

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVI LEGISLATURA —————

Doc. CXXVIII
n. 35

RELAZIONE

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

(ANNO 2010)

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

Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

—————
Comunicata alla Presidenza il 24 maggio 2011
—————

INDICE

<i>Una visione d'insieme</i>	Pag.	5
ASPETTI GENERALI		
Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	»	8
Tipo di contatto	»	8
Distribuzione dell'utenza per Comprensorio	»	9
Esito della trattazione delle pratiche	»	9
Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi	»	9
Staff e sede	»	10
Statistiche	»	11
I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE		
L'Amministrazione provinciale	»	18
Diritto allo studio	»	18
Pubblico impiego	»	19
Casa	»	19
Altri settori	»	20
L'Istituto per l'edilizia sociale IPES	»	21
L'Azienda sanitaria	»	23
I reclami per presunti errori medici	»	23
I Comuni	»	24
I tributi comunali	»	25
Il settore edilizio e abitativo	»	26
I servizi anagrafici	»	27
L'inquinamento acustico	»	28
La collaborazione con i Comuni	»	28
Comunità comprensoriali	»	29
<i>Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche</i>	»	30
ASPETTI VARI		
Contatti istituzionali	»	34
Pubbliche relazioni	»	37

APPENDICE

1. I Comuni convenzionati	<i>Pag.</i>	40
2. Le sedi distaccate e le udienze	»	43
3. Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali	»	44
4. L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI).	»	46
5. La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010	»	47
6. Le collaboratrici della Difensora civica	»	52
7. Pubbliche relazioni	»	53

UNA VISIONE D'INSIEME

Gentile signora Presidente,
egregi membri del Consiglio
della Provincia autonoma di Bolzano,

come previsto all'articolo 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 2010.

Uno sguardo al passato

Il 4 febbraio 2010 il Consiglio provinciale di Bolzano ha approvato la **nuova legge sulla Difesa civica** esprimendo una rara convergenza di vedute, con solo due astensioni e nessun voto contrario. La nuova legge prevede che le candidate e i candidati alla carica di Difensore civico siano invitati ad un'apposita audizione innanzi al Consiglio provinciale e che l'elezione avvenga con la maggioranza qualificata dei due terzi dei consiglieri onde garantire il più ampio consenso possibile.

Nel maggio 2010 si sono presentati all'audizione 27 dei 32 candidati iniziali e il 10 novembre 2010 il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano mi ha riconfermata nel ruolo di Difensora civica con la prevista maggioranza qualificata di 24 voti.

Nell'anno appena concluso il Comune di Laion e quello di Tubre hanno deciso di introdurre l'istituto della Difesa civica comunale autorizzando i rispettivi Sindaci a stipulare un'apposita convenzione con la sottoscritta, che ora funge quindi da Difensora civica in tutti i 116 Comuni della provincia di Bolzano.

Fin dal principio della mia attività ho sempre puntato a un rapporto di collaborazione costruttiva con i Comuni, illustrando le funzioni e le modalità di intervento della Difesa civica in colloqui, incontri e conferenze rivolte sia alla cittadinanza sia alle singole amministrazioni comunali. Passo dopo passo siamo riusciti a sviluppare nei Comuni un atteggiamento positivo nei confronti della Difesa civica e a far capire che una richiesta di informa-

zioni da parte di quest'ultima non è da vedersi come un'ingerenza esterna ma come un'opportunità per migliorare l'attività amministrativa e il rapporto con i cittadini.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci non sono solo una dimostrazione della valida attività svolta dalla Difesa civica, ma segnalano anche che le amministrazioni comunali riconoscono al Difensore civico un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina ai cittadini.

In ottemperanza a quanto stabilito dallo statuto dell'EOI il 2 aprile ho assunto in qualità di prima Vicepresidente l'incarico di **Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**. L'EOI è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro che persegue tra i propri scopi l'attività e la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'ombudsman, nonché la divulgazione e la promozione del concetto di ombudsman. All'EOI aderiscono le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Bosnia e Erzegovina, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Kazakistan, Kirghizistan, Lituania, Belgio, Paesi Bassi, Austria, Romania, Federazione Russa, Svizzera, Repubblica Slovacca, Slovenia, Repubblica Ceca e Ungheria.

Uno sguardo al presente

Per la prima volta in molti anni il numero di casi sottoposti alla Difesa civica ha fatto registrare nel 2010 un lieve calo: questo dato non dovrebbe più di tanto sorprendere se si considera l'aumento in parte superiore alla media avutosi negli anni precedenti. L'istituzione del Garante per l'infanzia e l'adolescenza ha provocato una sensibile riduzione dei casi in materia di diritto di famiglia e di giustizia minorile. Tutti i casi che interessavano la sfera di competenza del Garante sono stati inoltrati a quest'ultimo e discussi congiuntamente in una cornice di proficua collaborazione con la Difesa civica.

Spicca il dato relativo alla diminuzione dei reclami che interessano il settore urbanistico. In provincia di Bolzano l'attività edilizia ha subito un drastico calo a causa della crisi economica: nell'anno 2010 il numero delle opere realizzate in questo settore è diminuito del 26,5%, e tale fenomeno ha presumibilmente inciso anche sul flusso di reclami della cittadinanza in materia urbanistica.

Anche nel 2010, sulla scia di una tendenza già registrata negli scorsi anni, un numero sempre maggiore di persone si è rivolto alla Difesa civica per verificare la possibilità di usufruire di una qualche forma di sostegno sociale. Il fenomeno non riguarda più soltanto i gruppi che vivono ai margini della nostra società, ma coinvolge in maniera crescente anche nuclei familiari dell'ampio ceto medio che non riescono più ad arrivare alla fine del mese. Le persone non esprimono soltanto 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 scarsità di reddito, della disoccupazione o della malattia.

Il numero di coloro che si sono ritrovati in difficoltà finanziarie in seguito alla crisi economica è aumentato in maniera evidente. Basta il diniego di una domanda di sussidio sociale, per citare un esempio, ma anche un contributo revocato, un debito erariale o una sanzione amministrativa per far precipitare molti nella disperazione.

Anche la **preoccupazione per la sicurezza del posto di lavoro** è andata accentuandosi nell'anno appena concluso. I giovani in particolare lamentano il fatto che le nuove forme di occupazione – contratti a tempo determinato, lavoro a progetto, lavoro a chiamata – rendono praticamente impossibile fare progetti seri per il proprio futuro e costruirsi una famiglia. Ma anche molti lavoratori già inseriti da tempo nel mondo del lavoro hanno visto precipitare le loro sicurezze e ora faticano a trovare un nuovo posto di lavoro nonostante le iniziative di riqualificazione. In tale contesto quindi va promosso ogni sforzo della politica volto ad assicurare l'occupazione.

Anche lo scorso anno sono stati presentati **molteplici 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 dai cittadini interessati come un fattore di disturbo intollerabile. Purtroppo la maggior parte delle disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico ha carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre ai cittadini misure di tutela specifiche e ben definite, né la legge stabilisce dei termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori dovrebbero attivarsi. Per quanto riguarda le misure concrete di riduzione dell'inquinamento acustico, la popolazione guarda con favore alla costruzione di ulteriori barriere antirumore lungo le arterie più trafficate e in particolare lungo la linea ferroviaria del Brennero, ma è ben lungi dal considerarla una soluzione definitiva al problema.

Voglio rendere esplicitamente merito agli sforzi intrapresi nel 2010 dall'ente pubblico al fine di ridurre la burocrazia e **le lungaggini amministrative**.

Un'iniziativa particolarmente lodevole è l'istituzione dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE), che dal mese di gennaio 2011 funge da sportello unico per la gestione delle domande e degli interventi in materia di indennità di accompagnamento, pensioni di invalidità, assegni al nucleo familiare, pensione alle casalinghe, assegno di cura e di vari altri interventi a sostegno della contribuzione previdenziale, garantendo in tal modo al cittadino un servizio più agile ed efficiente.

L'introduzione della "Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP) e la realizzazione di una banca dati centralizzata perseguono l'obiettivo di rendere equo e omogeneo il trattamento dei cittadini nell'accesso alle prestazioni pubbliche. In futuro i cittadini avranno il vantaggio di dover comunicare la propria situazione reddituale e patrimoniale un'unica volta all'anno cumulativamente per tutti i tipi di domanda, poiché gli uffici preposti all'esame delle varie domande di sussidio sociale, assegno al nucleo familiare, borsa di studio, sussidio di locazione, agevolazioni edilizie e altro potranno accedere a una banca dati centralizzata. Con il potenziamento dei servizi online da parte della pubblica amministrazione si è andati realizzando fin dagli anni scorsi un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale il cittadino e

l'amministrazione. Grazie alla "Carta provinciale dei servizi" (CPS) a partire dal mese di marzo 2011 sarà possibile, utilizzando un apposito lettore digitale, mettersi in contatto con la pubblica amministrazione e accedere ai servizi online stando seduti al computer di casa. La possibilità di entrare in contatto con l'amministrazione senza bisogno di spostarsi o di rispettare orari e tempi d'attesa rappresenterà per molti cittadini un grande vantaggio.

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

senso lo sforzo di utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti rappresenta un suo dovere primario.

Nell'anno appena concluso la Difesa civica è stata in grado di operare con successo anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere. Rivolgo un ringraziamento alla 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.

Desidero poi ringraziare in particolare il mio staff, senza il cui grande impegno, supportato da competenza tecnica e qualità umane, non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione, e concludo rinnovando la mia disponibilità a fornire eventuali altre informazioni sull'attività della Difesa civica.

Difensora civica
dott.ssa Burgi Volgger



Bolzano, 31. marzo 2011

ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

La nostra provincia, con una superficie di 7400 km² e una popolazione all'inizio del 2010 di 503.434 abitanti, è costituita attualmente da 116 Comuni, di cui 8 con titolo di città, ed è suddivisa in 8 Comunità comprensoriali.

Alla Difesa civica nel corso del 2010 sono stati presentati dalla cittadinanza **2.902** reclami o istanze. Nei casi in cui i cittadini si rivolgono per iscritto alla Difensora civica e alle sue collaboratrici e nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, viene aperta una **pratica**. Nell'anno di riferimento la Difensora civica ha aperto 818 nuove pratiche e ne ha trattato complessivamente 938, considerando sia le 818 nuove pratiche che le 120 rimaste aperte dallo scorso anno.

I casi risolti in maniera informale, senza procedere all'apertura di pratiche, ammontano a 2.084. Si tratta di **consulenze** registrate che si concludono esclusivamente con un colloquio consultivo. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo.

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

Nell'anno di riferimento si registra complessivamente, come già evidenziato, un lieve calo del numero dei casi, stimabile – da un raffronto con l'anno precedente – intorno al 9%. Questo dato non dovrebbe più di tanto sorprendere se si considera l'aumento in parte superiore alla media avutosi negli anni precedenti. L'istituzione del Garante per l'infanzia e l'adolescenza ha provocato una sensibile riduzione dei casi in materia di diritto di famiglia e di giustizia minorile. Tutti i casi che interessavano la sfera di competenza del Garante sono stati inoltrati a quest'ultimo e di-

scussi congiuntamente in una cornice di proficua collaborazione con la Difensora civica.

