

Die Volksanwältin
La Difensora civica
La Defensuria populara

2009



25 anni di Difesa civica in Alto Adige

Relazione sull'attività 2008



Una visione d'insieme	1
------------------------------------	---

Aspetti generali

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	5
Modalità di contatto	5
Distribuzione dell'utenza per comprensorio	6
Esito delle pratiche	6
Udienze, incontri e sopralluoghi	7
Staff e sede	8
Statistiche	9

I principali ambiti di attività all'interno della pubblica amministrazione

L'Amministrazione provinciale	16
Scherpunkt	
L'Istituto per l'edilizia sociale IPES	25
L' Azienda sanitaria	26
Scherpunkt	
Scherpunkt	
I Comuni	31
Scherpunkt	

Scherpunkt.....	
Scherpunkt.....	
Scherpunkt.....	
Scherpunkt.....	
Comunità comprensoriali	39
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche	40

Aspetti vari

Contatti istituzionali.....	41
Pubbliche relazioni.....	46

Appendice

1	Descrizione sintetica dei fascicoli	49
2	I Comuni convenzionati	88
3	Le sedi distaccate e le udienze.....	91
4	La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento	92
5	La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali	97
6	L'Istituto Europeo dell'Ombudsman	99
7	La Legge provinciale n. 14 del 1996.....	100
8	Lo staff del Difensore civico	107
9	Pubbliche relazioni.....	108

Hinweis: Dank gebührt dem Amt für Übersetzungen und Sprachangelegenheiten der Region Trentino-Südtirol für die Übersetzungen ins Italienische, dem Übersetzungsamt des Südtiroler Landtages für Übersetzungen ins Deutsche, dem EDV-Dienst des Südtiroler Landtages für das Formatieren und der Druckerei des Landes Südtirol für den Druck des Berichts.

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

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

Uno sguardo al passato

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

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

Nei **Comuni** è risultato necessario promuovere una vasta opera di persuasione. In 111 Comuni su 116 svolgo ora anche le funzioni di difensora civica comunale. Le 55 nuove convenzioni stipulate con i sindaci costituiscono un concreto riconoscimento per l'opera prestata. Positivo e costruttivo è il rapporto di collaborazione instaurato con il Consorzio dei Comuni.

Le udienze previste a cadenza mensile in tutti gli ospedali hanno contribuito a potenziare e approfondire la collaborazione della Difesa civica con l'**Azienda sanitaria** e i **Comprensori sanitari**. Si evidenzia inoltre che l'istituzione della

Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici da parte dell'Assessorato provinciale competente costituisce un salto di qualità del servizio reso ai pazienti.

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

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

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

Finora la difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano era tenuta a presentare al Presidente del Consiglio provinciale domanda di autorizzazione per ogni attività che implicasse uno stanziamento di spesa. Tale prassi comportava un inevitabile aggravio burocratico e nel contempo una limitazione del margine decisionale e di intervento della difensora civica. Grazie alla

modifica apportata a tale procedimento con il nuovo articolo 11-bis il ruolo della difensora civica viene valorizzato, senza gravare il Consiglio provinciale di ulteriori oneri e favorendo una gestione più moderna, efficiente e snella dell'attività della Difesa civica.

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

Uno sguardo al presente e al futuro

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

Sono quindi molti i cittadini che, gravati da queste preoccupazioni, ritengono che la **politica sia solo menzogna e inganno**, le promesse vengano disattese e gli **amministratori non lavorino nell'interesse della gente**. Alcuni vedono addirittura la pubblica amministrazione come una “antagonista”, soprattutto quando vedono respingere le loro richieste o quando i Comuni esigono il pagamento di imposte e tasse. Non di rado è stata espressa l'opinione che Provincia e Comune intendono “arricchirsi a spese del cittadino”. Si raccomanda pertanto agli amministratori provinciali e comunali di impegnarsi affinché la cittadinanza abbia la percezione che il loro lavoro non è fine a se stesso, bensì esclusivamente al servizio del cittadino e che il corretto esame delle domande e la regolare riscossione dei tributi comportano un

ritorno positivo per tutti.

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

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

Nell'anno di riferimento si è accentuata la **preoccupazione per la sicurezza del posto di lavoro**. Nonostante che l'indice di disoccupazione in Alto Adige sia molto basso, numerose cittadine e cittadini temono per il loro posto di lavoro. Inoltre i genitori lamentano il fatto che i loro figli, per quanto diligenti e in possesso di una buona istruzione, non riescono a trovare un posto sicuro. Nella nostra provincia un contratto di lavoro su quattro è a tempo determinato e le nuove forme di occupazione – contratti a tempo, lavoro a progetto, lavoro interinale – prendono sempre più piede. A questo proposito non si apprezzerà mai a sufficienza l'impegno profuso in campo politico per assicurare l'occupazione.

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

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

Voglio rendere esplicitamente merito degli sforzi intrapresi nel 2008 dall'ente pubblico al fine di ridurre **la burocrazia e le lungaggini amministrative** attraverso le nuove tecnologie informatiche. La possibilità di presentare online le domande per la concessione di borse di studio o di pagare online la tassa di circolazione e gli importi dovuti all'amministrazione comunale rappresentano passi importanti in tale direzione. Attraverso l'immissione nella Rete civica di moduli informatizzati (ormai quasi mille) e il potenziamento dei servizi online si sta ponendo in essere un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale il cittadino e l'amministrazione. La possibilità di entrare in contatto

con l'amministrazione senza bisogno di spostamenti o di rispettare orari e tempi d'attesa costituisce per molte cittadine e cittadini un grande vantaggio. Risulta inoltre auspicabile l'istituzione di un organo di controllo che per tutte le leggi verifichi prima della loro approvazione gli effettivi costi burocratici che esse comportano a carico delle imprese e dei cittadini. Particolarmente apprezzabile è, a mio avviso, la creazione di un'unica banca dati delle informazioni reddituali e patrimoniali, alla quale gli uffici possono accedere per poter valutare le richieste di assegni familiari, borse di studio, contributi per l'affitto e agevolazioni edilizie. Grazie ad essa, i cittadini che richiedono l'erogazione di prestazioni del servizio pubblico in futuro dovranno comunicare un'unica volta la loro situazione reddituale.

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

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

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

Bolzano, 31 marzo 2009

Dott.ssa Burgi Volgge



Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

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

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

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

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

Modalità di contatto

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

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

Distribuzione dell’utenza per comprensorio

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

Esito delle pratiche

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

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

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

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

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

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

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

Il 5% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo sono stati poi ritirati.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

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

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

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

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

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

Staff e sede

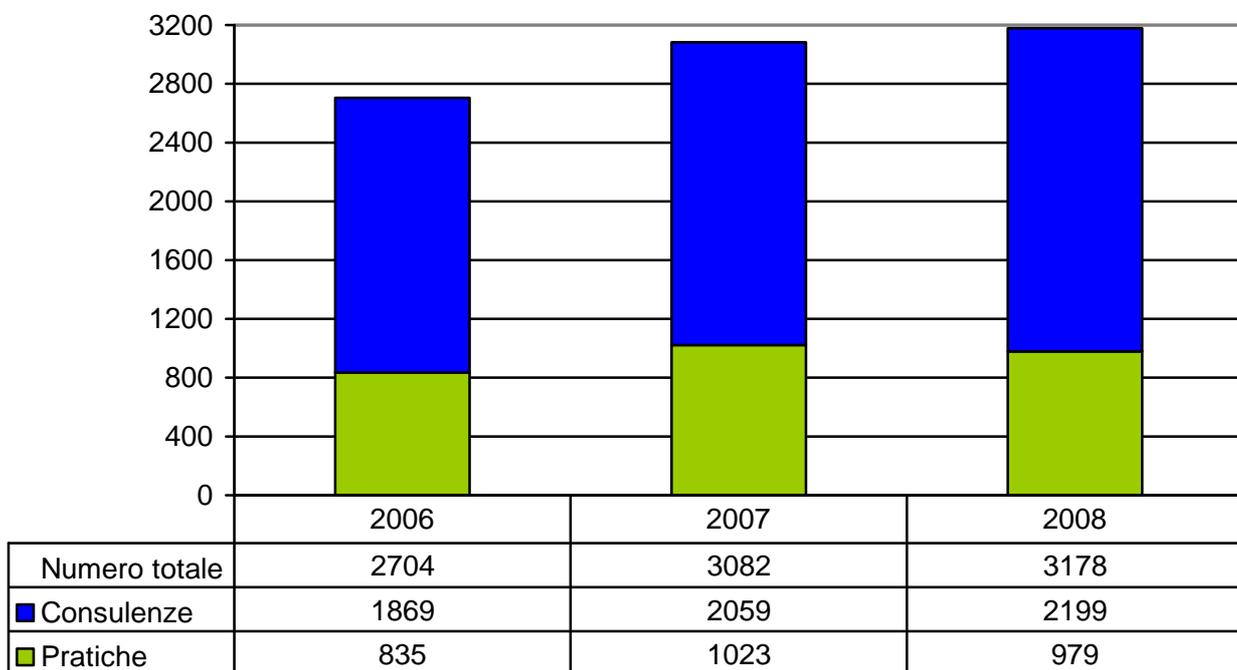
L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della difensora civica **quattro posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora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

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

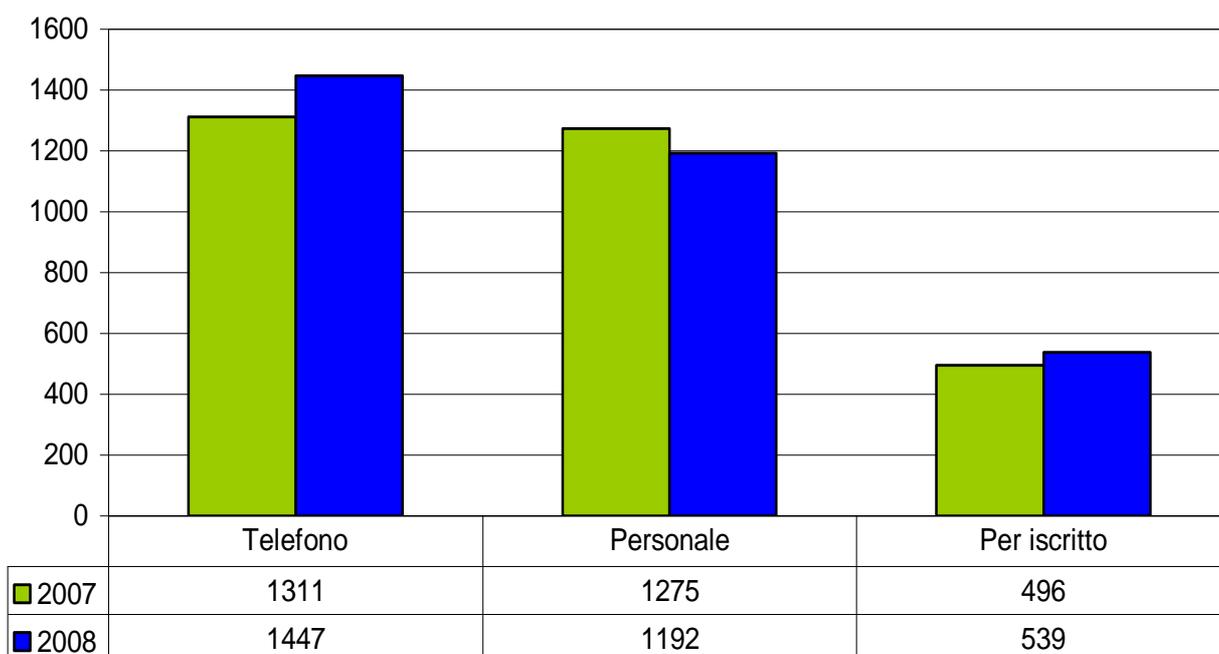
Poiché spesso le persone in un primo momento espongono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della difensora civica, la segreteria riveste un ruolo fondamentale nella gestione quotidiana del lavoro. Infatti, oltre a supportare gli operatori nella trattazione dei casi pendenti, rappresenta per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

