

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVI LEGISLATURA —————

Doc. CXXVIII
n. 25

RELAZIONE

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

(ANNO 2009)

(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 maggio 2010
—————

INDICE

UNA VISIONE D'INSIEME	
Uno sguardo al passato	Pag. 5
Uno sguardo al presente e al futuro	» 6
ASPETTI GENERALI	
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	» 8
Tipo di contatto	» 8
Distribuzione dell'utenza per comprensorio.	» 8
Esito delle pratiche	» 9
Udienze, incontri con le autorità e sopralluoghi	» 9
Staff e sede	» 10
Statistiche	» 11
I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ ALL'INTERNO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	
L'Amministrazione provinciale	» 18
Diritto allo studio	» 18
Scuola	» 19
Pubblico impiego.	» 21
Casa	» 21
Altri settori.	» 21
L'Istituto per l'edilizia sociale IPES	» 23
L'Azienda sanitaria	» 25
I Comuni	» 28
Comunità comprensoriali	» 37
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche	» 37
ASPETTI VARI	
Contatti istituzionali	» 43
Pubbliche relazioni	» 47
APPENDICE	
1. I Comuni convenzionati	» 49
2. Le sedi distaccate e le udienze	» 52
3. La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali	» 53

4. L'Istituto europeo dell' <i>Ombudsman</i>	<i>Pag.</i>	55
5. La legge provinciale n. 14 del 1996	»	56
6. La nuova legge provinciale n. 3 del 2010	»	60
7. Le collaboratrici del Difensore civico.	»	65
8. L'informazione	»	66

UNA VISIONE D'INSIEME

Egregio signor Presidente,
egregi membri del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 3 del 2010 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2009.

Uno sguardo al passato

Il 2009 è stato per la Difesa civica della Provincia di Bolzano un anno molto intenso.

Mi riferisco in particolare ai **tre disegni di legge provinciali** per il riordino di questa istituzione direttamente collegati alla mia riconferma a Difensora civica, avvenuta nel gennaio 2009 con la maggioranza assoluta dei voti, e presentati in seguito al ricorso avanzato presso il Tribunale di giustizia amministrativa contro il decreto di nomina a firma del Presidente del Consiglio provinciale da un altro aspirante alla carica, in cui si sosteneva che la scelta contravveniva al regolamento interno del Consiglio provinciale e che i titoli di altri candidati non erano stati fatti pervenire in tempo ai consiglieri.

Tutti i disegni di legge presentati contenevano tra l'altro nuove modalità di nomina della Difensora civica/del Difensore civico improntate alla trasparenza: bando pubblico, audizione in Consiglio provinciale e maggioranza dei due terzi.

Nel dicembre 2009 il Tribunale amministrativo ha annullato il decreto di nomina emesso dal Presidente del Consiglio provinciale e pertanto il Consiglio ha dovuto affrontare la questione relativa alle modalità da seguire per la nuova nomina della Difensora civica/del Difensore civico.

Poiché la Commissione legislativa competente era già impegnata nell'esame del nuovo disegno di legge, il Consiglio provinciale ha deciso di procedere alla nomina secondo le modalità ivi previste e **il 4 febbraio 2010 ha approvato la nuova legge sulla Difesa civica esprimendo una rara convergenza di vedute, con solo due astensioni e nessun voto contrario.**

La procedura prevista nella nuova legge per la nomina della Difensora civica/del Difensore civico è stata avviata a fine febbraio mediante pubblico bando sul Bollettino ufficiale della Regione, in modo da poter effettuare la nomina entro l'estate. Il ricorrente ha invece annunciato un giudizio di ottemperanza, ritenendo che la nomina debba avvenire secondo le modalità previste dalla legge previgente.

Passiamo ora alla nuova legge sulla Difesa civica. **La legge provinciale del 4 febbraio 2010, n. 3 "Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano"** ha riscontrato largo consenso in Consiglio provinciale anche perché risulta chiaramente strutturata e ben ponderata, valorizzando così l'istituzione.

Tra gli altri aspetti essa regola in modo preciso e trasparente la procedura di scelta e nomina della Difensora civica/del Difensore civico nonché la procedura per l'accertamento di eventuali incompatibilità. L'elezione avviene con maggioranza dei due terzi; la durata in carica viene sganciata da quella della legislatura del Consiglio provinciale e portata da cinque a sei anni. La sfera di competenza del Difensore civico è ampliata ed estesa ai concessionari di pubblici servizi della provincia e viene introdotto l'obbligo di presentare al Consiglio provinciale la relazione annuale sull'attività. Le decisioni in materia di personale diventano più flessibili, poiché gli enti per i quali la Difesa civica ha competenza possono mettere a disposizione personale proprio.

Uno sguardo al presente e al futuro

I motivi per cui un numero sempre maggiore di cittadini ha difficoltà a orientarsi nella pubblica amministrazione sono a mio avviso riconducibili **all'aumento di quelle fasce di popolazione che non sono più in grado di integrarsi e di stare al passo con una società competitiva e orientata al benessere come la nostra.**

Nell'anno di riferimento si è intensificata la tendenza degli ultimi anni, che ha portato sempre più persone appartenenti alle fasce socialmente deboli a rivolgersi alla Difesa civica al fine di verificare se esista per loro la possibilità di usufruire di una qualche forma di sostegno sociale, che si tratti di sussidi sociali, sussidi casa, agevolazioni per pendolari o sussidi allo studio.

Molte persone non esprimono soltanto insoddisfazione e preoccupazione per il loro standard di vita, ma nutrono timori concreti **per il loro futuro e la loro esistenza**, legati al rischio di ridursi in povertà a causa della disoccupazione, della malattia e della scarsità di reddito in vecchiaia.

Nell'anno di riferimento si è accentuata nella popolazione la **preoccupazione per la sicurezza del posto di lavoro**. Nonostante l'indice di disoccupazione in Alto Adige sia il più basso in Italia e secondo Eurostat ammonti al 2,4%, mentre già in Trentino raggiunge il 3,3%, molte persone temono per il loro posto di lavoro, e non a torto. Secondo le indicazioni dell'Osservatorio provinciale per il mercato del lavoro nel febbraio 2008 – quindi prima della crisi finanziaria – in Alto Adige si contavano circa 6.700 disoccupati registrati, e un anno più tardi il loro numero era salito a circa 8400. **Nel febbraio 2010 i disoccupati registrati erano 10.133, e più di 2300 persone lavoravano a orario ridotto.**

Questa evoluzione ha portato tra l'altro, nei primi mesi dell'anno di riferimento, a **una crescita esponenziale delle richieste di sussidio sociale**, aumentate di un terzo rispetto all'anno precedente. In tale contesto quindi va promosso ogni sforzo della politica volto ad assicurare l'occupazione.

La provincia di Bolzano dispone di una fitta rete di sostegno sociale che dovrebbe garantire alla cittadinanza una certa tranquillità. Essa comprende il sussidio sociale, il contributo per l'affitto, il sussidio casa, il sussidio di disoccupazione, l'indennità di mobilità, misure straordinarie in caso di disoccupazione dovuta alla crisi economica, la pensione sociale, la pensione di invalidità civile, l'assegno per il nucleo familiare erogato dalla Provincia, dalla Regione e dallo Stato. La mia impressione è che **il numero e la varietà degli interventi sociali creino nel cittadino una certa confusione**. La molteplicità di enti competenti per l'erogazione e la variabilità dei requisiti richiesti per poterne usufruire generano disorientamento tra la popolazione risultando praticamente incomprensibili. È difficile da capire anche il fatto che il godimento di una prestazione sociale implichi la riduzione di un altro beneficio. Ad esempio, come spiegare al cittadino che il percepimento dell'assegno per il nucleo familiare può comportare un aumento del canone di locazione dell'alloggio sociale tale che alla fine dell'assegno familiare resta ben poco?

Dai dati forniti dall'Istituto provinciale di Statistica (ASTAT), risalenti ormai all'anno 2003, emerge che in provincia di Bolzano il 15% delle famiglie (circa 27.000 nuclei) vive in condizioni di **povertà relativa**, vale a dire che più o meno 72.000 persone percepiscono un reddito inferiore alla media e sono da considerarsi a rischio povertà. Ciò non significa che soffrano la fame, ma sicuramente la loro situazione abitativa risulta problematica e spesso non sono in grado di pagare i conti, rischiando di essere sempre più emarginati dalla società.

Dal "Secondo rapporto sulla povertà e la ricchezza in Austria", pubblicato nel 2008, risulta che i soggetti colpiti dalla povertà sono disoccupati di lunga durata (45%), migranti (30%), genitori singoli (27%), pensionate sole (25%) e famiglie con numerosi figli a carico.

Anche nella provincia di Bolzano tali fasce sociali lottano per non scivolare nell'indigenza. Recentemente, ad esempio, si è discusso in particolare degli anziani, poiché secondo i dati rilevati dall'Istituto provinciale di Statistica (ASTAT) in provincia di Bolzano l'ammontare medio di una pensione è di 701 euro e il 70% delle persone anziane percepisce mensilmente una pensione pari a 620 euro. Le pensioni più basse non coprono nemmeno più il minimo vitale, calcolato in 588 euro.

I responsabili politici devono affrontare una sfida sempre più impegnativa per quanto riguarda la destinazione del denaro pubblico e risulta sempre più importante fissare regole eque per una gestione mirata delle prestazioni sociali. È necessario evitare che fra i singoli gruppi sociali - disoccupati, migranti, genitori singoli, pensionati, famiglie e disabili - si sviluppino dinamiche di contrapposizione.

Sarebbe auspicabile che l'attuale vasta e farragginosa offerta di prestazioni sociali possa in futuro essere sostituita con un'unica prestazione sociale minima dai contorni definiti e precisi. Penso ad esempio a una garanzia minima, come quella che l'Austria intende introdurre a partire dal prossimo settembre, secondo cui a tutti coloro che non sono in grado di assicurarsi il sostentamento con propri mezzi vengono riconosciuti circa 744 euro mensili, ovviamente sulla base di un sistema unitario per il calcolo del reddito e del patrimonio che consideri non solo il reddito, ma anche - oltre alla prima casa - tutti i valori patrimoniali e le proprietà immobiliari degli interessati.

Per gestire detta prestazione minima dovrebbe essere istituito un unico fondo alimentato dai finanziamenti della Provincia, della Regione e dello Stato destinati a finalità sociali.

In relazione all'**afflusso di immigrati extracomunitari** ho dovuto constatare che anche nel 2009 molte persone hanno espresso le loro rimostranze richiamandosi al luogo comune secondo cui "agli stranieri viene concesso tutto", mentre a loro "non è dato ricevere nulla". Persino cittadine e cittadini dimostratisi manifestamente privi dei requisiti per accedere a determinate prestazioni sociali dimostravano apertamente il loro scontento per il fatto che gli stranieri venivano aiutati con soldi pubblici.

Tuttavia, va anche detto che i cittadini extracomunitari dietro ogni imposizione da parte delle istituzioni tendono a vedere un'angheria inflitta a loro solo perché stranieri.

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 a fugare le paure. **Non dovrebbe subire ulteriori ritardi il varo della prevista legge sull'immigrazione, destinata a disciplinare diritti e doveri dei migranti.**

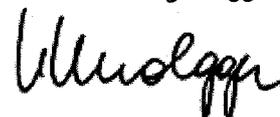
Nel 2009 si è avuta una serie di reclami connessi all'**inquinamento acustico**. La presenza di locali di intrattenimento, di strade trafficate e di linee ferroviarie nelle vicinanze delle zone residenziali viene percepita dalla popolazione come un fattore di disturbo intollerabile. Purtroppo la maggior 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 termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori dovrebbero attivarsi. **Sarebbe auspicabile che il Consiglio provinciale non procrastinasse l'approvazione di una nuova legge organica in materia di inquinamento acustico.**

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 al Vicepresidente del Consiglio provinciale, al Presidente della Provincia nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità.

Vorrei poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui straordinario impegno, supportato da competenza tecnica e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi menzionati nella presente relazione.

Bolzano, 31. marzo 2010

Dott.ssa Burgi Volgger



ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nel corso del 2009 **3.194** cittadine e cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica. Il numero dei casi rispetto all'anno precedente si è quindi consolidato.

Nei casi in cui i cittadini si rivolgono a noi per iscritto e nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi viene aperto un **fascicolo**. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha esaminato complessivamente 1.022 fascicoli, considerando sia le nuove pratiche che quelle rimaste aperte dall'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale, senza procedere all'apertura del fascicolo, sono **consulenze** registrate che si concludono con un colloquio, a volte anche di lunga durata. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento.

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 implica invece l'apertura di un fascicolo.

Tipi di contatto

Nel 48% dei casi le cittadine e i cittadini hanno preso un primo contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze. Nel 36% dei casi hanno invece preferito contattare **personalmente** me e il mio staff. Considerando il numero dei colloqui personali, che ammonta a 1147, risulta che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante. I **reclami presentati per iscritto** costituiscono il 16% del totale. Incontra poi un elevato gradimento la possibilità di presentare "**reclami online**" tramite il sito Internet. 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 personalmente. 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 rispettivamente 9 e 8,5 abitanti su mille. Seguono la Val Pusteria con 7 ricorrenti su mille abitanti, quindi il Burgraviato e la Val Venosta con il 5 per mille. Nella fascia intermedia si trovano i comprensori Alta Valle Isarco e Oltradige – Bassa Atesina con il 4,5 per mille. Il minor numero di reclami – 4 su 1000 abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel comprensorio Salto-Sciliar. **In tutto l'Alto Adige nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di oltre 6 abitanti su mille.**

Esito delle pratiche

Anche nel 2009 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 79% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nella metà di questi 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 contribuisca 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 18% 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 10% dei casi, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, non è stato possibile, per motivi a noi incomprensibili, dare soddisfazione ai ricorrenti.

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 non c'era motivo di portare avanti la questione, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

Il 3% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo è stato poi ritirato.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore d'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** sono state 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 140 mezze giornate suddivise come segue: 22 a Bressanone, Brunico e Merano, 6 a Vipiteno, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine, 6 a Egna, 11 presso l'Ospedale di Bolzano, 8 presso l'ospedale di Bressanone, 10 presso l'ospedale di Merano e altrettante presso quello di Brunico.

L'introduzione della possibilità di prendere appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi d'attesa. Il numero crescente di colloqui personali svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di avere un appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione (per le udienze v. allegato 2).

Nell'anno di riferimento insieme al mio staff ho avuto 30 **colloqui** personali con i rappresentanti delle autorità, organizzato 8 incontri tra le autorità competenti e i ricorrenti ed effettuato 4 **sopralluoghi**.

Staff e sede

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **4 posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale).

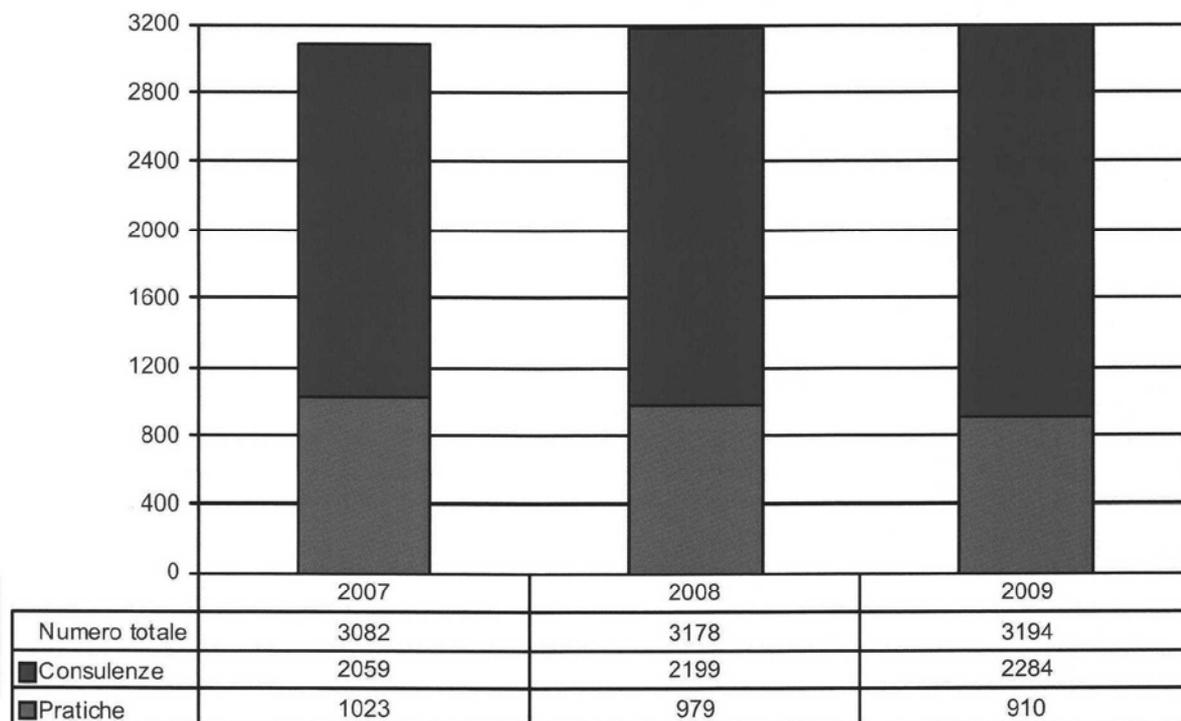
Nell'anno di riferimento si sono registrati dei cambiamenti per quanto riguarda l'organico dello staff di esperte. La dott.ssa Julia Dorfmann, risultata vincitrice del concorso pubblico per la magistratura, ha cessato il servizio alla fine di aprile. Il posto a tempo parziale al 50% liberatosi è stato occupato dalla dott.ssa Katja Stanzel, che ha usufruito del congedo straordinario per maternità. Per coprire tale periodo è stata pertanto assunta all'inizio di agosto la dott.ssa Elisabeth Parteli.