Spicca il dato relativo alla diminuzione dei reclami che interessano il settore urbanistico. In provincia di Bolzano l'attività edilizia ha subito un drastico calo a causa della crisi economica: nell'anno 2010 il numero delle opere realizzate in questo settore è diminuito del 26,5%, e tale fenomeno ha presumibilmente inciso anche sul flusso di reclami della cittadinanza in materia urbanistica.

Tipo di contatto

Nel 48% dei casi l'utenza ha preso contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze; nel 36% dei casi ha preferito avere un primo contatto con la Difesa civica rivolgendosi **di persona** ad essa. Considerando che i colloqui personali ammontano a 1.035 e corrispondono al 39% del totale, si osserva che tale dato, confrontato con quello relativo ad analoghe istituzioni europee con funzioni di ombudsman, è esorbitante, e induce a pensare che la popolazione della provincia ha uno spiccato bisogno di esporre i propri problemi nell'ambito di un colloquio individuale.

I **reclami presentati per iscritto** costituiscono il 16% del totale; di questi il 52% viene inoltrato avvalendosi della 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 di persona. Ma il successo ottenuto dimostra quanto la cittadinanza apprezzi questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, non vincolata in termini di luogo e di tempo.

Distribuzione dell'utenza per Comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza degli interessati non risulta sostanzialmente cambiata negli ultimi anni. Al primo posto troviamo i Comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica rispettivamente 8 e 7 abitanti su mille. Nella fascia intermedia si trovano la Val Pusteria e l'Alta Valle Isarco con il 5 per mille. Seguono i Comprensori della Val Venosta, del Burgraviato e di Salto-Sciliar con 4,5 ricorrenti su mille abitanti. Il minor numero di reclami – 4 su mille abitanti – è stato registrato dalla Difesa civica nel Comprensorio Oltradige – Bassa Atesina. **In tutta la provincia di Bolzano nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6 abitanti su mille.**

Esito della trattazione delle pratiche

Anche nel 2010 sono stati attentamente monitorati l'**esito della trattazione delle pratiche e il grado di soddisfazione dell'utenza**. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Il 79% delle pratiche si è concluso con 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 gli interessati della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadinanza e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, accogliendo poi 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 i ricorrenti, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, per motivi a noi incomprensibili non si sono dichiarati soddisfatti dell'esito della pratica. 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 vi erano elementi per portare avanti il procedimento, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

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

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo. I 1.035 colloqui individuali dimostrano che le udienze registrano una buona frequenza e che per la cittadinanza il contatto diretto è importante.

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 133 mezze giornate suddivise come segue: 20 a Bressanone e Brunico, 21 a Merano, 6 a Vipiteno, 10 a Silandro, 12 nelle valli ladine, 5 a Egna, 11 presso l'ospedale di Bolzano, 8 presso l'ospedale di Bressanone, 11 presso l'ospedale di Brunico e 9 presso quello di Merano.

La 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. Tutti coloro che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento bisogna mettere in conto dei tempi d'attesa. (► Per le udienze v. allegato 2)

Nell'anno di riferimento insieme al mio staff ho avuto **53 colloqui personali con i rappresentanti delle autorità**, organizzato **5 incontri tra le autorità competenti e i ricorrenti** ed effettuato **4 sopralluoghi**.

Staff e sede

È opinione diffusa che sia la Difensora civica l'unica figura di riferimento, tuttavia in realtà chi ha bisogno di consulenza e di aiuto trova spesso nelle collaboratrici addette alla segreteria nonché nelle esperte amministrative le prime interlocutrici. Godo della grande fortuna di aver sempre potuto contare su un eccellente team di comprovata esperienza. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire. (► Per le collaboratrici v. allegato 6)

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

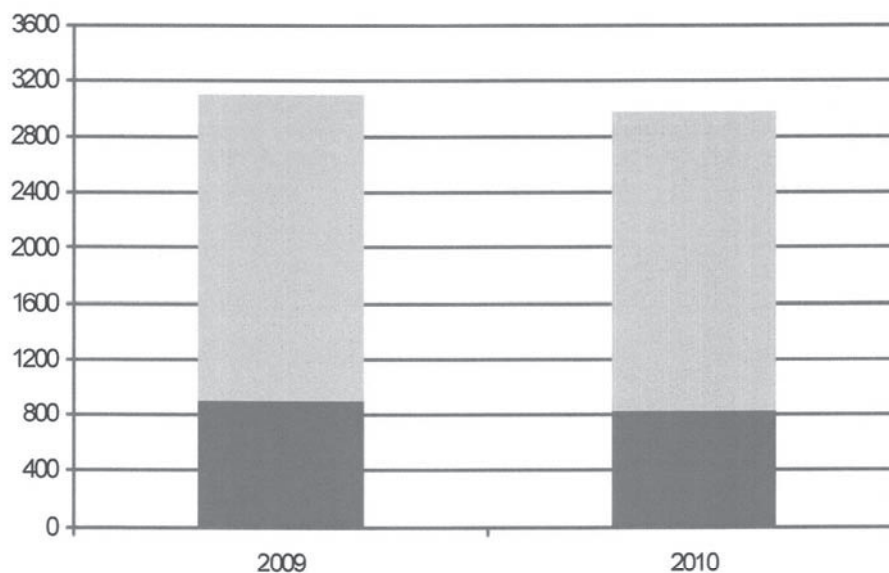
si è registrato un cambiamento per quanto riguarda l'organico dello staff di esperte. La dott.ssa Elisabeth Parteli si è dimessa a fine agosto dall'impiego e il suo posto a part-time al 50% è stato successivamente occupato dalla dott.ssa Veronika Meyer.

Dal 1° novembre 2010 gli uffici della Difesa civica hanno sede in Via Cavour 23, dietro a Piazza Dodiciville. Il trasloco è stato funzionale a riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante dei minori e il Comitato provinciale per le comunicazioni. Questa soluzione favorisce lo scambio informale di opinioni e la collaborazione fra istituzioni e cittadinanza, sgravando l'utenza dalla necessità di correre da una sede all'altra prima di trovare la persona competente per il suo caso. Detta struttura dovrebbe fungere da "casa della difesa del cittadino", un luogo in cui i reclami presentati dalla cittadinanza in riferimento alla pubblica amministrazione possano essere valutati sotto ogni aspetto.

I locali riservati alla Difesa civica sono tali da accogliere in un ambiente luminoso e tranquillo gli uffici che, dislocati uno accanto all'altro, formano un'unica unità, facilitando quindi lo svolgimento di molti processi operativi. Grazie alla disponibilità di ulteriori due postazioni lavorative è possibile inoltre ospitare stagisti.