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

Comparazione dei nuovi casi

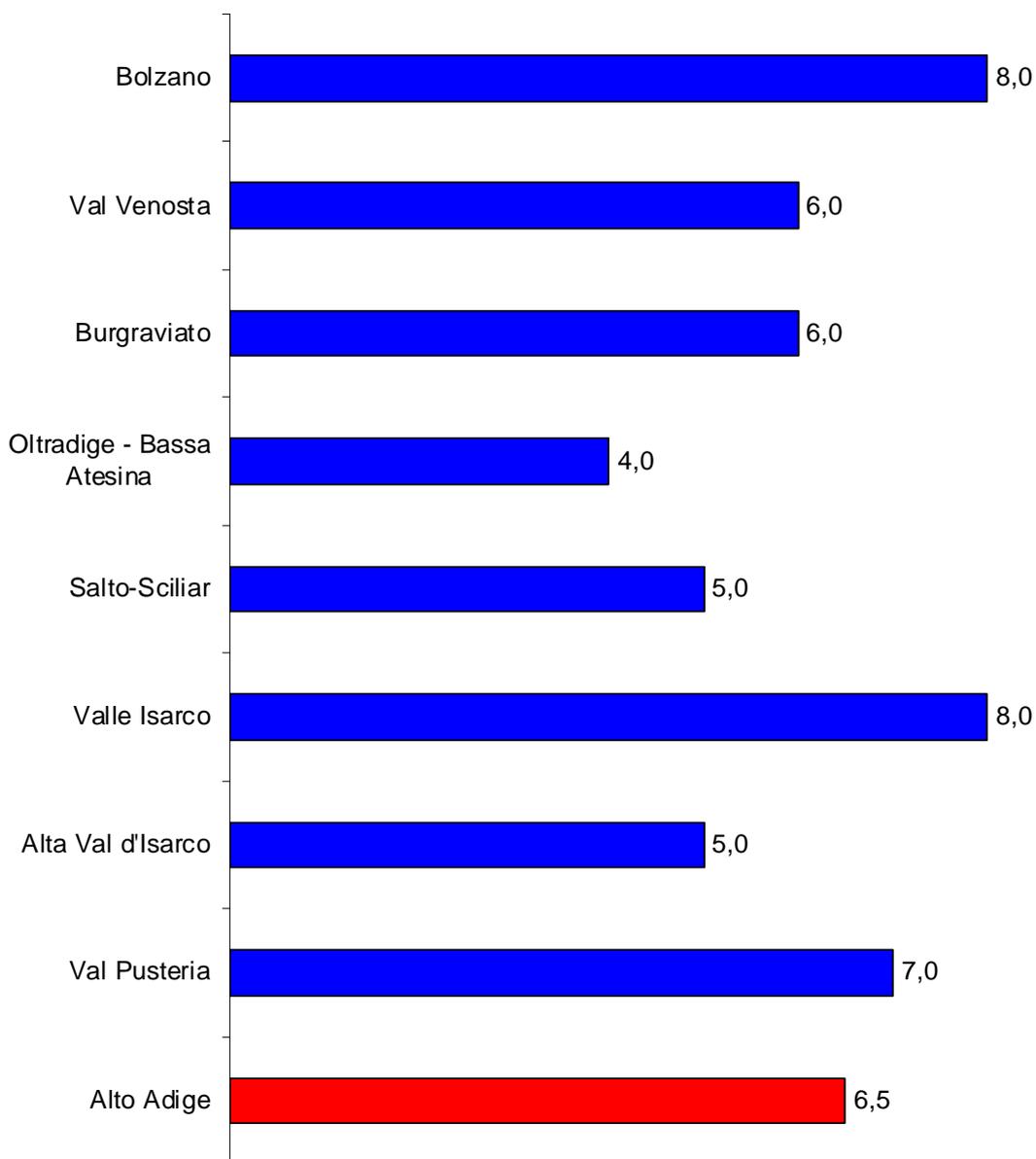


Tipo di contatto delle pratiche



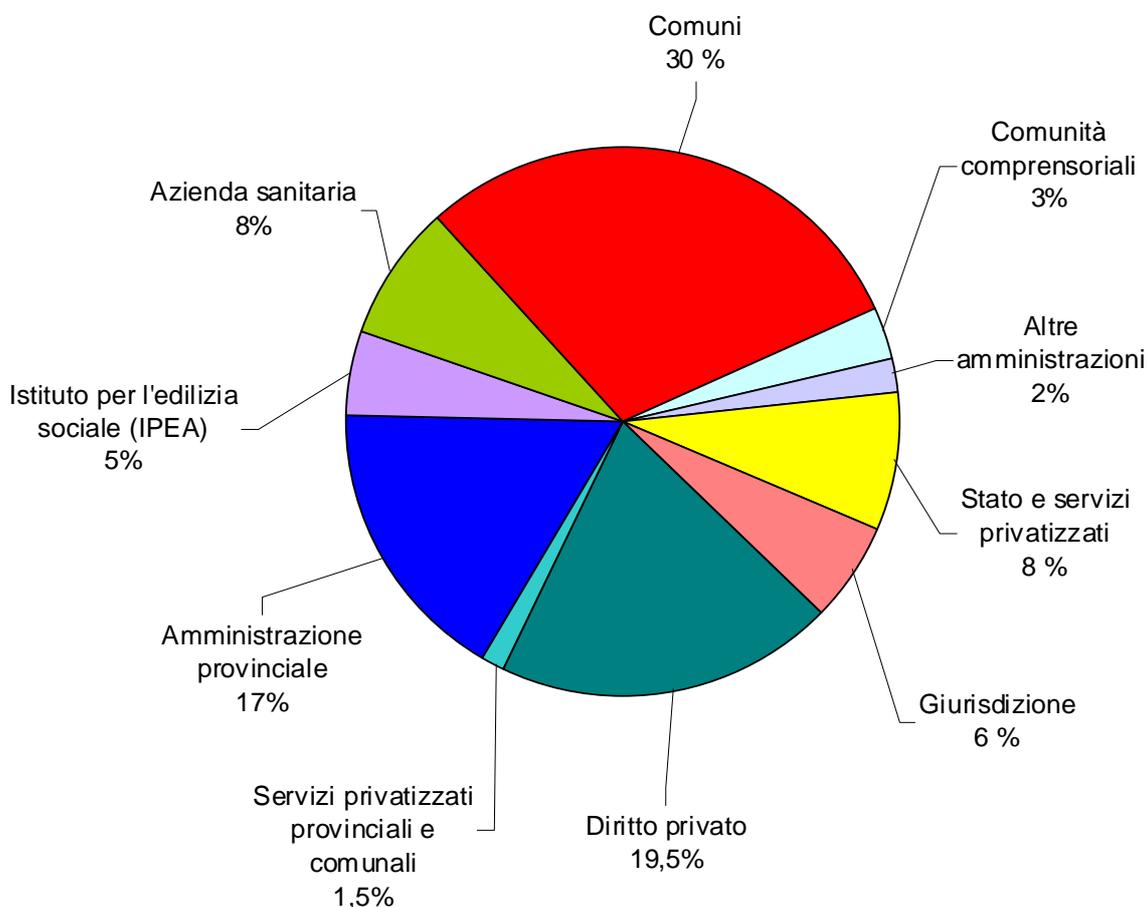
v

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



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

Classificazione dei casi trattati nel 2008 per ambito di intervento

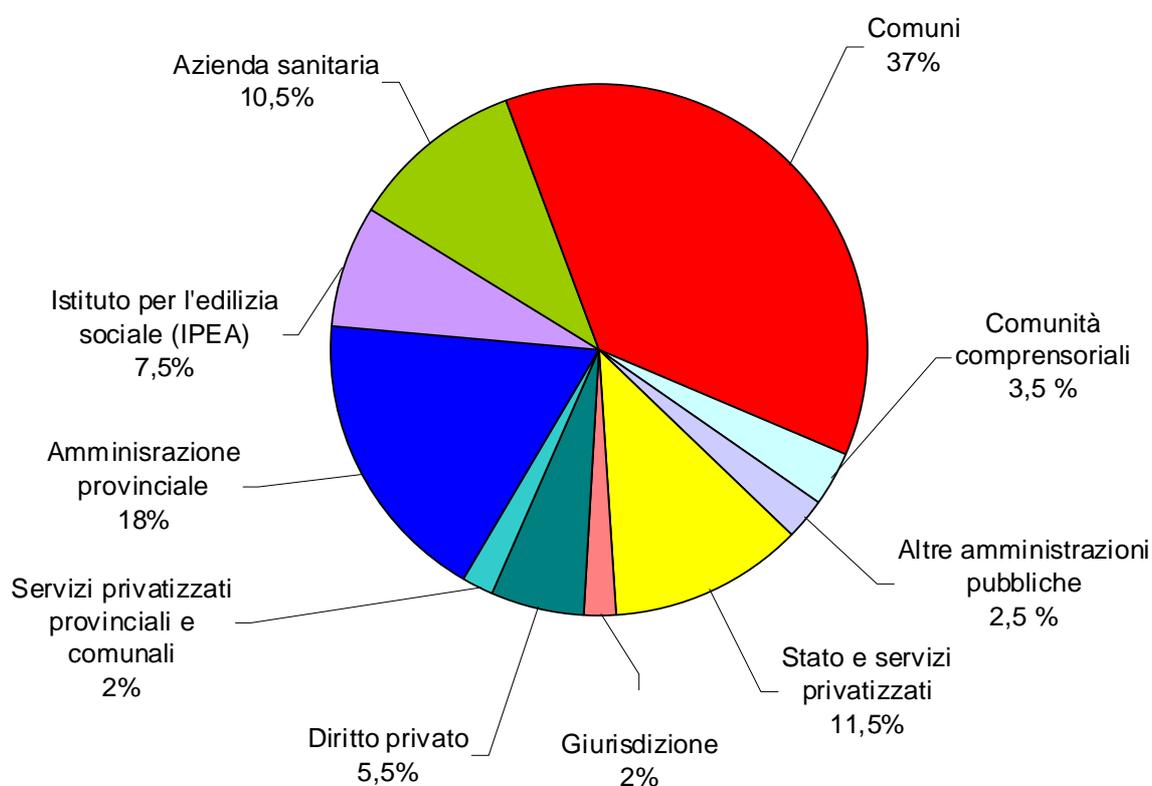


La rappresentazione grafica comprende **fascicoli e consulenze**.

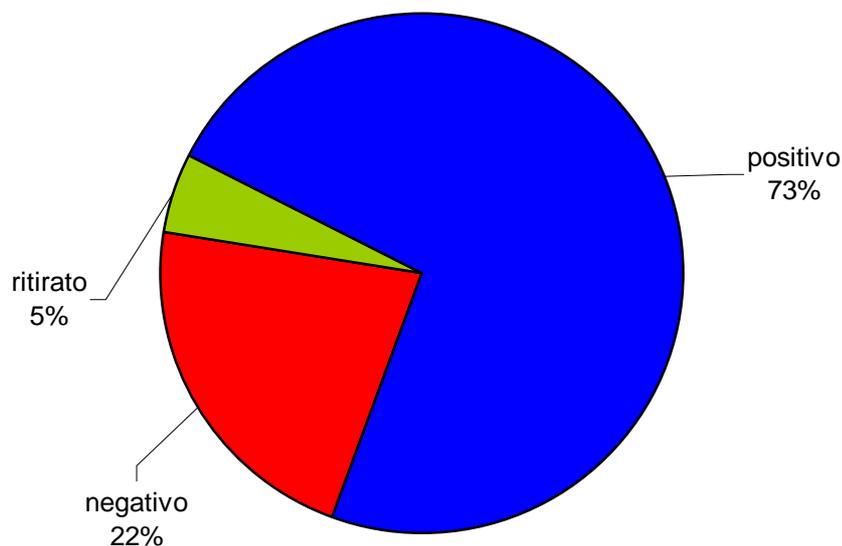
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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

Classificazione delle pratiche trattate nel 2008 per ambito di intervento



Esito delle pratiche trattate nel 2008



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

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

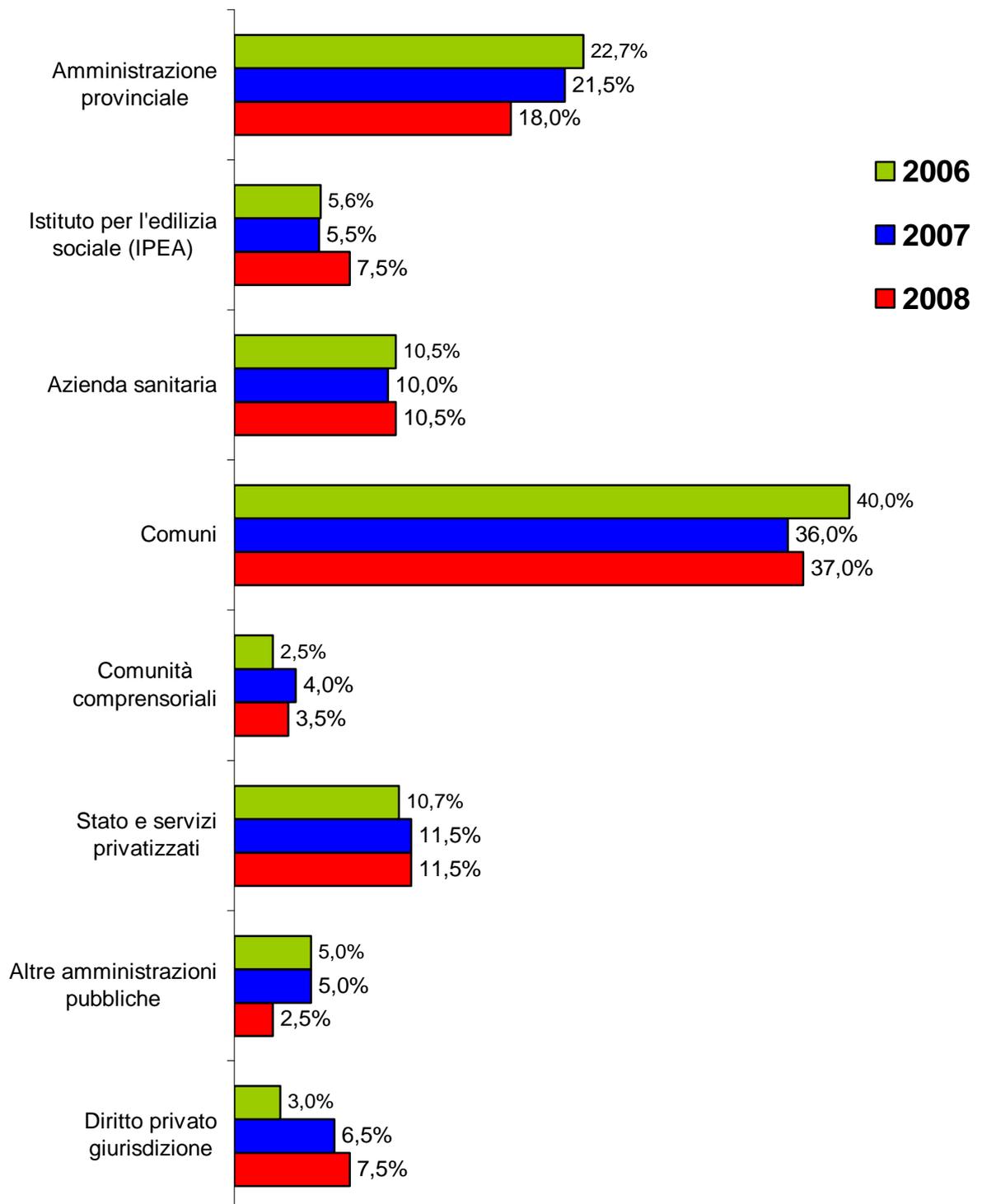


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

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

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

L'Amministrazione provinciale

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

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

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

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

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

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

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

Caso 750/2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

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

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

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

Nel 2008 è emersa la problematica inerente alla presunta insufficiente **assistenza prestata nelle scuole professionali agli alunni con particolari**

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

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

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

Esemplare in tal senso è il caso che segue.

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

Per quanto attiene la **Ripartizione Personale**, in base a un accordo esistente tra il dirigente della Ripartizione e la difensora civica, per tutti gli interventi della Difesa civica è a disposizione un'unica interlocutrice competente, con la quale anche quest'anno si è avuto un valido rapporto di collaborazione. In relazione ai dipendenti provinciali numerosi reclami hanno riguardato i concorsi per assunzioni nella Pubblica Amministrazione, prendendo in esame una vasta gamma di aspetti, tra cui i requisiti di ammissione, la composizione della commissione, le materie d'esame o l'utilizzo delle graduatorie. Il grande

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

Caso 20/2008

I fatti

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

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

Rimane ancora aperto il caso relativo al reclamo inoltrato da dipendenti provinciali in quiescenza in cui si lamenta che la Ripartizione Personale ha

omesso di prendere in considerazione gli interessi derivanti dal tardivo pagamento della liquidazione. Per quanto concerne tale caso, è sorto un **conflitto di competenze fra la Ripartizione Personale della Provincia e l'INPDAP**. Entrambi i soggetti hanno dichiarato di non essere tenuti a liquidare gli interessi di mora.

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

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

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

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

concessione scritta e che le informazioni fornite oralmente dall'ufficio preposto servono unicamente ai fini della presentazione della domanda.

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

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

Caso 203/2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Caso 295/2008

I fatti

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

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

Intervento

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

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

Esito

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

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

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

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

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

L' Azienda sanitaria

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

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

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

Caso 241/2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

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

Esito

Il Comprensorio sanitario ha dato seguito alla nostra richiesta.

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

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

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

Ai pazienti che a causa di gravi patologie devono sottoporsi a determinati trattamenti, come ad es. la chemioterapia o la radioterapia, può essere riconosciuto lo status di invalido civile. Ma nei casi in cui lo stato di salute generale del paziente è migliorato al punto che non sussistono più i requisiti per la concessione della pensione di invalidità, risulta generalmente molto difficile spiegare agli interessati che l'invalidità civile viene concessa esclusivamente per motivi di salute e che non rappresenta una forma di sussidio finanziario o sociale, essendo previste allo scopo misure di altro genere.

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

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

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

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

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

I Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico collaborano in maniera ottimale con la Difesa civica per quanto riguarda i reclami aventi ad oggetto un presunto errore terapeutico. Un ringraziamento particolare va ai coordinatori sanitari di Brunico e Merano e al direttore amministrativo di Merano per il loro impegno personale nell'interesse dei pazienti, così come al direttore sanitario e ai medici dell'Ospedale di San Candido, che hanno risposto in maniera sollecita ed esauriente alle questioni sollevate dai pazienti. Si sono ulteriormente sviluppati i **rapporti tra la Difesa civica e le assicurazioni**. Nella trattazione dei singoli casi l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno dai tempi di attesa eccessivamente lunghi alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana.

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

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

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

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

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

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

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

Caso 80/2008

I fatti

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

A quel punto abbiamo deciso di seguire direttamente il caso.

