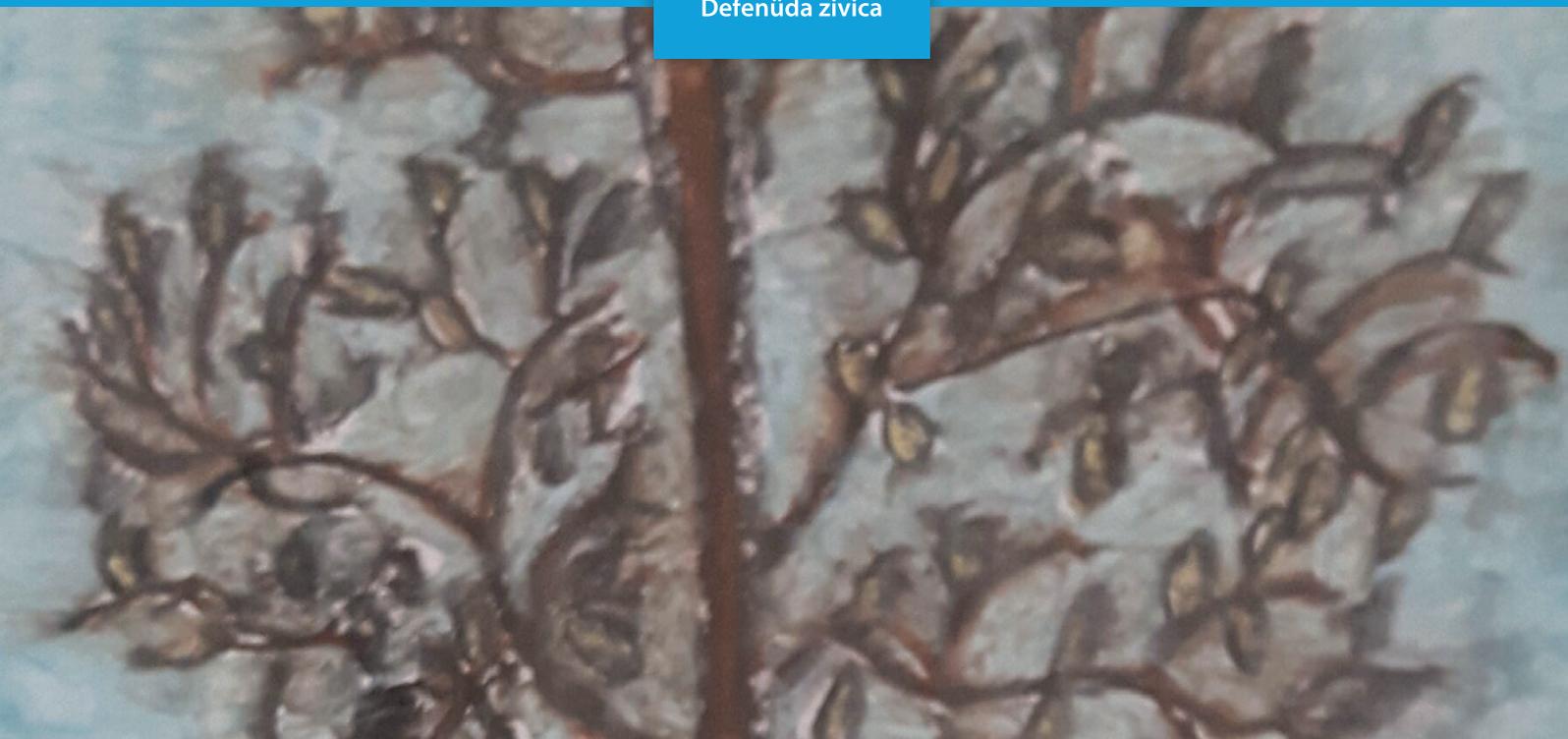




Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica



TÄTIGKEITSBERICHT  
RELAZIONE  
**2016**

**TÄTIGKEITSBERICHT 2016**  
**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2016**

**VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL**  
**DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

39100 Bozen | Cavourstraße 23/c  
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 301 155 | Fax 0471 981 229  
post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it  
www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it  
PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai / Maggio 2017

**TITELBILD / SUL FRONTESPIZIO:**

Kunstwerkstatt Akzent Bruneck/Lebenshilfe Onlus  
Laboratorio Artistico a Brunico/Lebenshilfe Onlus

**GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:**

Fuchsdesign



# INHALT INDICE

Vorwort	5	Premessa	5
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>		<b>1. PARTE GENERALE</b>	
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	8	1.2. Staff della Difesa civica	8
1.3. Institutionelle Kontakte	13	1.3. Contatti istituzionali	13
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	25	1.4. Comunicazione e pubbliche relazioni	25
1.5. Dank der Bürgerinnen und Bürger	33	1.5. L'utenza ringrazia	35
<b>2. STATISTISCHER TEIL</b>		<b>2. PARTE STATISTICA</b>	
2.1. Anzahl an Beschwerden & Beratungen	35	2.1. Numero di reclami e consulenze	35
2.2. Kontaktaufnahme	37	2.2. Contatti	37
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	38	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	38
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	42	2.4. Dati personali sui ricorrenti	42
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	43	2.5. Dati personali sulla lingua	43
<b>3. BESONDERER TEIL</b>		<b>3. PARTE SPECIFICA</b>	
3.1. Schwerpunkt Gemeinden	48	3.1. Comuni	48
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	58	3.2. Amministrazione provinciale	58
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	69	3.3. Azienda sanitaria	69
3.4. Schwerpunkt Staat - lokale staatliche Ämter	78	3.4. Stato e uffici statali locali	78
3.5. Schwerpunkt Wohnbauinstitut	82	3.5. Istituto per l'Edilizia sociale	82
3.6. Schwerpunkt Bezirksgemeinschaften	84	3.6. Comunità comprensoriali	84
<b>4. DIE ZUKUNFT DER VOLKSANWALTSCHAFT</b>		<b>4. PROSPETTIVE FUTURE DELLA DIFESA CIVICA</b>	
4.1. Tätigkeit im Bereich der Menschenrechte	87	4.1. Attività in tema di diritti umani	87
4.2. Tätigkeit im Bereich Patientenliegen	88	4.2. Questioni sanitarie	88
4.3. Tätigkeit in Umweltangelegenheiten	89	4.3. Ambiente	89





## VORWORT

**Sehr geehrter Herr Landtagspräsident!  
Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!**

Gemäß Art. 5 des Landesgesetzes Nr. 3 vom 4. Februar 2010 hat die Südtiroler Volksanwältin jährlich dem Südtiroler Landtag einen Bericht über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahres vorzulegen. Diesem Auftrag darf ich mit dem folgenden Bericht für das Jahr 2016 nachkommen.

Nach mehr als 30 Jahren seit dem Inkrafttreten des ersten Landesgesetzes zur Südtiroler Volksanwaltschaft hält die Nachfrage nach der Volksanwältin durch die Bürgerinnen und Bürger ungebrochen an.

So haben sich in diesem Berichtsjahr an die 4.500 Menschen mit der Bitte um Rat und Hilfe an das Büro der Volksanwaltschaft gewandt.

Dies macht deutlich, wie wichtig die Einrichtung ist und welche große Zahl an Menschen offensichtlich mit dieser Einrichtung Objektivität, Neutralität und Durchsetzungsfähigkeit verbinden.

## PREMESSA

**Egregio Presidente,  
gentili Consiglieri e Consiglieri,**

l'art. 5 della Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3, prevede che la Difensora civica della Provincia di Bolzano presenti annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta nell'anno appena trascorso. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2016.

A distanza di oltre 30 anni dall'entrata in vigore della prima legge provinciale concernente la Difesa civica della Provincia di Bolzano rimane immutato il flusso di cittadine e cittadini che si rivolgono a tale istituzione.

Infatti nell'anno appena trascorso circa 4.500 persone hanno chiesto consiglio o assistenza all'Ufficio della Difesa civica.

Ciò evidenzia l'importanza di questo istituto e rivela quanto sia elevato il numero di persone che associano ad'esso un'idea di obiettività, neutralità e assertività.

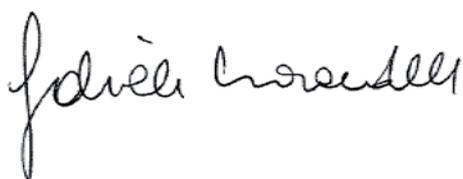
Im Oktober 2016 organisierte ich zudem eine durchaus gelungene Tagung zum Thema „Mehr Patientenschutz für Südtirol?“, um Patienten in der Wahrnehmung ihrer Rechte zu stärken und für eine einvernehmliche Lösung in möglichen Entschädigungsfällen zu werben.

Mein besonderer Dank gilt meinem Team, das mit viel Einsatz und einer hohen Motivation, menschlicher Zuwendung und fachlich hervorragender Arbeit vielen Menschen helfen konnte.

Darüber hinaus danke ich allen, die die Arbeit der Volksanwältin unterstützt haben. Diese Unterstützung kommt mittelbar immer denjenigen Mitbürgern zugute, für die meine Beratung und Begleitung notwendig ist.

Bozen, im Mai 2017

Ihre

A handwritten signature in black ink, reading 'Gabriele Morandell'. The signature is written in a cursive, flowing style.

*Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell*

Nel mese di ottobre 2016, inoltre, ho avuto modo di organizzare un convegno molto apprezzato sul tema “Più tutela per i malati in Alto Adige?” con l’intento di rendere i pazienti più consapevoli dei loro diritti e di favorire soluzioni condivise in caso di controversie per risarcimento danni.

Un ringraziamento speciale va al mio staff, che con grande impegno e motivazione, attenzione agli aspetti umani ed eccellente professionalità ha saputo essere di aiuto a molte persone.

Infine ringrazio tutti coloro che hanno sostenuto l’attività della Difensora civica e in tal modo si sono adoperati indirettamente a favore di quei concittadini che hanno bisogno della mia consulenza e assistenza.

Bolzano, maggio 2017



# 1. ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

## 1.1 GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 30 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird vom Landesgesetz Nr. 3 vom 4. Februar 2010 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen. Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen.

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom.

## 1.1 MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben 30 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensora civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione.

Essa può anche attivarsi proprio quando ravvisa l'ipotesi di cattiva amministrazione.

La Difensora civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni in libertà e autonomia.



Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtigstes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Zu dieser Unabhängigkeit gehören auch verschiedene Unvereinbarkeitsregeln, die verhindern sollen, dass durch eine Tätigkeit in Institutionen usw. (siehe Art. 7 des LG. Nr. 3/2010) die Volksanwältin in Interessenkonflikte geraten könnte.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

### **RA Dr. Gabriele Morandell**

Die Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchsführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindesekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die

A suggello di tale condizione l'elezione deve avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri. L'autonomia della Difensora civica è garantita anche da diverse clausole di incompatibilità volte a evitare che l'eventuale attività svolta presso istituzioni e simili (v. art. 7 LP n. 3/2010) possa dare adito a conflitti di interesse.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### **Avv. Gabriele Morandell**

La Difensora civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei contratti e della consulenza legale agli organi e

Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Gericht und die Rechtsberatung der Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von vier Expertinnen und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.

#### **Dr. Verena Crazzolara**

ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsassessorat, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

#### **Dr. Priska Garbin**

Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Ausbildung im Mediationsbereich.

#### **Dr. Tiziana De Villa**

Italienische Muttersprache, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin beim Assessorat für Kultur in italienischer Sprache und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft.

all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vice-segretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da quattro esperte amministrative e da due collaboratrici in segreteria.

#### **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, diploma di mediatrice.

#### **Dott.ssa Priska Garbin**

Studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso di mediazione.

#### **Dott.ssa Tiziana De Villa**

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana e presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica.

**Dr. Vera Tronti**

Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat- Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrats für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Annelies Geiser (Sekretariat)**

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft.

**Claudia Walzl (Sekretariat)**

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft.

**Dott.ssa Vera Tronti**

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 di Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.

**Annelies Geiser (segreteria)**

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica.

**Claudia Walzl (segreteria)**

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica.



von links nach rechts / da sinistra a destra: Vera Tronti, Priska Garbin, Tiziana De Villa, Völkswältin Gabriele Morandell, Verena Crazzolara, Annelies Geiser

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereiches sich an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

#### **Praktikum von Studentinnen der Universität Innsbruck - Einrichtung für Italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft**

Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktikas zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold Franzens Universität Innsbruck abgeschlossen, sodass Studenten des Integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck ein Aus- und Weiterbildungspraktikum bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren können. Im Jahr 2016 haben zwei Studentinnen diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet.



Sandra Zanlucchi

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14 – 16.30, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

#### **Praticantato presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano per studenti dell'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck**

Nel mese di agosto 2015 su iniziativa della Difensora civica è stato siglato un accordo tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck che consente agli studenti del Corso di laurea Integrato in Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck di frequentare un tirocinio formativo presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

Nel 2016 due studentesse hanno colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale hanno avuto modo di dare anche un prezioso contributo all'attività dell'Ufficio, assistendo la



Marion Prast



Sie konnten die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokalaußenscheinern begleiten und so ihr theoretisches Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.

Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich weiter fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick vom einfachen Bürger auf oft juristisch komplexe Thematiken, auch in ihrer späteren Arbeitswelt, in Erinnerung bleiben wird, und somit ein hoher Grad an Verständnis für die Handlungen der Bürger aufgebracht werden kann.

### **Sprechtage**

Die Sprechtagge bieten die Möglichkeit, die Anliegen persönlich vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.

Im Jahr 2016 wurden insgesamt 125 Sprechtagge abgehalten.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten auch zahlreiche Vorsprachen in den Büros in Bozen sowie mehrere tausend Telefonate.

Difensora civica in occasione delle udienze e di vari appuntamenti e sopralluoghi e sperimentando così direttamente l'applicazione delle loro nozioni giuridiche ai casi concreti.

Senza dubbio ho intenzione di proseguire nei prossimi anni questa fruttuosa collaborazione, nella convinzione che essa possa aiutare i giovani partecipanti a portare con sé nel loro futuro lavoro la capacità di guardare alle tematiche giuridiche, spesso assai complesse, con lo sguardo del semplice cittadino e, quindi, di comprenderne molto meglio i comportamenti.

### **Giorni di udienza**

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.

Nel 2016 sono stati tenuti complessivamente 125 giorni di udienza.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

BRIXEN/BRESSANONE	21
BRUNECK/BRUNICO	21
MERAN/MERANO	21
SCHLANDERS/SILANDRO	10
STERZING/VIPITENO	6
LADINISCHE TÄLER/VALLI LADINE	12
NEUMARKT/EGNA	6
BRIXEN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRESSANONE	10
BRUNECK KRANKENHAUS/OSPEDALE DI BRUNICO	9
MERAN KRANKENHAUS/OSPEDALE DI MERANO	9
<b>INSGESAMT/TOTALE</b>	<b>125</b>

### **SPRECHTAGE GIORNI DI UDIENZA**

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

#### **Kontakt mit Behörden und Einrichtungen**

Die direkten Kontakte mit den verantwortlichen Entscheidungsträgern in der öffentlichen Verwaltung sind sehr wichtig für das gute Gelingen der Arbeit als Volksanwältin.

Oftmals gelingt es durch das persönliche Gespräch und die Vermittlungstätigkeit zwischen den unterschiedlichen Positionen und Meinungen eine sehr gute Lösung für alle zu finden, ohne den langwierigen und teuren Rechtsweg beschreiten zu müssen.

In vielen Fällen geht es um gegensätzliche Positionen, die schon über Jahre zwischen Bürgern und öffentlicher Verwaltung bestehen und oft ist es nur durch die Vermittlung, durch eine Dritte unabhängige Person mit entsprechend anerkannten Fachkenntnissen, möglich zu einer Einigung und Vereinbarung zu kommen.

In manchen Fällen ist eine Einigung aufgrund der grundsätzlich unterschiedlichen Positionen auch gar nicht möglich, aber durch das gemeinsame Gespräch kann Verständnis für die Situation des anderen gefunden werden und es kann besser und etwas objektiver mit dem Problem umgegangen werden.

#### **Landesverwaltung**

Es gab zahlreiche Kontakte mit Vertretern und Entscheidungsträgern aus der Landesverwaltung. Allen voran gab es im September 2016 ein Gespräch mit dem Landeshauptmann, bei welchem die Volksanwältin unterschiedliche Schwierigkeiten der Bürger mit der Landesverwaltung als auch mit der Auslegung der Landesgesetze ansprach.

Zudem kam es im abgelaufenen Jahr auch zu zahlreichen Vorsprachen für die Anliegen der Bürger bei Landesräten, Ressortdirektoren, Abteilungsdirektoren und Amtsdirektoren der Landesverwaltung. Grundsätzlich hatten auch

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

#### **Contatti con autorità e istituzioni**

I contatti diretti con chi detiene responsabilità decisionale nella pubblica amministrazione sono molto importanti per la buona riuscita del lavoro della Difensora civica.

Spesso attraverso il colloquio personale e l'attività di mediazione tra le differenti posizioni e opinioni si riesce a trovare una soluzione molto buona, evitando un lungo e costoso iter processuale.

In molti casi si tratta di contrasti annosi tra cittadini e pubblica amministrazione, che spesso soltanto la mediazione di una terza persona indipendente in possesso delle dovute competenze consente di appianare.

In alcuni casi non è proprio possibile trovare un'intesa a causa delle posizioni troppo distanti, ma attraverso il dialogo ciascuno arriva a comprendere meglio la situazione della controparte, cosicché è possibile affrontare più obiettivamente il problema.

#### **Amministrazione provinciale**

Numerosi sono stati i contatti con rappresentanti e responsabili decisionali dell'amministrazione provinciale, primo tra tutti il colloquio avuto nel mese di settembre 2016 con il Presidente della Provincia di Bolzano, durante il quale la Difensora civica ha avuto modo di evidenziare le varie difficoltà che i cittadini incontrano sia nei rapporti con l'amministrazione sia nell'interpretazione della normativa provinciale.

Nell'anno trascorso si sono svolti anche numerosi incontri con assessori provinciali, dirigenti, direttori delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale per discutere specifiche istanze dei cittadini. In linea di principio



alle Führungspersonen in der Landesverwaltung ein offenes Ohr für die Schwierigkeiten der Bürger in den unterschiedlichen Verfahren, auch wenn nicht immer konkrete Lösungen möglich waren.

### **Gemeinden**

Es gab im Jahr 2016 auch mehr als 30 Aussprachen in den Südtiroler Gemeindestuben, bei welchen die unterschiedlichen Beschwerden der Bürger mit Bürgermeistern und Gemeindefereferenten besprochen wurden. Oftmals wurden diese Aussprachen auch mit einem Lokalausweis verbunden und, in manchen im Vorhinein als „aussichtslos“ erklärten Beschwerden, konnte durch das persönliche Gespräch, die Vermittlung der Volksanwältin und das Entgegenkommen aller Beteiligten eine für alle Betroffenen sehr gute Lösung ausgearbeitet und angenommen werden.

Erwähnenswert dabei ist die von der Volksanwältin im Zuge einer solchen Aussprache ausgearbeitete Vereinbarung bezüglich Zufahrtsrechten und Zufahrtswege verschiedenster Anrainer zwischen den betroffenen Grundeigentümern, der Fraktionsverwaltung und der Gemeindeverwaltung von Corvara.

Ebenso nennenswert ist auch die ausgehandelte Vereinbarung betreffend die Errichtung einer neuen Hofzufahrt am Marlinger Berg mit den verschiedenen Hofeigentümern, dem Bodenverbesserungskonsortium Marlinger Berg und der Gemeindeverwaltung von Marling, welche im Vorfeld zwischen den Eigentümern sehr umstritten war.