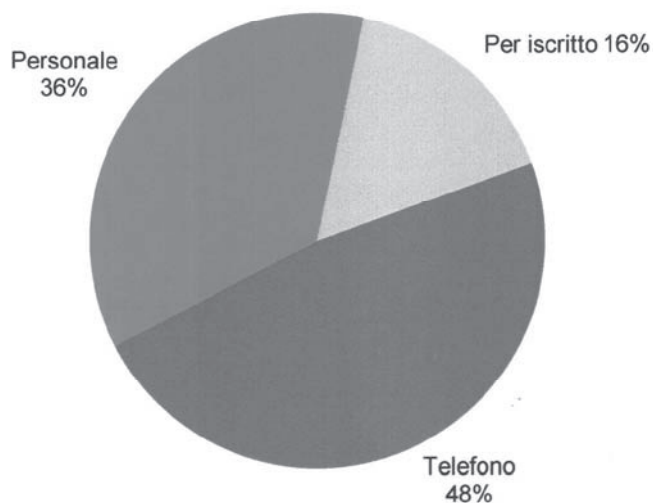
Statistiche

Comparazione dei nuovi casi

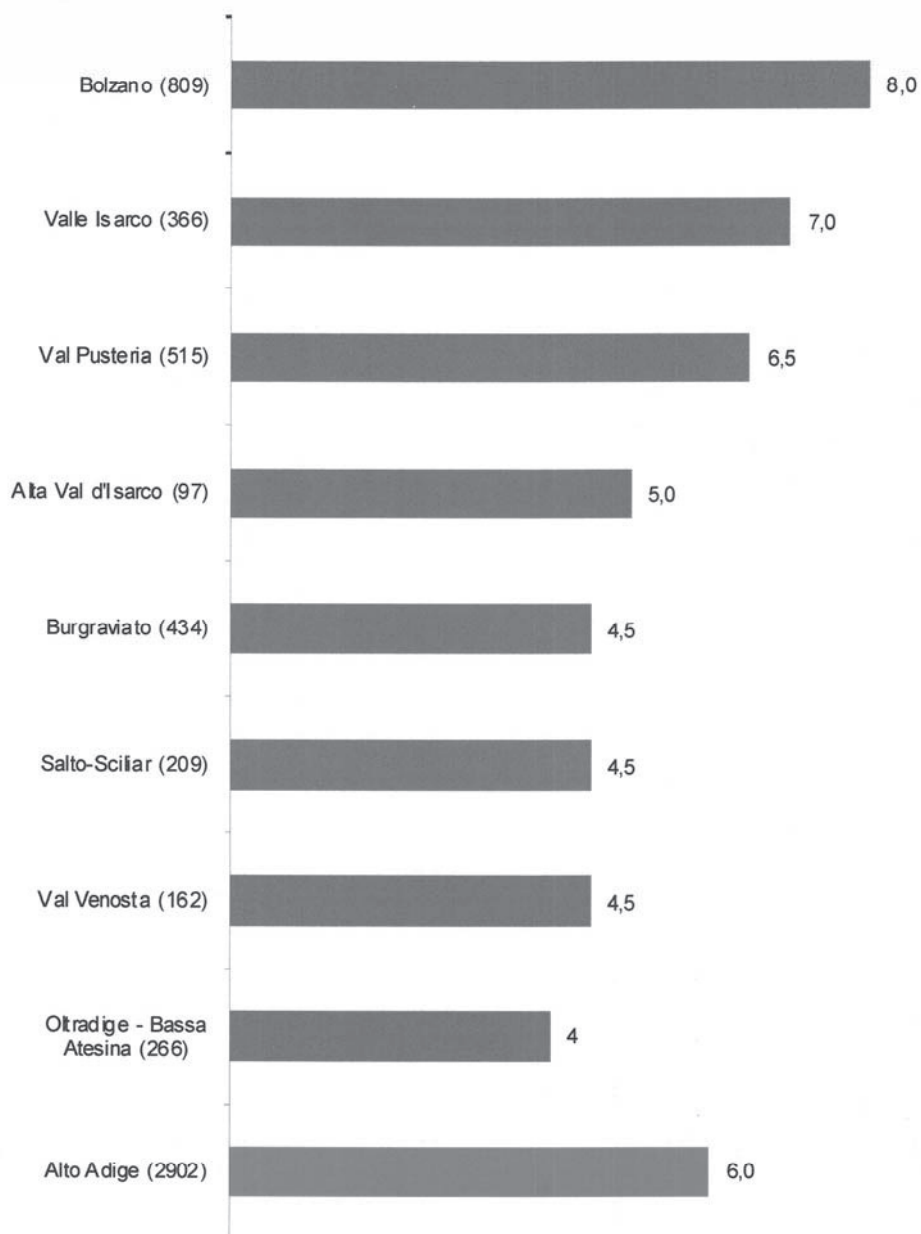


Consulenza	2.284	2.084
Pratiche	910	818
Numero totale	3.194	2.902

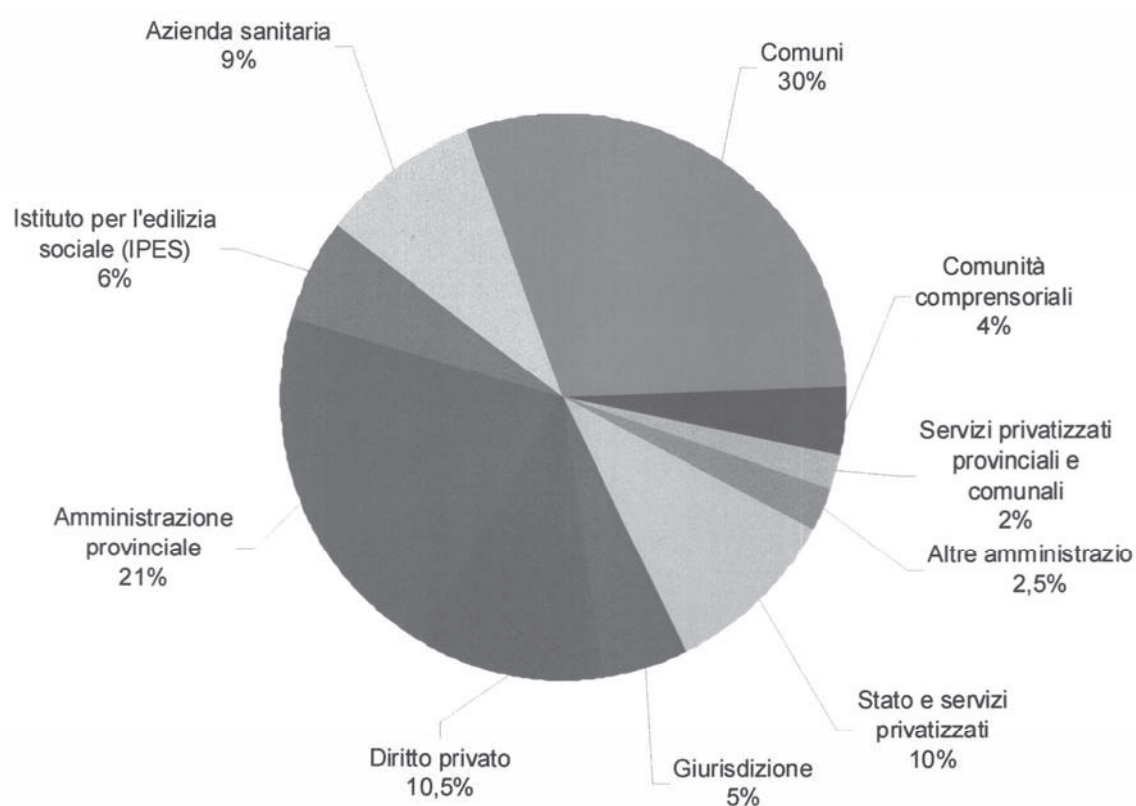
Tipo di contatto delle pratiche



Telefono	Pesonale	Per iscritto
1.403	1.035	464

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

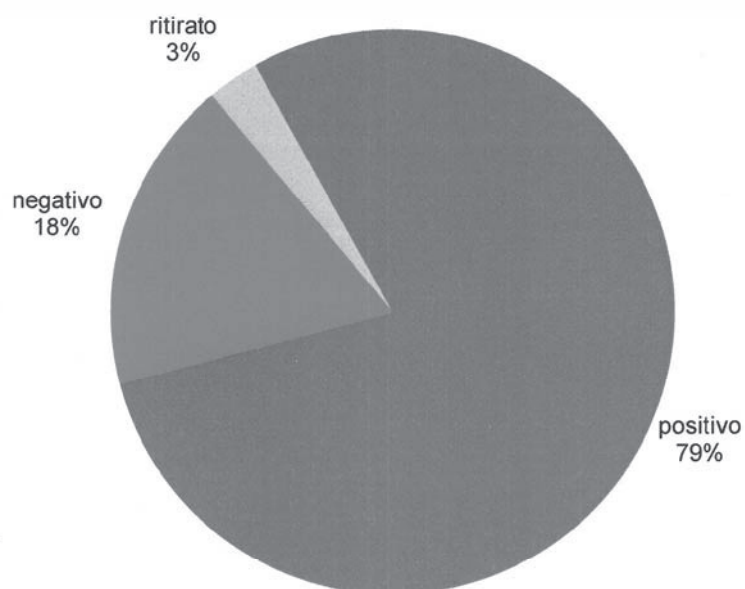
In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,60 % (= 6,0 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento..

Classificazione dei casi trattati nel 2010 per ambito di intervento

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

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

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

Esito delle pratiche trattate nel 2010

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

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

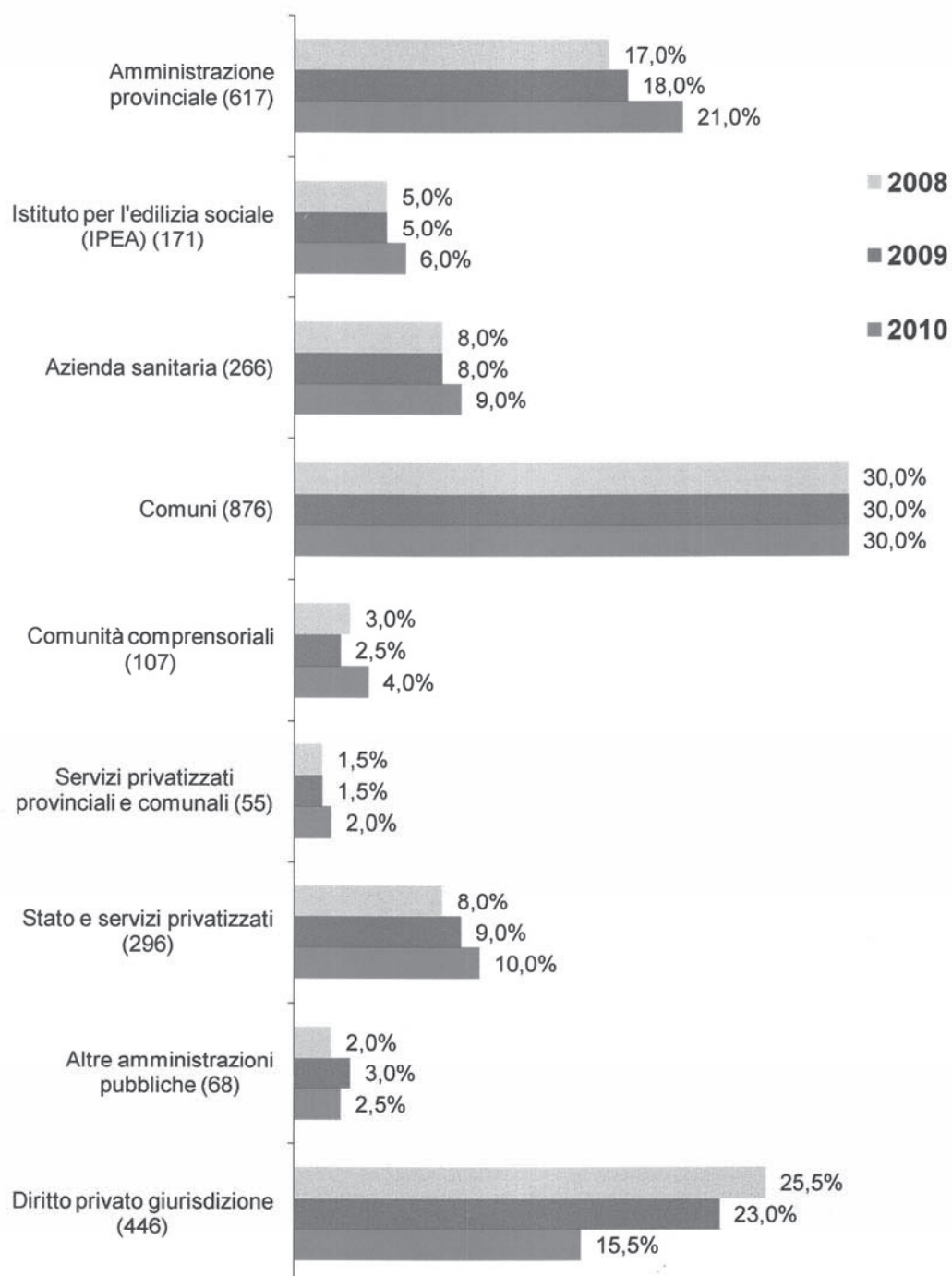


Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2010 per ambito di competenza

	pratiche	consulenze	totale
Amministrazione provinciale	177	440	617
Istituto per l'edilizia sociale IPES	49	122	171
Azienda sanitaria	77	189	266
Reclami dei pazienti di carattere generale	48		
Supposti errori medici	29		
Comuni	267	609	876
Comune di Bolzano	57	104	161
Comune di Merano	17	29	46
Comune di Bressanone	10	43	53
Comune di Brunico	10	18	28
Comuni restanti	173	415	588
Comunità comprensoriali	23	84	107
Servizi privatizzati provinciali e comunali	16	39	55
Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	21	47	68
Stato e servizi privatizzati	108	188	296
Diritto privato e giurisdizione	60	386	446

Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2009 e 2010 per settori

	Anno 2009	Anno 2010
Lavoro	60	65
Edilizia Urbanistica	396	300
Edilizia Abitazioni IPES Agevolazioni edilizie	275	277
Cultura Formazione	98	105
Energia Natura e Ambiente	156	158
Finanze Imposte Tasse	179	234
Funzionamento generale dell'Amministrazione	142	137
Sanità	279	266
Agricoltura e Foreste	41	38
Questioni anagrafiche	107	99
Mobilità Traffico	116	118
Infrastrutture pubbliche	73	82
Servizio pubblico	106	94
Diritto privato Giustizia	685	446
Varie	83	78
Sociale	290	302
Sanzioni amministrative	92	89
Economia Turismo	16	14
Totale	3.194	2.902

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA 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. È sicuramente vantaggioso conoscersi personalmente, per il semplice motivo che a quel punto dietro al ruolo istituzionale rivestito traspare la persona e risulta quindi più facile creare un rapporto di fiducia. Così è stato possibile appianare tramite un colloquio chiarificatore i fraintendimenti sorti con due Direttori d'ufficio circa la funzione mediatrice della Difesa civica.

È degno di nota il fatto che l'Amministrazione provinciale svolga sempre più spesso **funzioni di consulenza** per quanto riguarda le **questioni che coinvolgono i Comuni**. Va ricordato a tale proposito il proficuo rapporto di collaborazione instauratosi con l'Ufficio Affari legali dell'urbanistica, ora Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio. La Direttrice reggente e la sua sostituta si sono rivelate anche nel 2010 interlocutrici preziose e affidabili ogni qual volta emergeva la necessità di richiedere consigli e pareri riguardanti il settore dell'edilizia.

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

Il Direttore dell'Ufficio Estimo ha collaborato con la Difesa civica sia a livello consultivo che operativo nel momento in cui risultava necessario verificare

l'adeguatezza della stima di un terreno effettuata dal Comune.

Anche il Direttore e i funzionari dell'Agenzia provinciale per l'ambiente si sono sempre resi disponibili a esaminare le questioni oggetto di reclamo afferenti i settori di loro competenza (tutela delle risorse idriche, gestione dei rifiuti, aria, rumore ecc.).