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

Caso 761/2007

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

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

I Comuni

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

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

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

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

Caso 787/2007

I fatti

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

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

Caso 625/2007

I fatti

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

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

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

Caso 249/2008

I fatti

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

Chiarimento e intervento

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

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

Esito

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

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

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

Caso 536/2008

I fatti

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

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

Intervento della Difesa civica

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

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

Esito

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

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

Caso 288/2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

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

Esito

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Caso 645 /2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

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

Esito

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

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

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

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

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Caso 553/2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

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

Esito

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

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

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

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

Caso 375/2008

I fatti

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

Intervento della Difesa civica

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

Esito

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

Caso 247/2008

I fatti

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

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

Intervento della Difesa civica

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

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

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

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

Esito

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

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

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

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

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

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

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

Comunità Comprensoriali

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

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

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

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

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

Contatti istituzionali

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

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

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Urbanistica, Patrimonio, Enti locali e Politiche sociali nonché della Presidenza e dell'Intendenza scolastica – ho avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Inoltre, il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro per trarre un bilancio di dieci anni di conciliazione nelle controversie di lavoro ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Pubbliche relazioni

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

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

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

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

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

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. La

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

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

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

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

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

Descrizione sintetica dei fascicoli

Amministrazione provinciale

Direzione generale

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

Rip. 01 - Presidenza

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

Rip. 03 - Avvocatura della Provincia

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

Rip. 04 - Personale

N. atto	Descrizione del caso
788	Maestri d'asilo con laurea chiedono l'inserimento nell'ottava qualifica professionale
211	La cittadina non è d'accordo con il protocollo della commissione medica
48	Quando viene dato corso alla richiesta di liquidazione di un credito?
908	Garanzia del diritto allo studio e alla formazione di persone con disabilità
20	Ad una dipendente vengono decurtate con effetto retroattivo le ore di lavoro
335	Si lamenta la perdita dell'idoneità in seguito alle dimissioni
263	Lamenta di non aver superato la prova orale perchè il padre aveva avuto un grave incidente e chiede di poter ripetere la prova

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
235	Un dipendente della scuola per l'infanzia lamenta di subire mobbing da parte delle sue colleghe
773	Una persona si ritiene trattata in modo scorretto dall'Ufficio preposto
492	Ad una dipendente vengono indebitamente negati cinque scatti retributivi?
395	Il cittadino si sente trattato in modo ingiusto
532	Si lamenta che non vengono corrisposti gli interessi per il ritardo della liquidazione del trattamento fine rapporto
990	Si lamenta che nonostante le mansioni svolte corrispondano ad un profilo professionale superiore, non se ne tiene conto sotto il profilo economico
1019	Per quale motivo la persona invalida non viene finalmente assunta?
675	Perchè non si riconosce al dipendente pubblico l'esperienza lavorativa presso un'altra amministrazione ai fini dello stipendio?

Rip. 05 - Finanze e bilancio

N. atto	Descrizione del caso
906	È legittima la richiesta di pagamento della tassa automobilistica per un periodo in cui è stata rottamata la macchina?
406	Nonostante abbia corrisposto la tassa automobilistica, riceve un avviso bonario per mancato pagamento
120	Quesiti connessi al pagamento dell'imposta provinciale di trascrizione
900	È legittima la richiesta di pagamento della tassa automobilistica?
549	Gli interessi sono calcolati in eccesso?

Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio

N. atto	Descrizione del caso
601	Si lamenta che nessun ufficio si ritiene competente per la trattazione della propria istanza
865	Si contesta che viene occupato terreno di proprietà della Provincia
464	L'esproprio e la successiva assegnazione danno adito al sospetto di speculazioni?
832	È equo l'importo corrisposto per l'indennità di occupazione di un terreno?
599	Quesiti in merito alla misurazione d'ufficio di un terreno
561	Quesiti in merito alla concessione di un alloggio di servizio
1011	La cittadina non è d'accordo con il prezzo stimato dalla Provincia

Rip. 10 - Infrastrutture

N. atto	Descrizione del caso
----------------	-----------------------------

Amministrazione provinciale

- 966 Problemi in merito alla ripartizione dei lavori
- 140 La dipendente provinciale ha diritto all'aspettativa per frequentare un dottorato di ricerca?

Rip. 12 - Servizio strade**N. atto Descrizione del caso**

- 509 Come si giustificano le differenze di retribuzione di due dipendenti pubblici?

Rip. 13 - Beni culturali**N. atto Descrizione del caso**

- 126 Si lamenta una prescrizione ritenuta troppo restrittiva
- 175 Si contesta una decisione della Ripartizione beni Culturali
- 623 La valutazione di un dirigente non sarebbe stata trasmessa entro i termini

Rip. 14 - Cultura tedesca e famiglia**N. atto Descrizione del caso**

- 893 È possibile applicare la mobilità verticale?

Rip. 15 - Cultura italiana**N. atto Descrizione del caso**

- 958 Può essere restituita la cauzione?

Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca**N. atto Descrizione del caso**

- 835 Un insegnante lamenta di essere vittima di mobbing a scuola
- 220 Ci si chiede se le ore dei corsi di sostegno nella scuola superiore possono essere integrate nelle varie cattedre
- 246 L'insegnante si sente trattata ingiustamente dal suo superiore
- 254 È legittima l'esclusione dalla scuola materna?
- 899 Quesiti in merito al riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero
- 924 Una maestra d'asilo lamenta che un'ulteriore collaborazione con una sua collega non è possibile per motivi pedagogici
- 680 L'insegnante lamenta "mobbing" da parte del direttore
- 117 Un'insegnante che si è ferita durante la gita scolastica, si informa sui suoi diritti
- 345 Quesiti in merito all'interpretazione di una disposizione normativa
- 355 Su quali basi normative poggiano le graduatorie interne degli insegnanti di ruolo?

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
760	Quali sono i criteri che regolano l'impiego degli insegnanti di lingua inglese nelle scuole della Provincia?
257	La richiesta di veder riconosciuto il periodo di anzianità e le ferie del congedo straordinario viene rigettata
267	Le maestre d'asilo lamentano grandi difficoltà nei rapporti con una collega
834	Quesiti su una circolare dell'Intendente scolastico

Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana

N. atto	Descrizione del caso
739	Si lamentano discriminazioni sul posto di lavoro in merito all'incarico di ore straordinarie
428	Un'impiegata dubita della legittimità delle detrazioni dallo stipendio
486	Questioni legate alla formazione della graduatoria
839	La decisione sulla richiesta dell'aspettativa straordinaria viene tirata per le lunghe

Rip. 19 - Lavoro

N. atto	Descrizione del caso
909	Ricorso contro la perdita dello status di disoccupato
1021	Il cittadino lamenta di non aver ricevuto tutta la documentazione richiesta
563	I collaudi degli impianti sarebbero troppo rigorosi
407	Quale è il motivo per il diniego del permesso di lavoro, chiede un cittadino non appartenente all'UE?

Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina

N. atto	Descrizione del caso
733	Il giovane audileso non riceverebbe l'insegnamento di sostegno in maniera adeguata

Rip. 21 - Formazione professionale italiana

N. atto	Descrizione del caso
592	Si è svolto correttamente l'esame?

Rip. 23 - Sanità

N. atto	Descrizione del caso
59	Per il rimborso delle spese cliniche non può essere accettata la prescrizione di un qualunque medico di base?
78	Questioni riguardanti il rimborso di alcune spese
611	Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
810	La cittadina lamenta di non ottenere risposte precise alle sue domande
421	A causa della prescrizione non corretta del medico, il rimborso delle spese

Amministrazione provinciale

- mediche viene negato
- 462 Perché il cittadino non riceve alcun contributo per l'adattamento dell'appartamento ai bisogni di una persona inabile?
- 838 Il pagamento per l'attività di tutore verrebbe negato senza motivo giustificato
- 467 Il cittadino lamenta che deve pagare il ticket per una prestazione sanitaria

Rip. 24 - Servizio sociale

N. atto	Descrizione del caso
894	Richiesta di chiarimenti in merito all'importo rimborsato
435	Non ha diritto alla corresponsione di una pensione regionale?
745	Quesiti connessi all'accertamento dell'invalidità civile
489	Il ricorso per la rivalutazione del grado in infermità non sarebbe ancora stato trattato, nonostante sia stato inoltrato da mesi
163	Richiesta di chiarimenti in merito al motivo di mancato accoglimento di una domanda
557	Perché il cittadino non riceve nessuna certificazione dei contributi ottenuti da parte della pubblica amministrazione?
758	Poiché la posta del fratello, di cui lei è tutrice, non viene inviata direttamente a lei?
197	Come viene ripartito il pagamento della retta della casa di riposo?
181	Richiesta di chiarimenti in merito alla revoca dell'assegno per il nucleo familiare
36	È legittima la richiesta di rimborso dell'assegno provinciale al nucleo familiare?

Rip. 25 - Edilizia abitativa

N. atto	Descrizione del caso
985	La famiglia deve vendere l'appartamento se non riceve il contributo a fondo perduto
4	Si esige l'applicazione della legge sulla trasparenza
25	È possibile che la commissione provinciale di vigilanza autorizzi un rapporto di locazione in sanatoria?
183	Senza il documento - e per prepararlo sono necessarie, pare, alcune settimane - non si può acquistare l'appartamento
84	La cittadina ha affittato l'alloggio agevolato in buona fede, senza chiedere l'autorizzazione alla provincia: conseguenze?
522	Questioni riguardanti le abitazioni convenzionati
531	Ricorso contro la riduzione del sussidio casa
539	A causa della malattia grave del marito, la moglie ha lavorato meno di 120 giorni all'anno. Ha diritto ugualmente al sussidio?
786	Un cittadino lamenta di dover pagare una sanzione amministrativa
365	I criteri per l'ottenimento di un contributo provinciale sarebbero ingiusti

Amministrazione provinciale

396	L'istanza viene respinta con delle motivazioni non chiare
879	Può essere annotato il vincolo sociale su un'azienda turistica?
917	È legittima la richiesta di restituzione dell'intero contributo percepito per togliere il vincolo ventennale dall'alloggio?
622	Due cittadini germanici chiedono chiarimenti sulla possibilità di affittare un'abitazione convenzionata
687	Il contributo deve essere veramente restituito?
403	Ricorso contro la riduzione del sussidio casa
377	Quesiti in merito alla concessione di un contributo edilizio agevolato

Rip. 26 - Protezione antincendi e civile

N. atto	Descrizione del caso
450	Nonostante l'autovettura dei vigili del fuoco sia stata ritenuta idonea viene fatto un altro controllo
118	Si può fare ancora qualcosa contro la sanzione amministrativa?

Rip. 27 - Urbanistica

N. atto	Descrizione del caso
55	Ai cittadini non verrebbero date tutte le informazioni necessarie

Rip. 28 - Natura e paesaggio

N. atto	Descrizione del caso
30	La domanda di modifica del piano paesaggistico non viene accolta

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

N. atto	Descrizione del caso
597	La rumorosità insopportabile dell'impianto di raffreddamento dell'aria impedisce ai vicini di dormire
454	Vengono superati i limiti di emissioni inquinanti consentiti?
762	Il cittadino ha il diritto di essere ascoltato anche verbalmente, oltre all'esposizione scritta?
313	Chi effettua le misurazioni del rumore?

Rip. 30 - Opere idrauliche

N. atto	Descrizione del caso
1000	L'alienazione del fondo da parte dell'amministrazione pubblica è valida ed efficace?
413	Sono adempibili le condizioni per la concessione di un ponte da parte di un privato?

Amministrazione provinciale

443 A causa della costruzione di un impianto sportivo sarebbero stati lesi i diritti di pesca

Rip. 31 - Agricoltura**N. atto Descrizione del caso**

904 Lamentele sulle modificazioni nell'albo dei vigneti

621 Le parcelle fondiari sono state inserite correttamente nell'elenco?

Rip. 32 - Foreste**N. atto Descrizione del caso**

527 È corretta la sanzione amministrativa?

44 Una signora lamenta di attendere da anni una risposta alla sua domanda

720 Ricorso contro una sanzione amministrativa per transito non autorizzato su strada chiusa

911 È giustificata la sanzione amministrativa che è stata applicata?

389 La normativa provinciale è conforme alla Costituzione?

324 Si ritiene che la sanzione amministrativa comminata non sia fondata

656 Sembra che la documentazione richiesta non venga consegnata

Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperative

833 Era legittimo il diniego del contributo?

Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio**N. atto Descrizione del caso**

278 Si lamentano lungaggini nella rilascio di una concessione

453 Si lamenta che alloggi di servizi siti in zone produttive vengono dati in locazione ad uso abitativo

576 La cittadina lamenta la cattiva qualità della lingua tedesca usata dall'amministrazione

Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia**N. atto Descrizione del caso**

586 Quesiti in merito alla costruzione di un'azienda elettrica

Rip. 38 - Mobilità**N. atto Descrizione del caso**

504 La patente viene rilasciata per un tempo limitato

646 Il cittadino lamenta dei ritardi nella trattazione della sua richiesta relativa al pagamento dell'indennità di pendolarismo

1009 Richiesta dei pendolari di ottimizzare gli orari dei treni in modo che coincidano con gli autobus

Amministrazione provinciale - IPES

- 835 Il cittadino lamenta di non essere stato informato di dover rifare la patente
- 842 Si lamenta la sospensione della patente in quanto si sostiene di non aver ricevuto le precedenti notifiche
- 778 Perché viene richiesta un'ulteriore revisione dell'automobile e il pagamento della relativa tariffa?
- 683 Quesiti in merito all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico da parte di anziani ultrasessantenni
- 783 L'attesa troppo lunga tra l'arrivo dello scuolabus e l'inizio delle lezioni scolastiche offre l'occasione per il verificarsi di episodi spiacevoli
- 253 Quali conseguenze produce un ricorso parzialmente accolto?
- 562 Il collegamento con l'autobus soppresso può essere ripristinato nuovamente?
- 127 Non verrebbe riconosciuta la figura dell'amministratore di sostegno quale rappresentante legale

Rip. 40 - Diritto allo studio, università e ricerca scientifica

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|--|
| 837 | La borsa di studio viene negata perché la studentessa non ha potuto allegare la certificazione dell'università |
| 244 | L'ufficio ha fatto un errore nel calcolo dell'importo della borsa di studio per due anni consecutivi e ora la studentessa deve restituire una somma piuttosto alta |
| 343 | Si lamenta il mancato accoglimento della domanda per una borsa di studio |
| 688 | Gli insegnanti lamentano che per la loro materia è quasi impossibile ottenere l'abilitazione all'insegnamento |
| 194 | La richiesta di una borsa di studio straordinaria verrebbe respinta ingiustamente |
| 42 | Perché non viene assegnata la borsa di studio per la frequenza di un master? |
| 22 | Sono necessarie le informazioni richieste per l'erogazione del contributo? |
| 216 | Quesiti in merito alla riduzione della borsa di studio |
| 2 | Questioni riguardanti la borsa di studio |
| 750 | L'importo della borsa di studio relativa a due anni viene erogato nello stesso anno con conseguenti svantaggi fiscali per gli interessati |

Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|---|
| 19 | È stata applicata correttamente la classificazione tributaria del garage? |

IPES

- | N. atto | Descrizione del caso |
|----------------|---|
| 463 | Perché il cittadino non riceve un'abitazione agevolata? |
| 907 | Quesiti in merito alla corresponsione del sussidio casa |
| 397 | Pare che i vicini entrino illegittimamente nel suo giardino e causino dei danni |

IPES

- 448 L'amministrazione non risponde all'istanza del cittadino
- 674 Quali sono i requisiti per accedere agli alloggi di edilizia sociale?
- 690 Quesiti in merito all'assegnazione di un alloggio al di fuori della graduatoria
- 701 Si ritiene non equo che l'IPES consideri ai fini del calcolo del sussidio casa un reddito di fatto non percepito
- 709 L'inquilina chiede di poter rimanere nell'abitazione
- 768 Quesiti connessi agli interventi di manutenzione in un condominio
- 770 la dichiarazione di rifiuto del contributo non viene recapitato per iscritto
- 763 Il calcolo dell'affitto sociale è corretto?
- 831 Al cittadino non è per niente chiaro come si è arrivati ad un arretrato dell'affitto così alto
- 374 Un'autocertificazione errata ha conseguenze drammatiche
- 383 Non viene concesso l'accesso agli atti amministrativi
- 323 Richiesta di accesso agli elaborati dei partecipanti ad un concorso pubblico
- 308 È legittima la responsabilità solidale per la sanzione amministrativa?
- 295 Il cittadino contesta la legittimità della richiesta di restituzione del sussidio casa
- 239 Un'inquilina lamenta di non aver ricevuto la richiesta di pagamento dell'affitto
- 658 È corretta la richiesta di ripristino dell'appartamento nelle condizioni originarie?
- 636 A partire da quando decorre il ricalcolo dell'affitto?
- 524 Il cittadino lamenta di aver ricevuto una fattura estremamente alta relativa a spese varie
- 182 Quesiti in merito all'occupazione di un alloggio popolare
- 659 A causa della mancata dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico il cittadino perde il diritto all'appartamento già assegnatogli
- 771 Una persona per problemi finanziari non è temporaneamente in grado di pagare l'affitto
- 31 I condomini chiedono da anni misure di manutenzione straordinaria
- 76 Quesiti in merito al bando di un concorso pubblico
- 1022 Una famiglia si trova in difficoltà finanziarie poiché, a causa di una delibera non percepisce più il sussidio casa
- 879 La richiesta di ottenere un protocollo della seduta di condominio non è stata esaudita
- 910 Il calcolo per le detrazioni sembra errato
- 912 È competente la Commissione di Vigilanza per la trattazione del ricorso contro il mancato accoglimento di una domanda da parte dell'IPES?