Hervorgehoben werden kann auch eine Aussprache in der Gemeinde Bozen mit dem außerordentlichen Kommissär Dr. Penta, dem Generalsekretär, dem Kommandanten der Stadtpolizei und den zuständigen Amtsleitern mit Bürgervertretern der Initiative „Lebenswerter Obstmarkt“. Bei diesem Treffen wurde das

tutti i responsabili dell'amministrazione provinciale si sono mostrati disponibili a occuparsi delle difficoltà dei cittadini con i vari procedimenti, anche se non è stato sempre possibile trovare soluzioni concrete.

### **Comuni**

Nel 2016 si sono svolti oltre 30 incontri presso i municipi dei vari comuni della provincia di Bolzano per esaminare insieme a sindaci e assessori comunali i reclami presentati dai cittadini. Varie volte gli incontri sono stati abbinati anche a dei sopralluoghi e spesso il dialogo personale, la mediazione della Difensora civica e la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti ha permesso di trovare una soluzione molto valida e condivisa in casi definiti a priori "senza speranza".

A questo proposito si segnala l'intesa elaborata dalla Difensora civica a seguito di un incontro sui diritti di passaggio e le strade di accesso di vari residenti, adottata dai proprietari dei terreni interessati, dall'amministrazione frazionale e dall'amministrazione comunale di Corvara.

Altrettanto rilevante è anche l'intesa concernente la realizzazione di una nuova strada di accesso ai masi del Monte Marlengo – inizialmente oggetto di accesi contrasti – raggiunta tra i proprietari dei vari masi, il Consorzio di miglioramento fondiario "Marlinger Berg" e l'amministrazione comunale di Marlengo.

Da segnalare anche un incontro svoltosi presso il Comune di Bolzano tra il Commissario straordinario dott. Penta, il Segretario generale, il Comandante della polizia municipale, i direttori degli uffici competenti e i rappresentanti del "Comitato Piazza Erbe vivibile", nel corso del quale si è discusso dettagliatamente il pro-



mit Landeshauptmann / con il presidente della provincia  
Arno Kompatscher



mit Landesrat / con l'assessore provinciale  
Arnold Schuler



mit dem Abteilungsdirektor / con il dirigente  
Helmuth Sinn



mit dem Bürgermeister von Meran  
con il sindaco di Merano Paul Rösch



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Burgstall  
con il sindaco del Comune di Postal Othmar Unterkofler



mit dem Bürgermeister der Gemeinde St. Ulrich  
con il sindaco di Ortisei Tobia Moroder



mit dem Bürgermeister von Bozen  
con il sindaco di Bolzano Renzo Caramaschi



mit der Bürgermeisterin der Gemeinde Klausen  
con la sindaca di Chiusa Maria Gasser Fink



Problem der Lärmbelästigung in der Altstadt von Bozen ausführlich diskutiert und die Gemeindeverwaltung setzte daraufhin auch einige wichtige Schritte zur Verbesserung der nächtlichen Ruhe für die betroffenen Anrainer.

Ende Februar 2016 wurde die Volksanwältin vom Bürgermeister der Gemeinde Terlan zu einer Gemeinderatssitzung eingeladen, um dort den neuen Gemeinderäten ihre Arbeit vorzustellen. Für mehrere anwesende Gemeinderäte war diese Vorstellung sehr wichtig, da sie die Einrichtung nicht kannten und sich daraufhin sehr überrascht und positiv über die Volksanwaltschaft aussprachen.

### **NISF**

Nicht zu vergessen sind auch mehrere Treffen und Aussprachen mit Dr. Warasin und seinen engsten Mitarbeitern des NISF Bozen, bei welchen auch gemeinsam mit den Bürgerinnen und Bürgern die verschiedenen Problematiken besprochen und erläutert wurden.

Ebenso wichtig war für die Volksanwaltschaft die zweitägige Weiterbildung mit dem Landtagsabgeordneten und Rentenexperten Dr. Renzler, der sich unentgeltlich bereit erklärte den Mitarbeiterinnen der Volksanwaltschaft wichtige Neuerungen im italienischen Rentensystem zu erläutern und auf aktuelle Fragen zu antworten.

### **Sanitätsbetrieb**

Im Sanitätsbereich durfte die Volksanwältin bei den Sitzungen der Primare im Krankenhaus Schlanders, Meran und Brixen ihre Arbeit mit den Patienten den Führungskräften der verschiedenen Krankenhäuser vorstellen, immer mit dem Ziel, in Zukunft in diesen Führungspersonen Ansprechpartner für unsere Vermittlungsarbeit zu finden.

Ein weiterer Meilenstein in der Arbeit im Bereich Patientenrechte wurde mit der Unterzeich-

blema dell'inquinamento acustico nel centro storico e che ha portato poi l'amministrazione a intraprendere alcuni passi importanti per migliorare il riposo notturno dei residenti.

Alla fine di febbraio 2016 la difensora civica è stata invitata dal sindaco di Terlano a partecipare a una seduta del Consiglio comunale per illustrare il suo lavoro ai nuovi Consiglieri. Per molti di loro tale presentazione è stata molto importante perché non erano a conoscenza dell'esistenza della Difesa civica e ne sono rimasti quindi positivamente sorpresi.

### **INPS**

Da ricordare anche numerosi incontri e colloqui con il dott. Warasin e i suoi più stretti collaboratori presso l'INPS di Bolzano, in occasione dei quali sono state discusse e approfondite – talora anche in presenza degli stessi cittadini interessati – le varie problematiche.

Parimenti significativo si è rivelato per la Difesa civica il corso di aggiornamento, della durata di due giorni, tenuto dal Consigliere provinciale ed esperto in materia pensionistica dott. Renzler, che gratuitamente si è reso disponibile a illustrare ai collaboratori della Difesa civica alcune importanti novità del sistema pensionistico italiano e a rispondere a una serie di domande su questioni attuali.

### **Azienda Sanitaria**

Nell'ambito sanitario la Difensora civica ha avuto modo di partecipare alle riunioni dei primari negli ospedali di Silandro, Merano e Bressanone per presentare a medici e dirigenti il suo lavoro con i pazienti, sempre con l'intento di trovare in futuro in queste persone degli interlocutori per l'attività di mediazione svolta dalla Difesa civica.

Un'ulteriore pietra miliare nel lavoro della Difesa civica nell'ambito dei diritti dei pazienti è



mit der Bürgermeisterin der Gemeinde Innichen  
con la sindaca di San Candido Rosmarie Burgmann



mit dem Bürgermeister der Gemeinde Corvara  
con il sindaco di Corvara in Badia Roberto Rottonara



mit dem Kommissär der Stadt Bozen / con il commissario  
della città d Bolzano Michele Penta



mit dem Direktor des NISF Bozen / con il  
direttore INPS Bolzano Helmut Warasin

nung der Vereinbarung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Fakultät für Rechtsmedizin der Universität Verona gesetzt.

Mit dieser Vereinbarung verpflichtete sich die Fakultät für Rechtsmedizin und mit ihr der beauftragte Direktor Prof. Domenico De Leo gemeinsam mit seinen Studenten jährlich mehrere rechtsmedizinische Gutachten zu erstellen und Beratungsarbeit für die Südtiroler Volksanwaltschaft zu leisten. Diese Beratungstätigkeit kann die Volksanwaltschaft gegen Bezahlung einer vereinbarten Aufwandsentschädigung in Anspruch nehmen, wenn schwerwiegende begründete ärztlichen Fehler bei Patienten vermutet werden.

Diese Vereinbarung hat eine Laufzeit von 3 Jahren und ist für die Arbeit im Bereich der Patientenentschädigung von sehr großer Bedeutung um ernsthaft und glaubhaft in diesem Bereich überhaupt arbeiten zu können.

rappresentata dalla convenzione stipulata tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Sezione di Medicina legale dell'Università di Verona.

Con tale convenzione la Sezione di Medicina legale, e quindi il suo Direttore prof. Domenico De Leo, si impegnano a fornire ogni anno alla Difesa civica della Provincia di Bolzano, con la collaborazione degli studenti, un certo numero di pareri medico-legali e di consulenze a fronte di un corrispettivo concordato. La Difesa civica può avvalersi di tale attività di consulenza ogni qualvolta ritenga di trovarsi di fronte a gravi errori medici.

La convenzione ha una durata di tre anni ed è assolutamente importante per potersi occupare di errori medici e richieste di indennizzo in modo serio e credibile.



mit dem Landtagsabgeordneten / con il consigliere provinciale Helmuth Renzler



mit dem Leiter der Rechtsmedizinischen Fakultät der Universität Verona con il preside della facoltà di medicina legale Domenico de Leo



mit den Leitern der Aussenämter von Süd- und Nordtirol in Brüssel / con i direttori della rappresentanza comune del Land Tirolo e della Provincia di Bolzano a Brusseles Richard Seeber und Vesna Caminades



mit dem Geschäftsführer Georg Leimstätter und Vertreterinnen des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit - con rappresentanti della federazione per il Sociale e la Sanità



beim Sonnenburger Forum (mit Bildungsweg Pustertal)



mit dem Direktor der Caritas / con il direttore della caritas Franz Kripp und dem Leiter der Schuldnerberatung / ed il responsabile della consulenza debitori Stephan Plaickner



mit dem Vorsitzenden des Verbandes der Seniorenwohnheime Südtirols con il presidente dell'associazione delle residenze per Anziani dell' Alto Adige Norbert Bertignoll



mit Vertretern des Bauernbundes / con rappresentanti dell'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti

**Aussenamt Brüssel**

Für verschiedenste Anliegen der Bürger ist auch der gute Kontakt und Austausch mit dem Außenamt der Landesverwaltung in Brüssel von großem Interesse, da diese Stelle als Informations- und Beratungsstelle zu den Behörden der Europäischen Union informiert und unterstützt.

**Kontakt mit Vereinen und Interessensvertretungen**

Das Jahr 2016 war auch voll von neuen Kontakten, die geknüpft werden konnten um ein Netzwerk zu Organisationen und Einrichtungen in Südtirol aufzubauen und um einen konstanten und fruchtbringenden Austausch mit Interessensvertretungen für Bürgerinnen und Bürger zu ermöglichen

**Dachverband für Soziales und Gesundheit**

Mit dem Dachverband für Soziales und Gesundheit gab es im Jahr 2016 einen regen Austausch, auch mit der Planung gemeinsamer Projekte für das kommende Jahr.

**Bildungsweg Pustertal**

Auf Einladung des Vorsitzenden Herbert Denicolò nahm die Volksanwältin auch am Sonnenburger Forum teil, einer Diskussionsrunde mit der Frage welchen Auftrag Erziehung und Bildung haben, wenn sich die individuelle und soziale Zukunft lokal und global demokratisch, wertevielfältig und sinnstiftend weiterentwickeln soll.

**Caritas**

Mit der Caritas und der Schuldnerberatung der Caritas besteht seit vielen Jahren eine sehr gute Zusammenarbeit zum Wohle der ärmeren und hilfsbedürftigen Bevölkerungsschicht.

**Ufficio di rappresentanza di Bruxelles**

Per le più svariate questioni sottoposte dai cittadini risultano molto importanti anche le buone relazioni e il confronto con l'Ufficio di rappresentanza della Provincia autonoma di Bolzano a Bruxelles, che fornisce informazioni e supporto per i contatti con le istituzioni dell'Unione Europea.

**Contatti con associazioni e rappresentanze di interesse**

Il 2016 è stato un anno ricco anche di nuovi contatti, che hanno consentito di ampliare la rete dei rapporti con le diverse organizzazioni e istituzioni operanti in provincia di Bolzano e di favorire un costante e fruttuoso scambio a beneficio delle cittadine e dei cittadini.

**Federazione per il Sociale e la Sanità**

Con la Federazione per il Sociale e la Sanità nel 2016 c'è stato un intenso confronto, sfociato anche nella pianificazione di progetti comuni per il prossimo anno.

**Bildungsweg Pustertal**

Su invito del presidente Herbert Denicolò la Difensora civica ha partecipato al "Sonnenburger Forum", una tavola rotonda sul ruolo specifico dell'educazione e dell'istruzione nel costruire a livello locale e globale un futuro democratico, pluralista e significativo per la vita degli individui e della società.

**Caritas**

Da molti anni è in atto un'ottima collaborazione con la Caritas e il Servizio consulenza debitori a favore della fascia di popolazione più povera e bisognosa di assistenza.



### **Verband der Seniorenwohnheime Südtirols**

Im April nahm die Volksanwältin auch an der ordentlichen Generalversammlung des Verbandes der Seniorenwohnheime Südtirols teil und konnte somit als Vermittlerin für die Anliegen der Bewohner von Seniorenwohnheimen und deren Familien gute Kontakte zum Vorstand des Verbandes aufbauen.

### **Bauernbund**

Im September kam es auf Einladung des Südtiroler Bauernbundes zu einem Treffen mit den Führungskräften im Bauernbund, bei welchem über verschiedene gemeinsame Themen diskutiert und fachgesimpelt wurde. Dabei wurde auch erkannt, dass in vielen Bereichen ähnliche Problematiken der Bürger bearbeitet werden und in bestimmten Angelegenheiten ein gemeinsames Vorsprechen interessant sein könnte. Abschließend vereinbarte man sich öfters zu unterschiedlichen Themen auszutauschen.

### **Nationale und internationale Kontakte**

Kontakte zu anderen Volksanwältinnen auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, so wie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

### **Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwältinnen in Italien**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist wie alle regionalen Volksanwältinnen Italiens in der Vereinigung der „difensori civici regionali d'Italia“ eingebunden.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwältinnen setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien, ein. Hierfür fanden einige Treffen der regionalen Volksanwältinnen in Rom statt.

### **Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige**

In aprile la Difensora civica ha partecipato all'assemblea generale ordinaria dell'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, dove in veste di mediatore delle istanze degli ospiti e delle loro famiglie ha potuto allacciare buoni contatti con il Consiglio Direttivo.

### **Bauernbund**

A settembre la Difensora civica, su invito del Südtiroler Bauernbund, si è incontrata con i dirigenti dell'associazione per discutere e approfondire alcuni temi di comune interesse. In tale contesto è emerso che in molti settori i cittadini vivono problematiche simili e che potrebbe essere interessante affrontare insieme alcune questioni.

Alla fine è stato concordato di confrontarsi più spesso riguardo a varie tematiche.

### **Contatti nazionali e internazionali**

Per la Difesa civica è molto importante curare i contatti a livello nazionale, fare rete a livello internazionale o europeo e partecipare a convegni e incontri scientifici.

### **Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d'Italia**

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, fa parte dell'Associazione dei "Difensori civici regionali d'Italia".

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici delle Regioni svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia. A tal fine si sono tenuti diversi incontri a Roma.



mit Marialuise Berger und Josef Hauser, neu gewählte und scheidender Nordtiroler Volksanwalt / con i difensori civili del Land Tirolo

#### **Besuch der Volksanwältin aus Nordtirol**

Zu einem Gedanken- und Erfahrungsaustausch kam es auch im März 2016 mit der neu gewählten Nordtiroler Volksanwältin Dr. Marialuise Berger und dem scheidenden Nordtiroler Volksanwalt Dr. Josef Hauser in Bozen.

Bei den Gesprächen ging es um einen Austausch zu einer Vielfalt an Themen mit denen eine Volksanwaltschaft in ihrer täglichen Arbeit konfrontiert ist. Es ging um Soziales und Gesundheit, Gemeindeverwaltung, Bau- und Raumordnung, als auch Natur- und Umweltschutz.

#### **Teilnahme an einer Tagung der österreichischen Patientenanwälte in Innsbruck**

Anfang Juni letzten Jahres war die Südtiroler Volksanwältin auch bei einer Tagung der österreichischen Patientenanwälte in Innsbruck eingeladen und konnte dort über ihre Arbeit mit Patienten erzählen und in direkten Austausch mit den Patientenanwälten der österreichischen Bundesländer treten.

#### **Visita della Difensora civica del Tirolo**

Nel marzo 2016 si è svolto a Bolzano un incontro, volto allo scambio di opinioni ed esperienze con la neoeletta Difensora civica del Tirolo dott.ssa Maria Luise Berger e il suo predecessore dott. Josef Hauser.

Nel corso dei colloqui sono stati affrontati diversi temi con cui la Difesa civica si trova a confrontarsi nella sua attività quotidiana, dalle politiche sociali alla salute, dalle amministrazioni comunali all'urbanistica e tutela dell'ambiente e della natura.

#### **Partecipazione a un convegno degli "ombudsmen sanitari" austriaci a Innsbruck**

All'inizio di giugno dell'anno scorso la Difensora civica della Provincia di Bolzano è stata invitata a partecipare a un convegno degli "ombudsmen sanitari" austriaci a Innsbruck, dove ha potuto descrivere l'attività da lei svolta con i pazienti e confrontarsi direttamente con le figure istituzionali preposte alla tutela dei diritti del malato nei Länder austriaci.



Konferenz des Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel / Conferenza della rete europea dei Difensori civili a Bruxelles



mit den Volksanwältinnen aus Nordtirol und aus dem Trentino / con la difensora civica del Land Tirol e della Provincia Autonoma di Trento



Tagung des deutschen Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder in Potsdam / Convegno per le petizioni del Parlamento tedesco e delle Commissioni per le petizioni dei Länder a Potsdam



der Präsident des Tiroler Landtages Herwig van Staa mit Vertretern des EOI / il presidente del Consiglio del Land Tirol con rappresentanti del EOI

### Konferenz des Verbindungsnetzes der Bürgerbeauftragten in Brüssel

Vom 12. bis 14. Juni fand in Brüssel auf Einladung der Europäischen Bürgerbeauftragten eine Tagung statt, zu welcher alle nationalen und regionalen Volksanwälte aus Europa eingeladen waren und auch zahlreich teilnahmen. Themen der Tagung der Volksanwälte waren die Europäischen Reaktionen auf die Migrationskrise, die Bedeutung von Lobbying und Transparenz in der öffentlichen Verwaltung und die heutigen Herausforderungen der Rechtsstaatlichkeit in der Europäischen Union.

### Conferenza della rete europea dei Difensori civili a Bruxelles

Dal 12 al 14 giugno si è svolto a Bruxelles, su invito della Mediatrice europea, un convegno al quale erano invitati tutti i Difensori civili nazionali e regionali operanti in Europa, che ha visto una numerosa partecipazione. Il convegno ha affrontato vari temi tra cui le risposte europee alla crisi dei migranti, lobbying e trasparenza nella pubblica amministrazione e le odierne sfide per lo Stato di diritto nell'UE.

### **Teilnahme an der Konferenz Partizipation als (R) Evolution in Wien**

Der Vorsitzende des Petitionsausschusses im Österreichischen Parlament lud die Volksanwältin auch zu einer Fachtagung zum Thema Neu-Denken von Beteiligungsinstrumenten ins Parlament nach Wien ein. Bei dieser Gelegenheit berichtete die Volksanwältin über das italienische Petitionsrecht. Dadurch, dass Vertreter verschiedener Länder und Einrichtungen an einem runden Tisch zusammentrafen, kam es bei dieser Tagung zu einem sehr konstruktiven Erfahrungsaustausch.