Molti reclami e istanze presentati rispecchiano le ansie e preoccupazioni diffuse tra la popolazione rispetto agli ambiti dello studio, del lavoro e della casa.

Diritto allo studio

Massiccia è la richiesta di sussidi allo studio in momenti di incertezza economica. In lieve aumento dunque è il numero dei casi che riguardano l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca scientifica**.

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.

Per quanto concerne i casi riguardanti il diniego dei sussidi allo studio, la Direttrice dell'Ufficio provinciale per il Diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica ha sempre cercato di esaminare le richieste andando incontro alle persone interessate ogniqualvolta la legge lo consentiva.

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene liquidato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**. Sembra che le famiglie si siano rassegnate al fatto che dal punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo; chi fruisce di sussidi allo studio pare molto attento a fare in modo che il suo reddito nel relativo anno d'imposta non superi i 2.841,57 euro. In questo caso gli studenti

risultano infatti a carico dei genitori, che hanno quindi diritto alla detrazione per i figli in sede di dichiarazione dei redditi. Finché la legislazione tributaria italiana non provvederà a elevare il limite massimo di reddito sotto il quale una persona è considerata a carico, che da oltre 15 anni è fissato in 2.841,57 euro, si favorisce indirettamente la prestazione di lavoro in nero da parte degli studenti durante il periodo delle vacanze estive.

In riferimento ai sussidi allo studio la Difesa civica si è trovata spesso nella necessità di intervenire per spiegare ai richiedenti l'importanza di redigere le **autocertificazioni** con la massima attenzione e cura. Errori o omissioni da parte di chi inoltra la domanda possono ingenerare conseguenze impreviste e spesso gravose per l'interessato. Non è risultato sempre semplice spiegare a chi fa richiesta di sussidio che la Difesa civica non ha alcun margine d'intervento qualora venga accertata una falsa dichiarazione. In tali casi è spesso necessario dare ampio spazio ai colloqui personali al fine di illustrare alle persone interessate le possibili pesanti conseguenze giuridiche che potrebbero derivare da una non corretta presentazione della richiesta. L'esperienza insegna che le reazioni a riguardo non sono sempre positive.

Pubblico impiego

Per quanto concerne la sfera di competenza della **Ripartizione Lavoro** sono state trattate in particolare questioni relative al sussidio di disoccupazione e alle azioni incentivanti promosse dall'Ufficio di collocamento. I reclami avevano come oggetto il rimborso dell'indennità di disoccupazione e le sanzioni amministrative comminate dall'Ufficio Tutela sociale del lavoro. Come nei due anni precedenti, anche nel 2010 è diminuito il numero dei reclami di competenza della **Ripartizione Personale**. 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 una pratica. 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.

Alcuni reclami riguardavano l'atteggiamento talvolta scortese e offensivo del Direttore dell'Ufficio Personale delle scuole. Scopo delle ricorrenti non era tanto di invocare l'intervento della Difesa civica – nutrendo il timore di ritorsioni – quanto di dare voce al loro disagio e chiedere consigli sul modo di gestire la situazione.

Per la trattazione di un caso inerente la materia previdenziale è stato necessario intraprendere ricerche particolarmente complesse: l'Ufficio Pensioni si è prodigato in modo esemplare per prestare assistenza a un cittadino che nell'arco della sua vita aveva svolto varie attività lavorative cambiando quindi più volte datore di lavoro.

Casa

Nell'ambito 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 nel limite del possibile anche dei problemi personali dei richiedenti e mostrano comprensione e flessibilità nei confronti dei casi socialmente più delicati.

La **novità introdotta nella normativa in materia di edilizia agevolata** secondo cui il reddito complessivo delle giovani coppie va computato per metà, così da garantire un'agevolazione di importo maggiore, continua a sortire effetti positivi 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, i controlli effettuati dall'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata hanno evidenziato che

alcune donne nella domanda di agevolazione edilizia hanno dichiarato di non avere un partner, mentre nella domanda per l'assegnazione dell'assegno provinciale e regionale al nucleo familiare avevano dichiarato di avere un convivente stabile.

Come negli anni scorsi si sono rivolti alla Difesa civica beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in **difficoltà finanziarie**. La mia impressione è che molti cittadini risultino gravati da ingenti debiti per essersi accollati mutui eccessivi.

Non è ancora chiaro se il **modello della "casa in leasing"** previsto dalla riforma dell'edilizia abitativa potrà dimostrarsi valido, poiché nell'anno di riferimento non è stato assegnato alcun alloggio. Da calcoli effettuati dalle ACLI/KVV emerge che detto modello si rivela vantaggioso solo per alloggi di piccole dimensioni. Per abitazioni più grandi occorre presumibilmente un reddito di quinta fascia. È quindi importante che i cittadini, prima di optare per una "casa in leasing", si facciano consigliare in modo esauriente da operatori specializzati.

Altri settori

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** i reclami hanno avuto per oggetto principalmente le decisioni in merito ai sussidi sociali e la possibilità di presentare opposizione presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale. Altri reclami riguardavano l'abbassamento del livello di non autosufficienza nonché i ricorsi presso la Commissione d'Appello provinciale. Tutti casi, quindi, che vertevano sulla soppressione o riduzione di contributi finanziari.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2010 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.

In un caso specifico l'Ufficio Entrate aveva sospeso l'erogazione dei contributi agricoli a un cittadino poiché quest'ultimo non aveva ottemperato alle ingiunzioni di pagamento conseguenti alla mancata vaccinazione obbligatoria dei propri figli. La prassi di per sé corretta seguita dall'Amministrazione ha provocato vivaci proteste da parte di coloro che sono contrari alle vaccinazioni.

Nel 2010 si è avuta una proficua collaborazione con la **Ripartizione Foreste**. 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. È stato sempre possibile trovare una soluzione rapida e informale per i casi dubbi.

Per quanto concerne l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica quesiti e reclami che avevano come oggetto le patenti di guida, l'indennità per i pendolari, le coincidenze degli autobus e dei treni e non da ultimo i tempi d'attesa e i ritardi dei trasporti pubblici. I tempi di attesa necessari per ricevere da Roma il tagliando adesivo da applicare sulla patente sono variabili: alcuni cittadini hanno dovuto aspettare 20 giorni (la legge ne prevederebbe 45), altri invece tre mesi. Nei casi estremi è stato rilasciato nell'arco di una settimana il duplicato della patente di guida. La collaborazione con la Direttrice dell'Ufficio Patenti e abilitazioni di guida è stata eccellente.

Per quanto riguarda le competenze della **Ripartizione Acque pubbliche ed energia** sono state espresse nei confronti dell'Ufficio Elettificazione lamentele da parte di alcuni consiglieri comunali che, nella loro veste istituzionale, chiedevano di poter **accedere alla documentazione** relativa a una centrale idroelettrica in progetto nel loro Comune. Dapprima la richiesta non era stata accolta perché formulata in modo troppo generico e apparentemente impreciso in relazione al motivo che aveva indotto i consiglieri comunali a chiedere

l'accesso alla documentazione in questione. Successivamente l'Ufficio ha negato l'accesso adducendo che non era stata ancora disposta l'istruttoria, ossia che non era stata ammessa con relativo provvedimento e che quindi era necessario tutelare il soggetto privato che aveva presentato il progetto. Pur comprendendo tale attenzione nei confronti del privato e anche contemplando l'eventualità che pervengano domande da parte della concorrenza, non è comunque concepibile che l'ufficio sia in arretrato di due anni con i provvedimenti relativi alle domande, alimentando così sproporzionatamente le voci di corridoio negli ambienti comunali. Raccomando quindi alla pubblica amministrazione di concedere in virtù dell'articolo 3 del decreto legge n. 195/2005, con cui è stata convertita in legge la direttiva europea 2003/4/CEE relativa all'accesso del pubblico all'informazione ambientale, a ogni cittadino che lo richieda di accedere alle informazioni ambientali anche in assenza di uno specifico interesse dello stesso.

Ripartizione Beni culturali: l'Ufficio Beni architettonici e artistici riveste un ruolo per sua natura non facile nei confronti della cittadinanza. Non sempre i richiedenti e i progettisti concordano con le direttive e le decisioni prese dall'Ufficio in questione, poiché gli interessi privati non sempre collimano con quelli della collettività. Merita sottolineare che detto Ufficio collabora con la Difesa civica sempre con grande trasparenza e onestà di intenti. Dando ampio spazio al confronto è stato spesso possibile mitigare e chiarire dinamiche conflittuali.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Il coinvolgimento di dipendenti dell'Istituto per l'edilizia sociale in inchieste giudiziarie penali ha spinto alcuni cittadini a esprimere la loro sfiducia nei confronti dell'amministrazione dell'Istituto. A questo proposito abbiamo potuto fare presente ai cittadini che dal momento in cui ho assunto le funzioni di Difensora civica l'IPES non ha mai calcolato in modo erroneo il punteggio per l'iscrizione alla graduatoria in base al quale viene assegnato un alloggio sociale. Anche alla competente Ripartizione non si è mai potuta contestare

alcuna scorrettezza. La sua responsabile si contraddistingue non solo per un'elevata professionalità, ma anche per un grande impegno sociale.

Nonostante tutte le polemiche sull'IPES apparse sulla stampa, l'impegno e la sensibilità dei collaboratori dell'Istituto sono rimasti inalterati. È quindi sempre stato possibile affrontare in modo approfondito particolari problematiche e segnalare la drammaticità di singoli casi. Si è costantemente cercato di arrivare a una soluzione.

I reclami sono leggermente aumentati e spaziano dal chiedere come mai non sia (ancora) stato riconosciuto il diritto a un alloggio popolare, pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone, fino alle liti tra vicini.

La ricerca di un alloggio adatto alle proprie esigenze e a quelle della propria famiglia continua a essere una delle principali preoccupazioni della popolazione in provincia di Bolzano. Purtroppo i mezzi e gli alloggi pubblici a disposizione sono ben lontani dal coprire il fabbisogno, e di conseguenza l'attesa per un alloggio popolare può protrarsi per anni. Per quanto riguarda le **questioni relative alle graduatorie per l'assegnazione degli alloggi popolari**, abbiamo dovuto spesso spiegare ai ricorrenti che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere un alloggio neppure negli anni successivi. Va sottolineato in proposito che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono del tutto insufficienti.

La mia impressione è che la crisi economica si rifletta anche sulle questioni che vengono sottoposte alla Difesa civica. Porto l'esempio di un caso in cui si è potuto evitare all'ultimo minuto uno **sfratto esecutivo** grazie all'intervento della Difesa civica e all'impegno del Direttore dell'IPES. La Difesa civica in questi casi si è messa anche in contatto con il Servizio di consulenza debitori della Caritas e con i Servizi sociali per poter rimettere in sesto la situazione finanziaria delle famiglie in una prospettiva a lungo termine. In un altro caso una famiglia ha chiesto che l'IPES partecipasse all'asta dell'abitazione di cui è proprietaria per poter continuare ad abitarvi dopo l'asta almeno in affitto. In altri casi gli inquilini hanno chiesto una rateizzazione ridotta dei loro debiti.