IPES

N. atto	Descrizione del caso
632	Si lamenta che una sanzione amministrativa non è giustificata
209	Il cittadino lamenta di non aver ancora ricevuto risposta alla sua richiesta di riduzione dell'affitto
218	Si lamenta che Equitalia manda richieste di pagamento senza aver ricevuto prima richieste di pagamento da parte dell'IPES
581	Nel calcolo del contributo per l'affitto sarebbe stato compreso erroneamente il mantenimento del figlio
525	Nonostante il fratello abbia lasciato l'abitazione l'affitto è rimasto invariato
572	Quando sarà rimborsata la cauzione per l'abitazione sociale?
624	Una signora con problemi di salute chiede urgentemente il collaudo dell'ascensore
799	Una signora si lamenta dell'umidità presente nell'appartamento dell'Istituto
74	Quesiti in merito ad una richiesta di cambio alloggio
114	Si chiede se il figlio ha i requisiti per un appartamento dell'IPES
133	Una famiglia che vive in condizioni molto precarie vuole sapere quali sono le chances per ottenere un'abitazione sociale
134	Viene preso in considerazione il reddito del marito per la concessione del sussidio anche se da anni risiede all'estero?
164	Il canone di locazione non viene adeguato alle mutate condizioni economiche
155	Si lamenta la precaria situazione abitativa
7	Ci sono possibilità per la famiglia di ottenere un appartamento IPEA nei prossimi cinque anni?
1001	La cittadina lamenta di venire accusata ingiustamente di aver contravvenuto al regolamento condominiale
972	A causa di problemi finanziari la signora dice di non essere in grado di pagare l'affitto arretrato
742	Perché non è sufficiente l'autocertificazione di appartenenza al gruppo linguistico per ottenere il sussidio casa?
302	Si contesta che viene chiesta la restituzione di importi percepiti per il sussidio casa, nonostante possa comprovare di aver pagato il canone di locazione
290	Si lamenta che non viene concesso il sussidio casa perchè ha locato un alloggio di servizio che si trova in una zona produttiva
393	Si lamenta che non viene concesso il sussidio casa perchè occupa un alloggio di servizio che si trova in una zona produttiva
370	Quesiti in merito alla domanda di assegnazione di un alloggio
376	L'inquilino pretende una chiara spiegazione sulle spese addebitate

IPES – Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
689	L'Autodichiarazione è scorretta. Ne consegue l'esclusione dalla graduatoria
672	Il rumore causato dal vicino è insopportabile
442	L'inquilino ha consegnato in ritardo la conferma di pagamento dell'affitto: e ora?
443	Una famiglia in grave difficoltà economiche chiede che venga ripristinato il sussidio casa
425	È legittimo l'acquisto di un alloggio?
427	Il rumore prodotto dai vicini è insopportabile
408	Si lamenta il diniego della domanda di rideterminazione dell'affitto sociale

Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
909	Perché il cittadino germanico deve pagare il ricovero ospedaliero se aveva lavorato regolarmente come dipendente?
432	A seguito di un'operazione un nervo viene leso
481	Un'operazione all'orecchio avrebbe condotto alla sordità completa
821	Per quale motivo non viene concessa l'autorizzazione per la visita di controllo all'estero?
843	Per quale motivo non è più stato concesso il permesso per il parcheggio riservato alle persone con handicap?
868	A chi devono essere comunicate le assenze da casa durante il periodo di malattia?
876	La frattura della mano non sarebbe stata curata correttamente
385	Quali sono i criteri per la concessione dell'indennità di invalidità?
387	È ancora possibile richiedere dopo molti anni un risarcimento danni?
441	Reclamo contro un test psicologico, ritenuto umiliante, dinanzi alla commissione medica
411	Questioni legate alla richiesta di un risarcimento danni
298	Per una banale dimenticanza è stata fatta una sanzione amministrativa elevata
368	La paziente ritiene di non dover pagare il ticket sulla visita al Pronto soccorso, in quanto si sarebbe trattato solamente di un colloquio
328	I genitori chiedono ulteriori informazioni sulle vaccinazioni obbligatorie
273	Per quale motivo non viene prescritta all'anziana paziente la terapia riabilitativa di cui avrebbe grande bisogno?
275	Si lamenta la disorganizzazione di un Reparto ed il rinvio di un' operazione
241	La paziente ritiene che la camera in cui era ricoverato non rispondesse ai requisiti di camera speciale
806	La persona anziana si sente offesa dal significato della classificazione contenuta nella cartella clinica

Azienda sanitaria

- 828 Viene chiesto l'accesso agli atti del procedimento concorsuale
- 822 Dopo l'operazione è rimasta una fastidiosa sensazione al piede
- 719 È incomprensibile il fatto che sia indispensabile la prescrizione del medico di base per ottenere il rimborso parziale della visita del medico privato
- 714 L'operazione ha provocato conseguenze gravi che il paziente non è stato aiutato a risolvere
- 713 Quesiti in merito ad un rilascio provvisorio di guida
- 836 Disposizioni che regolano i rimborsi per le cure all'estero
- 474 Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
- 483 Non sono noti i motivi per i quali è stata respinta la richiesta di riconoscimento dell'invalidità civile
- 163 Un'operazione, a quanto pare non riuscita, avrebbe provocato alla giovane donna gravi danni
- 1016 Per quale motivo il gruppo sanguigno non viene comunicato al telefono?
- 1002 La persona lamenta la superficialità della visita medica collegiale
- 589 Nel corso dell'introduzione di un catetere nella vena è stato danneggiato un organo: alla paziente spetta un risarcimento danni?
- 957 A causa della mancanza del pediatra di base i piccoli pazienti devono essere portati in ospedale e i genitori devono pagare il ticket
- 962 Un dipendente che si licenzia conserva il diritto di rioccupare il posto di lavoro?
- 978 Verranno accolte le ragioni dell'anziana paziente per la scelta del medico di base?
- 66 Il distretto sociale rigetta la richiesta di minimo sociale
- 761 Era possibile riconoscere i primi segni della malattia già nel referto di due anni prima?
- 186 Viene escluso dalla partecipazione al pubblico concorso. Si tratta di un sopruso?
- 148 Le fratture multiple non sarebbero state diagnosticate
- 130 Chi si assume le conseguenze del trattamento post operatorio non corretto: l'assicurazione della scuola o quella dell'ospedale?
- 124 Un'operazione, avvenuta molti anni addietro, avrebbe lasciato delle conseguenze piuttosto gravi
- 677 L'errore commesso, a quanto pare, durante il trattamento medico ha provocato conseguenze piuttosto gravi
- 99 Una serie di eventi drammatici hanno portato ad un trapianto di reni
- 56 La frattura non sarebbe stata diagnosticata e ciò avrebbe causato al paziente seri problemi di guarigione
- 80 Nel corso della terapia medica si è verificato uno stravasamento del medicinale nei tessuti, che ha provocato gravi danni al paziente
- 28 Esiste la possibilità di ricevere un indennizzo per il danno patito?
- 542 Le cause del decesso della paziente non sono ancora note

Azienda sanitaria

- 594 È possibile ottenere un lavoro adeguato alle proprie ridotte capacità lavorative?
- 616 Il cittadino lamenta un errore terapeutico
- 225 Un giovane paziente lamenta il trattamento molto sgarbato di alcuni medici
- 204 Può essere richiesta l'analisi del capello?
- 534 Non sono affatto chiari i motivi che hanno spinto la commissione a giudicare idonea al lavoro la dipendente comunale
- 535 Si può ricorrere contro la decisione della Commissione medica, deputata ad accertare l'invalidità?
- 550 L'anziana paziente non sarebbe stata curata in modo adeguato
- 537 L'operazione di ricostruzione non sarebbe riuscita ed avrebbe causato danni molto gravi alla paziente
- 230 Una ferita non sarebbe stata curata correttamente e solamente in un secondo tempo ci si sarebbe accorti che un pezzo di vetro era rimasto all'interno dell'arto
- 953 La frattura del braccio non sarebbe stata curata correttamente ed il piccolo paziente ha dovuto subire un ulteriore intervento
- 954 È possibile che la compressione del nervo radiale sia stata provocata dall'intervento chirurgico?
- 945 Il paziente lamenta le conseguenze di un'operazione alla mano
- 996 L'operazione, eseguita per ben due volte, non sarebbe stata completa e ora si renderebbe necessaria una terza operazione
- 961 Dove può ottenere un chiarimento per quanto è successo?
- 969 Si contesta l'obbligo di vaccinazione
- 564 I famigliari non sanno più come fronteggiare i gravi problemi psichici del loro congiunto
- 544 Come si può aiutare la piccola paziente, che soffre di Leucemia?
- 545 Questioni riguardanti la procedura per l'assunzione dei costi per medicinali prescritti all'estero
- 231 La prescrizione per gli occhiali da vista non sarebbe stata corretta ed il paziente ha portato per alcuni mesi un occhiale sbagliato
- 604 Il lavoro all'interno della struttura protetta non sarebbe stato premiato a sufficienza
- 577 Questioni legate alla correttezza di una cura medica
- 500 Per quale motivo non viene data l'autorizzazione all'acquisto di un motore per la sedia a rotelle?
- 824 Quesiti in merito alla morte di un anziano paziente
- 198 Le gravi condizioni di salute della paziente non sarebbero state riconosciute ed è stata dimessa

Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
135	Il diniego del rimborso delle spese sostenute in una clinica non è comprensibile
150	Chi da l'autorizzazione al trasporto del paziente con la Croce bianca nell'ospedale all'estero?
68	L'operazione alle vene ha provocato delle complicazioni piuttosto gravose e lunghe
69	È previsto il rimborso delle spese di viaggio e dell'autostrada sostenute per le visite di controllo all'estero?
95	Questioni riguardanti l'organizzazione di un servizio all'interno dell'ospedale
88	Una grave malattia sarebbe stata diagnosticata con ritardo
37	Se l'amputazione della falange fosse stata eseguita prima, le conseguenze sarebbero state minori
151	Informazioni circa i tempi di attesa per ottenere copia della cartella clinica
167	Il paziente, esente dal pagamento del ticket, riceve il sollecito di pagamento
169	Perché i rimborsi delle spese sanitarie si fanno attendere così a lungo?
778	Questioni legate alle vaccinazioni obbligatorie
11	Questioni inerenti le vaccinazioni obbligatorie
15	Per quale motivo non è possibile scegliere il medico di base vicino alla propria abitazione, anche se appartiene ad un altro distretto sanitario?
16	Come deve essere composta la commissione medica per l'accertamento dell'invalidità civile?
1	Perché alcuni referti clinici non vengono redatti nelle lingue italiana e tedesca?
664	I medicinali prescritti erano idonei alla cura della malattia?
309	Non sono chiari i motivi, per i quali si richiedono ulteriori specifici esami medici
279	Nel corso di una cura sono state provocate al paziente delle ustioni di 2° e 3° grado!
666	Per quale motivo una paziente che è stata ammalata di tumore non ha più diritto all'esenzione dal ticket?
667	Il marito è esente dal pagamento del ticket, ma la moglie, che è a suo carico, invece no
384	Subito dopo la sterilizzazione la paziente è rimasta incinta
716	Il medicinale necessario viene negato per motivi inspiegabili
855	Per quale motivo le spese per un'operazione effettuata in una clinica privata non vengono rimborsate del tutto?
766	Si contesta l'obbligo di vaccinazione
692	La pensione di inabilità è stata revocata ed ora verrà concesso un assegno di

Azienda sanitaria - Comuni

N. atto	Descrizione del caso
	invalidità: la persona può quindi lavorare di nuovo?
293	È possibile aiutare una persona con gravi problemi di salute e di lavoro?
315	La moglie di un paziente vuole che il nome di suo marito appaia sulla porta della stanza da letto
255	Un medico avrebbe diagnosticato una malattia gravissima, senza eseguire tutti gli accertamenti diagnostici: il paziente si è molto spaventato per nulla
230	Il taglio cesareo sarebbe stato eseguito con molto ritardo ed avrebbe causato danni al neonato
444	La notifica di una lettera non sarebbe avvenuta in modo corretto
875	Richiesta di moduli per l'assicurazione sanitaria all'estero
890	Informazioni relative alle vaccinazioni obbligatorie
896	Non verrebbero più prescritte le analisi del sangue di controllo per ragioni di spesa
479	Protesta contro il mancato rimborso del costo del medicinale
484	Quali sono le norme che regolano l'applicazione del ticket?
866	Il cittadino lamenta di non essere stato visitato dal medico del Pronto soccorso e di dover per di più pagare la fattura
349	Protesta contro il rigetto del rimborso delle spese mediche

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
811	Il cittadino non concorda con l'esito del concorso: ricorso?
854	Quesiti in merito all'applicazione della sanzione disciplinare del licenziamento
919	Quesiti relativi all'obbligo di disporre di parcheggi da parte di un albergo
886	Problemi con la rimozione della neve
887	Il Comune può irrogare la sanzione?
892	Quesiti in merito alla legge anagrafica
416	È corretto il sollecito al pagamento dell'ICI?
392	I lavori effettuati sono in contrasto con il progetto approvato?
394	Una servitù di passaggio deve essere pagata?
402	Un accordo non viene a quanto pare rispettato
424	Pare che la rete dell'acqua di scarica non funzioni bene - provvedimenti?
434	Il vicino può negare il passaggio sulla sua strada per trasportare eccezionalmente della legna
452	È veramente dovuta l'imposta comunale sugli immobili?
371	Si lamenta il mancato riscontro ad una lettera
400	Il cittadino contesta la correttezza della tariffa dei rifiuti applicata