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 le operatrici 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 (per le collaboratrici della Difensora civica v. allegato 7).

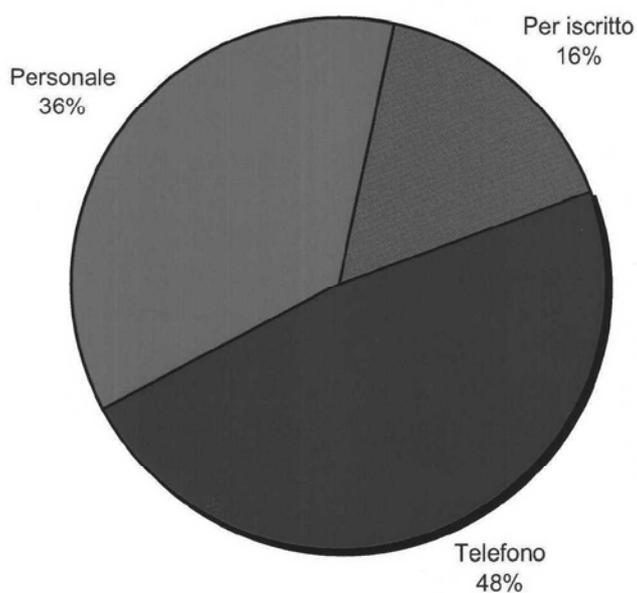
La collocazione e la dotazione dell'ufficio della Difesa civica sono rimaste invariate nell'anno di riferimento.

Statistiche

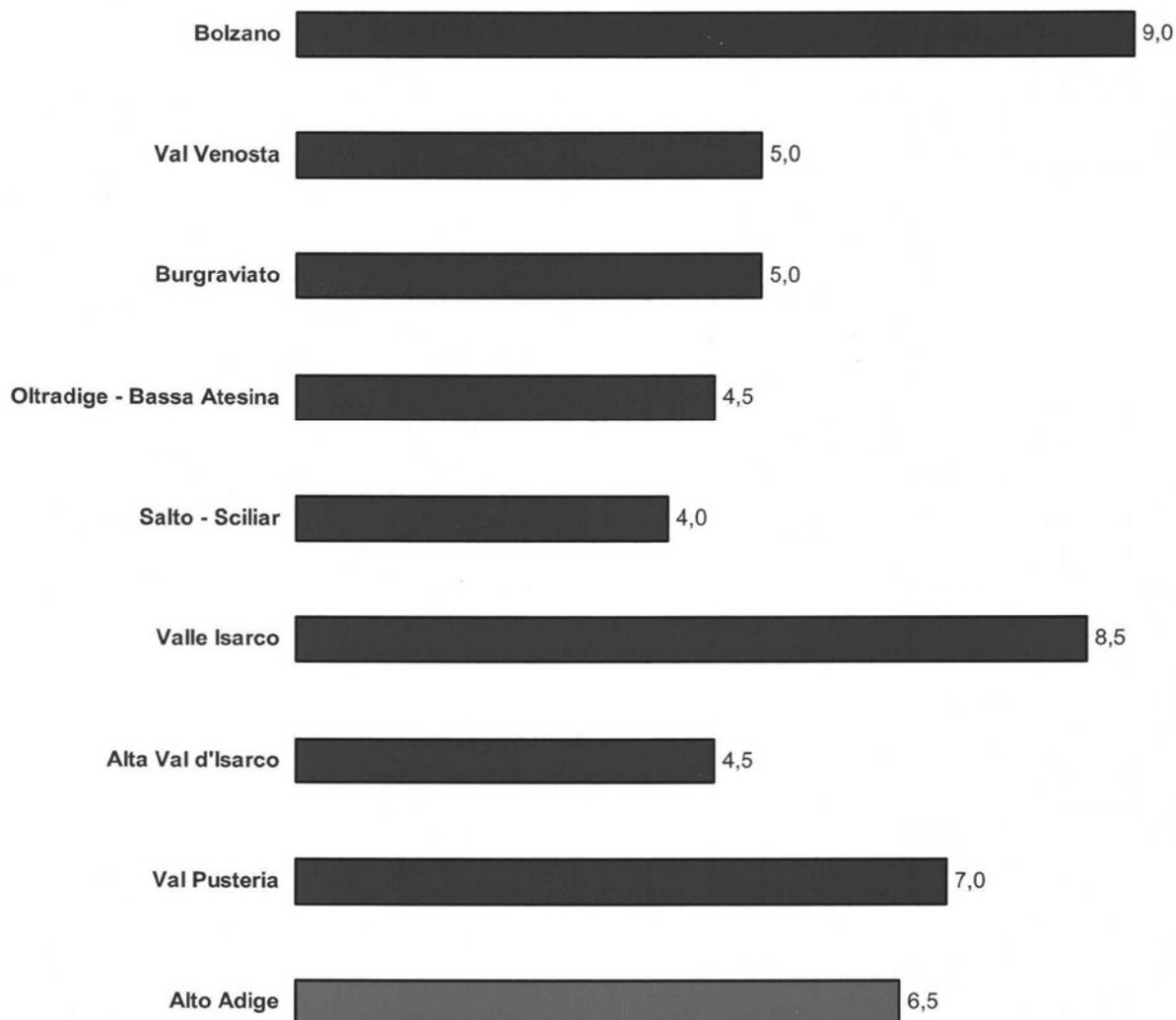
Comparazione dei nuovi casi



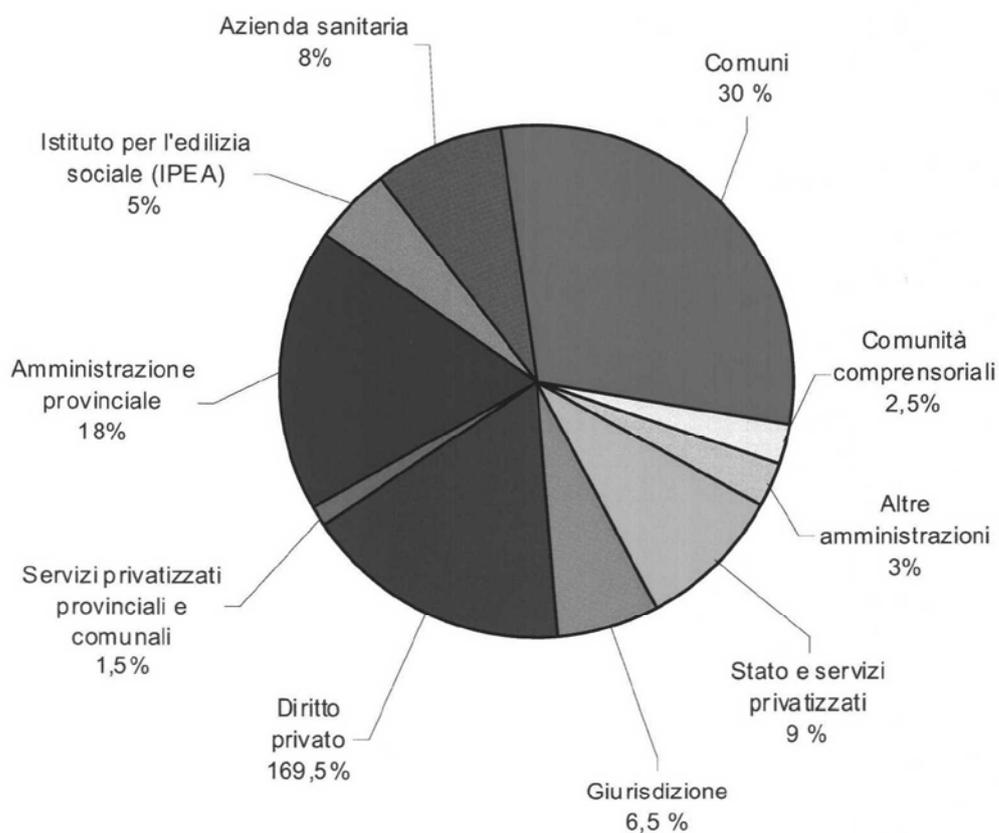
Tipo di contatto delle pratiche



Telefono	Personale	Per iscritto
1.530	1.147	517

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.

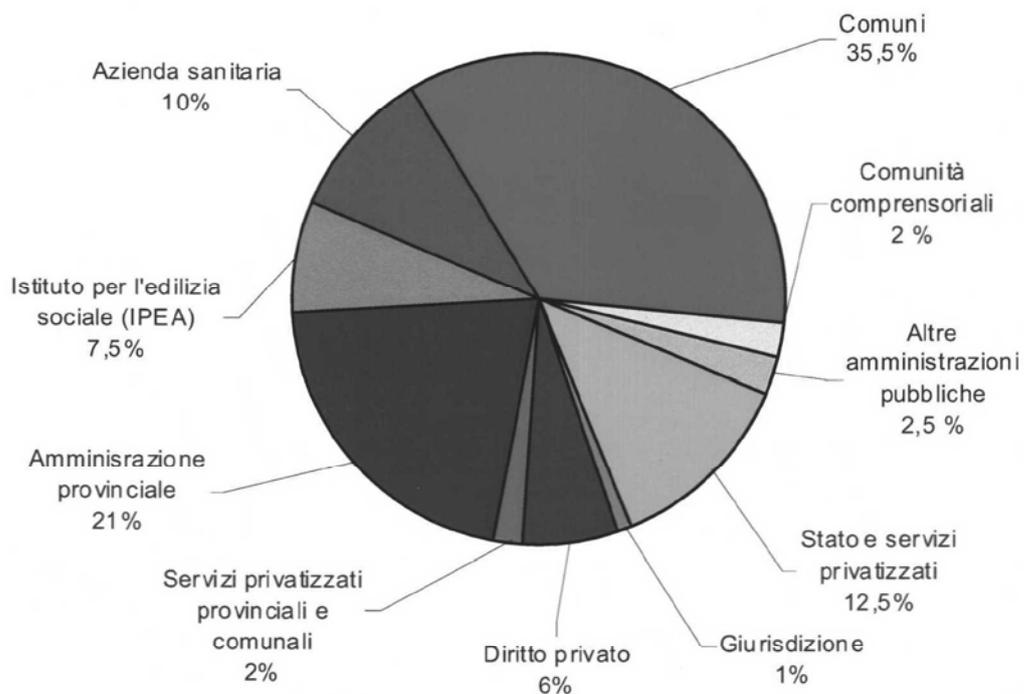
Classificazione dei casi trattati nel 2009 per ambito di intervento

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

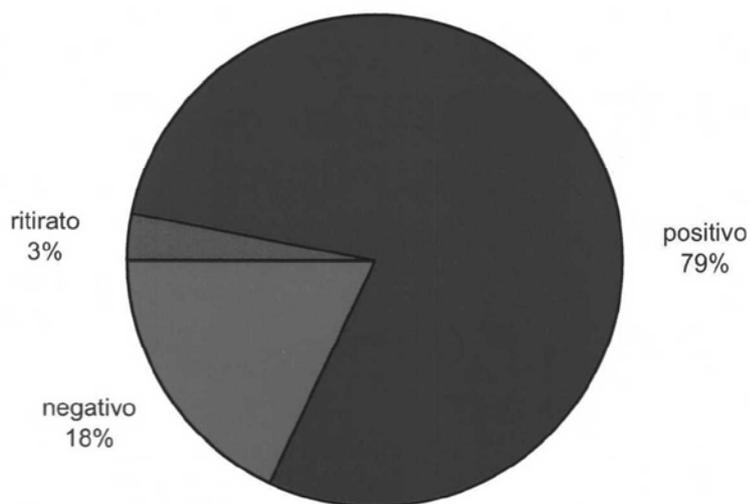
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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 2009 per ambito di intervento



Esito delle pratiche trattate nel 2009



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

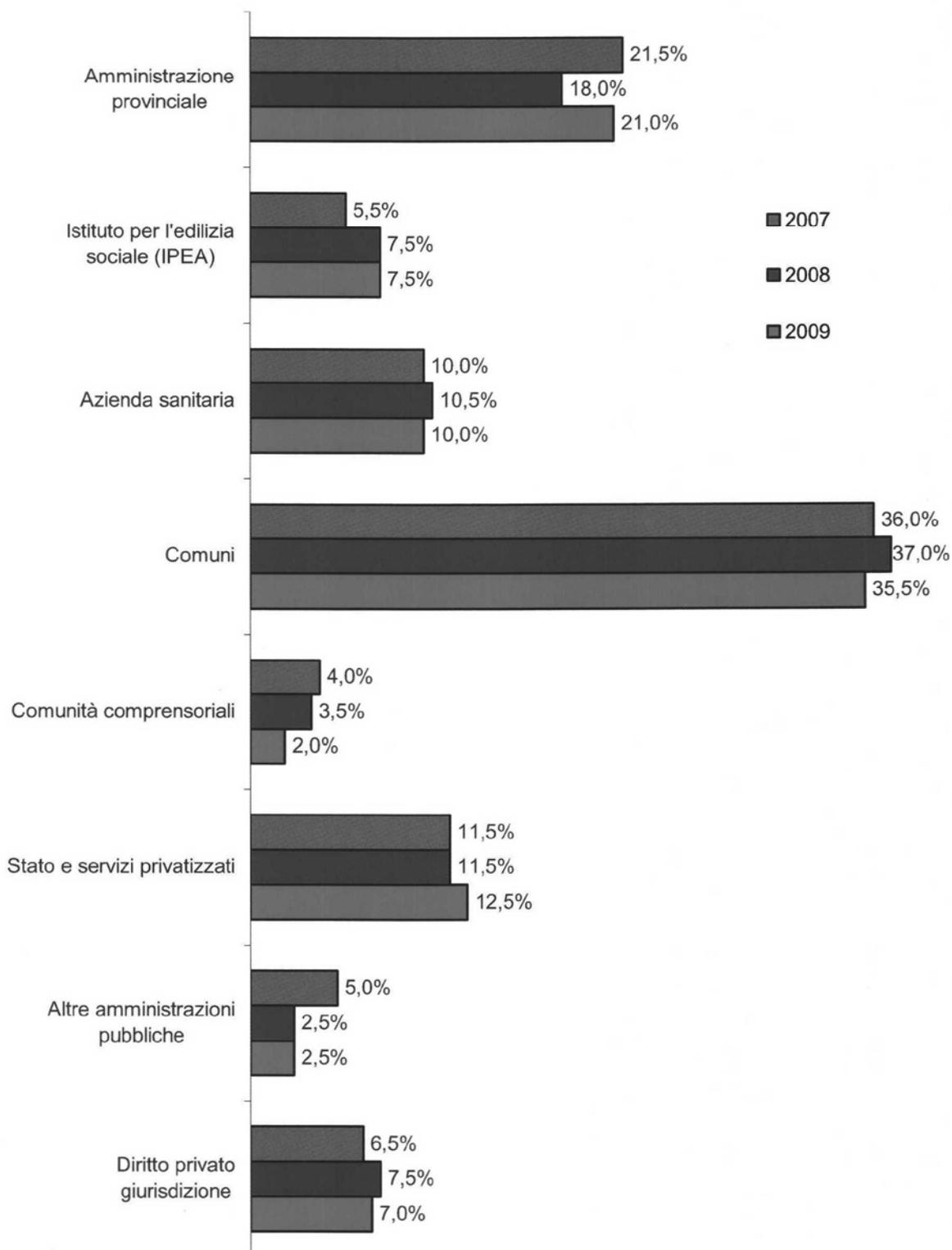


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

Amministrazione provinciale	2007	2008	2009
Direzione generale	6	6	6
Rip. 01 - Presidenza	2	4	2
Rip. 02 - Servizi centrali	2	-	1
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	1	2	-
Rip. 04 - Personale	23	15	5
Rip. 05 - Finanze e bilancio	9	5	5
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	6	7	5
Rip. 07 - Enti locali	2	-	-
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (ASTAT)	1	-	-
Rip. 09 - Informatica	-	-	-
Rip. 10 - Infrastrutture	4	2	2
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	2	-	1
Rip. 12 - Servizio strade	3	1	4
Rip. 13 - Beni culturali	2	3	5
Rip. 14 - Cultura tedesca	1	1	-
Rip. 15 - Cultura italiana	2	1	-
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	21	17	15
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	5	4	1
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	2	-	-
Rip. 19 - Lavoro	5	4	8
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	6	3	5
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	1	1	2
Rip. 22 - Formaz. prof. agricola, forestale e di economia domestica	-	-	-
Rip. 23 - Sanità	9	8	3
Rip. 24 - Famiglia e politiche sociali	16	10	13
Rip. 25 - Edilizia abitativa	21	17	21
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	-	2	2
Rip. 27 - Urbanistica	1	1	2
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	1	4
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	6	4	5
Rip. 30 - Opere idrauliche	3	3	1
Rip. 31 - Agricoltura	6	2	6
Rip. 32 - Foreste	3	7	7
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	-	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperative	-	1	-
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	1	3	2
Rip. 36 - Turismo	-	-	2

XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

Amministrazione provinciale	2007	2008	2009
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	1	1	10
Rip. 38 - Mobilità	12	11	16
Rip. 39 - Affari comunitari	-	-	2
Rip. 40 - Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	17	10	19
Università	9	9	2
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	7	1	1
Rip. 42 - Musei	-	-	-
Totale	221	167	185

Istituto per l'edilizia sociale IPES	2007	2008	2009
Totale	56	60	68

Azienda sanitaria	2007	2008	2009
Reclami dei pazienti di carattere generale	68	65	62
Supposti errori medici	32	40	31
Totale	100	105	93

Comuni	2007	2008	2009
Comune di Bolzano	62	51	44
Comune di Merano	36	33	13
Comune di Bressanone	16	17	13
Comune di Brunico	8	14	8
Comuni restanti	244	255	248
Totale	366	370	326

Comunità comprensoriali	2007	2008	2009
Totale	40	34	18

Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	2007	2008	2009
Totale	50	48	42

Stato e servizi privatizzati	2007	2008	2009
Totale	116	117	114

TEMI CENTRALI NELL'AMBITO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione provinciale

In generale i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'Amministrazione provinciale danno molta importanza alla collaborazione con la Difesa civica. Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'Amministrazione provinciale è leggermente aumentato, tuttavia la collaborazione con gli uffici provinciali si sviluppa complessivamente in modo costruttivo e informale. Il personale è molto disponibile a fornire informazioni e ad accogliere proposte atte a risolvere i problemi segnalati. Va detto anzi che nel 2009 la Provincia ha fatto tesoro di vari suggerimenti avanzati dalla Difesa civica rendendo più efficace l'azione informativa del proprio sito internet.