### **Tagung der Vorsitzenden der deutschen Petitionsausschüsse des Bundes und der Länder in Potsdam**

Auf Einladung der Vorsitzenden des Petitionsausschusses des Deutschen Bundestages nahm die Volksanwältin im September 2016 auch an einer Tagung in Potsdam teil, bei welcher sehr gute Kontakte zu den Bundesdeutschen Bürgerbeauftragten und Petitionsvorsitzenden aufgebaut und ausgebaut werden konnten. Interessant war es dabei die verschiedenen Initiativen und Projekte zur Digitalisierung der Petitionsverfahren in den unterschiedlichen Bundesländern in Deutschland kennenzulernen.

### **Europäisches Ombudsmann-Institut**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist auch Vorstandsmitglied des Europäischen Ombudsmann-Institutes EOI.

Dem Europäischen Ombudsmann-Institut mit Sitz in Innsbruck gehören als Vereinigung der Volksanwälte (Ombudsleute, Bürger- und Menschenrechtsbeauftragte) 114 institutionelle Mitglieder aus ganz Europa, Asien und Afrika an. Vom EOI werden insbesondere die Förderung des Erfahrungsaustausches auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene sowie die wissenschaftliche Behandlung und Forschungen auf dem Gebiet von Menschenrechts- und

### **Partecipazione alla Conferenza "Partizipation als (R)Evolution" a Vienna**

Il Presidente della Commissione delle petizioni del Parlamento austriaco ha invitato la Difensora civica a un convegno sul tema dei nuovi strumenti di partecipazione tenutosi presso la sede del Parlamento a Vienna. In tale occasione la Difensora civica ha avuto modo di illustrare la realtà del diritto di petizione in Italia. Il convegno ha riunito intorno a un tavolo rappresentanti di vari Paesi e istituzioni offrendo così uno scambio di esperienze molto costruttivo.

### **Convegno dei Presidenti della Commissione per le petizioni del Parlamento tedesco e delle Commissioni per le petizioni dei Länder a Potsdam**

La Difensora civica ha inoltre partecipato, su invito della Presidente della Commissione per le petizioni del Parlamento tedesco, a un convegno svoltosi in settembre 2016 a Potsdam, che ha offerto l'occasione di creare ottimi contatti con i rappresentanti delle istituzioni di Difesa civica e delle Commissioni per le petizioni della Germania. In particolare è stato interessante conoscere meglio le varie iniziative e i diversi progetti volti alla digitalizzazione delle procedure di petizione nei vari Länder.

### **L'Istituto dell'Ombudsman europeo**

La Difesa civica dell'Alto Adige è anche membro del direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI).

L'Istituto europeo dell'Ombudsman ha sede a Innsbruck e conta 114 membri istituzionali provenienti da tutt'Europa, dall'Asia e dall'Africa in rappresentanza delle varie istituzioni di Difesa civica (ombudsman, difensori civici, mediatori, referenti per i diritti umani).

L'EOI promuove in particolare lo scambio di esperienze a livello nazionale, europeo e internazionale nonché lo studio e la ricerca scientifica su tematiche inerenti i diritti umani e l'istituto

Ombudsmann-Fragen unterstützt. Insbesondere der Erfahrungsaustausch im Rahmen der in verschiedenen Ländern organisierten Veranstaltungen ist für eine regionale Einrichtung, wie den Südtiroler Volksanwalt, von besonderer Bedeutung.

Schwerpunkte der Arbeit des EOI Vorstandes war dabei im abgelaufenen Jahr vor allem die Ausarbeitung gemeinsamer Resolutionen zur Unabhängigkeit und öffentlichen Verantwortung der Ombudsstellen in Europa und betreffend einen gemeinsamen Appell zur solidarischen und humanitären Bewältigung der Flüchtlingssituation in Europa. Beide Resolutionen wurden nach entsprechender Beschlussfassung allen Regierungen und auch allen EOI Mitgliedern übermittelt.

### **Buchpräsentation „EOI – European Heart of Human Rights“ im Tiroler Landtag in Innsbruck**

Im Tiroler Landtag wurde im Oktober auch das neue Buch „EOI – European Heart of Human Rights“ von Dr. Nina Karpachova, Menschenrechtsaktivistin der Ukraine und Universitätsprofessorin, und von Dr. Josef Siegele, Generalsekretär des EOI und stellvertretender Volksanwalt von Nordtirol, vorgestellt.

Im Buch werden die Themen wie die Entwicklung des Ombudswesens in Europa, die Menschenrechte im Spannungsfeld der politischen Wirklichkeit und verschiedene Praxisberichte von Ombudsleuten in Europa und deren Erfahrungen wiedergegeben.

Zum Gelingen des Buches haben auch die Südtiroler Volksanwälte beigetragen und es sind Berichte von den früheren Volksanwälten Dr. Werner Palla und Dr. Burgi Volgger veröffentlicht. Der Tiroler Landtagspräsident Dr. Herwig van Staa würdigte bei dieser Veranstaltung die Bedeutung des Europäischen Ombudsmann-Institutes (EOI) als Bindeglied zwischen den verschiedensten Einrichtungen in Europa.

dell'Ombudsman. Per un'istituzione operante in ambito locale come la Difesa civica della Provincia di Bolzano lo scambio di esperienze in occasione delle varie iniziative organizzate nei diversi paesi risulta particolarmente importante.

Lo scorso anno il punto centrale del lavoro del Direttivo EOI è stata l'elaborazione di due risoluzioni congiunte, una volta al rafforzamento dell'indipendenza e della responsabilità pubblica delle istituzioni di Difesa civica in Europa e l'altra contenente un appello per una soluzione solidale e umanitaria del problema dei profughi in Europa. Entrambe le risoluzioni, approvate con conforme deliberazione, sono state trasmesse a tutti i Governi e anche a tutti i membri dell'EOI.

### **Presentazione del libro “EOI – European Heart of Human Rights“ presso la Dieta tirolese a Innsbruck**

Nel mese di ottobre è stato presentato nella sede della Dieta tirolese il nuovo libro “EOI – European Heart of Human Rights“ della dott.ssa Nina Karpachova, attivista ucraina per i diritti umani e docente universitaria, e del dott. Josef Siegele, Segretario generale dell'EOI e Vicedifensore civico del Tirolo.

Il libro tratta tematiche come lo sviluppo della figura dell'Ombudsman in Europa, i diritti umani nel complesso contesto della realtà politica e l'esperienza pratica degli ombudsman in Europa raccolta direttamente dalle loro voci e dai loro resoconti.

Il libro ha raccolto anche il contributo della Difesa civica della Provincia di Bolzano e contiene infatti due relazioni degli ex Difensori civici dott. Werner Palla e dott.ssa Burgi Volgger.

In occasione della presentazione del volume il Presidente della Dieta tirolese dott. Herwig van Staa ha sottolineato l'importanza dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) quale elemento di collegamento tra le varie istituzioni europee.

#### 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

##### **Besuch des österreichischen Volksanwaltes Dr. Günther Kräuter im Landtag in Bozen**

Auf Einladung der Südtiroler Volksanwältin berichtete der österreichische Volksanwalt Dr. Günther Kräuter im August des abgelaufenen Jahres in einem Impulsreferat im Südtiroler Landtag über seine Erfahrungen als österreichischer Volksanwalt und als Generalsekretär des Internationalen Ombudsmanninstituts IOI.

Dr. Kräuter berichtete, dass die österreichische Volksanwaltschaft nicht nur die Aufgabe hat, die öffentliche Verwaltung zu kontrollieren (2015 gab es insgesamt 17.000 Beschwerden), sondern auch im Rahmen eines UN-Mandats den Auftrag erhielt, die Menschenrechte zu schützen und deren Einhaltung zu fördern. Beide Aufträge wurden auch in der österreichischen Verfassung verankert.

Seit 2012 überprüft nun die österreichische Volksanwaltschaft in Zusammenarbeit mit Kommissionen, die aus Juristen, Forschern und Menschenrechtsexperten zusammengesetzt sind, ob etwa in Justizanstalten, Altersheimen oder Pflegeheimen die Menschenrechte eingehalten werden und ob es Fälle von Entzug oder Einschränkung der persönlichen Freiheit gegeben hat.

Dr. Kräuter gab zudem einen kurzen Überblick zur Geschichte und zu den Aufgaben des Internationalen Ombudsmanninstituts IOI, dem er direkt als Generalsekretär vorsteht.

Das IOI wurde 1978 gegründet, es zählt 175 Mitglieder (nationale, regionale und lokale Ombudsmann-Einrichtungen) aus rund 90 Staaten. Dabei handelt es sich um eine unabhängige und unpolitische internationale Organisation, dessen Aufgabe es ist den Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den verschie-

#### 1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

##### **Visita del Difensore civico austriaco dott. Günther Kräuter presso il Consiglio provinciale di Bolzano**

Su invito della Difensora civica della Provincia di Bolzano nell'agosto scorso il Difensore civico austriaco Dr. Günther Kräuter ha illustrato in Consiglio provinciale di Bolzano la propria esperienza di Difensore civico nazionale e di Segretario generale dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI).

Nel suo intervento il Dr. Kräuter ha spiegato che alla Difesa civica austriaca non spetta solo il compito di controllare l'operato della pubblica amministrazione (nel 2015 sono stati registrati complessivamente 17.000 reclami), bensì anche quello – conferitole con un mandato dell'ONU – di difendere i diritti umani e promuovere il rispetto. Entrambi i compiti sono stati esplicitamente indicati anche nella costituzione austriaca.

Dal 2012 la Difesa civica austriaca in collaborazione con commissioni composte da giuristi, ricercatori ed esperti di diritti umani verifica se nelle case circondariali, di riposo o di cura vengono rispettati i diritti umani e se ci sono stati casi di privazione o restrizione della libertà personale.

Il Dr. Kräuter ha fatto quindi un breve excursus sulla storia e sulle funzioni dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI), di cui egli ricopre la carica di Segretario generale.

Dell'IOI, fondato nel 1978, fanno parte 175 istituzioni con funzioni di ombudsman a livello nazionale, regionale e locale in rappresentanza di circa 90 Paesi. L'IOI è un'organizzazione internazionale indipendente e apolitica, la cui funzione risiede nel promuovere lo scambio di esperienze e informazioni fra le diverse istituzi-

denen Ombudsmann-Einrichtungen weltweit zu fördern und wegweisende Pilotprojekte zu unterstützen.

### **Tagung: Mehr Patientenschutz für Südtirol? Patientenschutz - Südtirol und Österreich im Vergleich**

Bei der Tagung der Volksanwaltschaft im Landtag am 20. Oktober 2016 referierten der Tiroler Patientenvertreter Mag. Birger Rudisch und Dr. Gerald Bachinger, Sprecher der österreichischen Patientenanwälte, über die verschiedenen Möglichkeiten für Patienten, die unter den Folgen einer fehlerhaften ärztlichen Behandlung leiden.

In Südtirol bemüht sich die Südtiroler Volksanwaltschaft als unabhängige und weisungsfreie Stelle um die Beschwerden im Gesundheitsbereich. In Österreich werden diese Aufgaben von eigenen Patientenanwaltschaften durchgeführt. Bei der Tagung in Bozen wurden die beiden Systeme verglichen und es wurde über den österreichischen Patientenentschädigungsfond diskutiert.

Die Volksanwältin berichtete über die rechtlichen Grundlagen des Patientenschutzes in Südtirol und über ihre Arbeit in diesem Bereich in den letzten Jahren. Die Volksanwaltschaft vertritt Patienten auch vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen im Sanitätsbetrieb. Rund zehn Prozent der Beschwerden im Jahr, die an sie gerichtet wurden, betrafen das Gesundheitswesen, wobei es bei der Hälfte der Fälle (ca. 50 Beschwerden) konkret auch um vermutete Behandlungsfehler ging.

Der Tiroler Patientenanwalt Mag. Rudisch, der jährlich über 1000 Beschwerden von Patienten in Tirol bearbeitet, erläuterte besonders die Funktionen und den Aufbau des Patientenentschädigungsfonds. In Österreich werden Patienten, die durch einen Fehler bei der Behandlung einen Schaden erlitten haben, der jedoch keiner genauen Ursache zuzuordnen ist, aus

oni con funzioni di ombudsman e di sostenere progetti pilota innovativi.

### **Convegno: Più tutela per i malati in Alto Adige? La tutela dei diritti del malato – Alto Adige e Austria a confronto**

L'Ombudsman sanitario del Land Tirolo Mag. Birger Rudisch e il portavoce degli ombudsman sanitari austriaci Dr. Gerald Bachinger, intervenendo al convegno organizzato dalla Difesa civica presso il Consiglio provinciale il 20 ottobre 2016, hanno esposto le varie possibilità di cui si possono avvalere i pazienti che soffrono le conseguenze di un errore medico.

Mentre in Alto Adige è la Difesa civica della Provincia di Bolzano a occuparsi, come istituto indipendente e imparziale, dei reclami in ambito sanitario, in Austria tale funzione è svolta da un'istituzione specifica che è l'Ombudsman sanitario. Un convegno che ha avuto luogo a Bolzano ha offerto l'occasione per comparare i suddetti sistemi e discutere sul fondo austriaco per i risarcimenti sanitari.

La Difensora civica ha illustrato i fondamenti giuridici della tutela del malato nella provincia di Bolzano e l'attività da lei svolta negli ultimi anni nell'ambito delle questioni sanitarie. Circa il 10 per cento dei reclami indirizzati alla Difensora civica riguarda l'ambito sanitario; la metà di essi (ca. 50 reclami) concerne concretamente sospetti errori medici.

L'Ombudsman sanitario del Land Tirolo Rudisch, che tratta più di 1000 reclami all'anno, ha descritto in particolare le funzioni e la struttura del fondo per i risarcimenti sanitari. In Austria i malati che hanno subito un danno in seguito a un errore medico di cui tuttavia non è possibile individuare la causa precisa, vengono indennizzati tramite un fondo appositamente istituito dal governo del Land.

In Tirolo l'indennizzo da parte di questo fondo



einem eigenen dafür von der Landesregierung errichteten Patientenentschädigungsfond entschädigt. Die Entschädigung aus diesem Fond beträgt in Tirol im Schnitt 7.500 Euro, maximal 35.000 bzw. in besonderen Fällen bis zu 70.000 Euro. Dr. Bachinger sprach anschließend über die Arbeit der österreichischen Patientenvertretungen im allgemeinen und über den Aufbau der Ombudsstellen für die Elektronische Gesundheitsakte (ELGA).

Als modernes elektronisches Informationssystem erleichtert die neue Elektronische Patientenakte in Österreich den Patientinnen und Patienten und den Gesundheitsdienstleistern den Zugang zu den Gesundheitsdaten, die direkt einsehbar werden. Den Patientenanwaltschaften Österreichs wurde hier die wichtige Aufgabe der Beratung und Information für die Bürger und Unterstützung bei allen Fragen des Datenschutzes anvertraut.

### **Beraterradio**

Im Jahr 2016 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

Einmal im Monat, und zwar jeden ersten Donnerstag von 11 bis 12 Uhr stand die Volksanwältin zu einem bestimmten Thema allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache und für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

ammonta in media a 7.500 euro, con un massimale di 35.000 euro e in casi particolari di 70.000 euro.

Infine il Dr. Bachinger ha tracciato un quadro generale del lavoro svolto dagli uffici dell'Ombudsman sanitario in Austria, accennando in particolare all'istituzione della figura del Garante per il fascicolo sanitario elettronico (FSE).

In Austria il nuovo "fascicolo sanitario elettronico" costituisce un moderno sistema informativo digitale che consente a pazienti e operatori sanitari un facile e diretto accesso ai dati di salute. Agli Ombudsman sanitari è stato affidato il compito importante di offrire al cittadino consulenza, informazioni e supporto in ogni questione relativa alla protezione dei dati personali.

### **La Difesa civica alla radio**

Nel 2016 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Una volta al mese, per la precisione ogni primo giovedì dalle 11 alle 12, la Difensora civica è presente in radio per rispondere alle domande dei radioascoltatori su un determinato argomento e per fornire informazioni semplici e comprensibili in merito a eventuali problematiche.



Jeden Monat gab es somit für die Bürger ganz konkrete Hilfestellungen in verschiedensten Bereichen mit der öffentlichen Verwaltung.

Die Themen der Radiosendungen im Jahr 2016 waren folgende:

*Jänner: Elektrosmog und die rechtlichen Grundlagen*

*Februar: Ansuchen um Studienbeihilfen beim Land und mögliche Konsequenzen bei Falscherklärungen*

*März: Steuereintreibung durch die Equitalia, vorgesehene Pfändungen und Hypotheken als auch die Möglichkeit der Verjährung*

*April: Meldeamtliche Pflichten der Bürger*

*Mai: Trinkwasserversorgung, Gebühren und Konzessionen*

*Juni: Neuerungen betreffend die Gemeindeimmobiliensteuer*

*September: Kostenrückerstattung von Arztspeisen im Südtiroler Gesundheitswesen*

*Oktober: Friedhofkonzessionen und -gebühren, Einäscherung und Verstreuung der Asche*

*November: Akteneinsichtsrecht und Aktenzugang zur öffentlichen Verwaltung*

*Dezember: Ausweisung von Erweiterungszonen, Rangordnungen für die Zuweisung und Abrechnung der Infrastrukturen*

Diese Radiosendung bringt den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet und verständlich und klar erklärt.

Zudem war die Volksanwältin im Herbst 2016 auch Gast im Radiosender Radio Gherdëina, der sehr viel von der ladinischen Bevölkerungsgruppe im Grödnertal und im Gadertal gehört wird, und konnte mit dem Moderator Egon Vinatzer eine Stunde über die Aufgaben der Südtiroler Volksanwaltschaft erzählen.

Tale appuntamento radiofonico costituisce l'occasione per offrire ogni mese al cittadino suggerimenti molto concreti su come affrontare eventuali difficoltà che possono sorgere entrando in contatto con la pubblica amministrazione nei più svariati settori.

I temi trattati nella rubrica radiofonica nel corso del 2016 sono stati i seguenti:

*Gennaio: L'inquinamento elettromagnetico e il quadro giuridico di riferimento*

*Febbraio: La domanda di sussidio provinciale allo studio e le possibili conseguenze in caso di dichiarazioni mendaci*

*Marzo: Riscossione delle imposte tramite Equitalia, sequestri e ipoteche, eventuale prescrizione*

*Aprile: Gli obblighi anagrafici del cittadino*

*Maggio: Fornitura dell'acqua potabile, tariffe e concessioni*

*Giugno: Le novità relative all'imposta municipale sugli immobili*

*Settembre: Il rimborso delle spese mediche nella sanità altoatesina*

*Ottobre: Concessioni e tariffe cimiteriali, cremazione e dispersione delle ceneri*

*Novembre: Diritto di visione e di accesso agli atti presso la pubblica amministrazione*

*Dicembre: L'individuazione delle zone di espansione, graduatorie per l'assegnazione e rendicontazione delle infrastrutture*

Grazie a questa trasmissione la Difensora civica può avvicinare i cittadini nelle loro case e nel loro lavoro quotidiano, rendendo più semplici, comprensibili e chiare talune complesse tematiche del diritto amministrativo.

La Difensora civica è stata inoltre invitata lo scorso autunno dall'emittente radiofonica "Radio Gherdëina", molto seguita dalla popolazione ladina della Val Gardena e della Val Badia, a partecipare a una trasmissione condotta da Egon Vinatzer per illustrare le funzioni della Difesa civica della Provincia di Bolzano



RAI Südtirol mit dem Moderator / RAI Alto Adige  
con il moderatore Theo Hendrich



Radio Gherdëina mit / con Egon Vinatzer



Mütterrunde Cusanus Akademie / gruppo mamme  
Accademia Cusano di Bressanone



Handelsoberschule Brixen  
Istituto tecnico commerciale Bressanone

## Vortragstätigkeit

Eine Vielzahl an Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, die sie auch sehr gerne wahrgenommen hat.