Comuni

- 401 Il fracasso di una fontana sarebbe insopportabile
- 410 Questioni in merito ad una sanzione amministrativa per la violazione del codice della strada
- 482 È possibile acquistare alloggi popolari occupati da molti anni?
- 468 La signora vorrebbe un'informazione circa un accordo preso negli anni 70
- 473 L'assicurazione stipulata dal Comune copre solamente il danno relativo al valore dell'automobile
- 475 Perché l'amministrazione non concede il cambio di residenza?
- 457 Si lamenta che il Comune non prende una decisione in merito alla destinazione di parte di una particella edilizia
- 440 Si lamenta l'insufficiente motivazione di un provvedimento amministrativo
- 718 Cosa fa il Comune contro la costruzione, pare, abusiva del vicino?
- 702 Si richiede la restituzione della sanzione amministrativa pagata due volte
- 703 Un'associazione attende da mesi una risposta alla sua istanza di utilizzo di un terreno
- 704 I cittadini lamentano che non vengono costruiti due edifici previsti
- 754 Si lamenta il mancato riscontro ad un'istanza
- 744 Il regolamento I.C.I. del Comune è corretto?
- 751 Il cittadino lamenta che asfaltando la strada comunale il muro di cinta del suo giardino sarebbe stato danneggiato
- 725 L'edificio realizzato è in palese contrasto con il progetto approvato e, per di più, sorge in parte su terreno del vicino
- 734 La proprietaria di una casa lamenta che il comune non conceda la residenza anagrafica ai suoi affittuari
- 787 Il cittadino lamenta di venir mandato da un ufficio all'altro per ottenere un modulo
- 788 Si chiedono miglioramenti in un quartiere della città per migliorare le condizioni di disagio
- 789 Quesiti in merito all'espletamento del mercato da parte del Comune
- 780 I cittadini si lamentano di dover separare i rifiuti esclusivamente per mezzo di un contenitore dei rifiuti organici
- 728 Perché a distanza di un anno dalla concessione della residenza anagrafica vengono nuovamente effettuati dei controlli?
- 827 Chi deve sostenere i costi per la strada di accesso?
- 353 Perché la richiesta di trasferimento della sede del maso chiuso non viene trattata, chiede un cittadino?
- 765 Ci sono delle incertezze circa i confini di una particella
- 771 Si può essere presenti durante le sedute della commissione edilizia?
- 772 Si lamenta la cancellazione anagrafica

Comuni

- 346 Quesiti in merito alle agevolazioni previste per il pagamento dell'ICI in caso di comodato d'uso ai parenti
- 735 La cittadina ritiene che il Comune agisca in modo vessatorio
- 838 Perché sono stati autorizzati due delimitazioni sul medesimo confine?
- 845 È legittima la richiesta di pagamento della tassa di soggiorno?
- 311 È legittima la richiesta di pagamento della tassa di smaltimento rifiuti per un servizio di cui non ha usufruito?
- 327 È legittimo il diniego alla visione degli atti amministrativi?
- 337 Richiesta di risarcimento danni e del pagamento dell'indennità di occupazione pubblica del terreno
- 344 Si lamenta il mancato riscontro ad alcune note
- 280 Si lamentano ritardi nella trattazione di una domanda
- 314 Si lamenta che non viene attuato il regolamento per il commercio ambulante
- 320 Il cittadino lamente che gli sia stato espropriato una parte troppo grande di terreno
- 321 Il rumore e il fastidio della festa, organizzata ogni anno e che dura tutta la notte, non sono più sopportabili
- 326 Il cittadino si chiede se la demolizione del balcone, ordinata dal Comune, sia legittima
- 210 È corretta la richiesta di pagamento degli arretrati dell'Ici?
- 250 Pare che il promesso indennizzo per l'esproprio del terreno non venga corrisposto
- 251 Questioni legate al trasferimento della residenza all'estero
- 274 L'erogazione dell'acqua è difettosa
- 265 È legittimo il comportamento del Comune?
- 266 È possibile avere i dati richiesti?
- 363 Ricorso contro il diniego della concessione della residenza
- 272 Può il Comune espropriare il fondo?
- 369 Una decisione del Comune non viene motivata, né sono indicati i mezzi di impugnazione
- 378 La proposta di modifica al PUC verrebbe rigettata in modo scorretto
- 386 Perché la licenza promessa non viene ancora concessa?
- 670 Il procedimento per il cambio della residenza anagrafica si protrae - a quanto pare - per le lunghe
- 336 Cosa si può fare per salvaguardare la propria dignità professionale?
- 338 Quesiti in merito alla cubatura di un maso chiuso
- 354 Non viene data risposta alla richiesta di informazioni su una pratica

Comuni

- 694 I rapporti di proprietà tra vicini non sono molto chiari
- 696 Quesiti relativi all'obbligo di disporre di parcheggi da parte di un albergo
- 252 Ricorso contro la graduatoria di un concorso pubblico
- 287 Al cittadino non viene denegato l'accesso agli atti amministrativi
- 288 È corretto il calcolo dell'imposta
- 291 Viene recapitata una multa da un Comune fuori provincia
- 490 Oltre quale termine una tomba può essere rimossa?
- 456 È equa la stima di un terreno da espropriare?
- 46 Si lamenta che il terreno comunale sul quale sussiste un diritto di uso civico venga alienato nell'interesse privato
- 295 La persona pretende un elenco dettagliato degli oneri di urbanizzazione
- 335 Un cittadino chiede la rimozione del trasformatore Telecom
- 334 Il Comune non risponderebbe alle istanze del cittadino
- 453 Il cittadino richiede la manutenzione della via di accesso alla sua casa
- 876 Si lamenta che un edificio è stato costruito in parte in difformità dal progetto
- 881 La costruzione di case nella zona dell'edilizia abitativa agevolata viene resa difficoltosa dal ritrovamento di reperti archeologici
- 561 Pare che il Comune violi sistematicamente le norme che regolano le sedute del Consiglio comunale
- 971 Sono realmente dovute le tasse di allacciamento?
- 973 Il contratto di permuta con il comune non sarebbe stato eseguito
- 977 Si lamenta che il Comune temporeggia in merito al rilascio di un provvedimento amministrativo
- 922 Nonostante la persona abbia vinto il posto, non le è stato assegnato
- 956 Il Comune può impedire il comportamento illecito?
- 898 Lamenta il comportamento, a quanto pare, arrogante di un vigile urbano
- 900 I vicini ostacolano il passaggio su una strada pubblica
- 999 Questioni in ordine all'obbligo di pagare l'ICI
- 1010 Il comune non agirebbe nell'interesse di tutti i cittadini
- 654 Gli eredi della persona deceduta non sarebbero in grado di pagare il debito rimasto
- 21 Dubbi in merito alla legittimità di un sollecito di pagamento di spese arretrate di riscaldamento
- 29 Il rumore della centrale di termoriscaldamento disturba
- 621 Il presupposto previsto dalla concessione edilizia viene rispettato?

Comuni

- 1025 Si contesta la richiesta di pagamento dell'ICI
- 12 È scaduta la licenza edilizia?
- 13 Chi deve assumersi le spese dello spostamento del traliccio dell'elettricità?
- 14 Lo scambio di terreno promesso si tira per le lunghe
- 1015 Il cittadino lamenta uno scarico di rifiuti illegale
- 986 Il rendiconto degli oneri di urbanizzazione non è chiaro
- 987 Gli atleti lamentano che il campo sportivo può essere usato solo raramente
- 988 Una cittadina lamenta la fuoriuscita del fumo dalla pizzeria adiacente
- 994 Quando verrà approvato il regolamento per il commercio ambulante?
- 1008 Nonostante le modalità di costruzione del vicino siano fatte più volte presente, il Comune non si è mai interessato
- 769 Si richiede la creazione di un campo giochi per i bambini e di misure di alleggerimento del traffico
- 34 La cittadina lamenta ritardi nell'attività edilizia nella zona di espansione
- 35 È corretto l'irrogazione di una sanzione?
- 40 Ricorso contro il progetto edilizio del vicino
- 67 Si lamenta che è stato costruito abusivamente un portone d'ingresso
- 75 La domanda di acquisto di un fondo comunale viene rigettata
- 50 Un procedimento si trae a quanto pare per le lunghe
- 82 Il Comune è responsabile della caduta di una donna sul marciapiede?
- 83 Non viene rilasciata una licenza edilizia a Lignano
- 691 I vicini di una discoteca si lamentano del disturbo della quiete nelle ore notturne
- 188 La cittadina chiede che vengano adottate delle misure affinché l'acqua lungo la strada comunale non invada il suo terreno
- 139 Si pretende un elenco dettagliato degli oneri di urbanizzazione
- 202 Sarà rilasciata la concessione edilizia?
- 774 Il cittadino lamenta che il vicino non costruisca secondo il progetto approvato
- 122 La cittadina deve assumersi il pagamento dell'affitto del cugino defunto?
- 123 Chi è autorizzato ad autenticare le firme per la presentazione di liste elettorali?
- 125 Il cittadino lamenta dei ritardi nella concessione del trasferimento della residenza anagrafica
- 141 Poiché il vicino non cambia la tubazione rotta sono insorti dei danni nella casa sottostante
- 132 La cittadina lamenta che la residenza è stata cancellata senza esserne stata messa al corrente

Comuni

- 149 Il cittadino ritiene ungiusta la richiesta di un ulteriore versamento dell'Ici
- 156 Era corretto il rilascio della concessione edilizia?
- 157 Si lamentano abusi edilizi da parte del confinante
- 165 Il letame sparso sui campi dal vicino causa un odore insopportabile
- 172 Il cittadino chiede una verifica della costruzione del vicino
- 178 Si lamenta che l'operato dell'amministrazione comunale non sia trasparente
- 185 Domande riguardanti l'usucapione di fondo demaniale
- 72 Si lamentano abusi edilizi
- 73 Quesiti connessi alla recinzione di un terreno
- 100 Perché la cessione di un terreno viene subordinata alla concessione al vicino di un diritto di passaggio?
- 107 Il presidente di una scuola di danza lamenta che l'impianto sportivo non può più essere utilizzato come concordato
- 115 L'imposta di soggiorno è dovuta anche per un soggiorno annuale per fini non turistici?
- 41 Una via aperta al pubblico viene chiusa
- 51 Si lamenta il disturbo di persone e animali dovuto ai fari luminosi di una discoteca
- 58 Si è svolto correttamente il concorso pubblico?
- 57 Questioni riguardanti la legittimità di una sanzione amministrativa
- 105 La via ad una sorgente pubblica verrebbe sbarrata da un vicino
- 739 Il Comune chiede l'ICI per i box, anche se pertinenza dell'abitazione principale
- 741 I vicini lamentano che la loro quiete notturna e la loro salute è notevolmente disturbata dalla discoteca
- 498 Di chi è la colpa che la cittadina non è stata ammessa a partecipare alla gara pubblica?
- 502 Si lamenta il mancato riscontro ad una richiesta
- 158 L'indenizzo offerto per l'esproprio del suo terreno corrisponde alla stima delle tariffe della provincia?
- 187 Ad un'istanza non ha avuto finora riscontro
- 170 La richiesta di pagamento dell'Ici per gli anni arretrati è corretta?
- 179 Il camino dei vicini sarebbe stato costruito senza rispettare le distanze richieste dalla legge
- 644 La tariffa rifiuti richiesta davvero è dovuta?
- 645 La concessione della residenza viene negata senza che vi siano motivi sostenuti da disposizioni di legge
- 647 La richiesta di iscrizione anagrafica viene respinta per motivi non comprensibili

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
652	Quesiti in merito ad una modifica del piano urbanistico comunale
608	Entra in vigore una nuova legge, i vecchi moduli non sono più validi e quelli nuovi non sono ancora pronti
526	A quanto ammonta la compartecipazione alle spese della figlia per il pagamento della retta della casa di riposo?
528	Per la esenzione ICI é davvero necessario la dichiarazione di comodato gratuito?
541	Si lamenta il problema del disturbo della quiete notturna dovuta agli orari di apertura di un esercizio pubblico
558	
543	Si lamenta che non viene ripristinato un sentiero comunale
548	Ricorso avverso la decisione di rigetto della richiesta di residenza anagrafica
617	Non è chiaro per quale motivo il giovane uomo non può mantenere il cognome del padre adottivo
508	È davvero dovuta l'ICI imposta?
560	La quiete della vicina è disturbata dal fracasso del locale pubblico
517	La riduzione dell'orario di apertura comporta delle gravi difficoltà ad un'azienda
519	Nonostante la denuncia penale e la comunicazione al Comune i lavori del vicino - a quanto pare illegali - non vengono sospesi
520	La canalizzazione passerà attraverso il suo terreno, ma non è mai stata richiesta l'autorizzazione
540	Dubbi sulla legittimità delle minacciate contravvenzioni amministrative
630	Ritardi nella concessione della residenza anagrafica
631	Si lamentano lungaggini in una procedura concorsuale
619	La circonvallazione progettata toglierebbe alla famiglia la sussistenza
217	I vicini impediscono il passaggio alla propria abitazione che è sita sul terreno comunale
227	Quando verrà effettuata la cessione del suo terreno?
233	Il cittadino dubita che il trattamento medico nella casa di riposo sia adeguato
600	Si lamentano emissioni di rumore e di polvere provenienti dalla strada
588	Si lamenta che il tracciato previsto per la linea elettrica passa vicino alla casa di abitazione
591	Si lamenta che 11 vetture sono state rimosse in base ad una segnalazione poco chiara
661	Quesiti in merito alla possibilità di invio di documentazione già consegnata da un ente pubblico all'altro

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
662	È stata rilasciata la concessione edilizia per la costruzione di una tettoia?
655	Le spese di urbanizzazione sono state richieste solamente 4 anni dopo il rilascio della licenza d'uso
678	Nonostante i lavori di risanamento una casa privata viene costantemente allagata
236	Un cittadino vuole sapere, se la trasformazione da sentiero ad accesso pubblico è avvenuto, a norma di legge
249	È legittimo che venga chiesto un contributo per la rimozione della neve su un sentiero comunale?
546	Si lamenta la mancata esecuzione di lavori di manutenzione
757	Il Comune realizza i provvedimenti stabiliti nel corso di un sopralluogo?
783	Quesiti in merito alla modifica della legge provinciale sull'urbanistica
631	Il Comune si rifiuta di assumersi il compito della manutenzione di un ponte
323	Il rumore proveniente dall'esercizio pubblico è insopportabile
265	Il comune sinora non ha provveduto al risarcimento dei danni provocati al cittadino con l'attività edilizia
255	Gli eredi vogliono risolvere un contratto di locazione con il Comune oppure pretendono l'indennizzo per l'esproprio
224	La musica ad altissimo volume del pub sotto il loro appartamento fa disperare una famiglia
102	Il Comune obbliga la cittadina all'installazione di un servoscala
142	Pare che il Comune abbia rilasciato illegittimamente una concessione edilizia al vicino
558	Era illegale la costruzione della casetta in legno?
943	Sono corretti i calcoli per la retta della casa di cura?
921	È corretta la richiesta successiva di pagamento dell'Ici?
902	Si lamenta una procedura non trasparente per la determinazione della pista ciclabile
952	Il contrassegno colorato per l'autovettura non è stato recapitato alla cittadina
974	Il cittadino lamenta ritardi nell'iscrizione tavolare del suo diritto
895	L'appartamento del vicino viene costruito - sembra - in contrasto con il progetto approvato
897	Quesiti in merito ad una richiesta di cancellazione della residenza
919	È corretto il calcolo per la tariffa dell'acqua?
920	L'accesso alla zona abitativa verrebbe resa difficoltosa in seguito alla costruzione di un muro, in parte sulla strada comunale

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
927	Il Comune trasferisce d'ufficio la residenza anagrafica in un'altra regione, senza informarne la cittadina interessata
878	Perché la signora viene invitata a pagare l'affitto per l'appartamento del cugino deceduto?
223	A causa della musica alta in un pub i vicini non riuscirebbero a dormire
593	Una cittadina chiede se il Comune si possa far carico delle spese per la sostituzione delle finestre rotte
959	Un impianto per la lavorazione del betume causa enormi disagi ai vicini
968	A causa del clima di tensione tra Comune e cittadino la ricerca per una possibile soluzione del problema urbanistico rimane senza risultati
970	Un edificio verrebbe costruito senza licenza edilizia
975	Come è avvenuta la cancellazione dalla graduatoria definitiva?
981	Deve essere saldata la fattura del Comune?
982	Si contestano le sanzioni sui versamenti ommessi dell' imposta comunale sugli immobili, comunicati prima di Natale
983	Si contestano le sanzioni sui versamenti ommessi dell' imposta comunale sugli immobili, comunicati prima di Natale
992	Incertezze in merito al calcolo dell'Ici
1005	È necessaria l'autorizzazione dei comproprietari per la costruzione di un abbaino?
1006	L'alloggio comunale nel quale vive la coppia di anziani viene demolito: alternativa?
1007	La cittadina richiede una risposta alla sua istanza
625	Il Comune pare non voler assumersi la responsabilità per i danni derivanti dai beni usati
9	Si lamenta la mancanza di trasparenza da parte del Comune in un procedimento di esproprio
23	Lo spazio pubblico riservato ai cani dista solo 50 m. dalla sua casa
24	Il cittadino non ha ricevuto risposta alla sua lettera
1013	Il convenzionamento dell'immobile resta valido?
1020	Il cittadino richiede una risposta alla sua istanza
633	L'insegna del negozio nasconderebbe la vista delle abitazioni
797	La persona lamenta di non aver ottenuto alcuna risposta alla sua istanza
205	Quesiti in merito alla realizzazione di parcheggi privati
206	Si lamenta che la richiesta di risarcimento danni in seguito alla rottura della condotta dell'acqua potabile è rimasta priva di riscontro