Un esempio del proficuo rapporto di collaborazione con l'Amministrazione provinciale a favore del cittadino è costituito dal seguente caso:

Caso 486/2009

I fatti

Un cittadino che aveva richiesto presso il Libro fondiario un estratto tavolare si era accorto con suo sommo stupore che il documento rilasciatogli era intestato non a lui bensì ad una sua cugina. Si era pertanto rivolto ai funzionari del Libro fondiario, i quali inizialmente gli avevano assicurato che si sarebbe provveduto a rettificare l'errore. Successivamente tuttavia il Libro fondiario gli comunicò che purtroppo la rettifica non era più possibile e che a quel punto l'unico modo per risolvere il problema era quello di recarsi da un notaio, davanti al quale la cugina avrebbe dovuto dichiarare che l'estratto tavolare era sbagliato e che il legittimo proprietario del terreno non era lei bensì suo cugino. Ma quando il cittadino si è visto recapitare dal notaio, per tale dichiarazione, una parcella di 505 euro ha deciso di rivolgersi alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è messa in contatto con la Ripartizione Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano chiedendo di riesaminare il caso. I responsabili hanno convenuto sul fatto che le conseguenze di un errore commesso dall'ufficio non dovessero ricadere sul cittadino e si sono attivati per trovare una soluzione equa al problema. Il direttore della ripartizione si è prodigato personalmente sia per ottenere che l'errore venisse rettificato d'ufficio sia per garantire che al cittadino fosse rimborsato il danno subito ovvero la spesa sostenuta per la parcella del notaio.

Per le questioni che coinvolgono le Amministrazioni comunali abbiamo potuto contare sempre più sul **supporto di consulenza** fornitoci da determinati uffici dell'Amministrazione provinciale. Si sono rivelati assai preziosi per l'attività della Difesa civica i pareri legali forniti dall'*Ufficio Vigilanza* e dall'*Ufficio Affari legali dell'urbanistica*, le consulenze dell'*Ufficio Espropri*, le stime dell'*Ufficio Estimo* nonché i pareri dell'*Ufficio Gestione risorse idriche*. Anche l'*Agenzia provinciale per l'ambiente* si è sempre resa disponibile a verificare le situazioni critiche segnalate nei diversi settori di sua competenza (tutela delle risorse idriche, gestione dei rifiuti, aria, rumore ecc.).

I reclami e le istanze presentati dalle cittadine e dai cittadini rispecchiano le loro ansie e preoccupazioni rispetto agli ambiti dello studio, del lavoro e della casa.

Diritto allo studio

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, Università e Ricerca scientifica** si è registrato un aumento dei casi che riguardano l'Ufficio provinciale per il diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica. Questo fenomeno è riconducibile sicuramente anche al fatto

che in un momento di incertezza economica come quello in cui viviamo le borse di studio diventano un aiuto sempre più importante.

Nella maggior parte dei casi all'origine del reclamo vi era la *richiesta di restituzione parziale o totale dell'importo della borsa di studio* a seguito di errori nella compilazione della domanda. Alcuni studenti affermavano di aver compilato la domanda con estrema scrupolosità, ma di non aver ricevuto supporto alcuno dall'ufficio competente e anzi di aver ottenuto risposte incomplete o non corrette quando avevano telefonato per chiedere maggiori informazioni.

In questa sede mi preme sottolineare che i funzionari e i collaboratori preposti a questo servizio non rimarcano mai abbastanza, soprattutto nelle consulenze telefoniche, l'importanza di compilare in maniera scrupolosa e accurata le domande, facendo presente quanto gravi possono essere le conseguenze in caso di dichiarazioni non veritiere. In caso di dubbi gli studenti dovrebbero rivolgersi anche all'Associazione studentesca e studenti universitari sudtirolesi, in grado di fornire loro una consulenza qualificata.

Per quanto concerne invece il *diniogo dei sussidi allo studio*, in alcuni casi la Difesa civica è riuscita in collaborazione con la direttrice dell'ufficio, interlocutrice corretta e competente, a far ottenere l'ambita borsa di studio previa domanda di rettifica dei dati precedentemente forniti.

La popolazione continua a percepire come sostanzialmente inaccettabile sotto il profilo sociale la **tassazione dei sussidi allo studio**. Da un punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo e quindi chi fruisce di sussidi allo studio e abbia un reddito che nell'anno d'imposta in questione superi i 2.841,57 euro non può più essere considerato a carico della famiglia. In questo caso dunque i genitori non hanno più diritto alla detrazione per figli a carico in sede di dichiarazione dei redditi. Qui il problema fondamentale è dato ovviamente dalla legislazione tributaria italiana, che fissa in 2.841,57 euro il limite massimo di reddito sotto il quale una persona è considerata a carico e che da oltre 15 anni non ha provveduto ad elevare tale limite. Fino a quando sarà in vigore questa norma statale toccherà soprattutto ai patronati darne corretta ed esplicita informazione ai cittadini.

A tale proposito va ricordato l'impegno profuso dal direttore dell'Ufficio assistenza scolastica: grazie a una modifica del software per la gestione dei sussidi allo studio quest'anno è stato possibile, a differenza degli anni precedenti, liquidare agli aventi diritto non più due sussidi per due diversi anni scolastici, bensì un solo sussidio per anno solare, evitando in questo modo alle famiglie gli svantaggi fiscali derivanti dal precedente sistema.

Nel 2009 la Difesa civica e il presidente della Consulta Immigrati di Bolzano hanno ripetutamente sollevato il problema della **disparità di trattamento dei cittadini extracomunitari** in materia di sussidi allo studio a livello universitario. La normativa provinciale infatti non riservava alcun tipo di sovvenzione ai cittadini extracomunitari frequentanti un'università sita fuori dal territorio della provincia di Bolzano. Solo dopo che una cittadina canadese si è rivolta al giudice in seguito al *diniogo di un sussidio per un soggiorno di studio* viene ora direttamente applicata anche in provincia la direttiva 2003/109/CE, che sancisce per i cittadini extracomunitari in possesso di un permesso di soggiorno a lungo termine il principio fondamentale della parità di trattamento nell'ambito della formazione universitaria.

Scuola

Per quanto riguarda il **settore delle scuole in generale, comprese quelle professionali**, anche nell'anno trascorso la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione degli uffici provinciali competenti. Il numero dei procedimenti è rimasto invariato, e non pochi casi si sono potuti risolvere in maniera del tutto informale tramite semplici colloqui e senza bisogno di aprire procedimenti *ad hoc*.

Le questioni e i reclami presentati dai docenti hanno riguardato prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro. Le questioni esposte da genitori e studenti, invece, hanno riguardato la regolarità degli esami finali nonché la legittimità di determinate misure educative.

Anche i dirigenti scolastici hanno fatto del loro meglio per trovare un'adeguata soluzione ai singoli casi. Riportiamo a titolo di esempio il caso del dirigente di una scuola professionale provinciale che in stretta

collaborazione con la Difesa civica e con encomiabile impegno personale è riuscito a migliorare i rapporti assai tesi con uno studente, consentendo a quest'ultimo di continuare il proprio iter scolastico.

Caso 510/2009

I fatti

Uno studente di una scuola professionale provinciale, che aveva frequentato nel precedente anno scolastico la terza classe, aveva riportato votazioni negative in alcune materie e pertanto non era stato ammesso alla classe successiva. La scuola poi gli aveva comunicato che in futuro non avrebbe più potuto frequentare l'istituto: ciò significava di fatto la fine del suo percorso scolastico e formativo, poiché per motivi familiari ed economici al giovane era preclusa la possibilità di iniziare qualsiasi altro iter di formazione professionale.

Intervento della Difesa civica e esito

La Difesa civica si è immediatamente messa in contatto con la Ripartizione Formazione professionale della Provincia autonoma di Bolzano e con il dirigente della scuola in questione. Dagli incontri è emerso trattarsi nel caso specifico di un alunno maggiorenne "problematico". Il suo comportamento, il suo atteggiamento verso il lavoro nonché vari episodi accaduti durante l'anno scolastico avevano indotto la scuola a sospenderlo dalle lezioni per un mese. Per questo motivo il corpo insegnante nutriva delle riserve sull'opportunità di accettare una nuova domanda di iscrizione. Tuttavia il dirigente ha prospettato allo studente la possibilità di proseguire e concludere il proprio percorso formativo accogliendone la domanda di iscrizione se questi avesse svolto durante l'estate un periodo di tirocinio presso un'azienda dimostrando un costante e proficuo impegno, documentato da una specifica e dettagliata scheda valutativa redatta dal datore di lavoro. Nel caso in cui non fosse stato possibile trovare un posto da tirocinante la scuola avrebbe considerato altrettanto valida allo scopo un'esperienza lavorativa, anche a titolo gratuito, di almeno un mese in un ambiente di lavoro idoneo e con valutazione finale positiva.

Lo studente ha scelto autonomamente di lavorare per un mese senza remunerazione presso un maso. Il datore di lavoro ha valutato molto positivamente il servizio prestato dal ragazzo, il quale ha così potuto, pur con qualche settimana di ritardo, riprendere a frequentare la scuola.

Un tema assai importante nell'anno cui ci riferiamo è dato da quella che viene ritenuta un'insufficiente disponibilità da parte degli insegnanti nei confronti dei **bambini con sindrome da deficit di attenzione e iperattività, disturbi specifici di apprendimento e difficoltà di apprendimento in generale**. Non pochi genitori lamentano che i bambini con difficoltà di apprendimento vengono etichettati dagli insegnanti come alunni pigri e viziati e che la sindrome da deficit di attenzione e iperattività è considerata il frutto della fantasia di madri isteriche. Grazie all'aiuto del sovrintendente e del dirigente scolastico competente in un caso specifico è stato possibile garantire ad un alunno con diagnosi funzionale l'insegnamento differenziato nonostante l'intervento fosse osteggiato da un'insegnante forte di una lunga anzianità di servizio. Da quel momento, secondo quanto riferito dalla madre, andare a scuola ha smesso di essere una pena, il rendimento scolastico è migliorato e ora il bambino risulta ben inserito nella classe e mostra di avere un buon livello di autostima. Certamente questo settore richiede ai responsabili della scuola un forte impegno: il tema dei problemi di apprendimento dovrebbe essere maggiormente approfondito nei corsi di aggiornamento per insegnanti e in particolar modo nel percorso formativo per gli insegnanti di sostegno.

Abbiamo indirizzato i genitori che lamentavano situazioni di **bullismo e di violenza** nella scuola ai consulenti scolastici e ai mediatori del Servizio di supporto e consulenza. In parte è stata accolta la raccomandazione della Difensora civica di dare più risalto a tale servizio sul sito internet mettendone in rilievo la specifica competenza ed esperienza.

I **criteri di ammissione per l'iscrizione alle scuole dell'infanzia** del Comune di Bolzano sono stati modificati con soddisfazione dei genitori interessati. Ora risultano infatti avere la precedenza quei bambini che hanno fratellini o sorelline già frequentanti la scuola materna nella quale chiedono di essere accolti: in tale modo si garantisce che i figli di una stessa famiglia possano frequentare la stessa scuola materna.

Pubblico impiego

Nel 2009 è sensibilmente diminuito il numero dei reclami scritti di competenza della **Ripartizione Personale**. A seguito di un accordo tra il dirigente della ripartizione e la Difensora civica è stata individuata un'unica referente competente per tutti gli interventi della Difesa civica, con la quale si è instaurato ormai da anni un valido rapporto di collaborazione. La gran parte dei quesiti e dei reclami si è potuta chiarire in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail, senza bisogno di aprire specifici procedimenti. Nei periodi di crisi economica l'impiego pubblico viene considerato un traguardo molto ambito: la mia impressione è che molti dipendenti provinciali riconoscano e apprezzino sempre più la sicurezza e i vantaggi che la pubblica amministrazione offre loro rispetto all'impiego nel privato.

Casa

Nella sfera di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e il rigetto delle domande di contributo.

La maggior parte dei casi che riguardavano l'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata avevano come oggetto la **revoca dell'agevolazione**. Spesso le questioni sollevate non vertevano sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo.

L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata e il Comitato per l'edilizia residenziale tengono conto nell'ambito del possibile anche dei problemi personali dei richiedenti e mostrano comprensione e flessibilità nei confronti dei casi socialmente più critici. Un caso in particolare riguardava una signora che si era rivolta alla Difesa civica perché la domanda di agevolazione edilizia che aveva inoltrato era stata riusata con la motivazione che l'anno precedente aveva lavorato meno di 120 giorni. La signora ci ha informati che nei precedenti 30 anni aveva avuto un'occupazione stabile; negli ultimi anni però il marito si era gravemente ammalato di cancro e per poterlo assistere essa aveva usufruito del congedo non retribuito, non pensando assolutamente che una tale decisione avrebbe poi influito sull'esito della sua domanda di agevolazione. Le abbiamo consigliato di presentare ricorso contro il diniego illustrando nel dettaglio la sua situazione e allegando idonea documentazione. Il ricorso è stato accolto e l'agevolazione le è stata concessa.

La **novità introdotta nell'Ordinamento dell'edilizia agevolata** che prevede che il reddito complessivo delle giovani coppie venga computato per metà, così da garantire un'agevolazione di importo maggiore, ha prodotto il suo effetto e il numero delle richieste è sensibilmente aumentato.

Per quanto riguarda i "finti nuclei monoparentali" in cui accanto al genitore è presente un partner, spesso già proprietario di idoneo alloggio, dai controlli effettuati dall'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata è emerso che alcune donne nella domanda di agevolazione edilizia avevano dichiarato di non avere un partner, mentre nella domanda per l'assegnazione dell'assegnazione provinciale e regionale al nucleo familiare avevano dichiarato di avere un convivente stabile.

Come negli anni scorsi anche quest'anno si sono rivolti a noi alcuni beneficiari di agevolazioni edilizie venutisi a trovare in **difficoltà finanziarie**. La mia impressione è che i cittadini tendano a essere molto indebitati poiché si accollano mutui eccessivi.

Non è ancora chiaro se nell'attuale difficile situazione economica il **modello della "casa in leasing"** previsto dalla riforma dell'edilizia abitativa sia valido o meno. Da calcoli effettuati dalle ACLI/KVW emerge che fino alla quinta fascia di reddito detto modello può essere vantaggioso solo per alloggi di piccole dimensioni. Per abitazioni più grandi occorre un reddito di quinta o sesta fascia. È comunque importante che i cittadini, prima di decidersi ad acquistare una "casa in leasing", si facciano attentamente consigliare da operatori specializzati.

Altri settori

Nell'ambito della **Ripartizione Famiglia e Politiche sociali** i reclami hanno avuto per oggetto i contributi e altre forme di assistenza finanziaria nonché le decisioni della Consulta provinciale per l'assistenza sociale.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e Bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2009 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che ha sede presso l'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 la percentuale di errore per quanto concerne il pagamento delle tasse automobilistiche. Anche la possibilità di avvalersi delle nuove forme di pagamento via internet o tramite bancomat ha avuto riscontri molto positivi.

Nel 2009 si è avuta una buona collaborazione sia con la **Ripartizione Foreste** che con la **Ripartizione Agricoltura**. Nella maggioranza dei 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 dei trasporti pubblici. I lunghi tempi di attesa necessari per ricevere da Roma il tagliando adesivo da applicare sulla patente causano forti proteste, principalmente nel periodo delle ferie estive. Una risposta all'insegna della massima efficienza è stata data dalla Ripartizione nel caso di seguito esposto:

Caso 381/2009

I fatti

Nell'estate di quest'anno, che è stata calda oltre la media, alcuni cittadini arrabbiati sono ricorsi alla Difesa civica lamentando che gli autobus della tratta Bolzano/Egna circolavano senza aria condizionata. L'uso di questi autobus nelle ore del mezzogiorno risultava particolarmente faticoso per gli anziani e per le persone con problemi di salute.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha subito provveduto a prendere contatto con il Dipartimento mobilità della Provincia ed ha accertato che soltanto gli autobus di questa linea circolavano senza impianto di condizionamento. Ha quindi fatto presente per iscritto il problema auspicando che venisse trovata una soluzione.