Organisiert wurden die Veranstaltungen von folgenden Trägern:

- Mütterrunde Cusanusakademie Brixen
- KVW St. Andrä
- KVW Jahresversammlung Auer
- KVW Jahresversammlung Kaltern
- KVW Steinegg
- Bäuerinnen aus Kaltern
- Handelsoberschule in Brixen
- Humanistisches Gymnasium Bozen
- Bund der Strafvollzugsbediensteten aus Rheinland Pfalz (auf ihrer Studienreise in Südtirol)
- Südtiroler Landtag: alljährlich angebotene Weiterbildung für Lehrer

## Relazioni e conferenze

La Difensora civica ha accolto con molto piacere molteplici inviti di tenere conferenze sulla sua attività.

Le iniziative sono state promosse da:

- Gruppo mamme Accademia Cusano di Bressanone
- KVW St. Andrä
- KVW Ora – Assemblea annuale
- KVW Caldaro – Assemblea annuale
- KVW Collepietra
- Coltivatrici dirette di Caldaro
- Istituto tecnico commerciale di Bressanone
- Liceo classico di Bolzano
- Associazione del personale penitenziaria del Land Renania–Palatinato (in viaggio di studio in Alto Adige)
- Consiglio provinciale: all'interno del corso di aggiornamento per insegnanti

*Gastvorlesung / Lezione*

### **Gastvorlesung an der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Innsbruck**

Am Ende des Sommersemesters 2016 wurde die Volksanwältin von Frau ao.Univ.-Prof. MMag.a Dr. Esther Happacher zu einer Gastvorlesung an die Universität Innsbruck, Fakultät für Rechtswissenschaften – Integriertes Diplomstudium des italienischen Rechtes – zum Thema: „Das verfassungsrechtliche Prinzip der guten Verwaltung im Spiegel der Südtiroler Volksanwaltschaft“ eingeladen.

### **Unterrichtstätigkeit im Ausbildungskurs für angehende Gemeindesekretäre der Autonomen Provinz Bozen**

Zudem war es der Volksanwältin möglich einen Unterrichtstag auch mit den Teilnehmern des Ausbildungslehrganges für angehende Gemeindesekretäre zu gestalten.

An diesem halben Tag ging es um die rechtlichen Neuerungen zum Thema Akteneinsicht und Transparenz der öffentlichen Verwaltung aber auch um die konkrete Arbeit der Volksanwaltschaft.

Die Teilnehmer des Kurses konnten sich in kleinen Gruppen zu konkreten Fallbeispielen als Volksanwältin betätigen und rechtlich mögliche Lösungsvorschläge bzw. Ansätze zur Beilegung von Streitigkeiten von Bürgern mit der öffentlichen Verwaltung ausarbeiten und allen Teilnehmern vorstellen.

*Unterrichtstätigkeit / Docenza*

### **Lezione presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck**

La Difensora civica è stata invitata alla fine del semestre estivo dello scorso anno dalla professoressa MMag.a Dr. Esther Happacher a tenere in qualità di relatrice ospite una lezione presso l'Università di Innsbruck, Facoltà di Giurisprudenza – Corso di Laurea Integrato in Giurisprudenza – sul tema: Il principio costituzionale della buona amministrazione nell'esperienza della Difesa civica della Provincia di Bolzano.

### **Docenza al corso di formazione per aspiranti segretari comunali della Provincia autonoma di Bolzano**

La Difensora civica è stata inoltre coinvolta in una giornata di docenza seminariale nell'ambito del corso di formazione per aspiranti segretari comunali. In tale occasione sono state affrontate le modifiche normative in materia di accesso agli atti e trasparenza nella pubblica amministrazione, dando anche spazio agli aspetti concreti del lavoro della Difesa civica.

I partecipanti del corso, suddivisi in piccoli gruppi, sono stati invitati a calarsi nel ruolo del Difensore civico trattando esempi concreti di reclami ed elaborando proposte di soluzione giuridicamente praticabili e indicazioni per la composizione delle controversie fra cittadini e pubblica amministrazione, che sono state poi presentate e condivise nel plenum.

### Periodische Veröffentlichungen

Im Jahr 2016 wurde - so wie in den letzten Jahren auch - alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechtsauskunft in der Tageszeitung Alto Adige, im Internet, und auf der Facebookseite der Volkswirtschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 20 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

*Studienbeihilfen und nicht korrekte Angaben*  
*Fernsehgebühren mit der Stromrechnung*  
*Ein nachträglich anerkannter Arbeitsunfall*  
*Lebensgemeinschaft und Familienbogen*  
*Wohnsitzanmeldung nur mit Benutzungsge-*  
*nehmigung*  
*Ehe und Staatsbürgerschaft*  
*Ticketbefreiung infolge von sozialer Bedürftig-*  
*keit*  
*Feste und Veranstaltungen: Wann ist die Ge-*  
*nehmigung des Bürgermeisters erforderlich?*  
*Vermietung von Zimmern in geförderten Woh-*  
*nungen*  
*GIS-Berechnung bei Eheleuten mit unter-*  
*schiedlichen Wohnsitzen*  
*Das Recht auf Zugang zu den Verwaltungsun-*  
*terlagen ist in rechtlich relevanten Situationen*  
*stets gewährleistet*  
*Was ist zu tun, wenn das Amt den Zugang zu*  
*den Verwaltungsunterlagen verweigert?*  
*Aufsichtsbeschwerde bei der Landesregierung:*  
*Stillschweigende Abweisung ist nicht mehr zu-*  
*lässig*  
*Das Abholen der medizinischen Befunde ist*  
*Pflicht*  
*Kann man sich die Rente bar auszahlen lassen?*  
*Eintragung des meldeamtlichen Wohnsitzes*  
*Die Neuheiten im Fall von Trennung und Schei-*  
*dung*  
*Urnenbestattung in einem Grab*  
*Kann ein Patient eine Kopie seiner Patientenak-*  
*te vom behandelnden Arzt fordern?*  
*Verschrottung der Steuerzahlkarten*

### Pubblicazioni periodiche

Come negli scorsi anni, anche nel 2016 è proseguita la pubblicazione quindicinale – sul quotidiano Alto Adige, in internet e sulla pagina facebook della Difesa civica – della rubrica dedicata di volta in volta all’esame di un caso di attualità e ai suoi risvolti giuridici.

Trattasi complessivamente di 20 articoli che riguardano questioni concrete sollevate dai cittadini:

*Borse di studio e dati non corretti*  
*Il canone RAI in bolletta*  
*Un infortunio sul lavoro riconosciuto a poste-*  
*riori*  
*Convivenza e stato famiglia*  
*Residenza solo con licenza d’uso*  
*Matrimonio e cittadinanza*  
*Esenzione dal ticket per indigenza*  
*Feste e manifestazioni: quando è necessaria*  
*l’autorizzazione del sindaco?*  
*L’affitto di stanze negli alloggi agevolati*  
*Coniugi con residenze diverse e calcolo dell’IMI*  
*L’accesso agli atti: sempre garantito in caso di*  
*situazioni giuridicamente rilevanti*  
*Se l’amministrazione rifiuta l’accesso agli atti*  
*Ricorso gerarchico alla Giunta provinciale: non*  
*è più possibile il silenzio-rigetto*  
*Il ritiro dei referti medici è obbligatorio*  
*La pensione può essere ritirata in contanti?*  
*La concessione della residenza anagrafica*  
*Le novità in fatto di separazione e divorzio*  
*L’inumazione di urne in una tomba occupata da*  
*feretro*  
*Il paziente può richiedere al medico copia della*  
*documentazione clinica?*  
*La rottamazione delle cartelle esattoriali*



### Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

### Facebook

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedenen Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Ende 2016 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 600 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin mehr als 2000 Freunde gewonnen werden.

### Sito internet

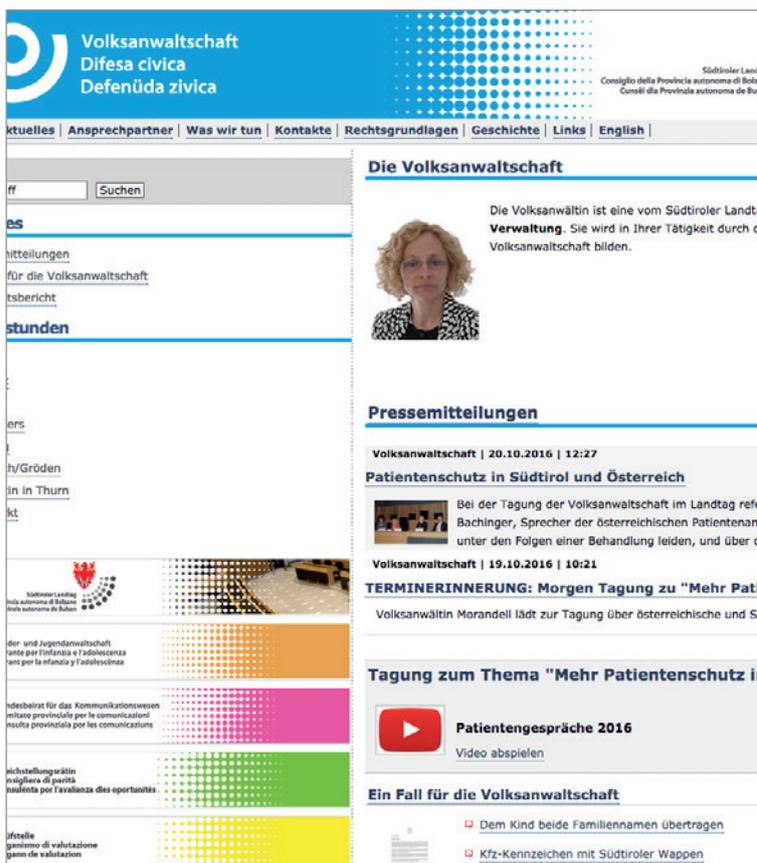
Il sito internet della Difesa civica [www.difescivica-bz.org](http://www.difescivica-bz.org) contiene molte informazioni basilari per i cittadini e registra un alto numero di accessi, indicatore dell'interesse di molti cittadini di conoscere la Difesa civica e di contattarla.

Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta gli ultimi comunicati stampa e gli orari delle udienze.

### Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica sono presenti su Facebook, dove periodicamente vengono postati diversi eventi e appuntamenti relativi all'attività. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora e del suo team.

Alla fine del 2016 la pagina della Difesa civica contava 600 fan e quella della Difensora civica oltre duemila amici.



## 1.5. DANK DER BÜRGERINNEN UND BÜRGER

Die Volksanwältin und ihr Team erreichen immer wieder Schreiben, in denen die Bürgerinnen und Bürger für die Arbeit und die erreichten Lösungen zu ihren Eingaben danken.

Nachfolgend sind einige Beispiele angeführt:

„ Liebe Frau Dr. Morandell,  
... Danke für Ihre sagenhafte Geduld und Einsatz ...

„ ...für die prompte und fachliche Beratung möchte ich mich recht herzlich bedanken.

„ Vielen Dank für die schnelle Erledigung dieser Angelegenheit! Ich werde Ihre überaus effiziente, praxisgerechte und zielführende Arbeit sehr gerne weiterempfehlen.

„ ... ich möchte mich noch einmal bei Ihnen für Ihre telefonische Beratung bedanken. Dass unserem Rekurs stattgegeben wurde, hat uns Eltern sehr überrascht. Wir hatten nicht mehr damit gerechnet, zumal alle vorhergehenden Gespräche mit .....nicht gefruchtet hatten. Ohne Ihre Hilfe hätten wir die Eingabe nicht an die richtige Adresse gerichtet - vielleicht gar nicht eingereicht. Sehr hilfreich war für uns auch, dass Sie die Eingabe inhaltlich bestätigt und uns dadurch auch bestärkt haben, den Rekurs zu wagen. Es war für uns eine spannende Erfahrung und wir freuen uns sehr über den positiven Ausgang. Vielen, vielen Dank!

## 1.5. L'UTENZA RINGRAZIA

La Difensora civica e il suo team continuano a ricevere lettere di ringraziamento da parte di cittadine e cittadini che mostrano di apprezzare quanto è stato fatto per soddisfare le loro richieste.

Qui di seguito si riportano alcuni esempi:

„ Stimada Dr.Crazzolarà,  
der bel giulan pur düt cant y de bí salüc

„ Le confermo di aver ricevuto la lettera del Comune finalmente. La ringrazio moltissimo per il suo supporto durante questi mesi. E' stato un percorso lungo ma ne è valsa la pena. Adesso tutti coloro che si trovano nella mia situazione possono fare la scelta.

„ Dër bel giulan a Vos dla def.popolura de Vs. bel laur fat. Danke für die Gute Nachricht

„ Sehr geehrte Volksanwältin Frau Morandell, in der Anlage übersende ich Ihnen die getroffene Vereinbarung zwischen den Parteien ..... bezüglich Neuregelung der Katastergrenze betreffend .....der K.G. .... Die Neuregelung konnte in Zufriedenheit aller Parteien getroffen werden.

Wir bedanken uns für die Ihre Vermittlerrolle

„ Guten Tag,  
ich bedanke mich sehr für Ihre Unterstützung durch Frau Dr. Priska Garbin. Die Hilfe und Beratung von Frau Garbin vor Ort waren sehr bedeutend und wertvoll für mich! Danke für die Zeit und den Einsatz!





## 2. STATISTISCHER TEIL PARTE STATISTICA

### 2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden ist im Jahr 2016 gegenüber dem Jahr 2015 leicht zurückgegangen, wobei jedoch die Anzahl der Beratungen enorm zunahm.

Im Jahr 2014 waren es 901 Beschwerdefälle und 2616 Beratungen, im Jahr 2015 waren es dann 980 Beschwerden und 3068 Beratungen und im Jahr 2016 waren es 924 Beschwerdefälle und sagenhafte 3560 Beratungen durch die Volksanwaltschaft.

Die Anzahl an Beratungen wuchs im Jahr 2015 um 452 Beratungen und im Jahr 2016 um weitere 492 Beratungen an, sodass in den letzten beiden Jahren eine Zunahme von 944 Beratungen zu verzeichnen sind. Zu erklären ist diese große Steigerung an Beratungen in den letzten beiden Jahren von insgesamt 36 % sicherlich durch den ansteigenden Bekanntheitsgrad der Volksanwaltschaft in Südtirol.

Die geringe Abnahme von Beschwerden im letzten Jahr lässt sich auch durch den enormen Anstieg der Beratungen erklären. Durch den aus der zusätzlichen Arbeit entstandenen Persona-

### 2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

Il numero dei reclami nel 2016 è leggermente diminuito rispetto a quello registrato nel 2015, mentre è invece notevolmente aumentato il numero delle consulenze.

Se nel 2014 si sono registrati 901 reclami e 2616 consulenze e nel 2015 980 reclami e 3068 consulenze, nel 2016 la Difesa civica ha raccolto 924 reclami e ben 3650 consulenze, un numero davvero sorprendente.

Nei due ultimi anni sono state fornite in tutto 944 consulenze in più (452 nel 2015 e 492 nel 2016). Le consulenze negli ultimi due anni risultano quindi complessivamente aumentate del 36 %, un dato considerevole, riconducibile sicuramente al fatto che la Difesa civica nella provincia di Bolzano gode di sempre maggiore notorietà.

La lieve diminuzione dei reclami registrata lo scorso anno si spiega anche con l'enorme aumento del numero delle consulenze richieste. In molti casi la Difesa civica, per la carenza di

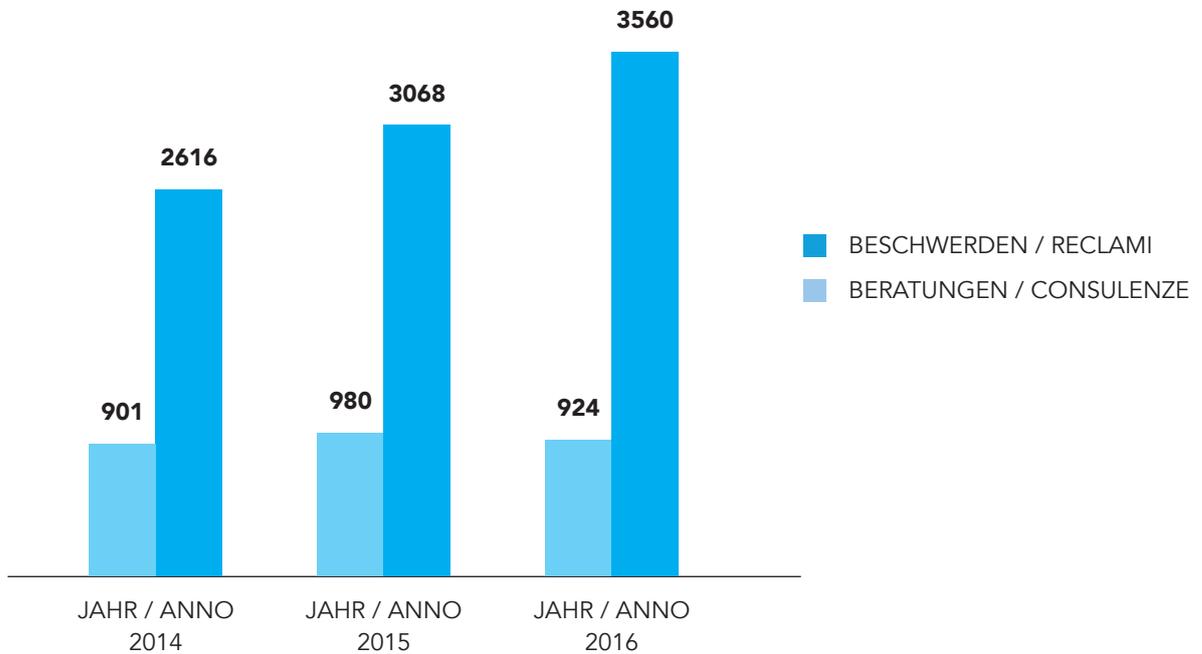


lengpass in der Volksanwaltschaft wurden Bürger nach der Beratung vermehrt dazu aufgefordert sich eigenverantwortlich für ihr Anliegen weiterhin einzusetzen und sich bei Schwierigkeiten wieder zu melden.

Im Jahr 2016 konnten zudem 894 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

organico assorbito dall'espletamento del carico di lavoro suppletivo, invita il cittadino cui ha fornito la consulenza a procedere in autonomia, assicurandogli sostegno dovesse trovarsi nuovamente in difficoltà.

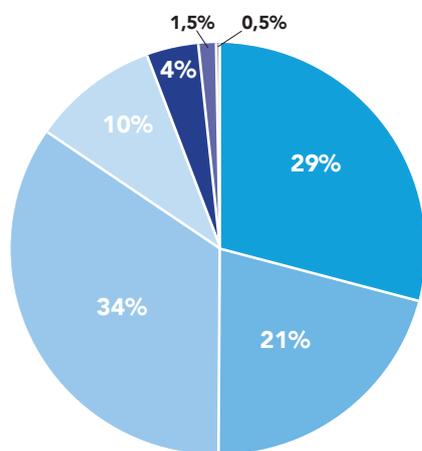
Nel 2016 sono stati inoltre definiti 894 reclami pendenti.