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
128	Il cittadino chiede delucidazioni in merito al progetto di costruzione del suo vicino
121	Si lamenta l'esclusione dal servizio di ristorazione scolastica
142	L'amministrazione comunale adempie ai suoi obblighi?
161	Per quale motivo la residenza anagrafica del cittadino è stata cancellata?
162	Entro quanto tempo la residenza viene spostata d'ufficio presso la casa di riposo?
168	Una parte dei documenti è introvabile in Comune: che fare?
495	Perchè il Comune fattura un consumo minimo di consumo di acqua potabile?
529	È legittima la responsabilità solidale per la sanzione amministrativa?
530	Vengono evase le norme sui pubblici concorsi?
515	Il vicino non avrebbe osservato le disposizioni urbanistiche
516	Quesiti in merito al regolamento delle autorizzazioni di transito sull'Alpe di Siusi
521	Dopo 18 anni viene emessa l'ordinanza di demolizione poiché la veranda non corrisponderebbe al progetto autorizzato
523	L'edificazione di una zona edilizia residenziale va per le lunghe
192	Il cittadino lamenta il mancato rispetto del piano di recupero nella costruzione di un edificio comunale
201	I vicini protestano contro l'individuazione di una zona di espansione
810	Un sentiero è stato individuato senza informarne - a quanto pare - il proprietario del terreno
552	La variazione della destinazione del terreno attraverso il Comune sembra agevolare direttamente un privato
499	Si lamentano ritardi nella liquidazione del trattamento di fine rapporto
501	Si chiede l'introduzione di un'ulteriore linea di autobus
505	Perché la concessione edilizia, in ultima analisi, non è stata rilasciata?
864	Pare che l'attività edilizia è illegittima
514	Si contesta l'accesso sulla strada statale ad una casa di abitazione
569	La richiesta del cittadino per l'allacciamento all'acqua potabile è rimasta senza risposta
606	Un'ordinanza di demolizione non viene eseguita ed il Comune non farebbe niente
607	Informazioni in merito a quesiti del diritto del lavoro
229	La costruzione del marciapiede corrisponde al progetto?
585	Quesiti in merito ad un vincolo sulla casa agevolata
568	Il parcheggio riservato alle persone con handicap non è adeguatamente

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
	segnalato
553	Si lamenta il problema del disturbo della quiete notturna dovuto al fatto che l'esercizio pubblico apre prima dell'ora consentita
538	Anziché un appartamento è stato convenzionato - a quanto pare - l'intero edificio
598	Perché il Comune non ha chiesto l'autorizzazione del comproprietario ad un ampliamento?
752	Problemi legati alla formulazione del quesito per un referendum
17	La richiesta di pagamneto ICI sembra ingiustificato
667	Il Comune vuole espropriare un pezzo di terreno e ad avviso del cittadino sta in ciò violando le rispettive norme di legge
650	Si contesta la violazione del diritto all'uso della lingua tedesca da parte del Comune
657	La persona contesta di aver depositato i rifiuti illegalmente
767	I vicini chiedono la chiusura della discoteca che si trova nelle immediate vicinanze
138	La costruzione della casa d'abitazione viene interrotta in continuazione a causa di fattori esterni
153	Per quale motivo il suo progetto di costruzione verrebbe respinto, chiede il cittadino?
159	Richiesta di risarcimento danni in seguito ad una caduta perchè si è staccato un sasso da un muro
87	Una strada privata verrebbe asfaltata dal Comune contro la volontà del proprietario
94	Quando saranno mantenute le promesse fatte dal Comune?
96	La costruzione di case nella zona dell'edilizia abitativa agevolata viene resa difficoltosa dal ritrovamento di reperti archeologici
101	È realmente dovuta l'imposta comunale sugli immobili?
104	Il vicino avrebbe costruito un muro senza autorizzazione ed il Comune non reagirebbe
802	È possibile spostare il ricevitore di telefonia mobile?
60	Si contestano le lungaggini dovute alle difficoltà di sanare una situazione urbanistica
61	La somministrazione dell'acqua non sarebbe garantita
71	La casetta in legno nel giardino sarebbe soggetta ad una concessione edilizia?
52	Si contesta che il vicino impedisce il passaggio su un terreno comunale e il comune non interviene
53	È possibile annullare la sanzione amministrativa?

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
47	È possibile intervenire contro la costruzione di un parcheggio?
102	L'appartamento comune deve essere venduto per coprire la retta della casa di riposo del fratello?
103	Qual è l'autorità competente per la trattazione del suo ricorso?
86	Si lamenta che la richiesta di pagamento di spese di smaltimento di acque reflue non è giustificata
93	Quesiti in merito al periodo di calcolo del canone di locazione
62	Si lamenta il dovuto pagamento dell'ICI su una seconda casa
33	Il Comune pretende lo spostamento della tubazione dell'acqua: chi paga?
787	È legittima la sanzione amministrativa?
215	L'autorizzazione per la vendita di pizza al taglio si protrae per le lunghe
659	Quesiti in merito alla proroga di un contratto di lavoro a tempo determinato
207	Si lamenta il mancato riscontro ad un'istanza
649	È necessario indicare il motivo per la richiesta dello stato di famiglia?
641	Si lamenta la modifica del tracciato di una pista da sci
643	Ist die Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer auf einer Almhütte gerechtfertigt?
261	La Provincia ed il Comune non sono d'accordo in merito alla regola per l'affitto di appartamenti comunali ed il cittadino ne riporta le conseguenze
681	Si lamentano ritardi nella liquidazione del trattamento di fine rapporto
682	Quesiti in merito all'assegnazione di una casa agevolata ancora in costruzione
660	L'imposta di soggiorno è dovuta in tale misura?
633	È corretto che le spese di urbanizzazione vengano richieste solamente dopo il rilascio della licenza d'uso?
237	La particella è più piccola di quanto detto nel contratto: cosa si può fare?
340	Informazioni sulle contravvenzioni al Codice della strada
317	Il collaudo delle infrastrutture si fa attendere da anni
325	Come aiutare una persona già piuttosto anziana e senza lavoro?
332	È giustificata la sanzione amministrativa per il ritardo nell'allacciamento alla rete fognaria pubblica?
333	Informazione in merito all'incompatibilità della carica di consigliere comunale
364	Si possono piantare degli alberi nelle immediate vicinanze del fondo vicino?
366	Il Comune chiede la rimozione della pedana adiacente al Bar
269	Il rumore causato dalla sicurezza stradale è intollerabile per un esercizio pubblico

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
223	La richiesta di iscrizione alla scuola dell'infanzia non viene accolta
245	Si lamenta che il diritto di accesso agli atti può essere esercitato solo in parte
283	Quesiti in merito all'utilizzo di risorse idriche
286	Un Comune con consente l'accesso agli atti amministrativi
306	I cittadini protestano contro la costruzione del vicino ed il Comune pare che non reagisca
307	Perché il cittadino non riceva alcuna risposta dall'amministrazione in merito alla sua denuncia?
791	Si lamenta il mancato riscontro ad una nota
792	Il Comune non si comporterebbe correttamente nel richiedere il pagamento di una sanzione
793	Il Comune può scegliere l'inquilino idoneo per un appartamento convenzionato non occupato?
825	Possono essere apposti volantini pubblicitarie sulle macchine?
840	Il bando di concorso pubblico rispetta la proporzionale etnica?
849	Questioni legate a due contravvenzioni al Codice della strada
801	Non è stato reso noto il motivo del rigetto della domanda
808	Non c'è mai stata risposta alla lettera del cittadino
817	Perché vengono calcolati 9 euro di spese postali in aggiunta alla sanzione amministrativa?
823	Perché viene richiesta una marca da bollo per il rilascio dello stato di famiglia?
685	Quesiti in merito alle disposizioni in materia di zone produttive
693	Si lamenta il fatto che l'accesso al bar viene illegittimamente chiuso in occasione di alcune partite di calcio
698	Quesiti in merito all'importo di una borsa di studio
699	Quesiti in merito all'autenticazione di una dichiarazione
708	Il cittadino lamenta la cancellazione dall'anagrafe
300	Il cittadino vuole acquistare un terreno comunale a condizioni pari agli altri interessati
310	È possibile rintracciare l'uomo?
322	Cosa prevedono le norme che regolano l'assegnazione del cognome?
331	
341	È legale la costruzione del sottotetto?
348	Quesiti in merito all'incompatibilità della carica di consigliere comunale

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
673	È legittima la richiesta della tassa di soggiorno?
738	L'imposta di soggiorno è realmente dovuta?
710	A chi appartiene la fonte d'acqua?
350	Il Comune non si atterrebbe più ad un accordo relativo ad una via d'accesso
724	Sono stati calcolati correttamente gli avvisi di pagamento?
785	Informazioni legate alle abitazioni convenzionate
802	È legittimo l'insediamento di un centro commerciale in un edificio sottoposto a tutela artistica?
747	Si lamentano ritardi nella trattazione di una richiesta di cancellazione di un vincolo su un'abitazione
748	Quesiti in merito alla cancellazione del vincolo dell'abitazione
755	Si lamenta che non è seguito riscontro ad un'istanza
756	Informazioni generali sulle possibilità di ricorso nei concorsi pubblici
898	È legittimo l'operato del Comune di chiedere garanzie finanziarie per l'assegnazione di un terreno agevolato?
398	La ricerca di un posto in casa di riposo per una persona anziana e malata è difficile
373	Il cittadino protesta per la progettata modifica della zona di espansione
375	Chiarimenti sulla possibilità di parcheggio per i clienti di uno stand dei würstel
882	Un'abitazione senza ingresso separato può essere considerata come seconda casa?
414	Il sindaco deve rilasciare un provvedimento di demolizione?
419	Possibilità di un ricorso gerarchico?
455	Si lamenta che un muro di confine è stato costruito solo in parte dagli assegnatari
460	Il comportamento del cittadino sanzionato con una multa è riconducibile a forza maggiore
461	Quali criteri guidano la decisione di fare un parcheggio per disabili?
445	Per il rilascio di uno stato-famiglia è stata richiesta, a quanto pare, una marca da bollo, nonostante non sia previsto dalla legge: restituzione?
405	Si lamenta il mancato riscontro ad un'istanza
431	Una lettera al giornale viene ritenuta offensiva
477	È applicabile alla moglie la detrazione dall'aliquota IC1?
469	Pare che il vicino non si attenga ad un accordo preso nel corso di un sopralluogo

Comuni – Comunità comprensoriali

N. atto	Descrizione del caso
485	Chi deve pagare i lavori per il consolidamento del pendio?
493	A causa dei lavori dei vicini la casa è stata danneggiata
420	Si lamenta il diniego alla richiesta di accesso agli atti
423	Vi sono dubbi sulla legittimità del progetto edilizio del vicino
478	Si lamenta che dopo soli due anni il terreno che la frazione ha venduto deve essere destinato alla costruzione di un parco giochi
437	Il rivestimento della strada con asfalto non é stato realizzato a regola d'arte
331	Il cittadino afferma che l'amministrazione comunale non garantisce il rifornimento d'acqua potabile

Comunità comprensoriali

N. atto	Descrizione del caso
438	Il servizio sociale eccede le sue competenze?
818	Il bando di concorso pubblico rispetta la proporzionale etnica?
865	Informazioni relative all'assegno di ospedalizzazione
732	Informazioni riguardo alla restituzione di un contributo
657	La caparra pretesa per prenotare il posto nella casa di riposo sembra troppo alta
70	Non sono chiari i motivi per i quali viene negata l'esenzione dal pagamento della retta scolastica
145	Il cittadino é dell'opinione che la prestazione sociale gli viene negata ingiustamente
759	La persona che non ha comunicato una parte dei suoi risparmi, vuole sapere a quanto ammonta l'importo che deve ora pagare
567	Una signora non riesce ad occuparsi della figlia in affidamento
576	Una signora lamenta di avere dei problemi con l'assistente sociale
590	Quesiti in merito alla richiesta di contribuire al pagamento della retta di ricovero
537	La richiesta di restituzione della somma è incomprensibile
129	Quesiti in merito al servizio di assistenza domiciliare
624	I rifiuti verrebbero smaltiti in modo irregolare
989	Richiede una risposta alla sua istanza
203	Perchè l'amministrazione non rispetta le prerogative di un'altra amministrazione?
193	L'amministrazione sembra negarle l'aumento dell'orario lavorativo
98	Perché è stato sospeso il sussidio sociale?
64	Informazioni sul calcolo della retta per la casa di riposo
1023	Cosa fare, se non si va d'accordo con l'assistente sociale?

Comunità comprensoriali - Stato

- 942 È corretto tener conto dell'indennità di invalidità per il calcolo della retta della casa di riposo
- 947 La giovane madre non può pagare le spese di trasporto della figlia in un laboratorio protetto
- 677 Una madre separata desidera che la visita del padre al figlio in comune avvenga solamente in presenza di un assistente sociale
- 304 Si sospetta il maltrattamento di un bambino
- 226 Chi sostiene le spese per l'alloggio del fratello con handicap nella comunità protetta, chiede una signora?
- 228 Una signora chiede maggior sostegno della Comunità comprensoriale per poter regolarmente vedere la figlia
- 289 Lamentate sul modo di procedere da parte dei servizi sociali
- 753 Il cittadino ha diritto al reddito minimo di inserimento?
- 752 Perché è stato ridotto nel mese di agosto la prestazione di assistenza economica sociale nel mese di agosto?
- 712 Chiarimenti in merito all'ammontare della retta della casa di riposo
- 451 In seguito ad un incendio nella sua stanza sarebbero spariti i suoi oggetti di valore
- 459 La segnalazione ai servizi sociali ha colpito molto i genitori del neonato
- 417 Una signora lamenta di venir trattata male dai dipendenti del distretto
- 774 Quali sono gli obblighi per il donatario rispetto al concorso al pagamento delle prestazioni dei servizi sociali

Stato e servizi statali privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
804	La somma dovuta è stata versata in ritardo?
805	La notifica all'estero è stata fatta correttamente?
844	Non si capisce perché gli importi mensili erogati per la pensione siano stati ridotti
853	Quesiti in merito alle detrazioni operate sulla pensione
861	Si lamentano spese a seguito della consegna ritardata di una comunicazione tramite Postel
862	Si lamenta la violazione del diritto di ottenere una comunicazione nella propria madrelingua
895	Il giovane paziente sostiene di non dover pagare le fatture in quanto in quel periodo era esente dal pagamento del ticket
449	Quesiti in merito al pagamento di contributi assicurativi
415	Viene recapitata una multa incredibilmente alta
418	È prescritta la diffida di pagamento dei contributi previdenziali per il fratello morto tanti anni fa?