Nel giro di tre settimane è arrivata la risposta con la conferma che da quel momento in poi anche sulla tratta Bolzano/Egna tutti gli autobus della concessionaria SAD sarebbero stati dotati di aria condizionata.

L'incremento dei casi nel settore della **Ripartizione Acque pubbliche ed Energia** sta probabilmente ad indicare che il cittadino è sempre più consapevole del fatto che l'acqua rappresenta un bene prezioso. Per quanto attiene l'Ufficio gestione risorse idriche le questioni sollevate riguardano i diritti e le concessioni per l'utilizzo delle acque, quelle relative all'Ufficio risparmio energetico riguardano il diniego di contributi.

L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES

La collaborazione con i dipendenti dell'Istituto per l'edilizia sociale è improntata generalmente ad una grande professionalità e a un forte impegno sociale. La maggior parte dei quesiti e dei dubbi esposti dai cittadini in relazione all'attività dell'Istituto per l'edilizia sociale sono stati risolti telefonicamente.

I reclami dei cittadini in questo ambito spaziano dal chiedere come mai essi non abbiano (ancora) diritto ad un alloggio popolare pur trovandosi in condizioni economiche tutt'altro che buone, fino alle liti tra vicini.

Per quanto riguarda le questioni relative alle **graduatorie per l'assegnazione degli alloggi popolari**, abbiamo dovuto spesso spiegare agli interessati che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere un alloggio neppure nel prossimo futuro. Va sottolineato in proposito che le superfici per l'edilizia agevolata messe a disposizione dai Comuni sono del tutto insufficienti.

Una delibera del consiglio di amministrazione dell'IPES ha rappresentato nell'anno appena trascorso motivo di grande indignazione per alcune madri single: essa prevede infatti che ai fini del calcolo dell'affitto e del sussidio casa venga **presunto comunque il percepimento di un assegno alimentare mensile di 250 euro per ogni figlio**, anche quando tale somma in realtà non viene corrisposta. Il conteggio degli assegni alimentari non percepiti ha riguardato 500 inquiline di alloggi sociali e 500 casi di sussidio casa. Lo scopo di questa normativa, che i servizi sociali applicano dal 2006, era quello di mettere un freno ai presunti abusi.

Per una madre sola con due bambini un presunto reddito annuo aggiuntivo di 3000 Euro per figlio va a incidere naturalmente in modo sensibile sul canone di locazione e sul sussidio casa. Per questo una parte delle madri interessate si è rivolta al fondo per l'anticipazione dell'assegno di mantenimento rivendicando dai padri per vie legali il versamento degli alimenti, altre invece hanno chiesto all'IPES una deroga per gravi motivi. In un certo numero di casi l'IPES ha dato parere positivo alla richiesta di deroga, in altri ha chiesto di produrre prove oggettive sulla irreperibilità dei padri e ha respinto le richieste.

Ora la maggior parte dei ricorsi contro le domande respinte dall'IPES è giacente presso il Comitato per l'edilizia residenziale. Noi abbiamo documentato tutti i ricorsi trasmessi al nostro ufficio e ne seguiremo l'iter accanto alle cittadine fino alla decisione finale.

In generale abbiamo ricevuto una serie di reclami **sui tempi eccessivamente lunghi per la trattazione di istanze e ricorsi**. In alcuni casi i cittadini hanno dovuto aspettare quasi un anno per avere una risposta alla loro istanza. La richiesta di spiegazioni avanzata dalla Difesa Civica ha evidenziato come i ritardi nella trattazione di istanze e ricorsi fossero dovuti a carenze di personale.

Un numero crescente di inquilini che avevano perso il lavoro o avevano avuto minori guadagni hanno lamentato **problemi finanziari** in quanto il canone di locazione non viene adeguato subito alla nuova situazione economica, ma soltanto l'anno successivo.

Fondamentalmente ingiusto viene considerato il calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo. In questi casi viene ad essere determinante non tanto il reddito effettivamente conseguito, quanto il reddito astratto, cioè quello previsto dal contratto collettivo per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può in realtà essere molto più basso e di conseguenza il canone di locazione agevolato può non risultare più commisurato al reddito effettivo della famiglia.

Ho l'impressione che gli inquilini dell'IPES si rivolgano troppo tardi al Servizio gratuito di consulenza debitori della Caritas per poter rimettere nuovamente in sesto la loro situazione finanziaria in una prospettiva a lungo termine. Abbiamo avuto il caso di una madre di famiglia che ci ha chiamato disperata due giorni prima dello sfratto esecutivo, lamentando il fatto che il marito non voleva assolutamente riconoscere il problema e che i figli volevano portare all'attenzione dei media la questione dello sfratto, perché se l'IPES era l'Istituto per l'edilizia *sociale* non poteva certo privarli dell'alloggio *sociale*. Dall'esame del caso è risultato che l'IPES già da tre anni stava cercando di riscuotere l'affitto arretrato. Mobilitatosi dopo aver saputo da noi che nell'ultimo anno l'IPES aveva sfrattato 20 inquilini perché non avevano pagato il canone di locazione, all'ultimo momento il padre di famiglia è riuscito a procurarsi da amici e parenti metà della somma dovuta e ad evita-

re così in extremis lo sfratto esecutivo già fissato. Se poi la famiglia si sia messa in contatto con il Servizio di consulenza debitori per risolvere il problema a lungo termine, non mi è dato di sapere.

Il caso seguente mostra come gli inquilini IPES siano costretti a ponderare bene ogni singolo euro speso e quindi analizzino molto attentamente il computo annuale delle spese condominiali:

Caso 590 / 2009

I fatti

Un inquilino IPES si è presentato in evidente stato di agitazione nell'ufficio della Difesa Civica. Il suo problema era il seguente: nel computo annuale delle spese condominiali gli era stato addebitato il trasporto del suo bidone per i rifiuti organici da casa sua, che si trova in una stradina stretta, fin sulla strada principale da parte degli operatori del Servizio ambiente. L'inquilino però aveva sempre provveduto a spostare personalmente il proprio bidone per i rifiuti organici sulla strada e pertanto non era disposto a pagare questo servizio, per il quale si chiedeva un importo di 139 Euro.

Del resto egli non sapeva nemmeno di non essere tenuto a farlo, perché nessuno gli aveva mai chiesto se voleva avvalersi di questo servizio. Era convinto che non fosse possibile addebitargli tale spesa e si rifiutava pertanto di pagare il relativo importo, cosa di cui aveva provveduto ad informare anche il Centro servizi all'inquilinato. Anche l'IPES da parte sua era dello stesso parere ed aveva provveduto a disdire il contratto con il Servizio ambiente. Nonostante ciò l'inquilino aveva continuato a ricevere fatture e persino solleciti. La cosa era molto spiacevole per lui, ma comunque egli non aveva assolutamente intenzione di pagare l'importo richiesto.

Intervento della Difesa Civica ed esito

La Difesa Civica ha contattato l'Istituto per l'edilizia sociale pregandolo di esaminare la posizione di questo inquilino e di evitare ulteriori solleciti.

L'IPES ha comunicato di aver commissionato questo servizio per tutti gli inquilini, ma ha nel contempo riconosciuto la posizione dell'interessato confermando che lo stesso non aveva usufruito del servizio. Per motivi contabili l'inquilino ha dovuto versare l'importo arretrato, ma l'IPES ha poi provveduto immediatamente a riaccreditarglielo.

Come ogni anno si sono avuti reclami da parte di inquilini IPES relativi al comportamento dei coinquilini e ai **rapporti di vicinato**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. E' proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L' integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, che ne ha la competenza, ma si rivolgano alla Difesa Civica. In questi casi gli inquilini vengono indirizzati agli organi competenti (assemblea condominiale, amministratore) e in casi particolarmente gravi la situazione viene segnalata all'Istituto affinché intraprenda i necessari provvedimenti.

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 2009 si è avuta una valida collaborazione con i Comprensori sanitari di Brunico, Bressanone e Merano. Attraverso le udienze tenute mensilmente dalla collaboratrice da me incaricata per le questioni sanitarie negli ospedali è stato possibile approfondire i contatti con i pazienti e i medici.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica **93 reclami di pazienti**: di questi **62 erano reclami di carattere generale**, ossia di natura amministrativa. 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.

Anche nell'anno di riferimento sono state inoltrate istanze per **cambiare il medico di base**. La posizione dell'amministrazione è chiara: di norma i pazienti devono scegliere un medico del loro distretto sanitario di appartenenza. Nel caso in cui sussistano motivi fondati, i Comprensori sanitari sono pronti a riconoscere le motivazioni dei richiedenti e ad acconsentire alle loro richieste.

Esemplare, al proposito, il caso di un paziente del Comprensorio sanitario di Bressanone.

Caso 649/2009

I fatti

Il paziente richiese al Comprensorio sanitario di poter cambiare medico di base e di sceglierne un altro, appartenente ad un altro distretto, ma specializzato nello studio della patologia, della quale il paziente era sofferente. Il paziente non specificò tuttavia le motivazioni che lo inducevano alla richiesta, ma si limitò a formularla. Il Comprensorio, non conoscendo le motivazioni che avrebbero giustificato il cambiamento, si vide costretto a rigettare la domanda del paziente, il quale si rivolse allora alla Difesa civica

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si rivolse al Comprensorio sanitario ripetendo la richiesta del paziente, ma motivandola, questa volta, non solamente con i motivi di salute, ma con la documentazione medica necessaria, che attestava anche diversi interventi chirurgici subiti dal paziente e che richiedevano dei controlli accurati. La possibilità di poter ricorrere al medico in possesso proprio di quella specializzazione avrebbe contribuito a tranquillizzare di molto il paziente. Il medico aveva inoltre dato il suo assenso ad accogliere il nuovo paziente tra i suoi assistiti.

La Commissione deputata del Comprensorio valutò la richiesta del paziente alla luce della documentazione medica presentata e anche della disponibilità del medico ed accolse la richiesta, con grande soddisfazione del paziente.

Sempre per quanto riguarda le pratiche di carattere amministrativo è da rilevare l'ottima collaborazione del Comprensorio sanitario di Bressanone, anche per quanto riguarda il riconoscimento delle spese sostenute all'estero per prestazioni sanitarie.

Un tema particolarmente sentito nell'anno 2009 è stato quello del **riconoscimento del livello di assistenza alle persone non autosufficienti**. In particolare i famigliari di persone anziane, bisognose di assistenza, erano del parere che il livello di assistenza assegnato non fosse adeguato alle reali esigenze della persona. Si è trattato spesso di casi molto seri, in cui le persone soffrivano di gravi malattie. La Difesa civica ha esaminato ogni singolo caso con i collaboratori e i responsabili dei team di valutazione. È da dire che in base al sistema organizzativo di rilevazione del livello di assistenza, unito a grandi capacità umane degli operatori, è stato quasi sempre possibile motivare e spiegare la scelta effettuata. A fronte del fatto che si è trattato di riorganizzare completamente il sistema delle prestazioni in questo campo, la rapidità dell'esito ottenuto è rilevante.

Sono sempre attuali i reclami per **sanzioni che comportano il ritiro della patente di guida, o quelli relativi al rinnovo**. I reclami vanno da motivazioni di carattere generale – le norme sempre più severe del Codice della strada, i controlli stringenti effettuati in Provincia di Bolzano a differenza delle altre province sul territorio italiano – a quelle determinate dai casi particolari. Spesso, i controlli effettuati dalle Commissioni mediche, che si possono protrarre per periodi anche piuttosto lunghi sono sentiti come penalizzanti e creano incomprensione in chi vi si deve sottoporre. È da dire che in alcuni casi – in specie quelli dove si è rilevato l'uso di sostanze stupefacenti – oltre alle norme del Codice della strada le Commissioni mediche si attengono anche a dei protocolli, che vengono predisposti anche di concerto con le Commissioni mediche di altre province: i provvedimenti dei protocolli possono sembrare alle persone colpite da sanzioni particolarmente severi.

31 reclami hanno riguardato un presunto errore terapeutico. Queste pratiche 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.

Oltre all'intervento della Difesa civica è possibile giungere ad una soluzione extragiudiziale delle controversie, ricorrendo alla **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, che nel 2009 ha registrato 28 nuove segnalazioni di casi. La Commissione si occupa esclusivamente di questioni attinenti in senso stretto la responsabilità civile dei medici. Nell'anno di riferimento della relazione abbiamo trasmesso alla Commissione conciliativa molti casi che hanno riguardato il Comprensorio sanitario di Bolzano e sempre laddove era necessaria una trattazione veloce o laddove la persona interessata lo ha espressamente richiesto. La collaborazione con la Commissione conciliativa è valida.

Tra i **Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico** e la Difesa civica la collaborazione è molto buona. Si è già accennato al settore amministrativo del Comprensorio sanitario di Bressanone: la collaborazione con questo settore e con i vari dirigenti e funzionari è stata esemplare nella ricerca di una soluzione ai problemi presentati e alle richieste delle persone che si erano rivolte alla Difesa civica. La medesima buona collaborazione è stata riscontrata anche con i Comprensori sanitari di Merano – in specie con il settore amministrativo, ma anche con i singoli Reparti - e di Brunico.

Una nota a parte merita il Comprensorio sanitario di Bolzano. Si è già accennato al fatto che questo Comprensorio – a causa, probabilmente, della sua dimensione e struttura, maggiori rispetto agli altri Comprensori sanitari provinciali – non offre, **nel suo insieme**, una collaborazione sufficiente. Taluni servizi, Reparti e funzionari si distinguono per efficienza e solerzia e ogni volta che la Difesa civica è ricorso direttamente al loro ausilio il risultato è stato garantito: è il caso della dott.ssa Monica Tesini della Ripartizione prestazione, dell'ing. Marco Bernardo della Ripartizione tecnica- patrimoniale, del dottor Piergiorgio Tubaro della Direzione medica. Va menzionato anche il Primario del Reparto di ortopedia, dott. Michael Memminger, che si è adoperato per trovare una soluzione ad un problema lamentato da un paziente e risalente ormai a diversi anni or sono. Anche il Servizio di medicina legale, quando interpellato direttamente dalla Difesa civica, è sempre molto puntuale e preciso nelle sue risposte.

Con l'eccezione, quindi, di singoli servizi, nel complesso però la collaborazione con il Comprensorio sanitario di Bolzano è carente. Non appena la Difesa civica inoltra un reclamo, richiedendo, come di prassi, in primo luogo, una presa di posizione ai quesiti del paziente, si manifestano le prime difficoltà: le prese di posizione che entrano **specificamente** nel merito di presunti errori medici o di trattamenti medici – viene detto – non vengono fornite, in quanto solamente l'assicurazione del Comprensorio sarebbe autorizzata a fornire spiegazioni – in vista di un'eventuale determinazione di responsabilità. Il Comprensorio fornisce solamente una risposta conclusiva. I reclami su presunti errori medici vengono vagliati da diversi Reparti e Uffici. Alcuni casi segnalati dalla Difesa civica hanno dovuto attendere ben oltre un anno per giungere ad una definizione. La Difesa civica sollecita regolarmente una risposta, anche per conoscere lo stato delle pratiche e informare così le persone che si rivolgono a noi: spesso è difficile giungere ad una risposta. A causa di questi motivi la collaborazione con il Comprensorio è stata a volte faticosa. Il caso seguente può esemplificare quanto detto:

Caso707/2008

I fatti

Contemporaneamente alla nascita del secondo figlio si appurò che il gruppo sanguigno della madre era stato determinato in modo sbagliato già contestualmente alla prima gravidanza. Non era cioè B positivo bensì B negativo. Ciò aveva comportato l'insorgenza di complicanze al momento della nascita del secondo figlio, che, infatti, aveva dovuto essere ricoverato per alcune settimane al fine di stabilizzare i valori ematici. Inoltre erano state sconsigliate alla madre ulteriori gravidanze. La Difesa civica segnalò il fatto al Comprensorio sanitario nel **settembre 2008**, richiedendo come di prassi la verifica del caso, la risposta in merito, nonché la segnalazione all'assicurazione.

Intervento della Difesa civica:

La Difesa civica chiese informazioni sullo stato della pratica nel **dicembre 2008**, nel **febbraio 2009**, nell'**aprile 2009** e, infine, non avendo avuto risposta, si rivolse al Direttore del Comprensorio, riassumendo le tappe del caso ed esponendo le proprie perplessità per le modalità di trattazione del caso. Chiese, inoltre, di conoscere i passi finora intrapresi. In **maggio** il Comprensorio comunicò telefonicamente che il caso era stato segnalato all'assicurazione. Nel **novembre 2009** venne comunicato telefonicamente alla Difesa civica che si erano concluse le verifiche mediche. La Difesa civica sta tutt'ora attendendo le conclusioni e la risposta conclusiva del Comprensorio.

Esito

A fronte della difficoltà di giungere a delle conclusioni in tempi accettabili e nonostante i numerosi solleciti, la Difesa civica si è vista costretta a chiudere la pratica.