## 2.2. KONTAKTAUFNAHME

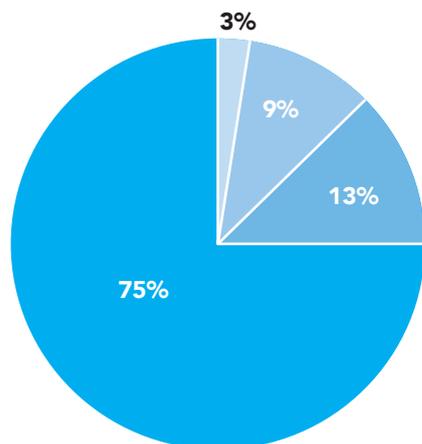
### Beschwerden

Knapp etwas mehr als 50 Prozent der effektiven Beschwerdeführer suchen den direkten Kontakt und sprechen persönlich in den Außensprechstunden oder im Büro vor und versuchen so auf direktem Weg der Volksanwältin ihr Problem zu schildern. 34 Prozent der Beschwerdeführer kontaktieren die Volksanwaltschaft mittels E-mail und nur ein kleinerer Teil von ca. 10 % sucht den Erstkontakt durch ein Telefongespräch.



### Beratungen

Bei den Beratungen verhält es sich umgekehrt und mehr als 75 Prozent der Beratungen erfolgen am Telefon. Nur 21,5 Prozent der Beratungen erfolgt in einem persönlichen Gespräch im Büro oder in der Aussensprechstunde.

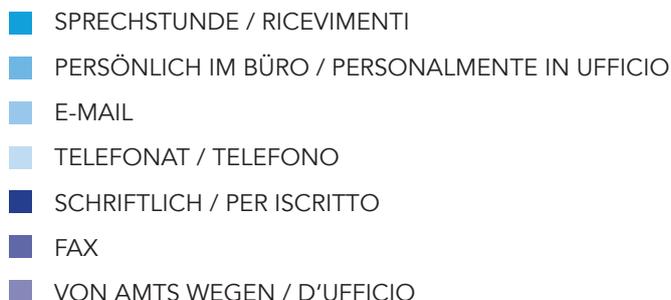


## 2.2. CONTATTI

### Reclami

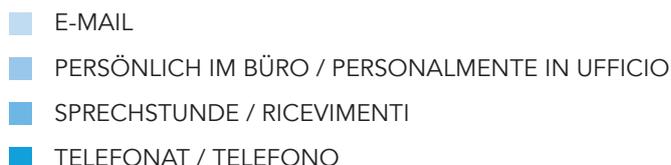
Poco più del 50 % dei ricorrenti effettivi cerca di avere un contatto diretto con la Difensora civica chiedendo un incontro personale durante i ricevimenti sul territorio o in ufficio per spiegare direttamente il proprio problema.

Il 34 % dei ricorrenti contatta la Difesa civica tramite e-mail e solo una minima parte (circa il 10 %) effettua il primo contatto telefonicamente.



### Consulenze

Per quanto riguarda le consulenze l'andamento è contrario: più del 75 % delle consulenze avviene telefonicamente, mentre solo il 21,5 % si svolge all'interno di un incontro personale in ufficio o durante un ricevimento sul territorio.



## 2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

### Beschwerden

Der größte Teil der 924 Beschwerden entfiel auch im Jahr 2016 auf die Gemeinden im Ausmaß von 39,9 Prozent, gefolgt von der Landesverwaltung mit 19,26 Prozent, den staatlichen Stellen in Südtirol mit 12,99 Prozent und dem Sanitätsbetrieb mit 12,34 Prozent. Diese 4 Körperschaften teilen sich den großen Anteil von 84 Prozent der Beschwerden.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Betriebe des Landes (Sanitätsbetrieb und Wohnbauinstitut) hinzu, dann entfallen insgesamt 35,71 Prozent der Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung, die dann nur knapp hinter den Beschwerden gegenüber den Südtiroler Gemeinden liegen.

Der verbleibende kleinere Teil von 16 Prozent an Beschwerden verteilt sich, ähnlich wie in den letzten Jahren, auf das Wohnbauinstitut mit 4,11 Prozent, die öffentlichen Konzessionsunternehmen mit 3,89 Prozent, die Bezirksgemeinschaften mit 3,79 Prozent, die anderen öffentlichen Verwaltungen, wie Schulen und Universität mit 2,71 Prozent und das Gericht mit 1,52 Prozent.

### Beratungen

Ähnlich verhält es sich mit den 3560 Beratungen im Jahr 2016. 35,84 Prozent der Beratungen betrafen die Gemeinden und weitere 16,57 Prozent die Landesverwaltung.

Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die verbleibenden Prozent gemäß folgender Tabelle auf:

## 2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

### Reclami

La maggior parte dei 924 reclami riguarda anche nel 2016 per il 39,9 % i Comuni, quindi per il 19,26 % l'amministrazione provinciale, per il 12,99 % gli uffici statali della provincia e da ultimo per il 12,34 % l'Azienda sanitaria, per un totale complessivo dell'84 % dei reclami presentati.

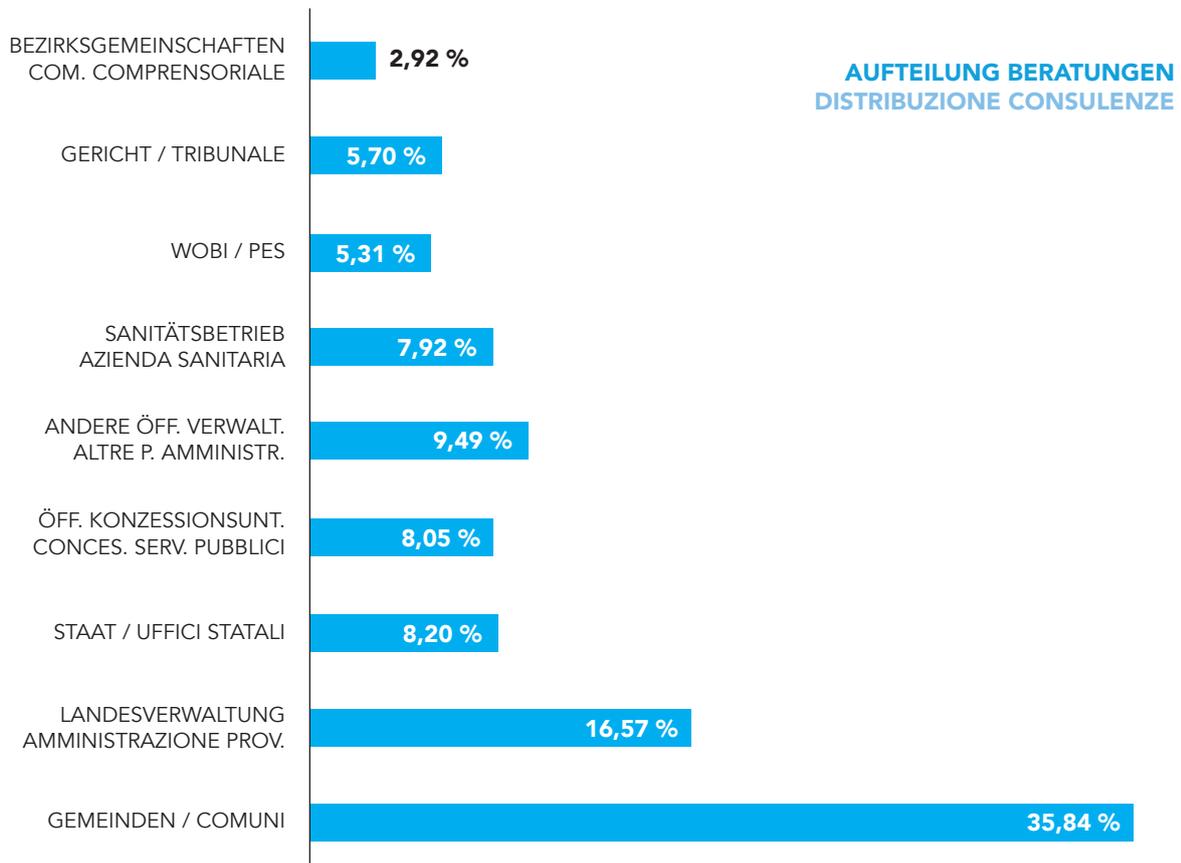
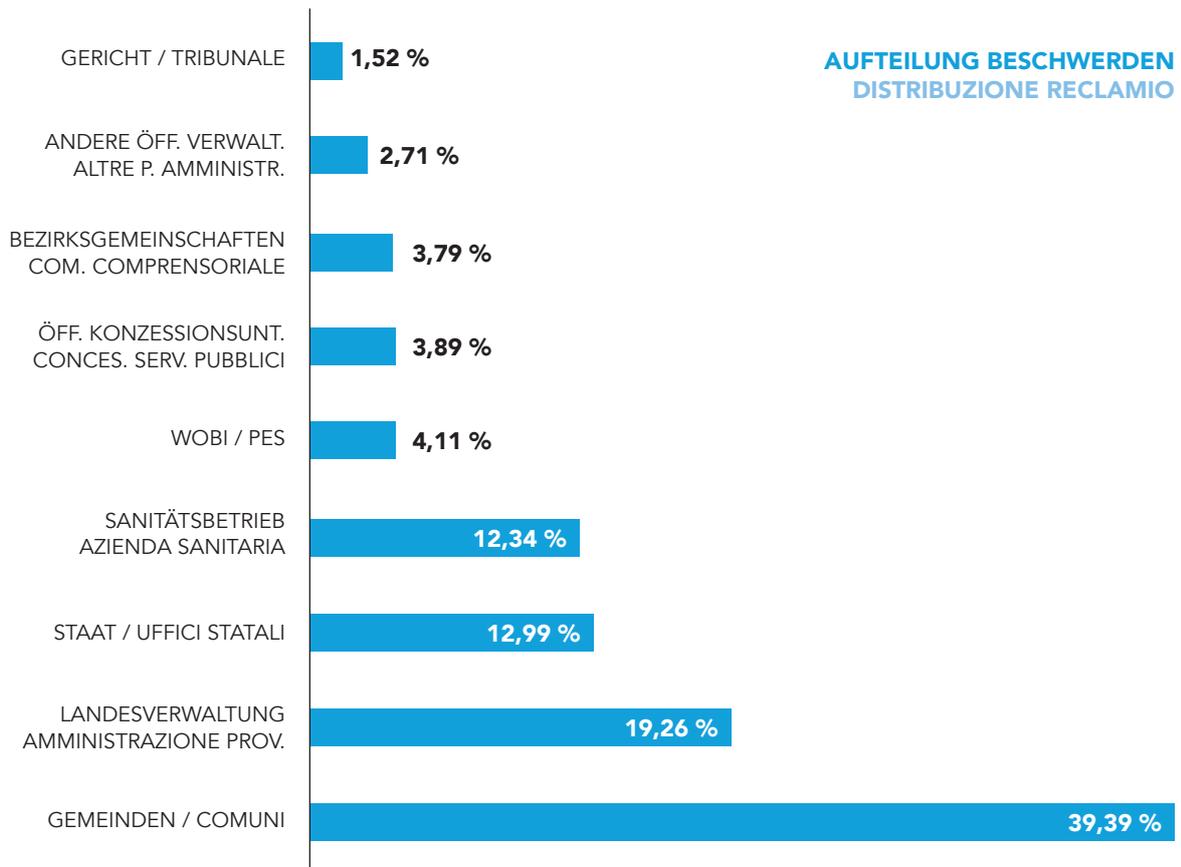
Se si considerano facenti parte dell'amministrazione provinciale in senso stretto anche le due grandi aziende della Provincia (l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'Edilizia sociale), la percentuale dei reclami che interessano l'amministrazione provinciale aumenta al 35,71 %, risultando solo leggermente inferiore a quella dei reclami relativi ai Comuni dell'Alto Adige.

La piccola percentuale residua pari al 16 % è distribuita come negli ultimi anni fra l'Istituto per l'Edilizia sociale (4,11 %), i concessionari di servizi di pubblico interesse (3,89 %), le Comunità comprensoriali (3,79 %), le altre pubbliche amministrazioni come ad esempio scuole e università (2,71 %) e il Tribunale (1,52 %).

### Consulenze

Analoga è la situazione per le 3560 consulenze effettuate nel 2016, delle quali il 35,84 % riguarda i Comuni e un altro 16,57 % l'amministrazione provinciale.

Le altre pubbliche amministrazioni si suddividono la percentuale rimanente come da tabella seguente:



**Aufteilung der Beschwerden auf die 116 Gemeinden in Südtirol**

Abtei / Badia	14
Ahrntal / Valle Aurina	2
Aldein / Aldino	1
Algund / Lagundo	2
Andrian / Andriano	1
Auer / Ora	2
Bozen / Bolzano	51
Brenner / Brennero	1
Brixen / Bressanone	11
Bruneck / Brunico	3
Burgstall / Postal	2
Corvara / Corvara in Badia	8
Deutschnofen / Nova Ponente	2
Enneberg / Marebbe	2
Eppan / Appiano	9
Feldthurns / Velturno	4
Gais / Gais	1
Graun i.V. / Curon Venosta	1
Gsies / Valle di Casies	4
Hafling / Avelengo	1
Innichen / San Candido	6
Jenesien / San Genesio	4
Kaltern / Caldaro	7
Karneid / Cornedo all'Isarco	3
Kastelbell-Tschars / Castelbello-Ciardes	1
Kastelruth / Castelrotto	5
Kiens / Chienes	4
Klausen / Chiusa	1
Lajen / Laion	3
Lana / Lana	6
Latsch / Laces	7
Laurein / Lauregno	1
Leifers / Laives	5
Lüsen / Luson	2
Mals / Malles	6
Marling / Marlengo	4
Martell / Martello	1
Meran / Merano	19
Mölten / Meltina	1
Mühlbach / Rio di Pusteria	5

**Distribuzione dei reclami tra i 116 Comuni dell'Alto Adige**

Mühlwald / Selva die Molini	1
Nals / Nalles	3
Naturns / Naturno	2
Natz-Schabs / Naz-Sciaves	2
Neumarkt / Egna	10
Niederdorf / Villabassa	2
Olang / Valdaora	1
Partschins / Parcines	3
Percha / Perca	2
Pfalzen / Falzes	1
Pfatten / Vadena	2
Pfitsch / Val di Vizze	5
Prags / Braies	1
Proveis / Provès	1
Rasen Antholz / Rasun Anterselva	3
Ratschings / Racines	1
Riffian / Rifiano	1
Ritten / Renon	8
Rodeneck / Rodegno	2
Salurn / Salorno	1
Sand in Taufers / Campo Tures	2
Sarntal / Sarentino	1
Schlanders / Silandro	7
Schluderns / Sluderno	3
Sexten / Sesto Pusteria	4
St. Christina in Gröden / Santa Cristina Valgardena	4
St. Leonhard i.P. / San Leonardo in Passiria	1
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	4
St. Martin in Thurn / San Martino in Badia	3
St. Pankraz / San Pancrazio	2
St. Ulrich in Gröden / Ortisei	1
Sterzing / Vipiteno	9
Stilfs / Stelvio	2
Terenten / Terento	2
Terlan / Terlano	3
Tiers / Tires	3
Tirol / Tirolo	2
Tisens / Tesimo	7
Toblach / Dobbiaco	2

Tramin / Termeno	2	Villnöss / Funes	1
Truden / Trodena	1	Vintl / Vandoies	3
Ulten / Ultimo	2	Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	3
Unsere liebe Frau im Walde – St. Felix /		Welsberg / Monguelfo	2
Senale-San Felice	6	Welschnofen / Nova Levante	6
Vahrn / Varna	5	Wolkenstein in Gröden /	
Villanders / Villandro	1	Selva di Val Gardena	2

### Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung

### Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale

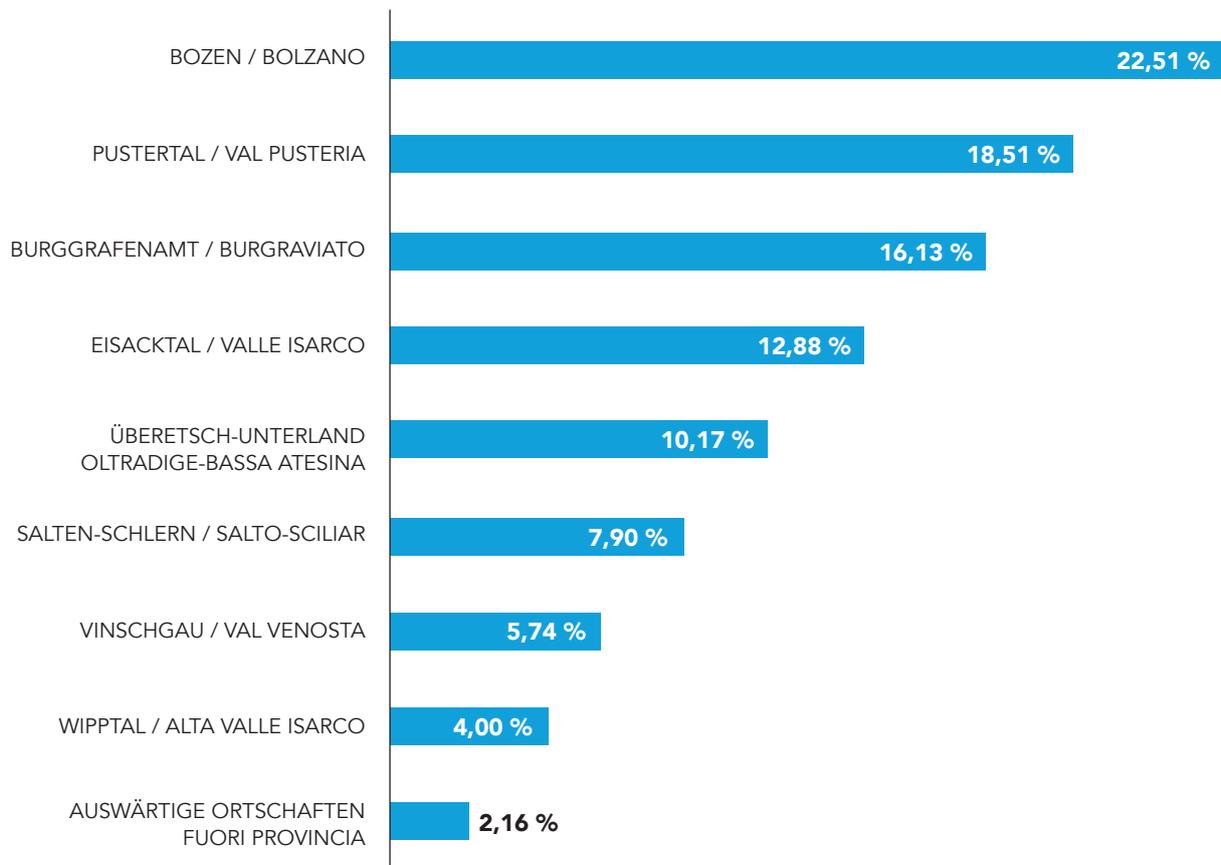
Generaldirektion / Direzione generale	2
Personal / Personale	13
Finanzen und Haushalt / Finanze e bilancio	6
Vermögensverwaltung / Amministrazione del patrimonio	9
Örtliche Körperschaften / Enti locali	1
Informationstechnik / Informatica e Digitalizzazione	1
Tiefbau / Infrastrutture	4
Strassendienst / Servizio strade	5
Denkmalpflege / Beni culturali	3
Deutsche Kultur / Cultura tedesca	2
Italienische Kultur / Cultura italiana	1
Deutsches Schulamt / Intendenza scolastica tedesca	6
Italienisches Schulamt / Intendenza scolastica italiana	1
Arbeit / Lavoro	8
Gesundheitswesen / Sanità	4
Sozialwesen / Politiche sociali	11
Wohnungsbau / Edilizia abitativa	20
Natur, Landschaft und Raumentwicklung / Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	4
Landesagentur für Umwelt / Agenzia provinciale per l'ambiente	7
Wasserschutzbauten / Opere idrauliche	4
Landwirtschaft / Agricoltura	3
Forstwirtschaft / Foreste	13
Handwerk, Industrie und Handel / Economia	1
Tourismus / Turismo	2
Mobilität / Mobilità	15
Europa-Angelegenheiten / Ripartizione Europa	3
Bildungsförderung, Universität und Forschung / Diritto allo studio, università e ricerca scientifica	9
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster / Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	6
Schulen und Hochschulen / Scuole e Università	14

## 2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU BESCHWERDEFÜHRERN

Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2016 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

## 2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

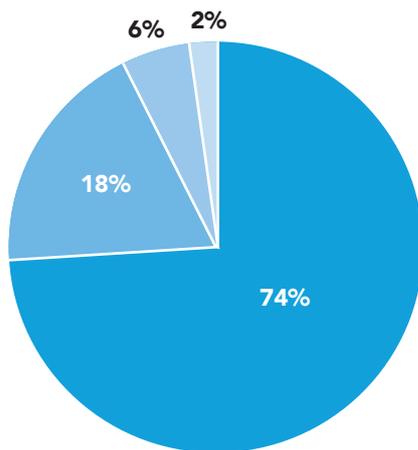
Per i reclami presentati nel 2016 è stato rilevato anche il dato relativo al comprensorio di appartenenza.