Stato

- 388 Questioni relative al pagamento del bollo auto
- 379 La risposta al ricorso del cittadino si protrae per le lunghe
- 380 Quali conseguenze ha un procedimento giudiziario all'estero?
- 926 Si lamenta il fatto che l'importazione di medicinali dall'estero non è permessa
- 918 Si lamentano ritardi nel rilascio di un visto d'ingresso per l'Italia per il ricongiungimento familiare
- 281 Quesiti in merito ad una pratica pendente presso il pubblico registro automobilistico - PRA
- 259 Quesiti in merito all'uso delle due lingue in Provincia di Bolzano
- 264 Quando si deciderà finalmente l'ente proprietario dei locali a riparare il danno provocato nel corso dei lavori?
- 362 Si lamenta che viene addebitato l'importo per l'allaccio della corrente invece del subentro
- 319 L'infortunio risulta chiuso, nonostante il lavoratore sia ancora in malattia
- 351 Sono giustificati gli interessi moratori?
- 761 È legittimo il diniego del pagamento degli assegni familiari?
- 764 Un cittadino che ha la sola pensione minima chiede di poter pagare a rate
- 807 Come viene ripartito il monte premi totale tra le diverse vincite?
- 812 È possibile che radioemittenti private possano fare pubblicità su spazi predisposti dai comuni per le elezioni?
- 480 Alla cittadina non sono stati comunicati le date delle prove per il concorso pubblico
- 466 La posizione lavorativa presso le Poste italiane non è chiara e non riceve informazioni esaurienti in merito
- 797 Il cittadino ha ricevuto dalla Polizia municipale di Milano una sanzione amministrativa, nonostante lui sostenga di non essersi mai trovato là
- 404 Sembra che diplomi d'esami siano andati persi presso Ministeri romani
- 138 Si lamentano lunghi tempi per la trattazione del ricorso da parte del Comitato provinciale di vigilanza
- 932 Si contesta che non vengono riconosciuti 14 giorni contributivi
- 875 Si lamenta la mancata informazione in merito alla trattazione di una pratica
- 8 Un utente chiede un rimborso della tariffa pagata in eccedenza
- 1017 Questioni in ordine alla possibilità di acquistare un'arma
- 653 Contesta di non aver mai ricevuto una fattura e in seguito venne staccata la corrente
- 1024 Si lamenta che non vengono fornite informazioni precise in merito all'orario e al costo dei biglietti
- 154 È legittima la richiesta di rimborso di assegni familiari già erogati?
- 131 Quali passi bisogna intraprendere per il riconoscimento della malattia professionale?

Stato

- 116 Si lamenta il ritardo nella risposta ad una ricongiunzione di periodi assicurativi
- 65 Quesiti in merito al pagamento della tassa per il registro di un contratto di locazione
- 81 Si lamenta che la risposta di mancato accoglimento della domanda di liquidazione dei benefici, spettanti in caso di esposizione ad amianto, è scarsamente motivata
- 97 I contratti sono formulati a favore del cittadino?
- 18 Sono state calcolate correttamente le detrazioni pensionistiche?
- 43 Il trasporto di bambini con tale automezzo viola effettivamente le disposizioni del codice della strada?
- 90 Chi deve pagare i contributi previdenziali, il soggetto interessato o il committente?
- 180 Non è stato detto all'aspirante ad un concorso che mancava un importante documento tra quelli da presentare
- 852 Quesiti in merito al diritto di un'indennità
- 503 Il cittadino vuole sapere se ha diritto ad un indennizzo riservato agli eredi dei profughi di guerra
- 653 Nonostante la cittadina abbia versato in tempo l'imposta di registro, viene nuovamente sollecitato il pagamento
- 603 La cittadina attende da 7 mesi una risposta alla sua istanza
- 587 I pacchi dall'India non sarebbero mai stati consegnati e sono stati rispediti al mittente
- 518 La ritenuta fiscale è stata operata correttamente?
- 579 La lavoratrice attende una comunicazione sul procedimento amministrativo relativo all'infortunio sul lavoro
- 580 Perché non vengono rimborsate le spese per le cure mediche?
- 234 Quesiti in merito al pagamento di contributi assicurativi
- 593 È stata calcolata correttamente la pensione di reversibilità?
- 602 La sanzione amministrativa è a norma di legge?
- 609 Si lamenta il mancato recapito della corrispondenza
- 610 Si lamenta il mancato recapito delle lettere
- 551 Si lamentano ritardi nel ripristino di una linea telefonica interrotta in seguito ad un fulmine
- 573 Il pagamento del sussidio di disoccupazione non è ancora stata fatto, nonostante siano passati dei mesi
- 565 Si lamenta la violazione del diritto di ottenere una comunicazione nella propria madrelingua
- 497 Si lamentano ritardi nella liquidazione di spettanze

Stato

- 822 Si lamenta che le linee telefoniche pendenti intralciano i lavori agricoli
- 433 Si lamenta che non viene rimborsato un importo indebitamente trattenuto
- 175 Perchè l'Inail ha chiuso il suo caso, chiede un cittadino
- 926 La liquidazione di un credito si protrae per le lunghe
- 935 Si contestano le cartelle di pagamento di Equitalia
- 1004 Entro quanto tempo può essere riconosciuto il danno biologico a seguito di un infortunio sul lavoro?
- 63 Perchè il canone RAI è improvvisamente aumentato del doppio?
- 176 Un cittadino afgano lamenta ritardi nella concessione del permesso di soggiorno
- 184 Si lamenta che viene chiesto il rimborso di importi di pensione pare erogati indebitamente
- 189 Un procedimento si protrae molto per le lunghe
- 54 La lettera spedita per raccomandata non si trova più
- 45 I cittadini lamentano sanzioni amministrative non corrette
- 119 La patente viene ritirata ma il cittadino non sa che cosa succederà
- 137 Si contesta che non sono stati predisposti formulari in lingua tedesca
- 26 Chi deve sostenere i costi per lo spostamento dei pali telefonici sul suo terreno?
- 113 Il cittadino attende da quasi 10 anni la trattazione della sua istanza
- 199 La dichiarazioe di appartenenza/ aggregazione linguistica è efficace dopo 18 mesi. Ciò impedisce la partecipazione al pubblico concorso.
- 200 Quesiti in merito al pagamento di imposte
- 626 Qual'è la base di calcolo per l'imposta di registro dovuta?
- 578 Quesiti in merito ad una richiesta di pagare un indebito del fratello defunto
- 613 L'ufficio avrebbe dovuto comunicare alla cittadina preventivamente, che la sua domanda era incompleta?
- 620 In base a quali criteri viene erogato il mutuo agevolato?
- 208 Il cittadino pretende che una detrazione del sindacato dalla pensione venga tolta
- 214 Si lamenta che il modello CUD non è completo
- 494 Una famiglia con problemi di carattere finanziario chiede la concessione di una rateazione più favorevole
- 513 Perchè già da mesi l'indennità di disoccupazione non viene pagata?
- 213 Per quale motivo il preventivo è aumentato entro pochi mesi di 800 euro?
- 222 La cittadina chiede se è possibile rateizzare l'importo da pagare, poiché attualmente si trova in difficoltà economiche
- 262 Si lamenta un errore di trascrizione di un numero telefonico e i lunghi tempi d'attesa richiesti per la rettifica

Stato

- 668 Sembra non sia possibile disdire il contratto della linea di telefonia fissa
- 238 Quesiti in merito al pagamento di contributi assicurativi
- 247 Quesiti connessi all'erogazione dell'indennità di disoccupazione
- 248 Si lamenta la violazione del diritto dell'uso della madrelingua
- 299 All'ultimo censimento si dichiara tedesca e italiana. Ciò ha conseguenze negative per la concessione di contributi provinciali
- 270 Dovrebbe comunicare urgentemente con l'INPS ma il centralino non passa le telefonate
- 271 Quesiti in merito ad una pensione superstiti
- 347 Quesiti in merito al diritto ad ottenere agevolazioni fiscali
- 824 Informazioni relative alla ripartizione del monte premi
- 268 Somme pagate a titolo di pensione vengono recuperate dall'Ente
- 316 Per quale motivo è stata trattenuta l'indennità di malattia?
- 429 Esistono moduli bilingui per il pagamento delle tasse?
- 470 Il padre separato ha diritto a prendere visione della dichiarazione dei redditi del figlio, per sapere se è economicamente indipendente?
- 472 Il ritiro del porto d'armi viene considerato ingiusto
- 436 Può essere concesso un pagamento a rate per il rimborso dei contributi?
- 723 Gli importi sono realmente dovuti?
- 794 L'anziano pensionato prima riceve la pensione di reversibilità della moglie poi gli viene nuovamente tolta
- 784 Ricorso contro la cancellazione dell'indennità di malattia
- 856 Si lamentano ritardi nella liquidazione del trattamento fine rapporto
- 867 Si lamentano ritardi nell'allacciamento di una linea telefonica
- 357 Il cittadino lamenta tempi di trattazione molto lunghi della Questura
- 358 Si può inviare una domanda R/R per la concessione di un mutuo tramite le Poste italiane anche per via telematica?
- 359 Ha problemi ad essere inserito nelle liste di mobilità
- 471 Quesiti in merito al nullaosta per un ricongiungimento familiare
- 645 I beneficiari di un prestito provinciale dovrebbero pagare un'imposta di registro molto più alta rispetto al passato

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

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

Mancano: Laion, Malles, Villabassa, Tubre in Val Monastero, Tesimo

Le sedi distaccate e le udienze

A Bolzano

Portici n. 22, 3.° piano

- da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30
- Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

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

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

➤ a **Bressanone**

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

➤ a **Brunico**

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

➤ a **Merano**

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

➤ a **Silandro**

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

➤ a **Vipiteno**

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

➤ a **Ortisei/Val Gardena**

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

➤ a **S. Martino in Badia**

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

➤ a **Egna**

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

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

Illustrissimo Presidente del Senato,
Illustrissimo Presidente della Camera,

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

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

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

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

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

INPS

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

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

INPDAP

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

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

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

Agenzia delle Entrate

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

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

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

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

I funzionari locali si sono adoperati per trovare delle soluzioni. Va considerato tuttavia che l'accentramento, per motivi d'ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi.

Telecom SpA

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

Poste italiane SpA

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

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

ACI

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

Caso 120/2008

Descrizione dei fatti

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

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

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

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

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

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

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

Chiarimenti

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

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

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

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

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

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

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

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

Esito

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

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

Ministeri

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

Considerazioni conclusive

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

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

Bolzano, 31 marzo 2009

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



Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

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

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

Dal 1994 funziona il Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica. La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

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

Regione Abruzzo

 **NICOLA SISTI**
 Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila
 0862/644802- numero verde 800238180
 0862/23194
 difensorecivico@regione.abruzzo.it
 www.regione.abruzzo.it

Regione Basilicata

 **CATELLO APREA**
 Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza
 0971/274564
 0971/330960
 difensorecivico@regione.basilicata.it
 www.consiglio.basilicata.it

Regione Campania

 **VINCENZO LUCARIELLO**
 Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli
 081/7783111
 081/7783837
 lucariello@consiglio.regione.campania.it
 www.consiglio.regione.campania.it

Regione Emilia Romagna

 **DANIELE LUGLI**
 Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna
 051/6396382 - numero verde 800515505
 051/6396383
 difciv@regione.emilia-romagna.it
 www.regione.emilia-romagna.it

Regione Friuli-Venezia Giulia

 **non è più presente l'istituzione della Difesa civica**
 Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste
 040/364130 - 040/3773316
 040/3773197
 difensore.civico.ts@regione.fvg.it
 www.consiglio.regione.fvg.it

Regione Lazio

 **FELICE MARIA FILOCAMO**
 Via del Giorgione 18 - 00147 Roma
 06/59602014 - 06/59606656
 06/65932015
 difensore.civico@regione.lazio.it
 www.regione.lazio.it

Regione Liguria

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

Regione Lombardia

 **DONATO GIORDANO**
 Via Giuseppina Lazzaroni 3 - 10124 Milano
 02/67482465 - 02/67482467
 02/67482487
 difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it
 www.consiglio.regione.lombardia.it

Regione Marche

 **SAMUELE ANIMALI**
 Corso Stamina 49 - 60100 Ancona
 071/2298483
 071/2298264 - 071/2298298
 difensore.civico@consiglio.marche.it
 www.regione.marche.it

Regione Piemonte

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

Regione Toscana

 **GIORGIO MORALES**
 Via de Pucci 4 - 50122 Firenze
 055/2387860 - 055/2387861
 numero verde 800018488
 055/210230
 difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it
 www.consiglio.regione.toscana.it

Regione Valle d'Aosta

 **FLAVIO CURTO**
 Via Festaz 52 - 11100 Aosta
 0165/262214 - 0165/238868
 0165/32690
 difensore.civico@consiglio.regione.vda.it
 www.consiglio.regione.vda.it

Regione Veneto

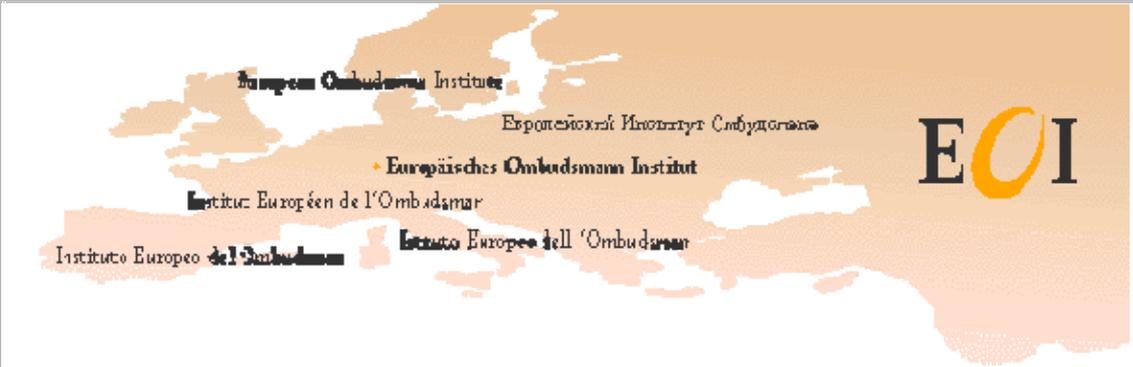
 **VITTORIO BOTTOLI**
 Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre
 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
 numero verde 800294000
 041/5042372
 dc@consiglioveneto.it
 www.difensorecivico.veneto.it

Provincia Autonoma di Bolzano

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

Provincia Autonoma di Trento

 **DONATA BORGONOVO RE**
 Via Mancini/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento
 0461/213203 - numero verde 800851026
 0461/238989
 difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it
 www.consiglio.provincia.tn.it



Willkommen auf der Homepage des
Europäischen Ombudsmann-Institut

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

 Deutsch
  English
  Français
  Italiano
  Russia
  Espanöl

L'Istituto europeo dell'ombudsman

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

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

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Finlandia, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Jugoslava, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Lussemburgo, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svezia, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria e, per ultimo, anche l'incaricato per i diritti civili dell'UE è membro dell'Istituto.

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

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

Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano"

Articolo 1 (Istituzione)

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

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

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

Articolo 3 (Modalità e procedure d' intervento)

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

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

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

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

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

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

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

Articolo 6 (Elezione e nomina)

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

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

Articolo 7 (Incompatibilità)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

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

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

Articolo 11 (Personale)

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

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

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

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

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

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

Articolo 12 (Personale - norma transitoria)

1. Il personale di ruolo dell'amministrazione provinciale che alla data di entrata in vigore della presente legge risulta assegnato all'ufficio del difensore civico/della difensora civica è trasferito, con il suo consenso, nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.

2. Al personale trasferito nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è comunque assicurato, in sede di inquadramento, un trattamento economico, tra quelli conseguibili per classi e scatti, di importo pari o immediatamente superiore a quello in godimento.

3. La pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è aumentata nelle singole qualifiche funzionali di un numero di posti pari a quello del personale che viene trasferito e inquadrato ai sensi delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. La conseguente

rideterminazione della pianta organica generale del Consiglio provinciale avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio provinciale.

4. Il ruolo generale del personale dell'amministrazione provinciale viene ridotto di tre posti, da 3.239 a 3.236 posti.

Articolo 13 (Norma finanziaria)

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

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

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

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

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

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

Lo staff del Difensore civico

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

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

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

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

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

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

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

Il sito internet



La Difesa civica

della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige

deutsch | ladin

Home

Compiti

Competenze

Interlocutori

Reclami online

Udienze

Informazione

Basi normative

Link

Benvenuti!