Un capitolo a parte meritano le relazioni, sviluppatesi in questi anni, con le **assicurazioni** dei diversi Comprensori sanitari. Si è già detto anche nelle relazioni annuali passate che 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. È da dire che le assicurazioni non rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica, ma hanno sempre dimostrato spirito di collaborazione. Negli anni, tuttavia, la collaborazione è stata fluttuante: se è indubbio che talune assicurazioni sono sollecite nella definizione delle pratiche (è il caso, questo, dell'assicurazione Assiconsult) è altrettanto fuori di dubbio che, a volte, invece, la definizione delle pratiche si trascina in tempi così lunghi, da risultare difficilmente comprensibili, sia alle persone interessate, che attendono la definizione della pratica, sia alla Difesa civica. Sarebbe veramente auspicabile una razionalizzazione dei tempi di trattazione delle pratiche.

Ai sensi del comma 4, articolo 2 della legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, la Difensora civica ha la facoltà di richiedere dei pareri sui casi trattati. Per il settore della sanità nell'anno di riferimento sono stati **richiesti 5 pareri medico-legali per un totale di spesa complessivo di 4.120,00 euro. L'importo complessivo degli indennizzi ottenuti dalla Difesa civica nel 2009 è stato di 71.969,00 euro, compresi tra somme che vanno dai 3.500,00 ai 19.500,00 euro.**

Anche nel 2009 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari**. La Dirigenza dell'Azienda sanitaria si è dimostrata sempre molto disponibile ad ascoltare le istanze e i reclami presentati, e a ricercare un possibile chiarimento, anche attraverso il colloquio con gli interessati. Là dove è possibile la Difesa civica promuove la comunicazione tra il medico e il paziente. Si tratta senza dubbio di un primo passo per dissipare i punti non chiariti e dubbi dei pazienti. È stato questo il caso di un giovane paziente che aveva lamentato dei disturbi alla spalla.

Caso 298/2009

Il fatto

Un ragazzo soffre da alcuni giorni di dolori alla spalla e al fianco e si reca quindi al Pronto soccorso. Poiché circa una settimana prima era caduto con lo snowboard i dolori vengono messi in relazione alla caduta sulla neve: il medico esamina il braccio e la spalla, fa eseguire alcuni movimenti, che vengono fatti senza dolore e dimette il paziente, accertando alcune contusioni. Purtroppo i dolori non cessano, si protraggono per alcuni giorni, fino a quando, in occasione di un'escursione in montagna il ragazzo sviene. Portato d'urgenza in ospedale viene diagnosticato un problema polmonare piuttosto serio: viene sottoposto ad un intervento chirurgico urgente di drenaggio e il suo ricovero in ospedale si protrae per un mese. I genitori si chiedono come sia possibile che i dolori che il figlio accusava non siano stati messi in relazione ai problemi polmonari. Nella sua risposta il Comprensorio sanitario ha messo in evidenza, come il fatto che il ragazzo fosse caduto con lo snowboard proprio in concomitanza con l'insorgere dei dolori abbia fatto pensare ad una relazione naturale tra i due fatti: anche il ragazzo e i famigliari, del resto, inizialmente ne erano convinti.

Intervento della Difesa civica:

Il paziente ed i genitori nutrivano comunque dei forti dubbi sulle modalità di intervento dei medici del Pronto soccorso, nel quale il ragazzo si era recato inizialmente: si chiedevano, infatti, perché non era stato auscultato, e perché non era stata fatta una radiografia.

A questo punto la Difesa civica ha proposto di discutere il caso, insieme a tutti i dubbi ancora esistenti, in un colloquio con il medico che visitò il paziente al Pronto soccorso. Venne organizzato un colloquio, al quale presero parte anche il Primario di ortopedia, il dirigente medico e l'incaricata per le questioni della sanità della Difesa civica.

Esito

Nel corso del colloquio si ebbe modo di spiegare ampiamente il fatto, insieme al concorso di diversi fattori che purtroppo sviarono la diagnosi esatta. I traumi da caduta per la diagnosi di eventuali fratture vengono trattati in modo ben preciso: in questo caso il ragazzo poteva muovere il braccio in ogni direzione, tanto da far escludere fratture. Non è usuale, peraltro, che un ortopedico ausculti il paziente: non ce ne sarebbe ragione in presenza di una caduta. Nel colloquio venne messo in evidenza il verificarsi di alcune coincidenze purtroppo molto sfavorevoli, come, ad esempio, l'insorgere dei sintomi di una malattia polmonare, proprio in concomitanza con la caduta con gli sci ed il dolore ad una spalla ed ad un braccio: ciò sviò senza dubbio la diagnosi, senza tuttavia colpa da parte del medico. Ai medici era molto dispiaciuto quanto accaduto anche per la giovane età del paziente, che fortunatamente si stava però rimettendo in fretta. Sia il paziente che i genitori compresero, infine, che la malattia polmonare era stata accompagnata da una serie di circostanze che ne avevano sviato e nascosto lo sviluppo. Alla fine furono sollevati per il chiarimento dei fatti, avendo anche avuto la possibilità di porre tutte le domande necessarie.

I Comuni

Nel 2009 siamo riusciti a convincere altri tre Comuni (Ora, Tesimo e Malles) a stipulare **una convenzione con la Difesa civica**, che quindi ora funge anche da Difesa civica comunale in 114 dei 116 Comuni della provincia (v. allegato 1).

Mancano ancora all'appello i Comuni di Laion e Tubre. Il Sindaco di Laion, non candidando più alle prossime elezioni comunali, ha ritenuto di lasciare la decisione al suo successore. Il primo cittadino di Tubre invece ha semplicemente ignorato le mie note.

In particolare, i reclami dei cittadini 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 la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma possono anche essere d'ostacolo, ad esempio quando si tratta di emanare atti amministrativi di rigetto di questa o quell'istanza, 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 quest'anno **sopralluoghi, colloqui personali in loco e colloqui di mediazione** si sono rivelati strumenti molto utili. 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.

Più o meno stabile risulta essere il numero dei casi che coinvolgono le amministrazioni comunali. Le principali rivendicazioni dei cittadini nei confronti dei Comuni ruotano intorno ai temi edilizia e casa, questioni anagrafiche, trasparenza, accesso agli atti e richieste di pagamento.

La maggior parte dei problemi segnalati dai cittadini nel rapporto con i Comuni hanno riguardato il **settore dell'edilizia**. In ambito urbanistico molti cittadini chiedono alla Difesa civica 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 sia giunto a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Le domande-tipo sono: Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Devo partecipare ai costi di realizzazione della strada di accesso all'area residenziale anche se si tratta di una strada pubblica? Cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? Il Comune in questo caso deve intervenire 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?"

Una corposa parte dei casi trattati nel 2009 riguarda presunti **abusi edilizi** dei vicini. Diverse sono le modalità con cui i Sindaci esercitano nel loro territorio di competenza la loro funzione di vigilare sull'attività edilizia e, in caso di abuso edilizio, la loro facoltà di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva. I Sindaci di alcuni Comuni intervengono con molta esitazione e chiudono entrambi gli occhi quando viene denunciato un abuso edilizio.

In alcuni casi in seguito al ricorso popolare previsto dall'articolo 105 della vigente legge urbanistica provinciale è stato accertato il sussistere di abuso edilizio, ma in nessun caso è stato riconosciuto l'interesse pubblico a disporre la demolizione dell'edificio.

In un unico caso il Sindaco si è attivato immediatamente bloccando i lavori di costruzione. Tuttavia il committente dopo un anno non ha ancora eseguito l'ordine di demolizione, sollevando continue nuove obiezioni, tant'è che il vicino, esasperato, sta meditando di rinunciare alla demolizione della terrazza abusiva in cambio di un indennizzo.

In questo settore 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 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 dal Comune la relativa decisione urbanistica e dall'altro nello spiegare al cittadino i limiti che caratterizzano le possibilità di intervento del Comune.

In un caso specifico, in occasione di un incontro tra i cittadini coinvolti in una lite e i responsabili del Comune, ho potuto spiegare molto chiaramente ai primi, in qualità di Difensora civica, che si trattava di una questione di diritto privato che esulava dalla competenza del Comune.

La nostra esperienza mostra che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto più accresce il proprio prestigio. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e uno 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 oggetto di critiche.

Anche nell'anno appena trascorso ci sono stati cittadini che lamentavano il fatto che il Comune avesse ripetutamente ruscato la domanda di concessione edilizia, adducendo tuttavia sempre motivazioni diverse: un modo di procedere percepito come un'angheria. Nel caso di seguito riportato il Comune ha chiesto degli oneri in via posticipata ai fini del rilascio del certificato di abitabilità.

Caso 583/2008

I fatti

Un cittadino aveva ormai quasi ultimato la costruzione della sua abitazione - per la quale aveva regolarmente chiesto e ottenuto la concessione edilizia da parte del Comune - quando di punto in bianco l'amministrazione comunale gli ha fatto presente che la casa si trovava in una zona pericolosa a causa della caduta di massi e che quindi era obbligato a far erigere un'apposita parete di protezione. Tale intervento costava circa 300.000 euro: un terzo dell'importo sarebbe andato a carico del proprietario della casa poiché il contributo pubblico non può superare il 70%. Il cittadino in questione non aveva preventivato una spesa aggiuntiva così considerevole. Nel caso in cui il proprietario si fosse rifiutato di procedere nel modo indicato, il Comune minacciava di non rilasciare la licenza di abitabilità. Ciò avrebbe comportato per il proprietario la perdita di tutto quanto investito fino a quel momento, l'impossibilità di andare ad abitare nel nuovo immobile nonché la rinuncia al sussidio provinciale che viene concesso solo previo rilascio del certificato di abitabilità. Il cittadino era a dir poco disperato. La situazione in cui si trovava era tale che prendere possesso della casa nuova avrebbe significato necessariamente la sua rovina economica.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è messa in contatto con l'Ufficio Protezione civile, con il geologo della Provincia e con i competenti uffici tecnici. Il Comune in questione ha confermato che la casa si trovava non dentro la zona a rischio, ma in prossimità della medesima.

Dopo aver consultato il Sindaco, la Difesa civica ha chiesto un parere legale all'Ufficio Affari legali dell'urbanistica, dal quale è emerso che non era lecito obbligare a posteriori il proprietario a erigere una parete di protezione. In considerazione soprattutto del fatto che la concessione edilizia non faceva alcun riferimento a un pericolo derivante dalla caduta massi, che la casa sarebbe sorta non propriamente in una zona a rischio ma solo nelle vicinanze di esse e infine che non si trattava di una costruzione ex novo.

Alla fine il Comune ha rilasciato la dichiarazione di abitabilità.

Un frequente motivo di reclamo è **la scarsa informazione e comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino**. I cittadini si sentono lesi nel loro diritto all'informazione ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Accade spesso che durante le ore di udienza si presentino persone a protestare irritate 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 nel circondario. Peraltro va dato atto che ormai molti Comuni pubblicano i progetti edilizi nel notiziario comunale, cosicché risulta più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nel rispettivo territorio. Assai apprezzata è anche la possibilità di ottenere informazioni rapide e aggiornate in materia urbanistica tramite e-mail e internet.

Molti dei reclami pervenuti concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. È emerso che proprio negli uffici tecnici comunali 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. Si sono avuti casi in cui il cittadino, pur dimostrando di avere un interesse personale e concreto

per accedere agli atti, si è visto negare la possibilità di prenderne visione con la scusa che si trattava di documenti interni. 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.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione dei progetti edilizi che li riguardano direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni della provincia di Bolzano, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti dell'agire dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. A questo proposito va comunque sottolineato che per legge l'accesso agli atti dovrebbe essere concesso senza difficoltà di sorta. Ma la soluzione migliore resta quella di coinvolgere nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo, una soluzione condivisa.

Le innovazioni introdotte dalla legge urbanistica provinciale soprattutto in riferimento alla perequazione urbanistica non si sono sempre dimostrate valide. La critica, più che dai cittadini, arriva dagli stessi funzionari, i quali lamentano che la legge non ha una struttura organica e manca di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Per la stipula di una convenzione urbanistica i cittadini devono essere assistiti da un legale, e non di rado capita che un cittadino si rivolga poi alla Difesa civica perché insoddisfatto di quest'ultimo. In questi casi non sempre è stato possibile individuare in modo chiaro l'interesse pubblico che dovrebbe costituire il presupposto della convenzione urbanistica.

Altro tema centrale nel 2009 è stato quello della **locazione degli alloggi di proprietà comunale**. Fino al 2009, conformemente a quanto previsto dall'Ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata, i Comuni hanno applicato il canone sociale. Tuttavia dopo che un Comune aveva dato in "locazione" un alloggio a una cittadina per un canone mensile di 800 euro e che la commissione per il sussidio casa aveva respinto la domanda di contributo presentata dalla donna, la situazione ha assunto contorni critici. Secondo un parere legale appositamente richiesto dal Consorzio dei Comuni: a) agli alloggi di proprietà comunale costruiti senza fondi provinciali non si applica il canone sociale; b) gli inquilini di alloggi comunali costruiti senza finanziamenti da parte della Provincia hanno sicuramente diritto al sussidio casa.

Sin dall'inizio la Ripartizione 25 - Edilizia abitativa ha respinto questa interpretazione e con l'entrata in vigore della legge provinciale n. 9/2008 tutti gli inquilini di alloggi comunali sono stati alla fine esclusi, in base al novellato articolo 91, dal beneficio del sussidio casa.

Che fare dunque? I Comuni non recedono dalla loro posizione e gli inquilini degli alloggi comunali non possono accedere al sussidio casa. Secondo i dati ASTAT relativi al censimento 2001 sono 1875 gli alloggi di proprietà comunale in provincia di Bolzano. Sarebbe da verificare quanti di questi sono stati costruiti senza finanziamento della Provincia. Resta il fatto che il legislatore dovrebbe eliminare quanto prima le contraddittorie testé evidenziate per garantire certezza del diritto soprattutto agli inquilini, che appartengono per lo più alle fasce sociali più vulnerabili.

A carattere esemplificativo riportiamo il conteggio riferito a un nucleo familiare con due figli: con un reddito da lavoro dipendente di 35.250 euro il reddito netto è di 14.060,70 euro e il canone sociale ammonta a 208,68 euro mensili. Per una superficie convenzionale di 100 m², grandezza considerata adatta per un nucleo familiare con due figli, il canone provinciale è di 660,00 euro mensili. Che cosa succede se i Comuni per gli alloggi di loro proprietà prevedono locazioni a canone libero?

L'anno appena trascorso ha visto ulteriormente rafforzarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: da una parte i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle **richieste di pagamento avanzate dai Comuni**, anche se si tratta di importi molto contenuti, dall'altra tuttavia i Comuni provvedono a riscuotere con sempre maggiore determinazione e senza riguardo le somme loro

dovute a vario titolo (fornitura di acqua ed energia, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, ICI ecc.).

Il seguente caso è indicativo della durezza con cui determinate amministrazioni comunali cercano di introitare i proventi derivanti dai loro diritti:

Caso 279/2009

I fatti

Una signora si è rivolta alla Difesa civica con la lettera di un avvocato che a nome del Comune la sollecitava a pagare le spese per il ricovero della madre in una casa di riposo. Ma non basta. Il legale la esortava inoltre a versare una parcella di 650 euro per il suo intervento. La signora era molto turbata e si sentiva vessata, in primo luogo poiché a lei risultava aver pagato sempre regolarmente quanto stabilito dalla Comunità comprensoriale per l'assistenza alla madre e in secondo luogo poiché il Comune prima d'ora non l'aveva mai contattata per iscritto in merito a tale questione.

È proprio necessario interpellare subito un legale, che poi devo anche pagare? – chiedeva la signora.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha chiesto un incontro con l'assessore comunale competente, il quale ha dovuto ammettere che la modalità seguita era assolutamente scorretta e non rispettosa delle esigenze del cittadino. Il Comune, pur avendo delle riserve rispetto all'importo che la signora, in considerazione dell'entità del suo patrimonio, doveva versare per la madre, alla fine ha accettato la quota calcolata dalla Comunità comprensoriale. Alla signora sono state rimesse le spese legali.

Un argomento di particolare rilievo nell'anno in esame è costituito dalle richieste di pagamento degli **oneri di urbanizzazione**. Accade talvolta che un cittadino giudichi illegittima una determinata richiesta di pagamento per il semplice fatto che l'amministrazione comunale non vuole motivare in modo comprensibile il proprio punto di vista. Se l'unica motivazione addotta è semplicemente "Bisogna pagare, punto e basta", risulta molto difficile per il cittadino esprimere un'altra opinione. Un caso specifico riguarda un gruppo di cittadini che si sono ritrovati in difficoltà economiche poiché gli oneri di urbanizzazione erano risultati due volte maggiori di quanto stabilito in origine. A loro interessava in particolare comprendere perché si fosse verificata questa situazione e se fosse regolare. Ma un incontro appositamente organizzato con i funzionari responsabili del Comune al fine di chiarire tali questioni non ha portato purtroppo ad alcun esito. L'amministrazione comunale si è dimostrata irremovibile rispetto alla sua posizione: "O si paga o scatta la denuncia". Alla fine i cittadini hanno preferito pagare rinunciando a una risposta chiara: essi hanno percepito l'atteggiamento del Comune come arrogante e vessatorio. Alla luce di questi fatti è facile immaginare il tipo di rapporto che potrà instaurarsi in futuro fra questi cittadini e il loro Comune.

Riportiamo un altro caso significativo della forte pressione cui si sentono sottoposti i cittadini e dell'incapacità dell'amministrazione comunale di comprendere le loro richieste.