## 2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

Zu den verschiedenen Beschwerden im Jahr 2016 wurde auch die im Verfahren gewählte Sprache des Beschwerdeführers erhoben.

Aus dieser Erhebung geht hervor, dass 74 Prozent der Beschwerdeführer die deutsche Sprache wählten, 18 Prozent die italienische Sprache und 5,74 Prozent die ladinische Sprache verwendeten.



## 2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Per ciascun reclamo nell'anno 2016 è stata pure rilevata la lingua scelta per il procedimento.

Da questa rilevazione risulta che il 74 % dei reclami viene presentato in lingua tedesca, 18 % in lingua italiana e 5,74 % in lingua ladina.





### 3. BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

Die Zusammenarbeit der Volksanwaltschaft mit den Behörden funktionierte im abgelaufenen Jahr im Allgemeinen recht gut.

Grundsätzlich bemühen sich alle Entscheidungsträger fehlerfrei zu arbeiten. Wo gearbeitet wird, passieren jedoch gelegentlich Fehler. Oft beschwerten sich Betroffene nicht darüber, dass ein Fehler gemacht wurde, sondern über die Art und Weise, wie mit Fehlern umgegangen wird. Deshalb ist eine entsprechende Fehlerkultur wichtig. Eine gute Fehlerkultur bietet für die Behörde eine Chance zu lernen und schafft gleichzeitig neues Vertrauen bei den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern. Ebenso können sich Betroffene in der Regel auch mit für sie negativen Entscheidungen und Verfügungen der Behörden abfinden, wenn diese verständlich abgefasst und gut begründet sind.

Was die öffentliche Verwaltung allgemein betrifft, fehlt in einigen Behörden immer noch die nötige Transparenz und Offenheit gegenüber dem Bürger und der Bürgerin.

Dies lässt sich besonders im Hinblick auf die Einhaltung des Rechts auf Akteneinsicht be-

La collaborazione della Difesa civica con le istituzioni è stata lo scorso anno in generale molto buona.

In linea di massima tutti i soggetti con responsabilità decisionale s'impegnano a operare in modo corretto. Tuttavia può accadere che chi lavora commetta a volte degli errori. Spesso chi ne è vittima non si lamenta tanto dell'errore in sé, quanto del modo in cui lo sbaglio viene gestito. Per questo motivo è importante un'adeguata cultura dell'errore, che offra alle istituzioni l'opportunità di imparare, creando contemporaneamente le premesse per un rinnovato rapporto di fiducia con le cittadine e i cittadini che hanno subito un trattamento non corretto. Parimenti anche i cittadini destinatari di decisioni o provvedimenti sfavorevoli da parte della pubblica amministrazione sono normalmente più propensi ad accettarli se questi risultano formulati in modo comprensibile e sono ben motivati.

Per quanto riguarda la pubblica amministrazione in generale, alcune istituzioni non garantiscono ancora la necessaria trasparenza e apertura nei confronti delle cittadine e dei cittadini.

Ciò vale soprattutto in tema di osservanza del diritto di accesso agli atti, a partire dalle man-

merken. Es fängt schon mit den fehlenden Informationen an, die die Sachbearbeiter erteilen müssten. Oft werden die BürgerInnen nicht über das Recht auf Akteneinsicht informiert und in manchen Fällen wird die Ausübung dieses Rechtes regelrecht erschwert.

Wichtig für die Bürger war im Jahr 2016 die Reform und Abänderung des entsprechenden Landesgesetzes Nr. 17 vom 22. Oktober 1993, die einige bürgerfreundliche Abänderungen mit sich brachte.

Mit dieser Reform wurde die allgemeine Frist für ein Verwaltungsverfahren mit 30 Tagen festgelegt. Die Frist für die Aufsichtsbeschwerde wurde zugunsten der Beschwerdeführer auf 45 Tage verlängert. (Art. 9 Absatz 4)

Neu eingeführt wurde auch die Pflicht des entscheidenden Organs über die Beschwerde mit begründeter Maßnahme innerhalb von 120 Tagen zu entscheiden, was eine wesentliche Verbesserung der Situation des Bürgers bei Rekursstellung mit sich brachte. (Art. 9 Absatz 13)

Ebenso neu wurde im Landesgesetz die Pflicht der Behörde eingeführt den Betroffenen unverzüglich die Gründe mitzuteilen, die die Annahme seines Gesuches verhindern werden, sodass dieser innerhalb einer Frist von 30 Tagen noch vor einer definitiven Entscheidung weitere Einwände gegen die Ablehnung vorbringen kann. (neuer Art. 11 bis)

Nochmals verstärkt wird auch das Aktenzugangsrecht der Bürger. Im Art. 26 wird nämlich eine Überprüfungsfunktion des Volksanwaltes neu eingeführt.

Gegen die Entscheidung der Verwaltung betreffend das Recht auf Zugang oder bei Stillschweigen der Verwaltung kann der Bürger wie bereits bisher innerhalb einer Frist von 30 Tagen Rekurs beim Verwaltungsgericht einreichen. Innerhalb derselben Frist kann er nun

cate Informationen che gli addetti dovrebbero invece fornire. Spesso i cittadini non vengono informati sul loro diritto di accesso ai documenti, anzi in certi casi l'esercizio di tale diritto viene di fatto ostacolato.

La riforma della legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17, che disciplina tale materia ha costituito un intervento legislativo importante per il cittadino avendo introdotto alcune modifiche a suo favore.

Essa infatti ha fissato in 30 giorni il termine generale per la conclusione del procedimento amministrativo e ha aumentato a 45 i giorni utili per presentare ricorso gerarchico, operando in questo modo a favore dei ricorrenti (articolo 9, comma 4).

È stato inoltre introdotto per l'organo adito l'obbligo di decidere in merito al ricorso con provvedimento motivato entro 120 giorni dal giorno in cui questo è stato presentato, migliorando così in modo sostanziale la situazione del cittadino (articolo 9, comma 13).

La legge provinciale novellata prevede inoltre che l'autorità competente debba comunicare tempestivamente agli istanti i motivi che ostano all'accoglimento della domanda, dando loro modo di presentare entro il termine di 30 giorni antecedenti la determinazione definitiva eventuali ulteriori obiezioni al mancato accoglimento (nuovo articolo 11-bis).

Risulta rafforzato anche il diritto di accesso agli atti per il cittadino. In base all'articolo 26 infatti il Difensore civico ora può riesaminare le decisioni.

Contro le determinazioni amministrative concernenti il diritto di accesso o in assenza di riscontro da parte dell'amministrazione il cittadino può quindi, come già in precedenza, presentare ricorso all'autorità giudiziaria amministrativa entro 30 giorni e altresì chiedere entro

aber auch beim Volksanwalt die Überprüfung der Entscheidung beantragen. Der Volksanwalt äußert sich innerhalb von 30 Tagen ab Antragstellung. Verstreicht diese Frist ungenutzt, so gilt der Antrag als abgelehnt.

Erachtet der Volksanwalt hingegen, dass die Ablehnung oder die Verzögerung rechtswidrig ist, informiert er den Antragsteller und benachrichtigt die verantwortlichen Organisationseinheiten. Erlassen diese nicht innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Benachrichtigung des Volksanwaltes eine begründete Bestätigung der ablehnenden Maßnahme, ist der Zugang erlaubt.

Wurde der neue Antrag auf Zugang an den Volksanwalt gerichtet, ist die Frist für den Rekurs beim Verwaltungsgericht ausgesetzt und läuft erst wieder ab dem Tag, an dem der Antragsteller die Antwort auf seinen Antrag an den Volksanwalt erhalten hat oder an dem der Antrag an den Volksanwalt als abgelehnt gilt.

Ebenso wurde im März 2016 eine kleinere Reform des Wohnbauförderungsgesetzes Nr. 13 vom 17. Dezember 1998 genehmigt, welche einige Erleichterungen für die Bürger mit sich brachte.

Wichtige Punkte der Reform waren die Reduzierung der Sozialbindung von 20 auf 10 Jahre und die Entschärfung der sehr hohen Verwaltungsstrafen bei Zuwiderhandlung gegen die Sozialbindung.

Im folgenden Teil möchte ich nun auf einige Schwerpunkte eingehen und einige Beschwerdefälle beispielgebend für die Arbeit im Jahr 2016 erläutern. Anhand dieser Beispiele möchte ich auch verschiedene Anregungen an die öffentliche Verwaltung weitergeben.

lo stesso termine al Difensore civico il riesame delle determinazioni. Il Difensore civico si pronuncia entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza. Scaduto infruttuosamente tale termine, l'istanza si intende respinta.

Se invece il Difensore civico ritiene illegittimo il diniego o il differimento, ne informa il richiedente e lo comunica alla struttura organizzativa responsabile. Se, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Difensore civico, la struttura organizzativa responsabile non emana il provvedimento confermativo motivato di diniego, l'accesso è consentito.

Qualora il richiedente l'accesso si sia rivolto al Difensore civico, il termine per il ricorso all'autorità giudiziaria amministrativa è sospeso e decorre dalla data di ricevimento, da parte del richiedente, dell'esito della sua istanza al Difensore civico o dalla data in cui l'istanza al Difensore civico si intende respinta.

Anche la legge provinciale 17 dicembre 1998, n. 13 "Ordinamento dell'edilizia abitativa", è stata leggermente modificata nel marzo 2016, introducendo alcune facilitazioni per il cittadino.

Aspetti importanti della riforma riguardano la contrazione da 20 a 10 anni della durata del vincolo sociale e la mitigazione delle sanzioni amministrative in caso di contravvenzioni al vincolo sociale.

Nella parte seguente desidero toccare alcuni punti centrali e riportare alcuni reclami a titolo esemplificativo del lavoro svolto nel 2016, che mi offrono l'occasione anche di proporre una serie di suggerimenti alla pubblica amministrazione.

### 3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Südtiroler Gemeinden haben viele unterschiedliche Aufgaben, sodass die Bearbeitung der Beschwerden Rechtskenntnisse in den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen erfordert. Die meisten Beschwerden über die Arbeit der Gemeinden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Enteignungen und Erweiterungszonen und zu meldeamtlichen Angelegenheiten oder zu verschiedenen Gebühren waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei nun einige Beschwerdefälle beispielgebend für die vielfältige Arbeit in der Volksanwaltschaft:

#### **Gemeinde ignoriert Einwand einer Bürgerinitiative gegen einen Gemeinderatsbeschluss**

Eine Bürgerinitiative versuchte ihre Argumente gegen den Bau eines neuen Mobilfunkumsetzers in einem Einwand im Sinne des Art. 79 der Gemeindeordnung gegen einen Gemeinderatsbeschluss nochmals vorzubringen.

Gemäß eigener Verordnung derselben Gemeinde betreffend die Einsprüche gegen Beschlüsse müsste der Gemeindeausschuss über die eingereichten Einsprüche innerhalb von 30 Tagen ab Vorlage eine Entscheidung treffen.

Falls, wie im gegebenen Fall, ein Einspruch gegen einen Gemeinderatsbeschluss besteht, sieht dieselbe Verordnung vor, dass der Gemeindeausschuss innerhalb von 30 Tagen mittels Genehmigung einer Beschlussvorlage über die Annahme bzw. Ablehnung des Einspruchs entscheidet. Der Beschlussvorschlag wird dem Gemeinderat in der nächsten Sitzung zur Beschlussfassung unterbreitet.

Die Gemeinde ignorierte diese eigenen Bestimmungen vollkommen und wurde erst tätig, nachdem die Volksanwältin mehrere Male intervenierte und auf die Verordnung verwies.

### 3.1. COMUNI

I Comuni della Provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegata funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami relativi all'operato dei Comuni ha riguardato questioni urbanistiche, però nel 2016 sono stati presentati moltissimi reclami anche in materia di espropri, zone d'espansione, servizi anagrafici, imposte.

Di seguito si illustrano alcuni reclami a titolo esemplificativo della varietà del lavoro espletato dalla Difesa civica.

#### **Comune ignora opposizione a una deliberazione del Consiglio comunale presentata da un comitato cittadino**

Un comitato cittadino ha presentato un'opposizione ai sensi dell'articolo 79 dell'Ordinamento dei Comuni contro una deliberazione del Consiglio comunale per ribadire la propria contrarietà all'installazione di un nuovo ripetitore di telefonia mobile.

Il regolamento interno del Comune in questione in merito alle opposizioni contro gli atti deliberativi prevede per la Giunta comunale l'obbligo di pronunciarsi in merito entro 30 giorni dalla presentazione dell'opposizione.

Se, come in questo caso, si è in presenza di un'opposizione contro una deliberazione del Consiglio comunale, il regolamento interno stabilisce che la Giunta comunale è tenuta a decidere entro 30 giorni, approvando una proposta di deliberazione di accoglimento o di diniego dell'opposizione, da sottoporre alla deliberazione del Consiglio comunale nella seduta successiva. Il Comune ha totalmente ignorato quanto stabilito dal proprio regolamento interno, attivandosi soltanto dopo essere stato ripetutamente sollecitato in questo senso dalla

Bei der anschließenden Behandlung des Punktes im Gemeinderat wurde zudem abwertend über die Arbeit der Volksanwältin gesprochen, obwohl von Seiten der Volksanwaltschaft korrekterweise keine inhaltliche Bewertung der Sache abgegeben wurde, sondern nur auf das vom Gesetz und der Verordnung vorgesehene Verfahren verwiesen wurde. Dieses Recht wurde eingefordert, welches vom Gemeindegeschäftsführer ohnehin einzuhalten wäre.

**Kann es sein, dass ein Bürger bei einer Straßenerweiterung bzw. dem Bau eines Gehsteiges keine Entschädigung für den enteigneten Grund erhält?**

Im gegebenen Beschwerdefall kam ein Bürger zur Volksanwaltschaft, da er, nachdem der Gehsteig als Erweiterung der Straße gebaut worden war, er seine vorab angekündigte Entschädigung nicht ausbezahlt erhalten hatte.

Die öffentliche Verwaltung verwies auf einen Teilungsplan betreffend die Eintragung des Straßenkörpers, aus dem hervorging, dass die nun benötigten Flächen bereits öffentliches Eigentum seien.

Der Einwand der Volksanwaltschaft, dass der Bürger sein Eigentum seit Jahrzehnten umzäunt hat und er das Grundstück mit einem Kaufvertrag erworben hatte und es ihm seit mehr als 50 Jahren zur Verfügung steht, wurde von der Gemeindeverwaltung mit dem Argument zurückverwiesen, dass öffentliches Gut nicht ersitzbar sei und somit auch der Besitz über einen langen Zeitraum durch Private nicht zu berücksichtigen ist.

Nachdem schließlich die Volksanwältin einwandte, dass es sich im gegebenen Fall um eine Rechtsunsicherheit hinsichtlich der Grenze der beiden Grundstücke handeln muss, und diese gemäß Art. 950 des ital. Zivilgesetzbuchs

Difensora civica auch mit spezifischen Verweisen auf das entsprechende Regelwerk.

Nel corso della trattazione in Consiglio comunale inoltre sono stati espressi commenti denigratori nei confronti dell'operato della Difensora civica, sebbene quest'ultima – come peraltro è giusto che sia – non abbia mai formulato alcuna valutazione di merito rispetto alla questione, ma si sia limitata a richiamare il procedimento previsto dalla legge e dal regolamento interno e a richiederne l'applicazione, cosa che il segretario comunale sarebbe tenuto a fare senza alcuna obiezione.

**È possibile che un cittadino non riceva un indennizzo per l'esproprio di un terreno di sua proprietà utilizzato per l'ampliamento di una strada o per la realizzazione di un marciapiede?**

A questo riguardo si riporta il caso di un cittadino che si è rivolto alla Difesa civica perché, una volta conclusi i lavori di realizzazione del marciapiede ad ampliamento della strada, si è visto negare l'indennizzo preannunciato.

La pubblica amministrazione faceva infatti riferimento a un piano di frazionamento relativo all'iscrizione del corpo stradale da cui emergeva che le superfici utilizzate per i lavori erano già di proprietà pubblica.

Il rilievo mosso dalla Difesa civica che il cittadino avesse recintato il terreno già decine di anni fa e che ne disponesse da più di 50 anni sulla base di un regolare contratto di compravendita è stato rigettato dall'amministrazione comunale con l'argomentazione che un bene pubblico non è soggetto a usucapione e che di conseguenza diventava trascurabile la circostanza che il bene fosse rimasto per lungo tempo in possesso di privati.

Quando infine la Difensora civica ha obiettato che per il caso in questione non vi era certezza giuridica in ordine al confine tra i due fondi, per la cui determinazione è ammesso ogni mezzo di prova ai sensi dell'articolo 950 del Codice ci-

ches durch jedes Beweismittel belegt werden kann, wobei die in den Katasterplänen eingetragenen Grenzen zweitrangig sind, lenkte die Verwaltung ein und es wurde eine einvernehmliche Lösung mit dem Eigentümer gesucht und gefunden.

### **Die Akteneinsicht in das geplante Bauverhalten des Nachbarn wird vom Bauamt der Gemeinde verweigert und verzögert**

Einer Bürgerin, die sich an die Gemeinde wandte, um in das Bauprojekt ihres Nachbarn Einsicht zu nehmen und um sich im Vorfeld vor möglichen Verletzungen ihrer Rechte zu schützen, wurde dieser Zugang mit der mündlichen Begründung, dass dies in dieser Gemeinde noch nie möglich war und, dass sie hierfür keinen Rechtsanspruch hätte, verweigert.

Die Bürgerin wandte sich daraufhin an die Volksanwaltschaft, die sofort tätig wurde und die Gemeinde darauf hinwies, dass die Bürgerin sowohl aufgrund des Art. 24 des Landesgesetzes Nr. 17/93, als auch aufgrund des Art. 105 des Urbanistikgesetzes, als auch im Sinne des Art. 74 des Einheitstextes der Gemeindeordnung ein anerkanntes rechtlich geschütztes Interesse hat und somit die Akteneinsicht zu gewähren ist.

Nachdem nun der Antrag um Akteneinsicht auch schriftlich gestellt wurde, erhielt die Bürgerin ein Schreiben, dass dem Antrag stattgegeben wird, dass es jedoch erst nach Ablauf von 30 Tagen möglich sein wird in die Akten einzusehen, nachdem die Baukonzession ausgestellt ist.