Un numero crescente di inquilini ha lamentato **difficoltà finanziarie** in quanto il canone di

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

La grande indignazione suscitata dal fatto che per i nuclei monoparentali nel calcolo del canone e del sussidio casa venga presunto comunque il **percepimento di un assegno alimentare mensile di 250 euro** per ogni figlio, ha finito per placarsi nell'anno di riferimento. I ricorsi presentati al Comitato per l'edilizia residenziale supportati dalla Difesa civica sono stati tutti accolti.

Il punto debole dell'Istituto per l'edilizia è al momento il seguente: la cittadinanza lamenta **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. Ci sono anche pervenuti reclami da parte di cittadine e cittadini ai quali era stato anticipato verbalmente che la loro richiesta di sussidio per il canone era stata respinta, ma che poi hanno dovuto attendere **mesi prima di avere la comunicazione scritta**. La richiesta di spiegazioni avanzata dalla Difesa civica ha evidenziato come i ritardi fossero dovuti a carenza cronica di personale. Poiché non è ammissibile che i richiedenti debbano attendere mesi una decisione non favorevole, la quale costituisce tra l'altro condizione perché essi possano esercitare il diritto di opposizione, consiglio alla dirigenza di adottare urgentemente misure atte a evitare in futuro questa irregolarità.

Nell'anno di riferimento anche alcuni **cittadini extracomunitari** si sono lamentati del fatto che era stato loro rifiutato il sussidio per il canone. Le domande presentate rispondevano a tutti i requisiti per la concessione del contributo, però la loro richiesta di sussidio per il canone era stata

respinta con la motivazione che nel bilancio destinato ai cittadini extracomunitari non vi erano più risorse disponibili. Molti di loro sono venuti a trovarsi dall'oggi al domani in una situazione di estrema difficoltà, perché avevano contato sul sussidio per pianificare la loro vita (trasloco, nuovo contratto di affitto ecc.). Quando infine un cittadino extracomunitario ha agito in giudizio contro il diniego al sussidio per il canone adducendo una discriminazione dei cittadini extracomunitari e ha ottenuto giustizia, si è provveduto a modificare il quadro normativo.

Nel 2010 sono aumentati anche i reclami degli inquilini concernenti **l'informativa sui mezzi di impugnazione**, che pur essendo sempre presente e giuridicamente corretta, per un non giurista risulta difficilmente comprensibile. Ad esempio non viene indicato il termine per il ricorso, ma si rimanda semplicemente al relativo articolo di legge. Se il periodo di tempo venisse specificato, gli inquilini potrebbero essere maggiormente tutelati nei loro diritti. Pertanto raccomando di modificare la formulazione dell'informativa sui mezzi di impugnazione indicando concretamente i termini di ricorso e l'indirizzo dell'Ufficio al quale esso va inviato.

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. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L'integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, persona di riferimento per tali questioni, ma 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 prenda i necessari provvedimenti.

L'Azienda sanitaria

In base all'articolo 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto degli articoli 2 della legge provinciale 3/2010 e 15 della legge provinciale 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale. Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: **le udienze tenute mensilmente dall'esperta da me incaricata per le questioni sanitarie** negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel corso dell'anno **266 pazienti hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica**, dando luogo a 189 consulenze registrate (circa il 70 %) e all'apertura di 77 pratiche (circa il 30 %). L'evoluzione nel lungo periodo mostra chiaramente la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 77 nuove pratiche aperte, **48** hanno riguardato **reclami di tipo generale** relativi a questioni come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private.

I reclami per presunti errori medici

29 reclami avevano invece per oggetto un presunto errore medico commesso dal medico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori medici la Difesa civica ha il compito di trovare un accettabile accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sa-

nitaria. I Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico collaborano positivamente con la Difesa civica per quanto riguarda i reclami aventi a oggetto un presunto errore medico. A differenza del 2009, invece, la collaborazione col Comprensorio sanitario di Bolzano nel 2010 è risultata soddisfacente.

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

Purtroppo nell'anno di riferimento la collaborazione con gli istituti di assicurazione è andata notevolmente deteriorandosi e la trattazione dei singoli casi si trascina in tempi così lunghi da dare l'impressione che per l'assicuratore tutti i mezzi siano leciti pur di procrastinare la definizione di una pratica. Le relazioni medico-legali arrivano dopo mesi e non vi è alcun interesse a trovare una soluzione concreta entro tempi accettabili. Per i pazienti le lungaggini dell'assicurazione sono del tutto incomprensibili, e molti hanno l'impressione che si tratti di una tattica dilatoria per esasperarli e indurli a rinunciare alla loro richiesta di indennizzo. Citiamo in proposito il caso di un errore terapeutico denunciato nella primavera del 2010: la decisione al riguardo è stata rinviata di mese in mese e a tutt'oggi non è pervenuta dall'assicurazione risposta alcuna. Da quando l'Azienda sanitaria ha stipulato con la compagnia Uniqa-Assiconsult un contratto di assicurazione valido per tutti i Comprensori sanitari i tempi eccessivamente lunghi dell'assicurazione si ripercuotono negativamente anche sull'immagine del Comprensorio sanitario. Al momento di stipulare il prossimo contratto sarebbe quindi opportuno chiedere alla compagnia assicurativa l'impegno esplicito a definire le pratiche con rapidità, effi-

cienza e nel rispetto delle legittime esigenze del cittadino.

Ai sensi dell'articolo 4 della legge provinciale 3/2010 la Difensora civica ha la facoltà di richiedere pareri esterni sui casi trattati. Nel corso del

2010 sono stati richiesti due **pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 2.200,00 euro**. In seguito all'intervento della Difesa civica le assicurazioni hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

7.335,00 euro	trattamento non corretto di ustioni
19.500,00 euro	infezione a seguito di intervento chirurgico al ginocchio
6.720,00 euro	ipoestesia a seguito di infiltrazione al pied
17.558,00 euro	lesione neurologica a seguito di intervento chirurgico al tunnel carpale
5.760,00 euro	diminuzione della capacità uditiva a seguito di intervento chirurgico all'orecchio
20.685,00 euro	lesione neurologica e perdita di sensibilità a seguito di intervento chirurgico alla mano
5.856,00 euro	complicazioni a seguito di intervento chirurgico per alluce valgo
4.364,00 euro	trattamento non corretto di rottura del tendine di Achille
87.778,00 euro	importo complessivo

Anche nel 2010 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari** laddove si rendeva necessario capire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore medico oppure no. In un caso, ad esempio, il primario competente si è preso il tempo di spiegare nel dettaglio la terapia prescelta alla paziente interessata, riuscendo così a fugare tutti i dubbi che quest'ultima nutriva in proposito.

In presenza di un presunto errore medico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici** per raggiungere una soluzione in sede extragiudiziale. Quando il paziente lo desidera noi sottoponiamo il suo caso alla **Commissione conciliativa**, che ha sede presso la Ripartizione Sanità, e poi seguiamo il caso per tutta la durata del procedimento. Nel 2010 la Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici ha esaminato in totale 33 casi.

I Comuni

Nell'anno appena concluso il **Comune di Laion** e quello di **Tubre** hanno deciso di introdurre l'istituto della Difesa civica comunale autorizzando i rispet-

tivi Sindaci a stipulare un'apposita convenzione con la sottoscritta, che ora funge quindi da Difensora civica in tutti i 116 Comuni della provincia di Bolzano.

Fin dal principio della mia attività ho sempre puntato a un rapporto di collaborazione costruttiva con i Comuni, illustrando le funzioni e le modalità di intervento della Difesa civica in colloqui, incontri e conferenze rivolte sia alla cittadinanza sia alle singole amministrazioni comunali. Passo dopo passo siamo riusciti a sviluppare nei Comuni un atteggiamento positivo nei confronti della Difesa civica e a far capire che una richiesta di informazioni da parte di quest'ultima non è da vedersi come un'ingerenza esterna ma come un'opportunità per migliorare l'attività amministrativa e il rapporto con i cittadini.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci non sono solo una dimostrazione della valida attività svolta dalla Difesa civica, ma segnalano anche che le amministrazioni comunali riconoscono al Difensore civico un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina ai cittadini (➤ v. allegato 1).

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

Il numero dei casi che coinvolgono le amministrazioni comunali risulta essere più o meno stabile. I principali motivi di dissidio tra cittadini e Comuni hanno a che fare con le richieste di pagamento, il settore edilizio e abitativo, i servizi anagrafici e l'inquinamento acustico.

L'anno appena trascorso ha visto confermarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle **richieste di pagamento avanzate dai Comuni**, anche se si tratta di importi molto contenuti (fornitura di acqua ed energia, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, ICI ecc.).

I tributi comunali

Un tema particolarmente sentito è stato quello degli avvisi di accertamento per le **imposte comunali**, con la richiesta, da parte dei cittadini, di verificare e dettagliatamente motivare la legittimità del contributo sul **costo di costruzione e degli oneri di urbanizzazione**, anche perché molte persone si sono ritrovate in difficoltà finanziarie proprio a seguito dei lavori avviati. I cittadini tendono sempre a considerare illegittima un'imposta il cui importo finale risulti superiore a quanto in origine comunicato o ipotizzato. In un caso specifico il Comune, in seguito all'intervento della Dife-

sa civica, ha preferito annullare in via di autotutela l'avviso di accertamento relativo a oneri di urbanizzazione già andati in prescrizione.

Altro tema scottante nell'anno appena concluso è stato quello della **tassa sui rifiuti**. Accade spesso, in particolare nelle aree urbane, che all'atto del cambio di residenza i cittadini tralascino di presentare al competente ufficio comunale la relativa denuncia e dichiarazione sui vani occupati, impedendo così di fatto l'applicazione della corretta tariffa rifiuti. Ciò comporta l'irrogazione di una sanzione amministrativa che può arrivare anche dopo anni e risultare molto salata. Il Comune di Merano, accogliendo una raccomandazione formulata dalla Difesa civica, ha deciso di consegnare ai cittadini che si rivolgono all'Ufficio anagrafe per effettuare un cambio di residenza un promemoria in cui si ricorda l'obbligo di denunciare il cambio entro 60 giorni dall'occupazione dei nuovi locali pena il pagamento di una sanzione amministrativa. Analoga iniziativa è stata adottata dal Comune di Bolzano.

La collaborazione con la SEAB e con l'Azienda servizi municipalizzati è sempre stata buona: i responsabili hanno mostrato in ogni occasione disponibilità e apertura nella ricerca di soluzioni ai casi segnalati, facendo pervenire il loro parere in tempi congrui.

Un'altra questione centrale nel 2010 è stata quella 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 che si sentono più a casa nel paese in cui sono nati che nel luogo in cui abitualmente risiedono. In questi casi non si è potuto far altro che convincerle del corretto operato dell'amministrazione comunale, ma non certo togliere loro l'amaro di bocca.

L'**imposta comunale sugli immobili (ICI)** rappresenta ogni anno un tema particolarmente senti-

to. Nel 2010 i cittadini hanno ripetutamente lamentato sia la scarsa chiarezza e comprensibilità dei regolamenti ICI vigenti nei vari Comuni sia l'annoso ritardo con cui viene verificata la correttezza dell'imposta versata, ritardo che spesso costringe al pagamento di arretrati anche cospicui. Il problema del regime di tassazione ai fini dell'ICI nel caso di contribuenti ricoverati in casa di riposo sembra nel frattempo essere stato risolto in tutti i Comuni con l'applicazione dell'esenzione per la prima casa. È invece tuttora aperta la questione se le aree che circondano una casa d'abitazione siano da considerarsi ai fini fiscali come pertinenze oppure come terreno edificabile. Laddove i Comuni hanno insistito nel classificare tali superfici come terreno edificabile e nell'applicare l'imposta conseguente, i cittadini hanno presentato ricorso alla competente Commissione tributaria.