Caso 506/2009

I fatti

Numerosi cittadini hanno interpellato la Difesa civica lamentando che il loro Comune aveva chiesto loro di pagare gli oneri di urbanizzazione primaria per la parte libera di una zona di espansione. I cittadini denunciavano in particolare l'atteggiamento davvero arrogante del segretario comunale, il quale non aveva assolutamente preso in considerazione l'obiezione avanzata dai cittadini che gli oneri di urbanizzazione andassero versati solo in caso di effettiva costruzione. L'amministrazione lasciava spazio essenzialmente a un'unica possibilità: pagare entro il termine stabilito dal Comune, punto e basta.

Intervento della Difesa civica

Per tale questione abbiamo chiesto all'Ufficio vigilanza della Provincia un parere legale, prevedendo che il caso sarebbe stato piuttosto complesso.

Dal parere è emerso assai chiaramente che l'applicazione degli oneri di urbanizzazione è fondamentalmente connesso al rilascio della concessione edilizia. L'unico intervento che la legge consente al Comune di attuare nei confronti dei proprietari delle aree destinate all'edilizia residenziale privata è la stipula di una convenzione ai sensi dell'articolo 40 della legge urbanistica provinciale, che prevede fra l'altro l'assunzione da parte del proprietario degli oneri per la realizzazione delle opere di urbanizzazione primaria.

Abbiamo inoltrato il parere legale al Comune chiedendo se fosse stata stipulata la convenzione prevista dalla legge.

La reazione del Comune è stata brusca: con una nota che non conteneva alcun accenno al parere della Provincia o alla nostra domanda, il segretario comunale comunicava che gli oneri di urbanizzazione erano in ogni caso dovuti e invitava inoltre la Difesa civica a far presente ai suoi clienti(!) che il termine di pagamento era nel frattempo scaduto e che da quella data in poi sarebbero maturati gli interessi di mora.

A quel punto abbiamo pregato nuovamente il Sindaco di volerci comunicare le argomentazioni giuridiche che stavano alla base della sua decisione, chiedendogli inoltre se collaborare con la Difesa civica fosse realmente di suo interesse.

Esito

Si è poi accertato che non era stata stipulata alcuna convenzione ex articolo 40 della legge urbanistica provinciale e che quindi non è giustificata al momento l'esigibilità degli oneri di urbanizzazione. In un successivo colloquio telefonico con il segretario comunale siamo riusciti anche ad appianare tutti i dissidi che erano emersi nel corso della trattazione del caso.

La **tassa sui rifiuti** si è rivelata nell'anno di riferimento un tema scottante, soprattutto nei Comuni in cui si applica il principio "chi inquina, paga". In alcuni quartieri cittadini è disponibile un cassonetto ad uso comune per più famiglie e molte persone si sono rivolte alla Difesa civica chiedendo di poter avere a disposizione un cassonetto individuale. In un caso specifico una cittadina era particolarmente contrariata a causa del fatto che per "motivi di privacy" non le era stato comunicato nemmeno il nome della famiglia con la quale doveva dividere l'uso del cassonetto. Grazie all'intervento della Difesa civica ha potuto ottenere almeno l'informazione desiderata.

Un altro tema centrale nel 2009 è stato quello della **tassa di soggiorno** che, dopo l'abolizione dell'ICI, molte amministrazioni comunali hanno aumentato o introdotto *ex novo*. Al riguardo i cittadini si possono suddividere in due gruppi. Al primo appartengono coloro che preferirebbero non soggiacere a tale onere, ma che tuttavia comprendono di doverselo accollare, nella consapevolezza di avere un secondo domicilio che sfruttano, ad esempio, durante le ferie. Il secondo gruppo di cittadini ha invece accolto questa novità con grande irritazione. Si tratta di persone che tengono molto alla loro casa di origine e, tempo permettendo, vi soggiornano nei fine settimana. Proprio questa tipologia di persone finora riteneva che il suo comportamento fosse di utilità al proprio paese, evitando che la terra finisse per essere svenduta. Considerato che i Comuni che esigono una tassa di soggiorno elevata sono Comuni turistici, si può intuire che questi cittadini avrebbero potuto senza alcuna difficoltà vendere la propria casa d'origine, ricavandoci anche una bella somma. E proprio per avervi rinunciato si vedono ora costretti a pagare. Nella maggior parte dei casi ciò che si poteva fare era semplicemente convincere questi cittadini del corretto operato dell'amministrazione comunale, ma non certo togliere loro l'amaro in bocca.

L'**imposta comunale sugli immobili (ICI)** rappresenta ogni anno un tema d'interesse. Nel 2009 si è inaspettatamente ripresentato un problema che credevo già risolto, ossia il regime di tassazione da applicare ai fini dell'ICI nel caso di contribuenti ricoverati in casa di riposo.

Caso 629/2009

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 im-

mobili. 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 esige per l'abitazione di sua madre l'aliquota prevista per la seconda casa.

Intervento della Difesa civica ed esito

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 – potessero usufruire delle agevolazioni o dell'esenzione per la prima casa, nel momento in cui la loro residenza principale viene trasferita presso una casa di riposo. 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. Alla fine il Comune ha modificato il proprio regolamento ICI in questo senso.

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. Probabilmente per fare in modo che in detto Comune il numero degli stranieri residenti si mantenga il più basso possibile.

Il seguente caso, risolto in collaborazione con il Commissariato del Governo, è emblematico del forte coinvolgimento emotivo delle parti.

Caso 565/2009

I fatti

Una donna che ormai da anni non viveva più con il suo compagno, padre di suo figlio, aveva deciso di trasferirsi insieme al bambino in un Comune vicino. Il Comune in cui la signora intendeva trasferire la propria residenza si rifiutava però di trasferire quella di suo figlio senza il consenso del padre. La signora ha ribadito che lei aveva l'affidamento esclusivo del bambino e che il rapporto con il suo ex compagno era così problematico che per lungo tempo la famiglia era stata seguita dai servizi sociali. Dopo tutto ciò che era successo non voleva certo chiedere il consenso al padre di suo figlio. Per questo motivo si è rivolta alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

In seguito al nostro intervento il Comune ha esaminato la questione sollevata rinunciando alla fine a prevedere come requisito il consenso del padre. Rimaneva però ancora da chiarire se il Comune fosse tenuto a informare il padre dell'imminente cambio di residenza.

Per definire tale questione la Difesa civica ha richiesto un parere legale al Commissariato del Governo, dal quale è emerso che il Comune è tenuto a informare del previsto trasferimento di residenza “i soggetti identificati o facilmente identificabili” che hanno al riguardo un interesse giuridico.

Il Comune è quindi tenuto in linea di principio a informare il padre del bambino. Ma nel caso specifico, considerata la situazione familiare molto problematica, si è preferito non procedere.

Anche nel 2009 numerosi reclami hanno riguardato l'**inquinamento acustico**, provocato soprattutto da locali di intrattenimento in zone residenziali o da strade trafficate. 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. In particolare manifestazioni di grande richiamo tenutesi a Bolzano hanno provocato ripetutamente vivaci proteste da parte dei residenti. Va dato atto che l'amministrazione comunale si è sempre impegnata per contenere nel migliore dei modi le diverse e contrastanti esigenze.

Il problema maggiore in tale contesto è costituito dal fatto che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre attualmente alle cittadine e ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite, e inoltre le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori 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 ulteriori barriere antirumore lungo le arterie più trafficate, e soprattutto lungo la linea ferroviaria del Brennero.

Infine vorrei far presente che la collaborazione con i Comuni è molto variabile, assai costruttiva con alcuni, meno con altri. La qualità della collaborazione dipende notevolmente anche dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona. In molteplici casi essa dipende dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se la loro pratica amministrativa è improntata alla chiarezza e alla trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a nuove prospettive di soluzione, allora generalmente sussistono i presupposti affinché la controversia abbia un esito soddisfacente per entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra l'Amministrazione comunale e la Difesa civica favorisce il rafforzamento della fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione.

Un esempio in tal senso è rappresentato dai due casi seguenti, in cui i Comuni si sono impegnati seriamente per cercare una soluzione nell'interesse del cittadino.

Caso 595/2009

I fatti

Un cittadino ha interpellato la Difesa civica per sottoporle un caso piuttosto inusuale: in più di un'occasione gli era stata contestata l'autenticità del suo documento di riconoscimento. Si può immaginare quanto la cosa risulti spiacevole, ad esempio al momento della registrazione in un albergo o alla frontiera. Già da un po' di tempo, quindi, il cittadino documentava la propria identità possibilmente solo esibendo la patente. Ma non mancavano comunque le situazioni in cui gli veniva richiesta la carta d'identità. Il problema non era che egli non fosse riconoscibile dalla fotografia, bensì che il numero del documento risultava essere quello di una carta d'identità rubata o di cui era stato denunciato lo smarrimento. Il cittadino in questione non riusciva a spiegarsi questo fatto, non avendo mai denunciato lo smarrimento del documento d'identità.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha invitato il Comune di residenza del cittadino in questione, che aveva rilasciato la carta d'identità, a prendere contatti con gli altri uffici eventualmente competenti in materia, quali la Questura e il Commissariato del Governo, per capire insieme dove era nato l'errore e come poterlo rimuovere.

L'amministrazione comunale è riuscita a scoprire l'errore e a porvi rimedio, grazie anche alla valida collaborazione con la competente Stazione dei Carabinieri. In futuro il cittadino potrà quindi esibire il proprio documento identificativo senza temere di essere sospettato di falsificazione.

Caso 614/2008

I fatti

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica per lamentarsi degli autobus che sostano davanti al suo garage. La fermata dell'autobus era stata spostata proprio davanti all'entrata del suo garage senza che questo fosse stato concordato con lei e nonostante si trattasse di suolo privato, fatto che l'aveva molto infastidita. Per di più non era stata predisposta una pensilina per i viaggiatori in attesa e davanti al suo garage sostavano continuamente persone convinte di averne il diritto, che le impedivano di entrare e uscire liberamente dal garage. Gli utenti dell'autobus inoltre lasciavano sempre sporcizia per terra. A tutto questo si aggiungeva la preoccupazione di poter essere ritenuta responsabile di eventuali incidenti occorsi agli utenti in attesa dell'autobus, in quanto il tutto avveniva su suolo privato. La cittadina voleva che il Comune trovasse un altro

posto per la fermata dell'autobus, eventualmente anche ripristinando quella precedente, non capendo affatto perché fosse stata spostata.

Intervento della difesa civica ed esito

La Difesa civica ha quindi preso contatto con il Comune ed ha illustrato la richiesta avanzata dalla cittadina. La fermata dell'autobus è stata spostata e non impedisce più l'accesso al garage.

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

Si riporta ora un caso in cui il Comune ha agito in modo scorretto e non trasparente compromettendo profondamente la fiducia in una leale collaborazione.

Caso 87/2009

I fatti

Il cittadino si rivolge alla Difesa civica perché i costi per l'allacciamento alle acque reflue gli sembrano estremamente alti. Da informazioni assunte presso il Comune risulta che per l'allacciamento alle acque reflue viene computato il contributo di urbanizzazione primaria. Dal momento che il cittadino ha costruito la sua abitazione oltre 30 anni fa, c'è da chiedersi se la richiesta a posteriori degli oneri di urbanizzazione sia legittima.

Intervento della Difesa civica ed esito

D'intesa con il Sindaco la Difesa civica richiede al direttore dell'Ufficio tutela acque un parere legale, dal quale emerge chiaramente che la procedura finora seguita non è corretta. Gli oneri di urbanizzazione infatti devono essere versati prima del rilascio della licenza d'uso. Di conseguenza il canone di concessione presuppone una concessione edilizia e va quindi applicato solo a edifici nuovi o in caso di ampliamento o cambio di destinazione d'uso di edifici già esistenti. Il cittadino pertanto sarebbe tenuto a versare solo l'onere di allacciamento alla rete fognaria.

Dopo aver ricevuto il parere legale, il Sindaco comunica alla Difesa civica che intende richiedere anche all'Ufficio Affari legali dell'urbanistica della Provincia un parere in merito, in quanto la risoluzione proposta potrebbe avere un impatto rilevante sul bilancio comunale. La Difesa civica non si oppone all'iniziativa.

Nel frattempo il Comune emette un nuovo regolamento sugli scarichi di acque reflue che modifica l'articolo relativo all'onere di allacciamento, stabilendo che, se l'onere di urbanizzazione non è stato pagato a suo tempo, deve essere versato un onere di allacciamento di importo pari all'onere di urbanizzazione.

Tutto questo senza dare comunicazione alla Difesa civica che quindi al momento della trasmissione al Comune del secondo parere, il cui contenuto ricalcava completamente quello del primo, è stata messa davanti al fatto compiuto.

La collaborazione con il Comune di Merano è stata scarsa, anche se il Sindaco e la Difensora civica avevano concordato di prevedere un interlocutore unico per tutti gli interventi della Difesa civica, incaricato di provvedere affinché gli uffici comunali competenti diano risposte tempestive agli interventi della Difesa civica. Si è avuto un miglioramento soltanto dopo che il Sindaco ha statuito un esempio ed ha fatto redigere una circolare per informare che in futuro risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difesa civica sarebbero state prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti.

Comunità comprensoriali

La collaborazione con i servizi sociali e con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si è rivelata proficua, consentendo di chiarire in via informale molte delle questioni e dei problemi presentati alla Difesa civica dalla cittadinanza. Sono stati comunque inoltrati non pochi reclami in merito ai comportamenti di singole assistenti sociali.

I cittadini che si rivolgevano a noi cercavano chiarimenti sulle possibilità di ottenere sostegni finanziari. La maggior parte dei casi riguardava la **concessione del minimo vitale**. A molti cittadini risulta difficile capire perché per poter ricevere il minimo vitale sia previsto l'obbligo di collaborare strettamente con gli assistenti sociali, di dare informazioni sui propri depositi bancari e di presentare una documentazione attestante l'impegno profuso per cercare un posto di lavoro.

Altri casi riguardavano invece le **richieste di pagamento della retta** per i parenti prossimi 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. Si è presentato il caso di un gruppo di arzilli anziani che si lamentavano delle rette dei cosiddetti alloggi protetti. Da un controllo medico è risultato che essi erano ancora autosufficienti, che non avevano bisogno di assistenza e che non ne volevano neanche usufruire. Facendo seguito all'intervento della Difesa civica e ai colloqui intercorsi tra la Comunità comprensoriale, la casa di riposo competente e il Comune, quest'ultimo ha deliberato che la Comunità comprensoriale è libera di offrire il servizio di assistenza agli anziani e gli anziani sono liberi di accettarlo o rifiutarlo.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

In attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai difensori civici delle Regioni 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. Pertanto i difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono trasmettere annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici dell'amministrazione statale periferica o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente i funzionari con cui abbiamo avuto contatti si sono dimostrati per quanto possibile disponibili e sempre attenti alle esigenze dei cittadini.

Il **Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** è stato un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti la residenza anagrafica e la collaborazione si è rivelata sempre molto costruttiva. Soprattutto la Dirigente dell'Area IV, competente per i diritti civili, la cittadinanza e l'immigrazione è stata di grande aiuto per la Difesa civica, mostrando sempre grande disponibilità a fornire informazioni e rilasciare pareri legali.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che nell'anno in questione è stata un partner molto prezioso per quanto riguarda le più svariate questioni giuridiche.

Enti previdenziali INPS e INPDAP

La maggior parte dei reclami ha riguardato gli enti previdenziali. La trattazione delle pratiche richiedeva in generale tempi molto lunghi sia per la complessità dei casi sia perché gli uffici periferici dell'INPS e dell'INPDAP interpellavano gli uffici centrali di Roma per avere ulteriori informazioni e dovevano aspettare a lungo le risposte, spesso anche per anni. Si sono poi verificati problemi di natura tecnica relativi ai programmi informatici, che a quanto sembra si potevano risolvere solo a Roma.

Non pochi cittadini e cittadine si sono lamentati del fatto che gli enti previdenziali avevano sollecitato la restituzione dei cosiddetti "importi indebitamente percepiti". Tale richiesta ha colto di sorpresa gli interessati, i quali in buona fede avevano ritirato la pensione e ora per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali dovevano restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

Trattandosi talvolta di importi assai consistenti, alcuni pensionati si sono visti costretti ad impugnare i provvedimenti davanti alla Corte dei conti. Discutibile risulta la prassi amministrativa in uso presso gli enti previdenziali di non tenere assolutamente in considerazione le sentenze emesse dalla Corte dei conti in casi analoghi.

INPS

La maggior parte dei fascicoli riguardava problemi relativi al riconoscimento della pensione. Molte erano questioni inerenti la posizione contributiva delle aziende. E' capitato diverse volte che i legittimi eredi di un imprenditore deceduto si rivolgessero alla Difesa civica essendo stati sollecitati a pagare contributi non ancora versati. In casi come questo i diretti interessati possono essere gravati da grosse difficoltà economiche, soprattutto se si tratta di piccoli imprenditori.

La Difesa civica collabora attivamente con la Direzione Provinciale e con le singole ripartizioni. Una nota dolente talvolta è costituita dal tempo necessario per portare a termine una procedura, ad esempio i reclami che devono venir trattati presso la sede centrale di Roma. Il caso seguente rappresenta un esempio positivo di proficua collaborazione con l'INPS.

Caso 613/2009

I fatti

Un pensionato si è rivolto alla Difesa civica sostenendo che da oltre 10 anni non gli veniva corrisposto dall'INPS un importo di sua spettanza. Aveva fatto presente il problema all'Istituto inviando ogni anno per più di dieci anni una nota al riguardo, senza però avere un riscontro positivo.