Und genau dies sollte ja durch die Akteneinsicht verhindert werden. Durch dieses Instrument sollte es dem Bürger möglich sein, noch bevor das Verwaltungsverfahren abgeschlossen ist Einwände vorzubringen, die dann während des Verfahrens ihre Berücksichtigung finden können, ohne dass der Bürger den gerichtlichen Weg einschlagen muss.

vile, e venendo quindi meno la supremazia dei confini delineati dalle mappe catastali, l'amministrazione comunale ha fatto marcia indietro e si è potuto così addivenire a una soluzione condivisa con il proprietario.

### **Ufficio tecnico comunale nega e ritarda l'accesso agli atti relativi al progetto edilizio del vicino**

Una cittadina che si era rivolta al Comune con la richiesta di prendere visione del progetto edilizio del suo vicino per potersi eventualmente tutelare in tempo da possibili lesioni dei propri diritti, si è vista negare dal Comune l'accesso al documento con la motivazione verbale che in quel Comune tale procedura non era ancora prevista e che lei oltretutto non ne aveva diritto. La signora ha interpellato quindi la Difesa civica, che si è attivata immediatamente segnalando al Comune che in virtù dell'articolo 24 della legge provinciale n. 17/1993, dell'articolo 105 della legge urbanistica e dell'articolo 74 del Testo unico sull'ordinamento dei comuni la cittadina era titolare di un interesse giuridicamente protetto e che quindi alla richiedente doveva essere concesso l'accesso agli atti.

La cittadina dopo aver formalizzato la richiesta di accesso ai documenti anche per iscritto, ha ricevuto una nota di accoglimento della domanda in cui tuttavia si specificava che avrebbe potuto accedere agli atti solo dopo 30 giorni dal rilascio della concessione edilizia.

Ma è proprio questo che si dovrebbe poter evitare con il diritto di accesso agli atti. Tale istituto infatti dovrebbe consentire al cittadino di trasmettere le proprie obiezioni prima della conclusione del procedimento amministrativo, affinché queste possano essere esaminate già durante il procedimento, evitando così il ricorso alle vie legali.

Dieses Beispiel ist ein sehr abschreckendes Beispiel dafür, wie mit den Rechten der Bürger in manchen Gemeinden umgegangen wird und die Entscheidungsbefugnis missbraucht wird.

### **Baukonzession wird von der Gemeinde trotz negativen Gutachtens des Landes ausgestellt**

Eine Bürgerin wandte sich wegen vermuteter Rechtsmängel beim Bauvorhaben des Nachbarn an das Aufsichtsamt der Gemeinden und an die Volksanwaltschaft.

Nachdem die Gemeinde dann auch selbst die Rechtsfragen klären wollte, wandte sich die Gemeinde zur Klärung der aufgeworfenen Fragen direkt an das Verwaltungsamt für Landschaft und Raumentwicklung der Landesverwaltung.

Im anschließenden Gutachten des Landesamtes wurde der Gemeinde angeraten, das Bauprojekt aus unterschiedlichen rechtlichen Überlegungen nicht zu genehmigen.

Bei der anschließenden Genehmigung des Projekts durch die Gemeinde wurde dieses Gutachten jedoch nicht berücksichtigt, was überaus großes Unverständnis bei den betroffenen Nachbarn auslöste und sie sich darin bestätigt sahen, Rekurs gegen die Baukonzession bei der Landesregierung einzulegen.

Aus diesen beiden oben erwähnten Beispielen ist es sehr gut ersichtlich, wie wichtig der **Art. 105 des Landesraumordnungsgesetzes betreffend die Rekursmöglichkeit an die Landesregierung** gegen Genehmigungen oder die Durchführung von Arbeiten ist, die im Widerspruch zu Bestimmungen des Gesetzes stehen.

Die Landesregierung entscheidet über die Rekurse innerhalb von 90 Tagen ab Erhalt des Einspruches, nach Einholen eines Gutachtens der Landesraumordnungskommission, nötigenfalls auch mit der Annullierung der Baukonzession. Diese Möglichkeit des Einspruches stellt für viele Bürger die einzige Möglichkeit dar, ihre

Il caso illustrato è un esempio assai deplorabile dell'approccio di alcuni Comuni in ordine ai diritti del cittadino e dell'abuso del potere decisionale.

### **Comune rilascia concessione edilizia nonostante il parere negativo della Provincia**

Una cittadina, temendo che il progetto edilizio del vicino fosse affetto da vizi di legittimità, ha interpellato l'Ufficio vigilanza per i Comuni e la Difesa civica.

Il Comune, volendo esso stesso chiarire gli aspetti giuridici della questione, si è rivolto con questo fine direttamente all'Ufficio amministrativo del Paesaggio e sviluppo del territorio della Provincia di Bolzano.

Nel parere redatto dall'ufficio provinciale interpellato si consigliava il Comune, sulla scorta di varie considerazioni di carattere giuridico, di desistere dall'approvare il progetto edilizio in questione.

Il Comune invece, disattendendo l'indicazione contenuta nel parere citato, ha approvato il progetto, provocando grande sconcerto fra i vicini coinvolti nella questione, che si sono visti costretti a presentare ricorso alla Giunta provinciale avverso la concessione edilizia.

I due esempi sopra citati dimostrano in modo molto chiaro l'importanza dell'**articolo 105 della legge urbanistica provinciale in ordine alla possibilità di ricorrere presso la Giunta provinciale** contro le autorizzazioni o l'esecuzione di lavori in contrasto con le disposizioni di legge in materia.

La Giunta provinciale provvede al riguardo entro 90 giorni dalla presentazione del ricorso, sentito il parere della commissione urbanistica provinciale, se necessario anche con l'annullamento della concessione.

L'istituto del ricorso costituisce per molti cittadini l'unico strumento che consente loro di

rechtliche Position darzulegen und nochmals von einer unabhängigen übergeordneten Stelle überprüfen zu lassen, ohne dass der teure und langwierige Gerichtsweg begangen wird.

**Eine mögliche Abschaffung dieser Rekursmöglichkeit in einem neuen Raumordnungsgesetz ist sehr bedenklich, denn sie würde die Bürgerrechte beträchtlich einschränken und die Gemeinden jeglicher Kontrolle durch das Land bei der Umsetzung des Gesetzes entziehen.**

**Nachbarin verhindert durch ständige Eingaben bei der Gemeinde die Renovierung und energetische Sanierung einer Hälfte eines Doppelhauses über Jahre**

Diese Beschwerde ist beispielgebend dafür, dass nicht immer die Verwaltung für Verzögerungen und Auflagen zur Verantwortung gezogen werden kann, sondern dass in einigen Fällen auch Nachbarn versuchen, durch immer neue und unterschiedliche Einwände, die Projektierung und die Ausführung der Arbeiten zu verzögern, zu erschweren, als auch direkt zu verhindern.

So erging es einem Bauherrn, der immer wieder von neuem von der Verwaltung angehalten wurde, Varianteprojekte einzureichen, da der Nachbar immer wieder neue Argumente vorbrachte, die ein Weiterbauen verhinderten. Diese Einwände wurden vom Bauherren als reine Schikane empfunden.

Nur mit tatkräftiger Unterstützung der Volksanwaltschaft gelang es nach mehreren Interventionen, dass der Bauherr seinen Bau abschließen konnte und seine Bewohnbarkeitserklärung erhielt.

**Inwiefern bindet mich die unendliche Konventionierung meiner Wohnung im Sinne des Art. 79 des Landesraumordnungsgesetzes mit meiner Wohnung und warum sind auch meine Nachkommen davon betroffen?**

illustrare la loro posizione giuridica e di sottoporla al vaglio di un organo sovraordinato indipendente, evitando quindi di intraprendere la onerosa e annosa via legale.

**L'eventuale rimozione, a opera di una nuova legge urbanistica, della possibilità di presentare ricorso sarebbe molto preoccupante poiché ne deriverebbero una significativa compressione dei diritti del cittadino nonché la sottrazione dei Comuni nella fase di attuazione della legge a qualsiasi tipo di controllo da parte della Provincia.**

**Vicina ostacola per anni con continue interpellanze al Comune la ristrutturazione e la riqualificazione energetica della seconda metà di una casa bifamiliare**

Il reclamo in questione è emblematico di come ritardi e oneri non sempre siano imputabili alla responsabilità della pubblica amministrazione e in alcuni casi siano piuttosto i vicini che cercano di ritardare, ostacolare se non addirittura impedire con continue nuove e diversificate azioni oppostive la progettazione e realizzazione dei lavori.

Cito ad esempio il caso di un cittadino intenzionato a realizzare dei lavori sulla propria casa, che si è visto ripetutamente costretto dall'amministrazione a presentare nuove varianti al progetto poiché il suo vicino continuava a sollevare sempre nuove contestazioni che impedivano il proseguimento dei lavori e che il cittadino percepiva come vere e proprie vessazioni. Solo con il fattivo sostegno della Difesa civica, intervenuta più volte nel caso, il cittadino ha potuto portare a termine i lavori e ottenere la dichiarazione di abitabilità.

**In quale misura sono vincolato dal convenzionamento di durata illimitata della mia abitazione previsto dall'articolo 79 della legge urbanistica provinciale? Perché esso riguarda anche i miei eredi?**

Diese Fragen stellen sich die Bürger immer wieder und versuchen, den Art. 79 des Urbanistikgesetzes zu verstehen, der besagt, dass konventionierte Wohnungen von Personen für den ständigen eigenen Wohnbedarf besetzt werden müssen, die zum Zeitpunkt der Ausstellung der Baukonzession in einer Gemeinde Südtirols den meldeamtlichen Wohnsitz hatten **und die selbst beziehungsweise deren Familienmitglieder nicht Eigentümer einer dem Bedarf der Familie angemessenen Wohnung sind, die vom Arbeitsplatz oder Wohnsitz aus leicht zu erreichen ist**, oder nicht an einer solchen Wohnung das Fruchtgenuss- oder Wohnrecht haben.

Immer wieder weisen die Bürger die Volksanwaltschaft darauf hin, dass die Einhaltung dieser Bestimmung für zukünftige Generationen, aber auch für sie selbst ohne jegliches zeitliches Limit in keinsten Weise zu rechtfertigen ist, da ja immer die Möglichkeit besteht, durch Erbschaft das Eigentum einer weiteren Wohnung zu erhalten. Und was dann? Der Betroffene müsste nun entweder auf die Erbschaft verzichten oder diese so schnell als nur möglich veräußern, um der monatlichen Geldbuße wegen unrechtmäßiger Besetzung der eigenen Wohnung zu entgehen.

Nicht vereinbar ist diese Bestimmung der zeitlosen Vinkulierung mit dem verfassungsrechtlichen Schutz des Eigentums, aber auch mit den internationalen Verträgen, wie jene der europäischen Menschenrechtskonvention.

Sie müsste deshalb umgehend neu überdacht und wieder zeitlich befristet werden, sodass es für die betroffenen Bürger auch möglich sein sollte diese Verpflichtungen einzuhalten bzw. ihr gerecht zu werden.

Queste sono le domande ricorrenti dei cittadini che cercano di capire l'enunciato dell'articolo 79 il quale così recita: "Abitazioni convenzionate devono essere occupate per il soddisfacimento del fabbisogno abitativo primario da parte di persone aventi, al momento del rilascio della concessione edilizia, la residenza anagrafica in un comune della provincia **e che non siano o i cui componenti il nucleo familiare non siano proprietari di un'abitazione adeguata al fabbisogno della famiglia in località facilmente raggiungibile dal posto di lavoro o di residenza** ovvero non siano titolari del diritto di usufrutto o di abitazione su una tale abitazione".

Spesso i cittadini che interpellano la Difesa civica fanno presente che per le generazioni future, ma anche per loro stessi, non si giustifica in alcun modo l'obbligo di attenersi a una disposizione che non prevede alcun limite temporale del convenzionamento, giacché può sempre accadere che una persona diventi proprietaria di un altro alloggio grazie a un lascito. In questo caso, cosa succederebbe? La persona che si trovasse in tale situazione dovrebbe o rinunciare all'eredità o cercare di venderla al più presto per sottrarsi al pagamento della sanzione pecuniaria che scatterebbe per l'occupazione illegittima della sua stessa abitazione.

La disposizione relativa al vincolo illimitato non è compatibile non solo con il principio di tutela della proprietà sancito dalla costituzione, ma altresì con i trattati internazionali, quali la Convenzione europea dei diritti dell'uomo.

Essa dovrebbe perciò essere ripensata in tempi brevi, introducendo un vincolo a scadenza definita cui i cittadini interessati possano ragionevolmente attenersi.

**Welches Gesetz hat nun Vorrang? Das Meldeamtsgesetz Nr. 1228 vom 24.12.1954 mit dem Recht auf Eintragung ins Meldeamtregister oder das neue Gesetz Nr. 80 vom 23.05.2014 betreffend Maßnahmen gegen das unrechtmäßige Bewohnen von Immobilien?**

Seit der Einführung des Gesetzes Nr. 80/2014 mehren sich in der Volksanwaltschaft die Beschwerden in Zusammenhang mit der Arbeit der Meldeämter. Es herrscht große Unsicherheit bezüglich der Anwendung des Art. 1 des Meldeamtsgesetzes welcher besagt, dass in das Meldamtregister der Gemeinden alle jene Personen einzutragen sind, die keinen festen Wohnsitz haben, sich jedoch ständig im Gemeindegebiet aufhalten und des Art. 5 des neuen Gesetzes 80/14 welcher besagt, dass sollten Immobilien unrechtmäßig bewohnt werden, dort weder der Wohnsitz angemeldet noch der Anschluss der Immobilie an die öffentlichen Versorgungsnetze beantragt werden kann. Dokumente, die unter Missachtung dieses Verbots erstellt werden, sind rechtlich in jeder Hinsicht als nichtig zu betrachten.

Viele Meldeämter möchten auf Nummer sicher gehen und akzeptieren hinsichtlich des Rechtstitels zur Besetzung einer Wohnung keinerlei Ersatzerklärung, vielmehr wird auf den registrierten Mietvertrag sowie auf das schriftliche Einverständnis des Eigentümers bestanden.

Im Jahr 2016 gab es beispielgebend eine Beschwerde, die nur mit sehr viel Einsatz und Geduld abgeschlossen werden konnte.

Eine Frau, die der Volksgruppe der Sinti angehört, war vor einigen Jahren aufgrund ihrer Heirat von Oberitalien nach Südtirol gezogen und erhielt trotz unzähliger Vorsprachen in der Gemeindeverwaltung keinen Wohnsitz. Die Gemeinde weigerte sich den Wohnsitz an der angegebenen Adresse einzutragen, da sie in einem Camper auf öffentlichem Grund wohnte

**Quale legge va applicata in via prioritaria? La legge 24 dicembre 1954, n. 1228 "Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente", con il diritto alla registrazione anagrafica, o la nuova legge 23 maggio 2014, n. 80, con le misure contro l'occupazione abusiva di immobili?**

Con la legge n. 80/2014 sono aumentati i reclami presentati alla Difesa civica relativamente all'operato degli uffici anagrafe. Regna grande incertezza in ordine all'applicazione dell'articolo 1 della legge "Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente", che prevede che nell'anagrafe del Comune sono registrate le posizioni relative a tutte le persone senza fissa dimora che hanno stabilito nel Comune il proprio domicilio, nonché dell'articolo 5 della nuova legge n. 80/2014, in base al quale chiunque occupa senza titolo un immobile non può chiedere la residenza né l'allacciamento a pubblici servizi in relazione all'immobile medesimo e gli atti emessi in violazione di tale divieto sono nulli a tutti gli effetti di legge.

Molti uffici anagrafe preferiscono andare sul sicuro e non accettano alcuna dichiarazione sostitutiva quale titolo per l'occupazione dell'alloggio, esigendo invece il contratto di affitto registrato e il consenso scritto del proprietario.

A questo proposito si riporta a titolo esemplificativo un reclamo presentato nel 2016 che è stato possibile risolvere solo con notevole impegno e una buona dose di pazienza.

Una signora di etnia sinti, approdata alcuni anni fa in Alto Adige da un'altra regione dell'Italia settentrionale in seguito al suo matrimonio, non riusciva a ottenere la residenza in un Comune della provincia nonostante innumerevoli richieste e incontri con l'amministrazione comunale. Il Comune si rifiutava di registrarne la

und dort nur geduldet war. Es fehlte ihr zur Eintragung in das Meldeamtsregister der Rechtstitel für die rechtmäßige Besetzung, den sie nicht vorlegen konnte.

Die Volksanwaltschaft hat daraufhin die Gemeinde darauf aufmerksam gemacht, dass es sich hier aus verschiedenen Gründen um einen Sonderfall handelt. Zum einen ist es in diesem Fall im Interesse der Gemeinde, dass der Camper auf öffentlichem Grund geduldet wird, zum anderen bestehen auch keine hygienischen Missstände, aufgrund welcher die Familie weggeschickt werden müsste. Die Frau lebt dort in stabilen Verhältnissen und auch die Stadtpolizei führt regelmäßige Kontrollen vor Ort durch.

Der Vorschlag der Volksanwältin war es, der Frau an einer fiktiven Adresse, so wie es bei allen Obdachlosen, die sich im Gemeindegebiet aufhalten, der Fall ist, den Wohnsitz einzutragen und ein Domizil als Postadresse anzugeben.

Dieser Lösungsvorschlag wurde wiederholt von der Gemeindeverwaltung abgelehnt und wurde letztendlich nur durch die Intervention des Regierungskommissariates umgesetzt.

**Einem Bürger wird aufgrund eines Formfehlers nicht die Möglichkeit gegeben seine Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung abzugeben.**

Ein seit vielen Jahren in Italien ansässiger albanischer Staatsbürger, der im Jahr 2015 nach Bozen gezogen war, wandte sich an die Volksanwaltschaft, da ihm die Gemeinde Bozen das Schreiben betreffend die Aufforderung zur Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung nicht übermitteln wollte. Die Gemeinde erklärte ihm, dass er kein Anrecht auf die Abgabe der besagten Erklärung hätte, da der Bürger, so wie in den Durchführungsbestimmungen zum Autonomiestatut (Art. 20 ter des D.P.R. Nr. 752 vom 26.7.1976) vorgesehen zwar eine unbegrenzte Aufenthaltsgenehmigung besitze, diese jedoch

residenza all'indirizzo da lei indicato poiché abitava in un camper posto su suolo pubblico e la sua presenza era appena tollerata. La signora non poteva essere iscritta all'anagrafe perché non in possesso di titolo per occupare legittimamente l'alloggio.

La Difesa civica ha fatto presente al Comune che il caso costituiva per diverse ragioni una fattispecie particolare, argomentando in primo luogo che era interesse del Comune che lo stazionamento del camper su terreno pubblico fosse tollerato e in secondo luogo che non sussistevano condizioni igienico-sanitarie tali da giustificare lo sgombero della famiglia. La signora abitava stabilmente lì, e anche la stessa polizia municipale effettuava regolari controlli.

La Difensora civica ha quindi proposto di registrare la residenza della signora a un indirizzo fittizio, come si fa per tutti i senzatetto, indicando un domicilio come indirizzo postale.

Tale proposta, rigettata più volte dall'amministrazione comunale, ha trovato attuazione solo dopo l'intervento del Commissariato del Governo.

