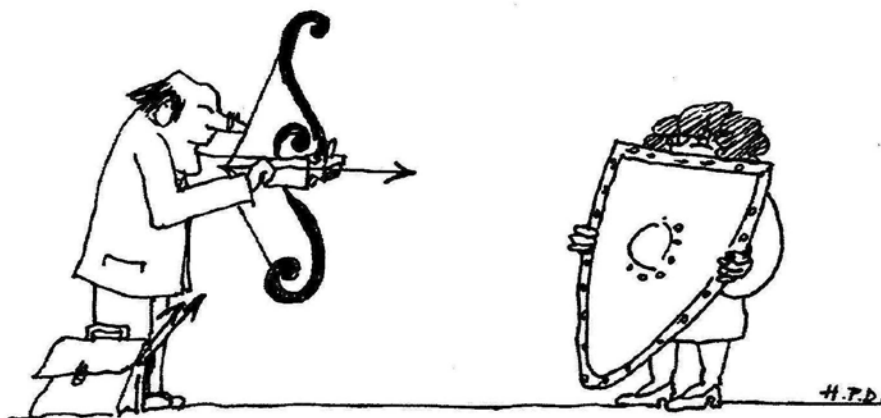


Legittimità e affidabilità

## Regole procedurali e prassi corrente

Anche i funzionari pubblici sono tenuti a rispettare le leggi, soprattutto quando hanno a che fare con i cittadini. Il procedimento con cui viene trattato il Vostro caso e il risultato a cui esso conduce devono essere conformi alle norme giuridiche in materia.

Oltre alle norme, anche la prassi finora seguita costituisce una regola dalla quale non ci si dovrebbe discostare senza motivo. Se fino ad oggi un determinato caso è sempre stato trattato in un certo modo, anche domani il modo di affrontarlo dovrebbe corrispondere alle Vostre aspettative: gli uffici non hanno lo scopo di sorprenderVi.





### Diritti procedurali

## Diritto di autotutela

Quando la pubblica amministrazione avvia un procedimento nei Vostri confronti, ad esempio per effettuare un controllo o per privarVi di un diritto, è tenuta a comunicarVi in anticipo, indicando anche il responsabile del procedimento all'interno dell'ufficio.

In questo modo avrete la possibilità di presentare in merito memorie e documentazione alla pubblica amministrazione, che dovrà tenerne conto.

Qualsiasi provvedimento di un ente pubblico deve essere motivato, e i motivi devono essere comunicati agli interessati, indicando anche se e entro quali termini è possibile impugnare il provvedimento stesso.



### Privacy e riservatezza

## Segreti d'ufficio

La pubblica amministrazione non ha bisogno di sapere tutto, deve limitarsi alle informazioni necessarie per la trattazione del Vostro caso e a quelle richieste per legge. I funzionari sono tenuti a trattare i Vostri dati con cautela, devono utilizzarli soltanto per lo scopo previsto e non possono divulgarli senza autorizzazione.

I funzionari devono osservare il segreto d'ufficio e non possono rivelare le informazioni che Vi riguardano ai loro conoscenti, alla stampa o ad altri enti e funzionari pubblici che non sono coinvolti nella trattazione del Vostro caso.



### La Difesa civica

La Difensore civica è designata dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione. Incaricata di tutelare i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione, svolge la propria attività in modo libero e autonomo, affiancata da uno staff di collaboratrici qualificate.

### Competenze della Difensore civica

#### Amministrazione provinciale

La Difensore civica esamina i reclami riguardanti l'amministrazione provinciale e ha facoltà di controllare l'attività di tutti gli uffici e gli enti sottoposti al controllo della Provincia, come ad esempio l'Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano (IPES).

La Difensore civica è anche autorizzata a esaminare i reclami e a fornire consulenza e mediazione su questioni concernenti la sanità, la tutela dell'ambiente e della natura.

#### Azienda sanitaria

La Difensore civica esamina i reclami presentati dai pazienti riguardo alle prestazioni della sanità pubblica, informandoli sui loro diritti e doveri.

#### Amministrazione comunale

La Difensore civica svolge anche le funzioni di difensore civica comunale per la maggior parte dei Comuni della Provincia e può controllarne l'attività amministrativa sulla base di apposite convenzioni.

#### Amministrazione statale

La Difensore civica ha anche il compito di controllare l'attività svolta dall'amministrazione statale nel territorio della provincia di Bolzano, ad es. quella dell'INPS (Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale) e dell'INPDAP (Istituto Nazionale di Previdenza per i Dipendenti dell'Amministrazione Pubblica).

25 anni di Difensore civica in Alto Adige

### Contatti

Potete contattare la Difensore civica personalmente, telefonicamente o per iscritto al seguente indirizzo:

Difensore civico  
Via Forbici 22  
39100 Bolzano

Telefono: 0471 30 11 55  
Fax: 0471 98 12 29

E-mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)  
Informazioni: [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)

Oltre alle udienze quotidiane presso la sede centrale di Bolzano, la Difensore civica tiene regolarmente udienze a Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso gli ospedali di Bolzano, Bressanone, Brunico e Merano.

Per informazioni dettagliate sugli orari di ricevimento rivolgersi ai recapiti indicati a fianco.

Ulteriori informazioni e il modulo per la presentazione di reclami online sono disponibili sul sito: [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)

25 anni di Difensore civica in Alto Adige



Provincia  
autonoma  
di Bolzano-  
Alto Adige

© 2008

Editore:  
Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano  
Via Crispi 6, I-39100 Bolzano

Ideazione e realizzazione:  
La Difensore civica e il suo team  
Ufficio stampa del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano

Traduzione:  
Ufficio traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige  
Istituto ladino „Mìcra de Rà“

Illustrazioni:  
Hanspeter Demetz

Progetto grafico:  
Hermann Battisti

1ª edizione, giugno 2008

Stampa:  
Karo Druck

Reproduzione e diffusione, anche parziale, autorizzata soltanto con la citazione della fonte (titolo ed editore)

L'opuscolo può essere richiesto all'indirizzo internet:  
[www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it)