Intervento della Difesa civica ed esito

Nel caso in questione la Difesa civica ha provveduto a esaminare tutta la documentazione degli ultimi 10 anni, da cui risultava che tale importo spettava effettivamente al cittadino e che gli arretrati non gli erano mai stati corrisposti. La Difesa civica pertanto ha invitato l'INPS a rivedere la posizione pensionistica del cittadino e a corrispondergli quanto dovuto.

In una prima informativa l'INPS comunicava che negli anni immediatamente successivi al pensionamento erano state corrisposte al pensionato due mensilità in più del dovuto e per questo motivo era stata fatta una compensazione con l'importo che gli spettava. Il cittadino, però, è stato in grado di dimostrare incontrovertibilmente tramite estratto bancario che egli aveva restituito subito all'Istituto le due mensilità eccedenti. Un ulteriore intervento della Difesa civica presso l'INPS ha infine fatto sì che al cittadino venisse riconosciuto il suo diritto ed egli ottenesse il pagamento dell'importo spettante compresi gli interessi maturati.

Di seguito si riporta un caso che ha coinvolto non solo l'INPS, ma anche l'Agenzia delle Entrate e non da ultimo l'Azienda Sanitaria:

Caso 36/2009

I fatti

Un cittadino costretto per oltre 20 anni a "peregrinazioni burocratiche" a causa di un'omonimia si è rivolto disperato alla Difesa civica. I suoi dati venivano regolarmente scambiati con quelli del suo omonimo che era nato nel suo stesso anno e risiedeva nel suo stesso paese. Mentre il suo omonimo svolgeva un lavoro autonomo, il ricorrente percepiva una pensione da lavoro salariato. Il ricorrente si era più volte trovato di fronte a inspiegabili richieste di pagamento, incontrando problemi con l'INPS, con l'Agenzia delle entrate e con l'Azienda sanitaria.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è subito messa in contatto con l'INPS. E' stato possibile correggere i dati presso la sede centrale di Roma e così il ricorrente non ha più avuto motivo di temere di ricevere dall'ente previdenziale altre ingiunzioni di pagamento.

Per quanto riguarda i problemi con il fisco, tecnicamente non era più possibile una correzione retroattiva. Eventuali errori nelle dichiarazioni dei redditi precedenti sono stati corretti manualmente da una persona appositamente incaricata.

Restava ancora in sospenso il problema con l'Azienda sanitaria. La Difesa civica ha invitato la dirigente della Ripartizione Prestazioni dell'Azienda Sanitaria a controllare i dati nel sistema informatico centrale. Sono stati individuati tutti gli errori partiti da operazioni compiute presso i vari sportelli dell'azienda e riconducibili a disattenzione dei singoli impiegati, mentre veniva confermata la correttezza dei dati immessi a livello centrale. Alla fine la posizione del ricorrente è stata completamente chiarita.

INPDAP

I reclami relativi all'INPDAP possono venir risolti velocemente e in modo informale - per lo più via e-mail - grazie all'eccellente collaborazione con la direttrice dell'agenzia.

Purtroppo permane la sensazione che la comunicazione tra la sede di Bolzano e quella centrale di Roma sia faticosa e difficoltosa. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente:

Caso 347/2009

I fatti

Una cittadina aveva stipulato un contratto di mutuo presso l'INPDAP per l'acquisto della prima casa. Nonostante le rate del mutuo a suo tempo fossero state esattamente stabilite, l'importo sui bollettini postali che l'INPDAP aveva inviato alla cittadina non corrispondeva a quello previsto nel piano di ammortamento.

Poiché sembrava che l'errore in questione potesse essere eliminato solo all'interno del sistema informatico centrale dell'INPDAP a Roma, la mutuataria aveva provveduto a comunicare il problema a Roma. Non ricevendo alcuna risposta, ha deciso di rivolgersi alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

D'intesa con l'INPDAP di Bolzano la Difesa civica con l'aiuto dell'Ufficio di Roma si è subito messa in contatto con la responsabile per i contratti di mutuo, la quale ha comunicato che l'importo errato sui bollettini postali non poteva essere subito corretto nel software ed autorizzava pertanto la mutuataria a correggerlo manualmente sul bollettino stesso. E' stato poi rimborsato alla mutuataria quanto pagato in eccedenza.

Alcuni reclami riguardavano la scarsità di moduli in lingua tedesca scaricabili da Internet per richiedere i servizi offerti dall'ente, presentare reclami e suggerimenti, esprimere un giudizio su servizi vari ecc. L'INPDAP ha comunicato alla Difesa civica che detti moduli sono disponibili presso la sede di Bolzano. Si spera che prossimamente tutti i moduli siano anche scaricabili da Internet.

Agenzia delle Entrate

La collaborazione con l'Agenzia delle Entrate è difficoltosa. La struttura amministrativa è un'organizzazione rigidamente gerarchica e la mediazione non risulta facile. Spesso ai responsabili della sede di Bolzano interessa soltanto riscuotere l'importo - non concependo che potrebbe essere fatto anche lo sforzo di trovare una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini. Tuttavia non sempre è così, come mostra il caso sotto riportato, riguardante il servizio di riscossione Equitalia. La centralizzazione e la riorganizzazione dei servizi fiscali non hanno portato niente di buono. La carenza di personale è così grave che ad esempio il direttore dell'Agenzia delle Entrate ha esplicitamente invitato per iscritto una cittadina a rivolgersi ad un notaio poiché l'agenzia - per mancanza di personale - non è più in grado di svolgere una funzione che le spetta per legge, ossia l'apertura di cassette di sicurezza bancarie appartenenti a parenti deceduti.

Nell'ambito di competenza dell'Agenzia delle Entrate la Difesa civica collabora strettamente anche con il Garante del contribuente. Poiché non pochi cittadini si sono lamentati del fatto che le comunicazioni tra-

smesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, il Garante del contribuente sta intervenendo per sollecitare una semplificazione.

Concessionari di pubblico servizio

Alcuni reclami riguardavano i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige SpA, Telecom Spa, RAI, Poste Italiane Spa, Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige SpA

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è eccellente. I dipendenti, in primo luogo la dirigente dell'Ufficio rapporti con i cittadini e i suoi collaboratori, non si fermano all'aspetto puramente tecnico di riscuotere gli importi spettanti, bensì hanno a cuore anche il rapporto umano con chi si rivolge a loro. Sono molto creativi quando si tratta di proporre soluzioni, e anche quando non ne trovano si ha comunque la sensazione che abbiano fatto tutto il possibile e che lavorino secondo scienza e coscienza.

Caso 426/2009

I fatti

Una cittadina preoccupata ha interpellato la Difesa civica. L'anno prima aveva ricevuto da Equitalia una cartella esattoriale con l'invito a versare l'imposta di registro. Si era rivolta quindi all'Agenzia delle Entrate per chiedere un pagamento rateale. Dopo più di un anno Equitalia le comunicava con suo grande spavento che la sua abitazione era stata ipotecata perché non aveva provveduto al versamento entro il termine pre-stabilito.

La ricorrente era sicura di non avere mai ricevuto comunicazione scritta riguardo all'avvenuta concessione del pagamento rateale. Cosa era accaduto?

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha contattato l'Agenzia delle Entrate per cercar di capire dove era andata a finire la lettera di concessione del pagamento rateale. Dopo aver studiato il caso l'Agenzia ha stabilito che la lettera era stata mandata per errore alla sorella della ricorrente, che però abitava in tutt'altro comune. La raccomandata era stata anche restituita all'Agenzia per mancato recapito, ma era poi rimasta agli atti.

Restava ora aperta la questione relativa all'ipoteca. L'Agenzia delle Entrate era del parere che la questione riguardasse solo Equitalia, cui spettava il compito della riscossione. Equitalia invece insisteva sul fatto che l'Agenzia delle Entrate avrebbe dovuto comunicare per iscritto che a causa dell'errata notifica si doveva riavviare nuovamente la procedura di riscossione e conseguentemente cancellare l'ipoteca.

Esito

L'Agenzia delle Entrate anche dopo ripetuti colloqui telefonici con la responsabile non recedeva dalla sua posizione intransigente. Alla fine il problema è stato risolto da Equitalia, quando la responsabile per i rapporti con i cittadini ha cancellato l'ipoteca sotto la propria responsabilità. Un'azione decisamente coraggiosa che denota grande sensibilità alle istanze del cittadino.

Va sottolineato l'impegno del Servizio riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, di renderle più chiare e di formularle in modo più comprensibile per i cittadini. E' in previsione anche un servizio online per permettere ai cittadini di controllare la loro posizione debitoria.

Telecom SpA

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

A quanto pare nell'anno di riferimento si sono avute notevoli difficoltà soprattutto nelle zone rurali per quanto riguarda gli allacciamenti telefonici, spesso a causa delle copiose nevicate; in alcuni casi si è dovuto aspettare lo scioglimento della neve prima di poter effettuare la riparazione delle linee telefoniche. Si sono registrati problemi anche nel passaggio da un gestore telefonico a un altro.

RAI

Nel 2009 si sono avuti reclami a causa dei ripetuti solleciti inviati dalla Rai per il pagamento del canone di abbonamento, anche se gli interessati non possedevano un televisore e spesso ne avevano già dato informazione agli uffici competenti a mezzo raccomandata. Vien da chiedersi come mai queste lettere siano state ignorate dalla RAI, che negli anni successivi ha continuato a inviare solleciti di pagamento.

Poste Italiane SpA

Per quanto riguarda le Poste Italiane SpA, il blocco delle assunzioni ha avuto pesanti conseguenze sulla distribuzione della posta in Alto Adige, con grossi ritardi nella consegna della posta e in alcuni casi addirittura mancato recapito delle raccomandate con ricevuta di ritorno. L'irritazione dell'utenza per i disservizi delle poste era più che comprensibile. A questo proposito va sottolineato lo sforzo della Provincia, volto a ottenere la delega delle competenze su raccolta e distribuzione della posta in Alto Adige per migliorarne il servizio e venire incontro così alle richieste dei cittadini.

Trenitalia SpA

Nell'anno di riferimento è stato sottoposto alla Difesa civica un caso relativo a un verbale di contravvenzione che non era stato notificato in tedesco, lingua materna della persona cui il verbale era destinato. Poiché in base all'articolo 2 del D.P.R. del 15 luglio 1988, n. 574 anche i concessionari di servizi pubblici in Provincia di Bolzano devono organizzare la loro attività da garantire l'uso della lingua italiana e tedesca, la ricorrente ha presentato in tempo utile ricorso in Cassazione.

Come negli anni passati, anche nel 2009 la collaborazione con l'amministrazione nei settori della **Pubblica sicurezza** e della **Giustizia** si è svolta all'insegna di una grande disponibilità, soprattutto se si pensa che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato possibile chiarire e risolvere alcuni casi in via informale in collaborazione con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato e l'autorità giudiziaria.

Ministeri

Tutte le volte che una pratica è giacente presso un Ministero si può fare riferimento all'Ufficio di Roma, che godendo di agganci più diretti ed efficaci riesce in genere ad accelerare l'evacuazione della stessa. In un caso si trattava del riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero. La richiesta non era corredata da tutta la documentazione prevista, mancando la dichiarazione di conformità e la relativa traduzione. Alla fine la questione è stata risolta grazie all'intervento dell'Ufficio di Roma.

Per finire esponiamo un caso insolito, il cui esito positivo ha costituito motivo di grande soddisfazione.

Caso 465/2008**I fatti**

Una signora di 80 anni si è rivolta alla Difensora civica per segnalare la seguente ingiustizia: a 15 anni, nell'autunno del 1944, era stata portata assieme ai suoi genitori e a suo fratello nel lager di Bolzano e successivamente trasferita a Colle Isarco, dove fino alla fine della guerra dovette lavorare per le SS in un albergo come donna di servizio. A differenza di suo fratello e degli altri coetanei provenienti dal suo stesso paese, non aveva mai percepito un indennizzo. Per molto tempo aveva cercato di ottenere una pensione di guerra rivolgendosi alla commissione competente presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri a Roma, ma ogni volta la sua richiesta era stata respinta con la motivazione che il suo nome non compariva in nessuna lista del lager di Bolzano.

Intervento della Difesa civica ed esito

La ricorrente è stata consigliata di rivolgersi a due testimoni, che sotto la propria responsabilità confermasero con un'autocertificazione che lei era stata arrestata, internata nel lager di Bolzano e trasferita a Colle Isarco. La Difensora civica ha contattato il presidente dell'Associazione Nazionale Partigiani d'Italia (ANPI)

a Bolzano e il presidente dell'Associazione Nazionale ex deportati politici nei campi nazisti (ANED) a Milano. La nuova richiesta inoltrata alla commissione competente era corredata non soltanto dalle autocertificazioni, ma anche da estratti di recenti pubblicazioni di storia contemporanea da cui risultava come le strutture di Colle Isarco fossero una sorta di succursale del lager di Bolzano.

Dopo 45 anni – la prima richiesta presentata dalla ricorrente risaliva infatti al 1964 – la domanda per la pensione di guerra è stata finalmente accolta.

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 6 maggio 2009 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia quinta relazione annuale. Numerosi eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente e il Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **membri del Consiglio** e della **Giunta provinciale** e con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso, infatti, i colloqui personali con rappresentanti e funzionari delle stesse risultano essere molto più proficui e più funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Amministrazione del Patrimonio, Servizio strade, Enti locali, Famiglia e Politiche sociali, Mobilità – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Nell'anno trascorso ha avuto luogo un interessante incontro con il coordinatore responsabile della Tassa automobilistica provinciale. Insieme alle mie collaboratrici ho avuto inoltre occasione di avere proficui momenti di confronto con il direttore e gli ispettori della Ripartizione Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano. Il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro sul tema "Integrazione - realtà vissute", all'interno del quale è stata approfondita la problematica dell'integrazione degli immigrati in provincia di Bolzano, ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti già avviati.

Nell'anno di riferimento è stato possibile discutere e chiarire le modalità di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** attraverso un incontro con il Direttore generale e il Direttore sanitario dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige nonché con i responsabili del Comprensorio sanitario di Bolzano.

Il 13 settembre 2009 presso l'ospedale di Bressanone ho tenuto, insieme alla mia collaboratrice incaricata delle questioni sanitarie, una **serata formativa per i medici di base della Valle d'Isarco** sui temi della dichiarazione anticipata di trattamento, dell'interdizione e dell'amministrazione di sostegno. In tale contesto sono stati anche approfonditi il ruolo della Difesa civica in ambito sanitario e le funzioni della **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**.

Particolarmente rilevante è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2009 si sono avuti cinque incontri con il Presidente del Consorzio. L'invito alla Giornata dei Comuni del Tirolo storico, tenutasi a Merano il 23 maggio 2009, ha offerto l'opportunità di fugare gli ultimi dubbi di alcuni Sindaci riguardo ai vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Sempre nel 2009, in occasione della sottoscrizione della convenzione con il Sindaco di Cornedo, ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica al **Consiglio comunale** in questione.

In occasione della stipula di convenzioni o di sopralluoghi e colloqui ho potuto inoltre incontrare altri **Sindaci**, tra cui i primi cittadini di Sarentino, Ora, Marebbe, Appiano, Castelrotto, Cortaccia, Merano, Lana, Villabassa, Badia, Egna, San Leonardo in Passiria e le prime cittadine di Valdora e Magrè.

L'Assessore all'Innovazione e al Lavoro della **città di Bolzano** ha promosso lo scorso settembre una tavola rotonda con alti funzionari del Comune, rappresentanti dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano, rappresentanti delle imprese a partecipazione comunale (Azienda energetica, SASA, SEAB ecc.) e rappresentanti delle associazioni a tutela dei consumatori al fine di raccogliere idee per migliorare la qualità dei servizi pubblici a Bolzano.

Oltre a intrattenere buoni rapporti con i servizi sociali ho curato anche i contatti con l'**Azienda Servizi Sociali di Bolzano**. In occasione del decimo anniversario della sua istituzione l'Azienda ha organizzato nel maggio 2009 presso la Libera Università di Bolzano un interessante convegno sul tema "Welfare e crisi economica", dedicato all'analisi del nuovo scenario globale e delle sue ripercussioni sul sociale.

Nell'anno di riferimento sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà: in particolare con i rappresentanti del *servizio di consulenza per immigrati* della Caritas, del *servizio consulenza debitori* 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*, dell'associazione "Frauen helfen Frauen" e del "Südtiroler Kinderdorf".

Con il Presidente dell'*Associazione delle Case di Riposo dell'Alto Adige* ho avuto un proficuo scambio di opinioni in merito ai bisogni dell'anziano.

L'incontro con la Presidente della *Commissione per le pari opportunità* e con la *Consigliera di Parità* ha costituito un'occasione di confronto per definire la futura attività di collaborazione. La trattazione di questioni relative all'istituto del referendum ha dato lo spunto per un contatto con l'associazione *Iniziativa per più democrazia*.

Pensplan ha organizzato un workshop al fine di presentare proposte atte a eliminare le più frequenti fonti di errore nel versamento dei contributi destinati ai vari fondi.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**, tra le quali in particolare l'*Ordine degli avvocati* e l'*Ordine dei medici della Provincia di Bolzano*.

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

Equitalia mostra una particolare attenzione alle esigenze del cittadino ed è in quest'ottica che il responsabile di **Equitalia Alto Adige- Südtirol SpA** e l'interlocutrice di riferimento in Equitalia per tutte le questioni sollevate dalla Difesa civica si sono fatti promotori di una tavola rotonda svoltasi nel dicembre 2009. In tale cornice sono state presentate le iniziative per migliorare la qualità dei servizi e illustrati i problemi principali che il contribuente deve affrontare.