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel **settore dell'edilizia** il rapporto tra i cittadini e l'amministrazione comunale chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni non è sempre scevro da conflitti. In provincia di Bolzano sono stati rilasciati nel corso del 2010 1.615 permessi di costruzione relativi a fabbricati residenziali e 947 permessi relativi a fabbricati non residenziali (ASTAT – Istituto provinciale di statistica).

È interessante notare che il numero dei reclami presentati alla Difesa civica e relativi a questioni urbanistiche è sceso da 396 a 300. Ritengo che ciò sia dovuto alla battuta d'arresto subita dall'attività edilizia in provincia di Bolzano a seguito della crisi economica. Le opere ultimate hanno fatto registrare nel 2010 un calo del 26,5 % (ASTAT – Istituto provinciale di statistica) che ha influito di riflesso anche sul numero dei reclami attinenti.

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 giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla

normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. 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 deve in questo caso intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di attivarmi immediatamente per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?". Altre questioni riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, che però esulano dalla sfera di competenza della Difesa civica. Pur tuttavia molti cittadini hanno preferito raccogliere il parere neutrale della Difesa civica e si sono rivolti a noi sottoponendoci ad esempio i seguenti quesiti: "In che modo posso oppormi a una variante al piano urbanistico con la quale non concordo? Il Comune intende realizzare una strada di accesso alla nuova area residenziale, possiamo presentare delle proposte alternative? Il Comune intende aumentare la cubatura residenziale nella zona agricola in cui svolgo la mia attività di coltivatrice diretta, che cosa posso fare?".

Anche nell'anno appena concluso non sono mancati i reclami relativi a presunti **abusi edilizi dei vicini**. Diverse sono le modalità con cui i Sindaci esercitano la loro funzione di vigilanza sull'attività edilizia e, in caso di abuso edilizio, la facoltà di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva. 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 di vicini che sono anche loro parenti e con i quali hanno rapporti conflittuali, molte amministrazioni tendono a rimandare la decisione urbanistica per non essere coinvolte in controversie familiari ed evitare possibili conseguenze giudiziarie. La conseguenza, generalmente, è un ulteriore irrigidimento delle posizioni delle parti in causa, 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 cit-

tadino i limiti che caratterizzano le possibilità di intervento dell'amministrazione comunale.

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 – con ragione – oggetto di critiche.

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.

I cittadini si sentono lesi nel loro **diritto all'informazione** ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Accade ad esempio che durante le ore di udienza si presentino cittadini a protestare per essere venuti a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo all'atto dell'insediamento del cantiere. 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, rendendo più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nelle immediate vicinanze. Anche la possibilità di ottenere informazioni rapide e aggiornate in materia urbanistica tramite e-mail e internet dimostra che i Comuni sono attenti a garantire la trasparenza dell'attività amministrativa.

Ciononostante ci sono pervenuti anche lo scorso anno alcuni reclami che concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. Si sono avuti casi in cui il cittadino poteva dimostrare di avere un interesse personale e concreto per accedere agli atti, eppure tale possibilità gli veniva negata sostenendo che si trattava di documenti interni e trascinando la questione per tempi inaccettabilmente lunghi.

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.

Più che i cittadini, sono gli stessi funzionari a lamentare il fatto che la **legge urbanistica provinciale** non abbia una struttura organica e manchi di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Anche il ricorso alla perequazione urbanistica non si è sempre dimostrato valido: nei casi sottoposti alla Difesa civica non sempre è stato possibile individuare in modo chiaro l'interesse pubblico che dovrebbe costituire il presupposto di tale opzione.

Il 2010 non ha registrato particolari criticità per quanto concerne l'applicazione del canone sociale nella **locazione degli alloggi di proprietà comunale**. Tuttavia permane incertezza giuridica in merito all'applicazione del canone sociale anche agli alloggi comunali costruiti senza finanziamenti da parte della Provincia.

I servizi anagrafici

Per quanto riguarda i **servizi anagrafici** si sono rivolti alla Difesa civica soprattutto cittadini stranieri, i quali lamentavano che il Comune – e si tratta sostanzialmente sempre degli stessi tre o quattro 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 i Comuni in questione sono stati già richiamati dalla Difesa civica al rispetto della disciplina di legge e ciononostante insistono nel procedere con tali modalità, suppongo che questa

tattica dilatoria sia voluta. In uno specifico caso, comunque, dopo l'intervento della Difensora civica il Comune ha ritirato in via di autotutela il provvedimento di rigetto.

L'inquinamento acustico

Numerosi reclami hanno riguardato anche nel 2010 l'**inquinamento acustico**, provocato soprattutto da locali di intrattenimento situati 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. A Bolzano, in particolare, alcune manifestazioni di grande richiamo hanno provocato ripetutamente vivaci proteste da parte dei residenti. Va dato atto che l'Amministrazione comunale si è sempre impegnata per contemperare nel migliore dei modi le diverse e contrastanti esigenze.

Il problema maggiore in tale contesto è che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre attualmente ai cittadini misure di tutela specifiche e ben definite, né la legge stabilisce dei 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 moderna 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, in particolare lungo la linea ferroviaria del Brennero.

La collaborazione con i Comuni

Desidero infine segnalare che la **collaborazione con i Comuni** è andata consolidandosi. Nella maggior parte dei casi i responsabili degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati, facendo pervenire le loro risposte in tempi accettabili. La qualità della collaborazione dipende mol-

to dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona e in molteplici casi dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se il loro operato amministrativo è improntato a chiarezza e trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a esplorare nuove soluzioni, allora generalmente è possibile addivenire ad una soluzione che soddisfi entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra l'amministrazione comunale e la Difesa civica rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione. A tale proposito va detto che il numero di cittadini di un Comune che si rivolgono alla Difesa civica non rappresenta necessariamente un indice di buona o cattiva amministrazione.

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

Un dato positivo che merita di essere segnalato è l'iniziativa dei **Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano** che, a seguito di un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente competente per tutti gli interventi della Difesa civica, col compito specifico di fungere da tramite tra l'amministrazione comunale e la Difesa civica e di provvedere affinché i competenti uffici comunali rispondano tempestivamente alle segnalazioni inviate da quest'ultima. Nella stragrande maggioranza dei casi ciò ha prodotto effetti positivi in ordine alla durata dei procedimenti e ha permesso di gestire il rapporto tra cittadino e amministrazione in modo più diretto e meno burocratico.

La collaborazione con il Comune di Merano resta difficoltosa, anche se va detto che il Sindaco ha statuito un esempio stabilendo che in futuro le eventuali risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difesa civica saranno prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti. Nel 2010 l'Ufficio tributi ha negato per mesi non solo alla cittadina interessata, ma anche alla Difesa civica, la risposta al reclamo presentato, e solo un colloquio personale tra la Difensora civica,

la ricorrente e il Direttore dell'Ufficio ha consentito di chiarire la questione. Col Segretario generale del Comune di Merano ci si è perciò ripromessi di organizzare un evento formativo per i dirigenti dedicato alla nuova legge sulla Difesa civica e ai compiti della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano.

Merita un plauso particolare la collaborazione con il **Comune di Brunico**: qui la figura di un referente specifico per la Difesa civica risulta superflua, giacché sia il Sindaco che il Segretario comunale e i dirigenti si sono costantemente premurati di rispondere in modo rapido ed efficiente a tutti i quesiti sollevati dalla Difesa civica individuando sempre soluzioni rispettose delle esigenze dei cittadini.

Le 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 questioni e problematiche.

I cittadini che si sono rivolti a noi cercavano chiarimenti sulle possibilità di ottenere sostegni finanziari. La maggior parte dei reclami riguardava la **riduzione del sussidio sociale**.

Si è registrato un aumento del numero dei reclami presentati da cittadini che ritenevano di non essere adeguatamente seguiti da parte degli assistenti sociali. In alcuni casi i cittadini non volevano assolutamente che la Difesa civica

intervenisse per paura di eventuali conseguenze negative nel momento in cui la cosa fosse diventata di pubblico dominio. In altri casi le informazioni ottenute dalla Difesa civica hanno evidenziato che i ricorrenti non volevano collaborare con il distretto sociale e consideravano come un attacco personale ogni proposta atta a migliorare la loro situazione finanziaria.

In generale si può dire che per molti cittadini è difficile capire la necessità di una stretta collaborazione con gli assistenti sociali per riuscire a ottenere un sussidio sociale. Alcuni percepiscono il fatto di dover dare informazioni sui propri depositi bancari e di dover presentare la documentazione attestante il loro impegno nella ricerca di un posto di lavoro come un attacco alla loro dignità personale, mentre altri vivono nel timore di vedersi revocare il sussidio, finendo così sull'orlo della rovina.

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. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, indirizzando i cittadini alla Difesa civica affinché ricevessero spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito erano comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei loro familiari.

LO STATO E LE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE

In attesa dell'istituzione del 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 inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Nel corso del 2010 296 cittadine e cittadini hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è rimasto più o meno invariato e copre il 10% del totale dei casi registrati nell'anno di riferimento presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici 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. Le questioni e i problemi posti dai cittadini riguardavano soprattutto ricorsi contro il rigetto della domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. I funzionari si sono dimostrati sempre pronti a fornire informazioni e a rilasciare pareri legali.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che anche nell'anno in questione ha sempre mostrato grande disponibilità come inter-

locutrice su svariate questioni giuridiche.

Enti previdenziali INPS e INPDAP

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

In non pochi casi i cittadini si sono lamentati per solleciti di pagamento relativi a presunte contribuzioni dovute e non pagate e per l'invito a restituire con effetto retroattivo importi pensionistici non spettanti. L'invito a restituire i cosiddetti "importi indebitamente percepiti" può mettere in difficoltà finanziarie le persone interessate e si rivela impraticabile per la maggior parte dei cittadini, i quali in buona fede avevano ritirato la pensione e improvvisamente per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali si trovavano a dover restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

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

INPS

La maggior parte delle pratiche aveva come oggetto problemi relativi al riconoscimento della pensione e alle possibilità di presentare ricorso. Altre riguardavano informazioni sulla revoca del sussidio di disoccupazione e la richiesta di intervento presso le sedi competenti, perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare. La Difesa civica collabora attivamente con la Direzione provinciale e con le singole ripartizioni. Una nota dolente è talvolta costituita dal tempo necessario per

portare a termine una procedura, ad esempio nel caso di ricorsi che devono venir trattati presso la sede centrale di Roma.

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 della sede provinciale.

Purtroppo permane la sensazione che la sede di Bolzano e quella centrale di Roma comunichino tra loro faticosamente e con difficoltà. Il collegamento in rete dei servizi statali sembra non sia ancora completamente concluso, in ogni caso l'elaborazione dei dati viene ancora condotta in gran parte a livello centrale.

Alcuni reclami riguardavano l'insufficienza di moduli in lingua tedesca scaricabili da internet per richiedere i servizi offerti dall'ente, presentare reclami, esprimere un giudizio su servizi vari ecc. L'INPDAP ci ha comunicato che tutti i moduli sono già stati tradotti e spediti a Roma. La loro disponibilità in internet dovrebbe quindi essere una questione di tempo.