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

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



Tra i principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.

La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.

Informazione e consulenza

09.00 - 12.00
15.00 - 16.30

Attualità

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

Rubrica

- » **Un caso per la Difesa civica**

Colophon

Consiglio provinciale

Comitato provinciale per le comunicazioni

Rete Civica

Mappa del sito

Il Difensore civico risponde
Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Dolomiten

Ein Fall für die Volksanwaltschaft

Betrifft: KEIN GELD FÜR DEN RECHTSANWALT?

» Mein 19-jähriger Sohn hat vor einigen Monaten einem Mädchen nach einem Streit eine SMS mit einigen dummen Schimpfwörtern geschickt. Sie hat ihn deswegen angezeigt, und jetzt würde ein Strafverfahren gegen ihn eingeleitet. Im Schreiben der Staatsanwaltschaft steht, dass er einen Anwalt beauftragen muss. Wir möchten jetzt wissen: Wer bezahlt diesen Anwalt? Müssen wir auch jemand anderen wählen? Kann vielleicht die Volksanwaltschaft, die ja kostenlos ist, meinen Sohn in diesem Verfahren vertreten? Er ist nämlich noch in Ausbildung, und alle alleinerziehende Mütter kann ich mir keine großen Ausgaben leisten.

» Mein 19-jähriger Sohn hat vor einigen Monaten einem Mädchen nach einem Streit eine SMS mit einigen dummen Schimpfwörtern geschickt. Sie hat ihn deswegen angezeigt, und jetzt würde ein Strafverfahren gegen ihn eingeleitet. Im Schreiben der Staatsanwaltschaft steht, dass er einen Anwalt beauftragen muss. Wir möchten jetzt wissen: Wer bezahlt diesen Anwalt? Müssen wir auch jemand anderen wählen? Kann vielleicht die Volksanwaltschaft, die ja kostenlos ist, meinen Sohn in diesem Verfahren vertreten? Er ist nämlich noch in Ausbildung, und alle alleinerziehende Mütter kann ich mir keine großen Ausgaben leisten.

Es stimmt zwar, dass die Volksanwaltschaft die Bürger kostenlos berät. Allerdings ist ihre Aufgabe die Vermittlung zwischen Bürger und öffentlicher Verwaltung. Sie setzt sich für den Schutz der Rechte und Interessen von Bürgerinnen und Bürgern gegenüber der öffentlichen Verwaltung ein und kontrolliert, ob die Vorgehen der Behörde im Einzelfall rechtmäßig und angemessen war. Die Volksanwaltschaft ist aber kein Rechtsanwalt und kann die Bürger vor Gericht nicht vertreten. Für die Verteidigung im Strafverfahren benötigt ihr Sohn aber notwendigerweise einen Rechtsanwalt. Er kann sich hierfür der Dienste des Amtsverteidigers, welcher ihm zugewiesen wurde, bedienen. Gerneuso gut kann er sich aber an jeden anderen Rechtsanwalt wenden und diesen zu seinem Vertrauensverteidiger bestellen. Für Ihre Dienste müssen nämlich sowohl der Amts- als auch der Vertrauensverteidiger bezahlt werden. Wenn ihr jährliches steuerbares Familieneinkommen unterhalb einer bestimmten Schwelle liegt - in Ihrem Fall dürften dies rund 10.000 Euro sein - hat ihr Sohn Anspruch auf Rechtsbeistand auf Kosten des Staates. Dies bedeutet, dass der Staat unter anderem die Kosten für den Rechtsanwalt übernimmt.

Das Verzeichnis jener Rechtsanwälte, die sich zu diesem Dienst bereit erklärt haben, führt die Rechtsanwaltskammer. Weitere Auskünfte über die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des kostenlosen Rechtsbeistandes im Strafverfahren erteilt dann der jeweilige Rechtsanwalt.

Im Schreiben der Staatsanwaltschaft dürfen überdies zusätzliche Informationen über die Verteidigungsrechte Ihres Sohnes aufgeführt sein. Wir empfehlen Ihrem Sohn jedenfalls, sich umgehend für einen Rechtsanwalt zu entscheiden, damit dieser ausreichend Zeit für die Vorbereitung der Verteidigung hat.

Fühlen Sie sich von einer Behörde ungerecht behandelt? Wird Ihr Verfahren verzögert? Macht Ihnen ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung zu schaffen?

Die Volksanwaltschaft prüft Ihre Beschwerde, bemüht sich um eine Lösung und stellt fest, ob das Vorgehen der Behörde rechtmäßig und angemessen war. Schreiben Sie Ihr Anliegen an die Volksanwaltschaft, Lavinia de Prati 0471 301155, oder verwenden Sie das Beschwerdeformular online auf der Homepage www.volksanwaltschaft.bz.it

Eine Aktion der Tageszeitung „Dolomiten“ in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Volksanwaltschaft.

ALTO ADIGE 12

IL DIFENSORE CIVICO RISPONDE

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



Come accade nel rapporto privato, anche nel dialogo tra cittadini ed enti o uffici pubblici una parola di troppo o un atteggiamento sbagliato può generare delicate questioni, di per sé facilmente risolvibili. A volte, infatti, non è tanto qualcosa che l'amministrazione pubblica fa o non fa o rifiuta, quanto una carenza di informazione da parte dell'ente pubblico che li fa sentire ignorati o danneggiati. Anche in questi casi, lo staff della Difesa civica può intervenire con suggerimenti, colloqui personali ed incontri di mediazione.

È questo è successo in occasione di un incontro all'interno del quartiere di Borgo Volgger per segnalare la mancanza di infrastrutture nel loro quartiere. Nella frazione, infatti, oltre a mancare l'illuminazione pubblica, la strada d'accesso era dissestata, nonché carente anche dal punto di vista degli abitanti.

Il loro problema era però che, sentendosi trascurate e " dimenticate " dal loro Comune, queste persone avevano già presentato, o comunque, i responsabili municipali, e ciò aveva portato ad un irrisolto delle parti che aveva compromesso i rapporti.

La prima mossa della Difensora civica Burgi Volgger è stata quindi quella di raccogliere opinioni ed autorità municipali in un dialogo costruttivo, dove fosse possibile confrontare le diverse posizioni. Di seguito, è stato programmato un sopralluogo alla frazione di Borgo Volgger, alla presenza della stessa Difensora civica, sinistrale mese in cui si sono svolte le riunioni di lavoro, che si sono tenute nella frazione di Borgo Volgger per segnalare la mancanza di infrastrutture nel loro quartiere. Nella frazione, infatti, oltre a mancare l'illuminazione pubblica, la strada d'accesso era dissestata, nonché carente anche dal punto di vista degli abitanti.

Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione? Potete rivolgervi alla Difesa civica, in via Partici 22 a Bolzano, L'orario, dal lunedì al venerdì, è 9-12 e 15-16,30 tel. 0471.301155. È anche possibile compilare un apposito formulario su www.difescivica.bz.it.

 **25** anni di Difesa civica in Alto Adige I.R.


 Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige

È un tuo diritto!

Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione




Le origini del Difensore civico o ombudsman, come viene chiamato nei Paesi scandinavi, si trovano in Svezia. In lingua svedese ombudsman significa persona di fiducia. Oggigiorno l'istituzione della Difesa civica ha grande importanza ovunque ed anche nella nostra provincia essa è garante di un'amministrazione moderna, efficiente e vicina alle persone. Per questo motivo l'amministrazione provinciale ha collaborato intensamente con la Difesa civica, sin dalla sua istituzione, per poter offrire alle persone, che cercano un consiglio o un aiuto, una soluzione il più possibile semplice. Auspicio una collaborazione fruttuosa anche in futuro e ringrazio la Difensora civica, dott.ssa Burgi Volgger, e il suo team per l'impegno profuso a favore delle persone che si rivolgono a loro!

Dott. Luis Durnwalder
 Presidente della Giunta provinciale



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

Buon compleanno, Difesa civica!

Dott. Riccardo Dello Sbarba
 Presidente del Consiglio provinciale



Cronologia

- 1983**
 Istituzione della Difesa civica con Legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15
- 1985**
 Insediamento del primo Difensore civico provinciale, dott. Heino Steger
- 1988**
 Ampliamento delle competenze mediante l'art. 15, della Legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33 (settore sanità)
- 1996**
 Nuova legge sulla Difesa civica del 10 giugno 1996, n. 14



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

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

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

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

Dott.ssa Burgi Volgger
 Difensore civico



Disponibilità e cortesia

Al servizio del cittadino

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

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

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

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





25 anni di Difesa civica in Alto Adige



25 anni di Difesa civica in Alto Adige

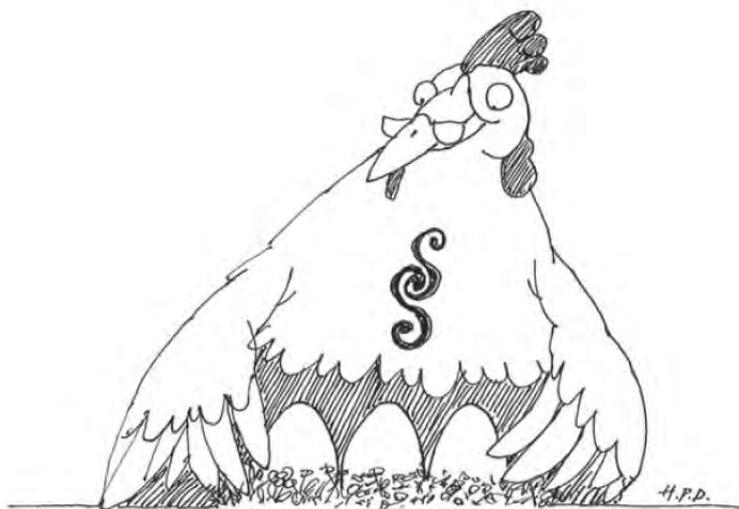
Uso della madrelingua

"Si parla italiano"

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

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

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



Parità di trattamento

No alle discriminazioni

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

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



25 anni di Difesa civica in Alto Adige

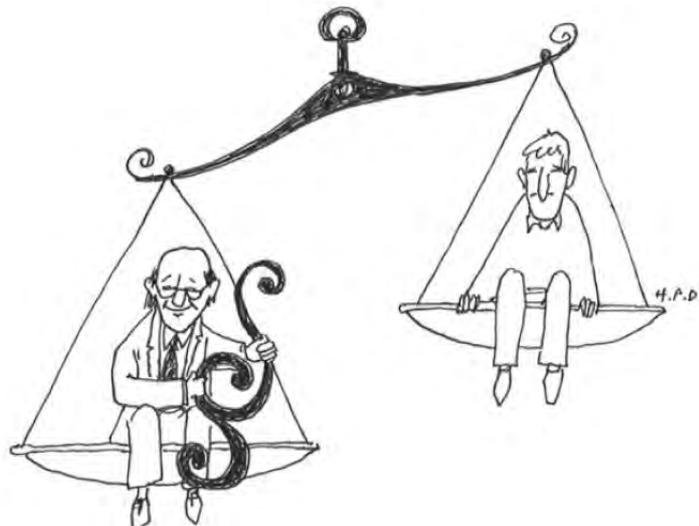


Proporzionalità

Provvedimenti adeguati

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

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





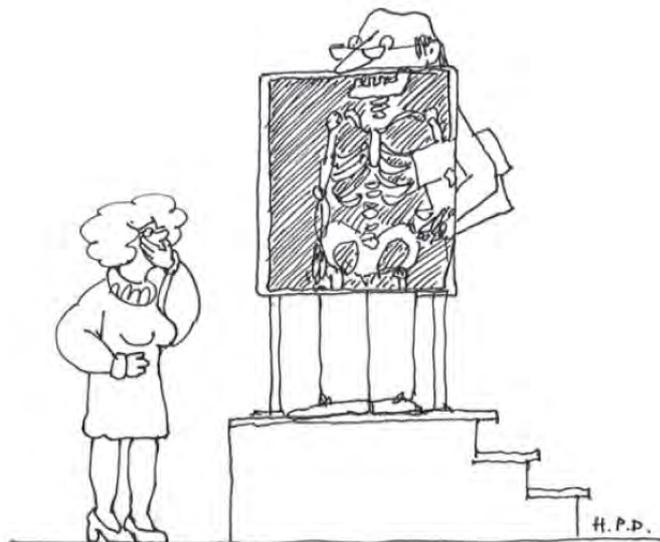
No all'abuso di potere. Imparzialità e indipendenza

Atteggiamento obiettivo e indipendente

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

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

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



Trasparenza e accesso agli atti

Niente segreti

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

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

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

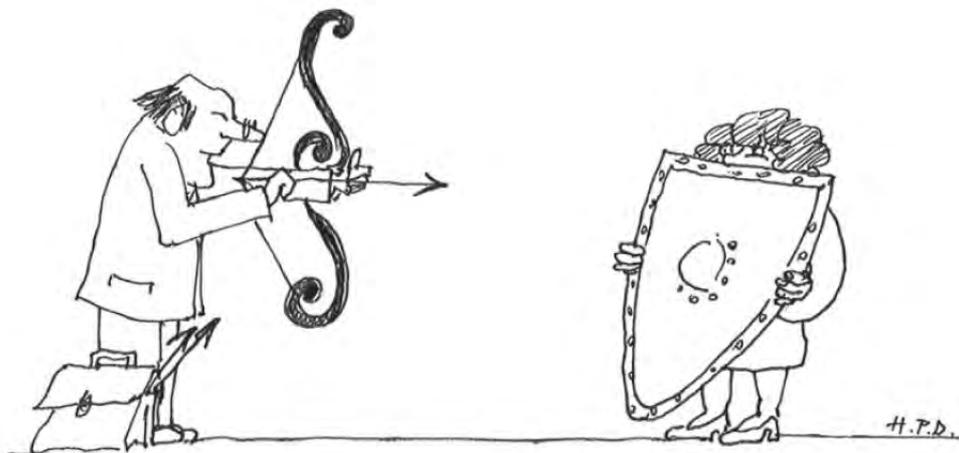


Legittimità e affidabilità

Regole procedurali e prassi corrente

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

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





Diritti procedurali

Diritto di autotutela

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

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

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



Privacy e riservatezza

Segreti d'ufficio

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

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



La Difesa civica

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

Competenze della Difensora civica

Amministrazione provinciale

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

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

Azienda sanitaria

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

Amministrazione comunale

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

Amministrazione statale

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



25 anni di Difesa civica in Alto Adige

Contatti

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

Difensore civico
Via Portici 22
39100 Bolzano

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

E-mail: posta@difesacivica.bz.it
Informazioni: www.difesacivica.bz.it

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

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

Ulteriori informazioni e il modulo per la presentazione di reclami online sono disponibili sul sito: www.difesacivica.bz.it



25 anni di Difesa civica in Alto Adige



Provincia
autonoma
di Bolzano-
Alto Adige

© 2008

Editore:

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

Ideazione e realizzazione:

La Difensora civica e il suo team
Ufficio stampa del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano

Traduzioni:

Ufficio traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige
Istituto ladino „Micurà de Rù“

Illustrazioni:

Hanspeter Demetz

Progetto grafico:

Hermann Battisti

1ª edizione, giugno 2008

Stampa:

Karo Druck

L'opuscolo può esser richiesto all'indirizzo internet
www.difesacivica.bz.it

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



Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano
Via Portici 22, 39100 Bolzano
Tel. 0471 30 11 55, Fax 0471 98 12 29
posta@difesacivica.bz.it
www.difesacivica.bz.it

Volksanwaltschaft des Landes Südtirol
Lauben 22, 39100 Bozen
Tel. 0471 30 11 55, Fax 0471 98 12 29
post@volksanwaltschaft.bz.it
www.volksanwaltschaft.bz.it