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

Gli inviti 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 intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni. La cerimonia che ha avuto luogo nel novembre 2009 per celebrare il ventesimo anniversario dell'istituzione del Tribunale di Giustizia amministrativa di Bolzano ha fornito una panoramica esauriente sia sulle varie fasi di costituzione della sezione autonoma per la Provincia di Bolzano sia sul lavoro svolto dalla stessa negli ultimi due decenni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** non solo nei vari Comuni, ma anche su invito del Rotary Club di Bressanone.

Nel marzo scorso su invito dell'associazione culturale di Brunico "Das Fenster" ho tenuto nella Sala Gilm della Casa della Cultura "Michael Pacher" una conferenza, seguita da un folto pubblico, dedicata alle difficoltà che i cittadini sudtirolesi incontrano nei rapporti con la pubblica amministrazione.

Nell'ambito del corso FSE "*Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave*" ho avuto modo di fornire alle partecipanti, donne impegnate in politica, un quadro della mia attività durante un incontro svoltosi nel maggio scorso a Bolzano presso il "Café PLURAL".

Ho poi curato i contatti con le **scuole** tenendo varie conferenze. L'Istituto pedagogico di Bolzano ha promosso a gennaio un'iniziativa formativa riguardante la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, grazie alla quale ho avuto l'opportunità di far conoscere a 25 docenti delle medie superiori l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

Presso l'Istituto tecnico di lingua tedesca per il commercio di Bressanone nel maggio 2009 ho trascorso una mattinata rispondendo alle domande di 100 alunni delle classi quarte e quinte.

Nello scorso marzo ho preso parte ai colloqui presso l'abbazia di Monte Maria. Rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiastico hanno discusso con relatori di chiara fama sui concetti di eroe, di patria e di tradimento nonché sull'arte e il valore dell'onestà intellettuale in un'epoca dominata dall'ipocrisia.

Nell'agosto 2009 ho partecipato alla Giornata del Tirolo nell'ambito del Forum europeo di Alpbach, dedicata al tema della fiducia. La questione affrontata dai partecipanti era come imprimere ulteriore slancio ai processi democratici in Europa e far sì che i cittadini si identifichino con l'Europa stessa.

Mi sono inoltre impegnata al fine 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 il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti. Lo scorso anno in giugno il Landtag del Tirolo ha voluto ricordare solennemente i 20 anni di attività della propria Difesa civica.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 3). Tema centrale degli incontri è stata anche nel 2009 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, e successivamente il Parlamento italiano con la legge finanziaria per l'anno 2010 ha disposto l'abolizione della figura del Difensore civico comunale. La decisione è stata accolta da un coro di proteste da parte di tutti i Difensori civici italiani e in particolare di quelli che operano nelle grandi città, tra cui Roma, Milano e Genova. Essa ha suscitato stupore e incredulità anche fra i Difensori civici europei ed è stata aspramente criticata dal Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) Ullrich Galle e dal presidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò. A tale riguardo sono attualmente in corso interrogazioni al Parlamento italiano.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce all'**Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** e dal mese di marzo 2009 anche all'**Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (EOI)** (v. Allegato 4).

In veste di **vicepresidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** ho partecipato alle riunioni del direttivo tenutesi nel 2009 a Innsbruck e a Basilea.

In occasione dell'**assemblea generale dell'EOI** che ha avuto luogo a Firenze nei giorni 4 e 5 ottobre 2009 sono stata rieletta vicepresidente per altri due anni. L'importanza di tale manifestazione è stata sottolineata anche dalla partecipazione del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, che ha manifestato la sua preoccupazione per lo sviluppo della figura del Difensore civico in Italia, unico Paese europeo che ancora non si è dotato di un ombudsman nazionale. Il Presidente dell'EOI, Ullrich Galle, ha criticato l'intenzione del

governo italiano di abolire i Difensori civici comunali, sottolineando che la strategia di indebolimento dell'istituzione del Difensore civico in Italia va di pari passo con lo svuotamento democratico del Paese. Sempre nell'ambito di detta assemblea ha avuto luogo un convegno sul tema della petizione pubblica.

La **Conferenza mondiale dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)** si è svolta dal 9 all'11 giugno 2009 a Stoccolma. Tale sede non è stata scelta a caso, in quanto fu proprio il Parlamento svedese a eleggere 200 anni fa il suo primo "ombudsman". In occasione di questo anniversario hanno aderito all'invito dell'Ombudsman svedese Mats Melin i Difensori civici di 139 Paesi, cogliendo l'occasione per uno scambio di esperienze e per approfondire con relazioni, tavole rotonde e workshop il problema di come in un mondo globalizzato, alle prese con una crisi finanziaria senza precedenti, l'istituto del Difensore civico possa garantire un'amministrazione moderna, efficiente e vicina ai cittadini.

Dal 3 al 5 settembre si è svolto a Castel Coldrano un **convegno specialistico** sul tema "Supervisione e intervizione", da me organizzato insieme al collega tirolese Josef Hauser. Il tradizionale seminario, cui partecipano i **Difensori civici dell'arco alpino** e dell'intera area germanofona, per la prima volta non ha avuto luogo nel castello di Hofen nel Vorarlberg, bensì in Alto Adige.

Nel corso del convegno, che ha dato modo agli intervenuti di conoscersi e creare una rete informale di contatti, sono stati discussi casi e affrontati temi afferenti l'attività degli ombudsman indipendentemente dall'area di provenienza, come ad esempio la loro posizione rispetto ai contrapposti interessi della politica e dell'amministrazione. Tutti i Difensori civici regionali e cantonali hanno espresso la convinzione che un accesso informale e poco burocratico alla Difesa civica sia determinante affinché questa istituzione a tutela della cittadinanza possa realmente intervenire in maniera efficace. Nell'ambito di questo incontro ho avuto l'opportunità, in qualità di Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano, di illustrare ai nostri ospiti provenienti da Austria, Svizzera e Germania la storia più recente della nostra provincia.

In occasione del 15° anniversario della Difesa civica vallone il **mediatore della Regione Vallonia**, Frédéric Bovesse, ha organizzato nei giorni 24 e 25 novembre 2009 a Namur in Belgio il convegno internazionale "MEDIAtisaTION" con lo scopo principale di favorire uno scambio di esperienze fra i Difensori civici europei riguardo alla collaborazione con i media. La maggior parte dei miei colleghi al termine dei vari workshop ha concordato sul fatto che si raggiungono migliori risultati con il lavoro di mediazione condotto dal Difensore civico dietro le quinte piuttosto che con interventi di tipo scandalistico sulla stampa. Pur condividendo l'opinione che l'istituto dell'ombudsman necessiti di un supporto serio e obiettivo da parte dei media, tutti hanno confermato che la risonanza mediatica generalmente tende a vanificare gli sforzi intrapresi per risolvere i casi concreti.

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 le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione sull'attività svolta. Nel 2009 la *RA/ Sender Bozen* mi ha invitata a tenere una diretta telefonica del mattino, una diretta telefonica di mezzogiorno e vari interventi brevi, mentre il settimanale *FF* mi ha dedicato una lunga intervista.

Nell'anno di riferimento i **due maggiori quotidiani della Provincia Autonoma di Bolzano** hanno dato spazio alla trattazione di **casi concreti** oltre che alla pubblicazione delle udienze settimanali. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), mentre la testata "Alto Adige" ha ospitato la rubrica "**Il Difensore civico risponde**". Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza (v. allegato 8).

Il consueto **opuscolo informativo sulla Difesa civica** nonché l'**opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, pubblicato per il 25° anniversario della Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, hanno incontrato un grande consenso di pubblico. Dette pubblicazioni, disponibili presso l'Ufficio della Difesa civica, nelle sedi distaccate, presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali, possono essere richieste tramite il sito "www.difesacivica.bz.it" e scaricate in formato pdf (vedi allegato 8).

D'intesa con il Presidente del Consiglio provinciale è stato riservato uno spazio alla presentazione dell'istituto della Difesa civica nella nuova edizione del **filmato sul Consiglio provinciale**, alla cui proiezione assistono tutti coloro che vengono a visitare il Consiglio provinciale di Bolzano nonché migliaia di alunne e alunni ogni anno.

Il **sito internet "www.difesacivica.bz.it"** si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni nel 2009 è stato inserito un collegamento a quasi tutti i siti internet delle amministrazioni comunali. La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. **La possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno di riferimento. Il sito è stato visitato 7.010 volte da 4.453 utenti.

APPENDICE

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Allegato n. 3

La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali.....

Allegato n. 4

L'Istituto europeo dell'Ombudsman

Allegato n. 5

La legge provinciale n.14 del 1996.....

Allegato n. 6

La nuova legge provinciale n. 3 del 2010

Allegato n. 7

Le collaboratrici del Difensore civico

Allegato n. 8

L'informazione

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Comuni convenzionati

Comune	Delibera del consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. 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. Velturmo	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

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

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

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

Mancano: Laion e Tubre

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

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", Viale Ratisbona 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
 - presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Brunico**
 - presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
 - presso l'ospedale, Via Ospedale 11
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Merano**
 - presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
 - presso l'ospedale, Via G. Rossini 7
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Silandro**
 - presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134
ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- **a Vipiteno**
 - presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 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 9.30 alle 11.30

Allegato n. 3

La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali

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, Puglia e Sicilia non c'è ancora una legge regionale, che prevede l'istituzione della Difesa civica. In Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995.

Dal 1994 è in attività la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano. La conferenza dei Difensori civici delle Regioni si propone di promuovere lo scambio di informazioni tra i Difensori civici, di supportare, ad ogni livello, le richieste dei cittadini e di incrementare i contatti a livello internazionale. La sede della Conferenza è a Roma e il suo Presidente è attualmente il Difensore civico della Regione Marche, Samuele Animalì.

I temi al centro degli incontri sono stati, anche nel 2008, la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale, l'abolizione dell'istituzione del Difensore civico della Regione Friuli-Venezia Giulia nell'agosto 2008 e l'abolizione dei Difensori civici comunali, sancita dalla legge finanziaria per l'anno 2010.

I Difensori civici regionali sono:

Regione Abruzzo

 **GIULIANO GROSSI**

 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila

 0862/644802- numero verde 800238180

 0862/23194

 info@difensorecivicoabruzzo.it

 www.difensorecivicoabruzzo.it

Regione Basilicata

 **CATELLO APREA**

 Via Vincenzo Verrastro, 6 - 85100 Potenza

 0971/274564 – 0971/447501

 0971/469320

 difensorecivico@Regione.basilicata.it

 www.consiglio.basilicata.it

Regione Friuli-Venezia Giulia

 **abolita nel 2008**

 Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste

 040/364130 - 040/3773316

 040/3773197

 difensore.civico.ts@Regione.fvg.it

 www.consiglio.Regione.fvg.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

Regione Emilia Romagna

 **DANIELE LUGLI**

 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna

 051/5276382 – numero verde 800515505

 051/5276383

 difensorecivico@Regione.emilia-romagna.it

 www.Regione.emilia-romagna.it

Regione Campania

 **VINCENZO LUCARIELLO**

 Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli

 081/7783111

 081/7783837

 difensore.civico@consiglio.Regione.campania.it

 www.consiglio.Regione.campania.it

Allegato n. 3

La Conferenza nazionale dei difensori civici regionali

Regione Lazio

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

Regione Lombardia

 **DONATO GIORDANO**
 Via Giuseppina Lazzaroni, 3 - 20124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 info@difensorecivico.lombardia.it
 www.difensorecivico.lombardia.it

Regione Molise

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

Provincia autonoma di Bolzano

 **BURGI VOLGGER**
 Via Portici 22 - 39100 Bolzano
 0471/301155
 0471/981229
 posta@difesacivica.bz.it
 www.difesacivica.bz.it

Regione Liguria

 **ANNAMARIA FAGANELLI**
 Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova
 010/565384 - 010/5484510 -
 numero verde 800807067
 010/540877
 difensore.civico@Regione.liguria.it
 www.Regione.liguria.it

Regione Marche

 **SAMUELE ANIMALI**
 Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona
 071/2298483
 071/2298264
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.consiglio.marche.Regione.it/difensorecivico

Regione Piemonte

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

Regione Veneto

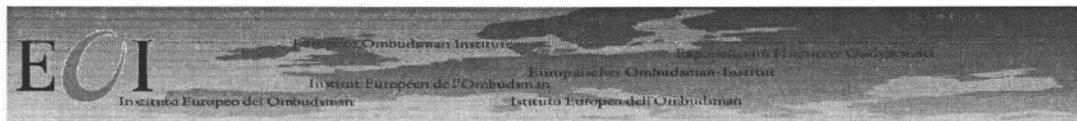
 **VITTORIO BOTTOLI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
 numero verde 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Provincia autonoma di Trento

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

Allegato n. 4

L'Istituto europeo dell'Ombudsman

**Europäisches Ombudsman Institut**

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco con sede a Innsbruck, nel Tirolo. L'associazione è stata fondata nel 1988. L'IEO è un'associazione indipendente e senza fine di lucro, che persegue lo scopo della divulgazione e promozione del concetto di ombudsman e dell'attività e ricerca scientifica su questioni attinenti i diritti umani, la tutela dei cittadini e la figura dell'ombudsman.

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Belgio, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Repubblica Ceca e Ungheria.

Presidente IEO: Ulrich Galle, Ombudsman della Regione Reno-Vestfalia, Germania

Vice-Presidente IEO: Burgi Volgger, Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano-Italia

Vice-Presidente IEO: Guido Schürmans, Ombudsman, College des Mediateurs Federaux, College van de Federale, Belgio

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

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) venne fondato nel 1978. Esso comprende gruppi regionali in Africa, Asia, Australia, nell'Oceano Pacifico, nei Paesi caraibici, nell'America Latina, così come nell'America del Nord ed in Europa.

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

Presidente dell'IOI: William Angrick, Ombudsman dello Iowa,

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

Regioni europee dell'IOI: Vice-presidente Rafael Ribò, Difensore civico della Catalogna

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 14 del 1996

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

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

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

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

Articolo 3 (Modalità e procedure d' intervento)

1. Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 ha diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, nel qual caso va stilato un promemoria, notizie sullo stato della pratica.
Decorsi 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico/della difensora civica.
2. Il difensore civico/la difensora civica, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario/alla funzionaria responsabile del servizio di procedere insieme a lui/lei all'esame della questione entro 5 giorni. Il difensore civico/la difensora civica e il funzionario/la funzionaria responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo.
3. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del difensore civico/della difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
4. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del difensore civico/della difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al difensore civico/alla difensora civica i provvedimenti adottati.
5. Il difensore civico/la difensora civica provinciale è tenuto/a a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.
6. Il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 14 del 1996

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

1. Il difensore civico/la difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al capo del servizio della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 interessati ai reclami, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti del segreto d'ufficio.

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

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

2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

Articolo 6 (Elezione e nomina)

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

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

Articolo 7 (Incompatibilità)

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

- a.) membro del Parlamento europeo, membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, membro del Consiglio provinciale, sindaco, membro della Giunta comunale nonché membro del Consiglio comunale;
- b.) magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti dell'amministrazione provinciale, amministratore di enti, istituti ed aziende pubbliche;
- c.) amministratore di enti o imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore o dirigente di enti, istituti o imprese vincolati con le amministrazioni di cui all'articolo 2 da contratti di opere, di fornitura o di prestazione di servizi ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalle predette amministrazioni.

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

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

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

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

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

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

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 14 del 1996

immediatamente successiva.

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

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

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

a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;
b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.

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

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

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

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

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il difensore civico/la difensora civica si avvale del personale messogli/le a disposizione dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del difensore civico/della difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

2. Gli organi dell'amministrazione provinciale nonché quelli delle comunità comprensoriali e dei comuni mettono a disposizione del difensore civico/della difensora civica i necessari locali per gli incontri con il pubblico e le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 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)

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

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 14 del 1996

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.

Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

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

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

Articolo 2 (Compiti)

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

Articolo 3 (Modalità e procedure)

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

Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

- analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.
7. L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 4 (Posizione giuridica)

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

Articolo 5 (Relazione sull'attività)

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

Articolo 6 (Requisiti e nomina)

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

Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

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

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

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

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

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

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

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

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica è di sei anni. Il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8.
2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi

Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

3. Qualora il Difensore civico/la Difensora civica decada o cessa dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

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

Articolo 11 (Personale)

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

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

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

Articolo 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)

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

Allegato n. 6

La legge provinciale n. 3 del 2010

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

Articolo 14 (Norma finanziaria)

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

Articolo 15 (Abrogazione)

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

Articolo 16 (Entrata in vigore)

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

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

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

Allegato n. 7

Le collaboratrici del Difensore civico

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 psicopsintesi 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 Elisabeth Parteli, laurea in giurisprudenza a Innsbruck e Milano, tirocinio forense nel distretto della Corte d'Appello di Vienna, tirocinio da avvocato a Bolzano, dal 2009 esperta nel settore amministrativo alla Difesa civica; assunta a tempo parziale.

Allegato n. 8
L'informazione

Il sito internet

La Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige. Website layout including navigation menu, contact info, and service hours.

Il Difensore civico risponde
Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Article in Dolomiten newspaper about a case involving a 19-year-old son and a lawyer, with a photo of the reporter.

Article in Alto Adige newspaper titled 'IL DIFENSORE CIVICO RISPONDE' with a photo of a woman.