Agenzia delle Entrate

La collaborazione con l'Agenzia delle Entrate va sempre a rilento. La struttura amministrativa è concepita in modo rigidamente gerarchico e la mediazione tra cittadinanza e pubblica amministrazione in questo contesto risulta difficile. Positiva è invece la collaborazione con la Direttrice a livello locale, la quale è molto premurosa e pronta a dare ogni informazione. Grazie a lei i vari casi sono stati discussi ed esaminati in modo dettagliato. Purtroppo alla maggior parte dei responsabili della sede di Bolzano interessa soltanto l'importo da riscuotere – e la ricerca di una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini viene sacrificata alla fretta. I servizi fiscali sono stati centralizzati e riorganizzati, ma è riscontrabile ancora una grande carenza di personale.

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 trasmesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, il Garante del contribuente è intervenuto per sollecitare una semplificazione dei testi. A questo proposito l'Agenzia delle Entrate ha

promesso che si attiverà, almeno nel territorio di sua competenza, per adottare un linguaggio più comprensibile al cittadino.

Concessionari di pubblico servizio

Alcuni reclami riguardavano i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige-Südtirol S.p.A., Telecom S.p.A., RAI, Poste Italiane S.p.A., Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige-Südtirol S.p.A.

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è sempre eccellente. I dipendenti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico non si limitano all'aspetto puramente tecnico, ossia alla riscossione degli importi dovuti a Equitalia, ma hanno a cuore anche il rapporto umano con le persone che si rivolgono al loro ufficio. Sono molto creativi nel proporre soluzioni, e anche quando non ne trovano si ha comunque la sensazione che abbiano fatto tutto il possibile per trovare una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini. Le richieste riguardavano principalmente chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento e alle possibilità di presentare ricorso. Vi è stato il caso di un cittadino che avendo un omonimo con la stessa data di nascita – un'unica lettera faceva la differenza – aveva ricevuto ingiunzioni di pagamento per violazioni non commesse ed è poi riuscito a ottenere giustizia.

Vorrei sottolineare l'impegno del Servizio riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, rendendole più chiare e formulandole in modo più comprensibile per i cittadini. Va inoltre fatto presente che i cittadini possono controllare online la loro posizione debitoria. Basta collegarsi con il sito "www.agenziaentrate.gov.it" e registrarsi alla rubrica "Servizi telematici".

Telecom S.p.A.

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici sono stati inoltrati generalmente al Comitato provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti. La Difesa civica si è limitata a risolvere alcuni casi concreti, concernenti ad esempio la possibilità o meno di spostare un cavo telefonico a spese del cittadino.

Alcuni reclami hanno riguardato l'anonimità dei

numeri verdi di Telecom e i metodi di vendita aggressivi, percepiti da molti cittadini come una sorta di persecuzione.

ENEL S.p.A.

Per quanto riguarda l'Enel S.p.A., il maggior fornitore nazionale di energia con sede a Roma, i reclami concernevano il mancato rispetto del diritto all'uso della madrelingua tedesca per chi seleziona il numero verde. Costituisce una netta violazione di legge il fatto che per stipulare un contratto per la fornitura di energia elettrica venga ammessa soltanto documentazione in italiano.

RAI

Anche nell'anno di riferimento si sono avuti reclami a causa dei solleciti inviati dalla RAI per il pagamento del canone di abbonamento, anche se gli interessati non possedevano un televisore e ne avevano già dato comunicazione agli uffici competenti, spesso a mezzo raccomandata. Ci sono stati anche inoltrati reclami sul fatto che continuavano ad arrivare a casa solleciti di pagamento del canone nonostante i cittadini avessero già disdetto l'abbonamento RAI. In tutti i casi è stato comunque possibile aiutare i cittadini a ottenere il riconoscimento del loro diritto.

Poste Italiane S.p.A.

Anche nel 2010 i ritardi nella consegna della posta e in alcuni casi il mancato recapito delle raccomandate con ricevuta di ritorno sono stati motivo di irritazione per i cittadini. La carenza di organico e la mancata sostituzione del personale in ferie hanno causato problemi soprattutto in estate. Pertanto gli sforzi della Provincia volti ad ottenere la competenza per la distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono molta importanza.

Trenitalia S.p.A.

Nell'anno di riferimento sono aumentati i reclami da parte di pendolari sudtirolesi relativi a verbali di contravvenzione ritenuti ingiustificati. La Difensora civica e il Responsabile della Direzione di Bolzano

di Trenitalia hanno avuto un incontro per discuterne. Infine i cittadini sono stati informati dalla Difesa civica, tramite la pubblicazione di casi esemplari, su quali siano le sedi e le modalità per presentare reclami contro i verbali di contravvenzione e sui termini per ottenere il rimborso della sanzione da Trenitalia.

Come negli anni passati, anche nel 2010 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 della Provincia autonoma di Bolzano a Roma, che godendo di agganci efficaci e diretti e di una buona collaborazione con la Difesa civica riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

La rappresentazione grafica dei casi comprende pratiche e consulenze.

Nei casi in cui i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per iscritto e che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi si procede all'apertura di una pratica.

Casi risolti in maniera informale, senza corrispondenza scritta, sono consulenze registrate, che si concludono con un colloquio. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento con i ricorrenti. L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica.

Tabella riepilogativa dei casi 2009 e 2010

Pratiche	2009	2010
Agenzia delle Entrate	16	14
Commissariato del Governo	7	8
INAIL	3	3
INPDAP	14	7
INPS	26	21
Polizia	7	12
Telecom Italia	6	3
Equitalia	8	12
Poste italiane	7	6
Trenitalia	6	6
Altot (Ministeri, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	14	16
Totale	114	108

	2009	2010
Pratiche	114	108
Consulenze	165	188
Totale	279	296
	(9% della totalità dei casi)	(10% della totalità dei casi)

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 6 maggio 2010 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia sesta 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 e 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, Infrastrutture – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento ho avuto la possibilità di esaminare e chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie a un incontro con il Direttore generale del Comprensorio sanitario di Bressanone.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2010 si sono avuti tre incontri con il Presidente del Consorzio. La partecipazione alla Giornata dei Comuni della provincia di Bolzano svoltasi a Castelrotto il 30 aprile 2010 mi ha dato l'opportunità di intensificare i contatti con le prime cittadine e i primi cittadini presenti all'evento. L'11 giugno 2010 ho potuto confrontarmi con il Consiglio dei Comuni in merito alla mia relazione

sull'attività svolta. In occasione di sopralluoghi e incontri ho poi avuto modo di interloquire con singoli Sindaci, ad esempio dei Comuni di Naz Sciaves, Cortaccia, Merano, Bressanone e Bolzano. L'Assessore all'Innovazione e al Lavoro del **Comune di Bolzano** ha promosso lo scorso 8 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 della città.

Nel corso del 2010 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".

È stato organizzato un incontro anche con la Consigliera di Parità della Provincia di Bolzano e con i rappresentanti dell'Associazione studenti/esse universitari/e sudtirolesi (sh.asus) che ha costituito un momento di confronto per definire la futura attività di collaborazione.

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 è intercorso uno scambio di esperienze con il Direttore dell'INPS e la Direttrice dell'INPDAP.

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

Gli inviti ad assistere 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.

Conferenze sui compiti della Difensora civica: 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 nello scorso settembre di fornire alle partecipanti, donne impegnate in politica, un quadro della mia attività. Nel novembre del 2010 sono stata invitata dal circolo pensionati di Colle Isarco a illustrare i miei compiti di Difensora civica. Particolare interesse ha suscitato la competenza della Difesa civica in materia di enti previdenziali.

Ho inoltre curato i contatti con le **scuole** tenendo varie conferenze. Nello scorso febbraio l'Istituto Tecnico Commerciale di Ora ha promosso un incontro sul tema "La Difesa civica in Sudtirolo", all'interno del quale ho avuto l'opportunità in veste di relatrice di far conoscere alle studentesse e agli studenti l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

Nel mese di dicembre 2010 ho incontrato i 120 studenti delle classi quarte e quinte del Centro di formazione professionale di Brunico, intrattenendomi con loro per un'intera mattinata in un proficuo scambio di domande e risposte sul ruolo della Difensora civica.

Nello scorso mese di marzo ho preso parte ai "colloqui presso l'abbazia di Monte Maria" che hanno visto rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiale confrontarsi con relatori di chiara fama sul tema della libertà responsabile e su come rapportarsi, nell'attuale contesto di crisi, con aspetti quali i diritti acquisiti, il cambiamento, i valori.

La cerimonia di assegnazione a Josef Stricker del Premio intitolato al vescovo Joseph Gargitter, avvenuta nel maggio 2010, ha costituito per me una valida e interessante opportunità per consolidare contatti già in essere. Nello scorso

giugno l'Ufficio comune dell'Euregione Tirolo – Alto Adige/Südtirol – Trentino ha promosso presso la sede dell'Accademia europea un incontro cui è intervenuto il Commissario europeo Johannes Hahn sul tema "Politica regionale europea". Nel mese di luglio 2010 la presentazione presso la Libera Università di Bolzano del libro "Immigration und Integration" (Immigrazione e integrazione) a cura di Peter Hilpold/Christoph Perathoner mi ha dato l'opportunità di avere un quadro completo delle risposte che il diritto comunitario offre in ordine a tale problematica che costituisce una sfida fondamentale del nostro tempo.

Nell'agosto 2010 ho partecipato alla "Giornata del Tirolo" nell'ambito del Forum europeo di Alpbach: il tema di fondo "Concetto e realtà" ha dato lo stimolo per analizzare la perenne tensione tra questi due aspetti che caratterizza i settori della politica, dell'economia, della scienza e dell'arte. Ho avuto inoltre un incontro con il Club Alpach Südtirol Alto Adige (CASA) che mi ha offerto l'occasione di scambiare idee ed esperienze personali in riferimento alla Comunità europea.

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 Josef Hauser i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (> v. allegato 3). Tema centrale degli incontri è stata anche nel 2010 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.

Particolare attenzione è stata rivolta all'abolizione della figura del Difensore civico comunale disposta dal Parlamento italiano con la legge finanziaria 2010. 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, dall'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dall'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI).

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano aderisce dal 1988 all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dal mese di marzo 2009 anche all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (IOI) (> v. allegato 4).

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

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Bosnia e Erzegovina, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Kazakistan, Kirghizistan, Lituania, Belgio, Paesi Bassi, Austria, Romania, Federazione Russa, Svizzera, Repubblica Slovacca, Slovenia, Repubblica Ceca e Ungheria.

All'inizio di aprile 2010 l'Ombudsman del Land Renania-Palatinato, Ullrich Galle, si è inaspettatamente dimesso dall'incarico di Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI). In ottemperanza a quanto stabilito dallo statuto dell'EOI il 2 aprile ho assunto in qualità di prima Vicepresidente l'incarico di Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman. Il Consiglio direttivo ha ratificato sia la mia nomina a Presidente che quella di Guido Schürmans (Belgio) a Vicepresidente.

Ho quindi presenziato **in veste di Presidente** alle

riunioni del Consiglio direttivo **dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)** tenutesi a Innsbruck il 27 maggio e a Sofia il 18 e il 19 novembre.

Il 13 settembre ha avuto luogo a Bolzano un incontro di lavoro promosso dalla sottoscritta insieme al Vicepresidente dell'EOI Guido Schürmans, al Segretario generale dell'EOI Josef Siegele e al collega tirolese Josef Hauser, al fine di raccogliere idee in merito al futuro dell'EOI e alle sue specificità, stendere il programma annuale e confrontarsi in merito alla collaborazione con altri istituti dell'Ombudsman.

Accogliendo l'invito della Presidente della **Commissione petizioni del Bundestag della Repubblica federale tedesca**, Kersten Steinke, ho partecipato al **Convegno di Schwerin** svoltosi il 26 e il 27 settembre scorsi. La scelta della sede non è ricaduta a caso sul capoluogo del Land Meclemburgo-Pomerania Anteriore: nel 2010 infatti l'istituto del Mediatore di tale Land ha festeggiato i quindici anni dalla sua istituzione. Nel corso delle sessioni di lavoro 85 rappresentanti di varie Commissioni petizioni, mediatori (Difensori civici) provenienti dalla Germania e numerosi ombudsman dell'area germanofona hanno potuto confrontarsi e scambiarsi informazioni in merito all'utilizzo delle nuove tecnologie nell'ambito della gestione dei reclami. È stato dato risalto all'importanza che l'amministrazione usi un linguaggio chiaro, comprensibile e alla portata di tutti.

Dal 3 al 5 ottobre 2010 si è svolta a **Barcellona** la **Conferenza europea dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI)** cui hanno aderito 45 ombudsman europei accogliendo l'invito dell'ombudsman catalano Rafael Ribò, che riveste anche l'incarico di Vicepresidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (IOI). Particolare attenzione è stata rivolta al tema dell'immigrazione, dando ampio spazio di approfondimento all'interno dei lavori di gruppo alla domanda "integrazione o assimilazione?". L'idea che la soluzione del problema migrazione presupponga l'impegno congiunto di tutti i Paesi europei e che non bastino soluzioni-tampone ma occorra piuttosto una strategia comune, di ampio respiro, ha trovato la piena condivisione di tutti i partecipanti. Tutti gli ombudsman europei

sostengono che l'apprendimento delle lingue è la chiave di volta per i processi di integrazione e che per risolvere problematiche di carattere globale è necessario esplorare strategie globali. In un contesto di "trasmigrazione di popoli" che riguarda 150 milioni di persone è imprescindibile una collaborazione internazionale fra i paesi da cui hanno origine i flussi migratori e quelli che ne sono destinazione. Solo grazie a un impegno corale, non solo della politica, ma anche della chiesa, dei sindacati, degli operatori economici, si può favorire un fruttuoso e duraturo processo di integrazione delle cittadine e dei cittadini immigrati.

Su iniziativa del **Mediatore Europeo** Nikoforos Diamandouros nei giorni 7 – 9 novembre 2010 ha avuto luogo a Innsbruck il **settimo Seminario degli Ombudsman regionali degli Stati membri dell'UE**. Il Presidente del Landtag del Tirolo, Herwig van Staa, e il Difensore civico del Land Tirolo, Josef Hauser, si sono prodigati per creare la cornice ideale in cui gli Ombudsman regionali di tutta Europa potessero confrontarsi sulle questioni di diritto comunitario. Con grande interesse si è riflettuto in particolare sui più recenti sviluppi della normativa europea in materia ambientale. Il seminario ha offerto all'Ombudsman europeo l'opportunità di presentare anche la nuova "extranet" della Rete europea dei Difensori civici, che contempla uno spazio per gli approfondimenti, uno per la letteratura di settore, un altro per le domande e infine uno per gli eventi. Con tale progetto si mira a creare entro il mese di ottobre di quest'anno una rete informale di contatti che possa costituire uno strumento per confrontarsi su casi concreti e affrontare temi afferenti l'attività degli ombudsman indipendentemente dall'area di provenienza.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno appena trascorso – oltre a tenere **conferenze** – ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere 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. La RAI "Sender Bozen" mi ha invitato nel 2010 a esprimere il mio parere in riferimento alla nuova legge sulla Difesa civica, contattandomi anche in occasione della mia rinomina a Difensora civica, mentre i quotidiani e l'Agenzia stampa RMI mi hanno intervistato in merito alle mie funzioni di Presidente dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

Nel corso del 2010 i **due maggiori quotidiani della provincia 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 "**La Difesa civica per te**". Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali le mie collaboratrici ed io abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza (> v. allegato 8).

Gli ormai consueti **opuscoli sulla Difesa civica**, disponibili presso l'Ufficio della Difesa civica, nelle sedi distaccate, presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali, possono essere richiesti anche tramite il sito internet e scaricate in formato pdf (> v. allegato 8). 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, è stato rielaborato ma non ristampato in attesa dell'esito della nomina del Difensore civico e in considerazione dell'imminente trasloco. Il sito internet "**www.difescivica.bz.it**" si è dimostrato un successo. Nel 2010 è stato visitato da 9610 utenti e grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni 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 appena concluso.

APPENDICE

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.	Rifiano	n.	37 del 13.12.06
99.	Caines	n.	20 del 19.12.06
100.	Selva dei Molini	n.	7 del 23.02.07
101.	Rio di Pusteria	n.	3 del 27.02.07
102.	Cermes	n.	17 del 25.06.07
103.	Comune di Falzes	n.	14 del 28.06.07
104.	Castelbello - Ciardes	n.	32 del 08.11.07
105.	Salorno	n.	58 del 19.12.07
106.	Anterivo	n.	12 del 11.08.08
107.	San Genesio Atesino	n.	25 del 10.09.08
108.	Martello	n.	20 del 20.10.08
109.	Curon Venosta	n.	31 del 19.11.08
110.	Villabassa	n.	29 del 27.11.08
111.	Cornedo all'Isarco	n.	1 del 28.01.09
112.	Ora	n.	4 del 28.01.09
113.	Tesimo	n.	19 del 12.11.09
114.	Malles	n.	49 del 19.11.09
115.	Laion	n.	48 del 27.09.10
116.	Tubre	n.	29 del 04.11.10

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

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

Via Cavour n. 23, 2.° piano

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

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

- **a Bressanone**
 - presso la "Villa Adele", Viale Ratisbona 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
 - presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Brunico**
 - presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
 - presso l'ospedale, Via Ospedale 11
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Merano**
 - presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
 - presso l'ospedale, Via G. Rossini 7
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Silandro**
 - presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134
ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- **a Vipiteno**
 - presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a Ortisei/Val Gardena**
 - presso la sede del Municipio, Via Roma 2
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- **a S. Martino in Badia**
 - presso la sede del Comune, Centro n. 100
il secondo venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00
- **a Egna**
 - presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Allegato n. 3

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Coordinamento 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, 12 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

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

Dal 1994 è in attività la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano. Il coordinamento 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 del Coordinamento è a Roma e il suo Presidente è attualmente il Difensore civico della Regione Piemonte, Antonio Caputo.

I temi al centro degli incontri sono stati, anche nel 2010, la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale, 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 Valle d'Aosta**FLAVIO CURTO**

Via Festaz 52 - 11100 Aosta



0165/262214 - 0165/238868



0165/32690



difensore.civico@consiglio.Regionevda.it



www.consiglio.Regionevda.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 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 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 Liguria**FRANCESCO LALLA**

Viale Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova

010/565384 - 010/5484510 -
numero verde 800807067

010/540877


















difensore.civico@Regione.liguria.it



www.Regione.liguria.it

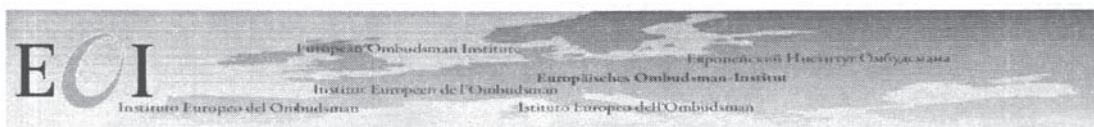
Allegato n. 3

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

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** **LUCIA FRANCHINI** 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 Cavour 23 - 39100 Bolzano 0471/301155 0471/981229 posta@difesacivica.bz.it www.difesacivica.bz.it**Regione Marche** **ITALO TANONI** Via Oberdan, 1 - 60122 Ancona 071/2298483 071/2298264 difensore.civico@consiglio.marche.it www.consiglio.marche.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** **ROBERTO PELLEGRINI** Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
numero verde 800294000 041/5042372 dc@consiglioveneto.it www.difensorecivico.veneto.it**Provincia autonoma di Trento** **RAFFAELLO SAMPAOLESI** 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 (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

**L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**

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'EOI 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' EOI: 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. La rete europea conta al momento 175 membri.

Presidente EOI: Burgi Volgger, Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano

Vice-Presidente EOI: Guido Schürmans, Ombudsman, College des Mediateurs Federaux, Belgio

Segretario generale: Josef Siegele, Innsbruck

**L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)**

L'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI) è la rete, su scala mondiale, deputata alla cooperazione tra le istituzioni dell'ombudsman. Esso venne fondato nel 1978 e 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.

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: Beverley Wakem, New Zealand, Ombudsman

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

IOI- Europe: Vice-presidente regionale Rafael Ribó, Difensore civico della Catalogna

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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

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

Articolo 2 (Compiti)

1. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:
 - a) l'amministrazione provinciale;
 - b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
 - c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.
2. Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.
3. Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.
4. Il Difensore civico/La Difensora civica 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'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.
3. Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/La Difensora civica.
4. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
5. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.
6. Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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

Articolo 4 (Posizione giuridica)

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

Articolo 5 (Relazione sull'attività)

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

Articolo 6 (Requisiti e nomina)

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

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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

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

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

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

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

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

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

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica 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. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 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 cessi dalla carica per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il/la Presidente del Consiglio provinciale avvia entro 30 giorni la procedura ai sensi dell'articolo 6, comma 2.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

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

Articolo 11 (Personale)

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

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

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

Articolo 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)

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

Allegato n. 5

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 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. 6

Le collaboratrici della Difensora civica

Le collaboratrici del Difensore civico

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

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

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

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

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

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

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, dall'agosto 2009 al settembre 2010 esperta nel settore amministrativo alla Difesa civica; assunta a tempo parziale.

Dott.ssa Veronika Meyer, Studi di giurisprudenza a Innsbruck, Copenhagen e Padova, Anno giudiziario nel distretto della Corte d'appello di Vienna, Pratica forense a Bolzano, "Scuola di specializzazione per le professioni legali" delle Università di Verona e Trento, dal settembre 2010 esperta amministrativa presso la Difesa civica in attività a tempo parziale.

Allegato n. 7
Pubbliche relazioni

Il sito internet

Screenshot of the website 'Volksanwaltschaft Difesa civica' showing navigation menus, search bar, and various service sections like 'La Difesa civica', 'Contatti', and 'Informazione e consulenza'.

Il Difensore civico risponde
Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Article titled 'Ein Fall für die Volksanwaltschaft' with a sub-headline 'Betrifft: KEIN GELD FÜR DEN RECHTSANWALT?'. It discusses a case where a 19-year-old son is being sued by his mother for unpaid child support, and the article explains the role of the Volksanwaltschaft in such cases.

Article titled 'IL DIFENSORE CIVICO RISPONDE' with a sub-headline 'Se il quartiere e la giunta si scontrano'. It features a photo of a woman and discusses the work of the Difensore Civico in mediating between citizens and public administration.