**Per un errore formale un cittadino si vede negata la possibilità di presentare la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico**

Un cittadino albanese residente da parecchi anni in Italia e trasferito nel 2015 a Bolzano ha interpellato la Difesa civica lamentando il fatto che il Comune di Bolzano si era rifiutato di trasmettergli la richiesta di presentazione della dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico con la motivazione che non aveva il diritto di produrre la dichiarazione in questione in quanto il permesso di soggiorno illimitato in suo possesso previsto dalle norme di attuazione dello statuto di autonomia (articolo 20-ter D.P.R. 26.07.1976, n. 752) riportava l'abbreviazione CE anziché UE, come invece richiesto dalla normativa in materia.

mit dem Kürzel CE und nicht mit dem Kürzel UE, so wie in den Bestimmungen vorgesehen, versehen sei.

Der Einwand, dass sich beide Bezeichnungen auf die Europäische Union beziehen, und dass das Kürzel CE (Comunità Europea) aufgrund des Maastrichter Abkommens mit UE (Unione Europea) ersetzt wurde, ließ das Meldeamt nicht gelten. Auch eine informelle Bestätigung der Quästur in diesem Sinne war nicht ausreichend. Um sich abzusichern, forderte die Gemeinde ein Rechtsgutachten des Landesgerichtes. Erst nachdem die Präsidentin des Landesgerichtes in einem offiziellen Schreiben die Gleichwertigkeit der Bezeichnungen bestätigte, wurde dem Bürger das Schreiben betreffend die Aufforderung zur Abgabe der Sprachgruppenzugehörigkeitserklärung von der Gemeinde übermittelt.

### **Gibt es keine Gelder mehr für die Schneeräumung des ländlichen Straßennetzes?**

Im abgelaufenen Jahr gab es vermehrt Klagen von Seiten der Bürgerinnen und Bürger, dass in den Gemeinden die Schneeräumung nicht mehr so sorgfältig wie in den vorhergehenden Jahren durchgeführt wurde.

Nach Überprüfungen konnte festgestellt werden, dass sich das System der Gemeindenfinanzierung grundlegend geändert hatte und der Beitrag für die Instandhaltung des ländlichen Straßennetzes nicht mehr von der Landesverwaltung direkt ausbezahlt wurde.

Mit dem neuen System der Gemeindenfinanzierung erhält nun jede Gemeinde einen Pauschalbetrag für die Instandhaltung des ländlichen Straßennetzes, mit welchem sie alle unterschiedlichen Tätigkeiten finanzieren kann. Eine Kontrolle des Landesamtes, wie es zuvor möglich war, ist nun leider nicht mehr vorgesehen und die Bürger müssen sich nun direkt vor Ort bei der Gemeinde über die mangelhaft ausgeführte Instandhaltung des ländlichen Straßennetzes beschweren.

L'ufficio anagrafe ha respinto l'argomentazione della Difesa civica che entrambe le diciture si riferiscono all'Unione europea e che con il Trattato di Maastrich l'abbreviazione CE (Comunità europea) è stata sostituita con l'abbreviazione UE (Unione europea), né è stata sufficiente la conferma informale a questo riguardo fornita dalla questura. L'amministrazione comunale ha ritenuto opportuno cautelarsi richiedendo al Tribunale un parere giuridico in merito alla questione. Solo dopo che la Presidente del Tribunale ha confermato con una nota ufficiale l'equivalenza delle due diciture, si è provveduto a trasmettere all'interessato la richiesta di presentazione della dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico.

### **Non ci sono più fondi per lo sgombero della neve della rete viaria rurale?**

Lo scorso anno ci sono state frequenti lamentele da parte dei cittadini in merito al fatto che rispetto agli anni precedenti lo sgombero della neve nei vari Comuni veniva effettuato con minor accuratezza.

Approfondimenti in merito hanno fatto emergere che il sistema di finanziamento dei Comuni era stato profondamente modificato e che il contributo per la manutenzione della rete viaria rurale non veniva più erogato direttamente dall'amministrazione provinciale.

Il nuovo sistema di finanziamento ai Comuni prevede l'assegnazione a ogni amministrazione comunale di un importo forfettario per la manutenzione della rete viaria rurale con cui finanziare tutte le varie attività. Ora purtroppo, a differenza di prima, non è più previsto un controllo da parte dell'Ufficio provinciale e il cittadino quindi si vede costretto a segnalare personalmente al Comune eventuali manchevolezze nel servizio di manutenzione della rete viaria rurale.

**Wie lange hat eine Gemeinde Zeit, die Erschließung einer Erweiterungszone abzurechnen und Beträge von den Bürgern in der Zone einzufordern?**

Es gibt in Südtirol eine Reihe von Gemeinden, die mit sehr großer Verspätung die Ausgaben für die Infrastrukturen der Erweiterungszone abrechnen und bei den neuen Bewohnern der Zone einfordern.

Immer wieder wenden sich Bürger an die Volksanwaltschaft, da die Aufstellungen zur Abrechnung der Erschließungsarbeiten der Erweiterungszone der Gemeinden nicht transparent sind bzw. vermutet wird, dass auch Ausgaben verrechnet werden, die ihnen nicht angelastet werden dürften.

Zudem taucht in diesem Zusammenhang bei den Bürgern auch immer die Frage auf, ob nicht auch diese Forderungen um Rückvergütung einer Verjährung unterliegen.

In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass natürlich auch diese Forderungen einer zehnjährigen Verjährung unterliegen, und diese immer dann eintritt, wenn die Gemeindeverwaltung über zehn Jahre hinweg keine Abrechnung schickt bzw. auch in keinem Schreiben auf die noch offenen und einzufordernden Summen hinweist.

Die Gemeinde wird aber grundsätzlich nicht freiwillig auf die, wenn auch verspätete, Rückvergütung der von der öffentlichen Hand getätigten Ausgaben verzichten, sodass im Falle einer Verjährung diese sicherlich von den betroffenen Bürgern vor Gericht geltend gemacht werden muss.

**Entro quando un Comune è tenuto a calcolare gli oneri di urbanizzazione di una zona di espansione e a chiederne il pagamento ai residenti interessati?**

Numerosi Comuni della Provincia di Bolzano provvedono con notevole ritardo a chiedere ai nuovi abitanti di una zona di espansione il pagamento degli oneri per le infrastrutture.

Spesso interpellano la Difesa civica cittadini che lamentano un conteggio non trasparente degli oneri di urbanizzazione nella zona di espansione in cui risiedono o che temono di vedersi addebitati anche oneri non dovuti.

A questo proposito inoltre i cittadini si chiedono sempre se le richieste di rimborso non soggiacciono anch'esse a prescrizione.

A tale riguardo va fatto presente che chiaramente anche queste somme cadono in prescrizione dopo 10 anni se l'amministrazione comunale entro tale periodo non abbia inviato alcuna fattura o non abbia sollecitato per iscritto il versamento delle somme dovute.

Il Comune, però, per principio non rinuncerà volontariamente al rimborso, anche se tardivo, delle spese sostenute dalle casse pubbliche, cosicché in caso di prescrizione i cittadini dovranno sicuramente far valere i loro diritti davanti al giudice.



### 3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Vorab ist vielen Mitarbeitern der Landesverwaltung ein großes Dankeschön auszusprechen, die durch ihre wertvolle Beratung zur Lösung von unterschiedlichen Beschwerden beigetragen haben. Mit Hilfe dieser Fachexperten war es oft möglich, recht komplexe Sachverhalte zur Zufriedenheit aller zu lösen.

Aber es gibt über die Vorgehensweise der Landesämter auch zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

#### **Wohnbauförderung**

Im abgelaufenen Jahr kam es, wie bereits in den beiden vergangenen Jahren, zu zahlreichen Beschwerden betreffend den unerwarteten Widerruf der Wohnbauförderung mit gleichzeitiger Aufforderung zur Rückzahlung eines Teils der Förderung mit entsprechenden Zinsen und der vorgesehenen Verwaltungsstrafe.

Sehr viele Bürger wandten sich in diesen Fällen an die vom Gesetz vorgesehene Rekursinstanz, das **Wohnbaukomitee**, und setzten sehr große Hoffnungen darauf, dass ihr ganz persönlicher Fall doch noch gelöst werden könnte, ohne dass eine große Summe an Geld zurückbezahlt werden muss.

Die Bürger hatten **sehr große Erwartungen in die Entscheidungskompetenz dieses Komitees und hofften sehr darauf, dass eine neue unabhängige rechtliche Prüfung und Begutachtung im Komitee erfolgt und alle Sach- und Rechtsfragen neu begutachtet werden.**

Die Bürger erkannten dann aber sehr spät, dass dem nicht so ist und **die Rekursentscheidung wieder vom selben Amt ausgearbeitet wird und von dessen Rechtsauffassung geprägt war, so wie bereits in erster Instanz.**

### 3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Innanzitutto vorrei esprimere la mia gratitudine ai numerosi dipendenti dell'amministrazione provinciale che con il loro prezioso supporto hanno consentito di risolvere reclami di vario tipo. Grazie al loro aiuto è stato spesso possibile definire situazioni molto complesse con piena soddisfazione di tutti.

Tuttavia sul modo di procedere degli uffici provinciali ci sono stati anche numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporterò alcuni esempi.

#### **Agevolazioni edilizie**

Nell'anno trascorso – come già accaduto negli ultimi due anni – sono stati inoltrati numerosi reclami relativi a inattesi provvedimenti di revoca dell'agevolazione edilizia con contestuale richiesta di rimborso di una parte dell'importo, oltre ai relativi interessi e alla sanzione amministrativa prevista.

In questi casi molti cittadini hanno presentato ricorso all'autorità prevista dalla legge, il **Comitato per l'edilizia residenziale**, sperando vivamente che il loro specifico caso potesse essere risolto senza dover rimborsare notevoli somme di denaro.

I cittadini **riponevano grande fiducia nella competenza decisionale del suddetto Comitato che, speravano, avrebbe riesaminato in maniera indipendente il loro caso valutando ex novo tutte le questioni di fatto e di diritto.** Troppo tardi si sono resi conto che non era così e **che la decisione riguardo al loro ricorso veniva elaborata dallo stesso ufficio che si era già occupato della questione in prima istanza e che essa ne rispecchiava quindi il medesimo orientamento giuridico.**

Das Wohnbaukomitee – so wie es heute arbeitet - könnte nach Ansicht der Volksanwaltschaft auch einfach abgeschafft werden. In den seltenen Fällen, in denen ein Rekurs angenommen wird, könnte die Entscheidung des Amtes auch im Selbstschutzwege erfolgen, ohne dass Zeit und Geld in aufwändigen Sitzungen verschwendet und den Bürgern unerfüllbare Hoffnungen gemacht werden.

Sinnvoll wäre es, wenn eine unabhängige übergeordnete Stelle die Rekursanträge bearbeiten würde und somit auch eine neue, rechtlich unabhängige Überprüfung stattfinden würde.

**Widerruf der Wohnbauförderung für die Wiedergewinnung einer Wohnung nach 16 Jahren Sozialbindung, da die neue Mieterin zum Zeitpunkt des Mietvertrages nicht das definitive Trennungsurteil des Gerichtes hatte**

So geschah es einem Bürger, der im guten Glauben einen Mietvertrag mit einer Mieterin abschloss, die die gemeinsame Familienwohnung verließ um in Trennung zu leben. Die Mieterin unterzeichnete den Mietvertrag und versicherte dem Eigentümer, dass die einvernehmliche Trennung unverzüglich vor dem Richter erfolgen würde, was sich jedoch um einige Wochen verzögerte, da das Ehepaar eine einvernehmliche Trennung suchte und gerade dieses Einvernehmen nicht sofort gefunden wurde.

Der Vermieter vertraute vollends der Mieterin und übermittelte den Mietvertrag, so wie vorgesehen, an das Amt für Wohnbauprogrammierung.

Der Schreck war dann aber sehr groß, als das Amt den Vermieter und Förderungsempfänger der Wohnung aufforderte, den Großteil der Wohnbauförderung zuzüglich Zinsen und Verwaltungsstrafe umgehend der Landesverwaltung zurückzuzahlen, da die Mieterin nicht die notwendigen Voraussetzungen im Sinne des

La Difesa civica ritiene che il Comitato per l'edilizia residenziale, per come funziona attualmente, si potrebbe anche abolire. Nei rari casi in cui un ricorso viene accolto, la decisione potrebbe essere presa dall'ufficio anche in via di autotutela, evitando un notevole dispendio di tempo e denaro e senza alimentare speranze irrealistiche nei cittadini.

Sarebbe opportuno che i ricorsi fossero devoluti a un organismo indipendente e sovraordinato così da garantire un riesame giuridico indipendente.

**Revoca dell'agevolazione edilizia per il recupero di un'abitazione dopo 16 anni di vincolo sociale, poiché la nuova inquilina al momento della stipula del contratto di locazione non era in possesso della sentenza definitiva di separazione**

È quanto accaduto a un cittadino che aveva stipulato in buona fede un contratto di locazione con un'inquilina, la quale si era separata dal marito e aveva lasciato l'abitazione di famiglia. L'inquilina aveva sottoscritto il contratto di locazione assicurando al proprietario che di lì a poco avrebbe ottenuto dal giudice la separazione consensuale. Quest'ultima, però, ha subito un ritardo di alcune settimane poiché i coniugi intendevano separarsi consensualmente, ma non riuscivano a trovare subito un accordo.

Il locatore, fidandosi completamente dell'inquilina, ha trasmesso il contratto di locazione – come previsto – all'Ufficio Programmazione dell'edilizia agevolata.

Grande è stato quindi lo sgomento quando lo stesso Ufficio ha sollecitato il locatore e beneficiario a restituire immediatamente all'amministrazione provinciale gran parte dell'importo percepito in base all'agevolazione, compresi gli interessi, e a pagare una sanzione amministrativa perché l'inquilina non era in possesso dei

Art. 45 des Wohnbauförderungsgesetzes mitbringen würde.

Dem Vermieter und Förderungsempfänger wurde der Umstand vorgeworfen, dass die Mieterin zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch kein Trennungsurteil hatte und dieses erst zwei Monate später bei Gericht erlassen wurde.

Ein Rekurs an das Wohnbaukomitee mit dem Hinweis, dass sich die Situation innerhalb kürzester Zeit saniert hatte und eine effektive Trennung auch wesentliche Voraussetzung für die gerichtliche Trennung darstellt, wurde nicht stattgegeben und der gutgläubige Vermieter wurde aufgefordert, die Summe, die nun bei weitem den im fernen Jahr erhaltenen Förderbetrag überstieg, an die Landesverwaltung zurückzuzahlen.

Aus dieser Beschwerde ist sehr gut ersichtlich, dass im derzeit gültigen Wohnbauförderungsgesetz nicht zwischen unterschiedlichen Zuwiderhandlungen gegen die Sozialbindung unterschieden wird.

Ohne jegliche Unterscheidung hinsichtlich Vorsatz, Schwere und Dauer der Zuwiderhandlung werden Übertretungen des Gesetzes ohne jegliche Vorwarnung und ohne Möglichkeit der Richtigstellung aufs schärfste bestraft, sodass es wie im oben geschilderten Fall zu für den betroffenen Bürger total unverständlichen Entscheidungen kommt.

### **Widerruf der Wohnbauförderung wegen Umwandlung der Volkswohnung in eine Wohnung mit erhöhter Zimmerzahl in den ersten fünf Jahren der Bindung**

In diesem Beschwerdefall ging es unter anderem darum, dass das Amt für Wohnbauprogrammierung einer Familie vorwarf, die Volkswohnung in den ersten fünf Jahren nach Verlegung des Wohnsitzes in eine Wohnung mit erhöhter Zimmerzahl umgewandelt zu haben, was nicht erlaubt ist.

requisiti previsti dall'art. 45 dell'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata.

In particolare al locatore e beneficiario dell'agevolazione veniva contestato il fatto che al momento della stipula del contratto l'inquilina non risultasse ancora legalmente separata e che la relativa sentenza fosse stata pronunciata dal tribunale due mesi dopo.

Il ricorso al Comitato per l'edilizia residenziale, in cui si faceva presente che la situazione era stata sanata nel giro di poco tempo e che la separazione effettiva è comunque un requisito fondamentale per la separazione giudiziale, è stato respinto e il locatore, che pure aveva agito in buona fede, è stato sollecitato a restituire all'amministrazione provinciale un importo totale che superava di gran lunga la sovvenzione percepita anni addietro.

Questo caso dimostra in modo inequivocabile che l'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata attualmente vigente non opera distinzioni tra le varie fattispecie di contravvenzione al vincolo sociale.

Le violazioni di legge vengono sanzionate severamente, senza preavviso nè possibilità di rettifica e senza alcuna distinzione in relazione al dolo e alla gravità e durata della contravvenzione, e – come nel caso descritto – vengono adottate decisioni totalmente incomprensibili per il cittadino.

### **Revoca dell'agevolazione edilizia a causa della trasformazione dell'alloggio popolare in un'abitazione con un maggior numero di camere nei primi cinque anni del vincolo**

In questo caso l'Ufficio Programmazione dell'edilizia agevolata contestava a una famiglia di aver trasformato l'abitazione popolare – nei primi cinque anni dall'occupazione dell'alloggio – in un'abitazione con un maggior numero di camere, intervento non consentito dalla legge.

Der Beschwerdeführer wandte sich daraufhin an die Volksanwaltschaft, da er mit dem Vorgehen des Amtes nicht einverstanden war, da das zuständige Amt die Laufzeit vom Tag der Vinikulierung und nicht vom Tag der Verlegung des Wohnsitzes an berechnete, welcher vom Gesetz vorgesehen ist und zum anderen er davon ausging, dass die Erteilung der Baukonzession ohne Abschluss der Arbeiten und ohne Benutzungsgenehmigung noch kein Vergehen darstellen kann, da zu jedem Zeitpunkt noch ein Varianteprojekt möglich ist und eine definitive Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen nicht gegeben ist bzw. der Ablauf der Fünfjahresfrist erst nach Abschluss der Bauarbeiten zu berechnen ist.

In einem entsprechenden Schreiben an das Amt führte er diese Argumente an. Das Amt reagierte auf dieses Schreiben in keinsten Weise und der Bürger wurde nach Ablauf der vom Amt errechneten Frist für die Wiederherstellung des ursprünglichen Zustandes aufgefordert, den Beitrag zurückzuzahlen.

Der Vorwurf des Bürgers, dass das Verhalten des Amtes nicht korrekt sei, da auf seine Eingabe mittels PEC keinerlei Antwort erfolgte, ist auch nach Ansicht der Volksanwaltschaft nachvollziehbar und richtig, da ein solches Schreiben mit den aufgeworfenen Rechtsfragen grundsätzlich Fristen unterbricht und die Pflicht des Amtes auf eine - wie auch immer geartete - Antwort besteht.

Im Zuge dieser Beschwerde wurde mit dem Amt auch die Frage diskutiert, ob ein Rekurs an das Wohnbaukomitee die mit dem angefochtenen Dekret anlaufenden Fristen unterbricht oder eben nicht.

Die Volksanwältin ist der Ansicht, dass wenn ein Rekurs an eine übergeordnete Instanz der Verwaltung möglich ist, die Termine grundsätzlich erst nach der definitiven und endgültigen Entscheidung durch das Wohnbaukomitee zu laufen beginnen.

Il ricorrente, non condividendo l'operato del suddetto Ufficio, si è rivolto alla Difesa civica perché i cinque anni erano stati calcolati a partire dal giorno dell'efficacia del vincolo e non – come prevede la legge – dal giorno dell'occupazione dell'alloggio. Inoltre il ricorrente riteneva che il rilascio della concessione edilizia a lavori non ancora ultimati e senza licenza d'uso non potesse rappresentare un illecito, potendo intervenire in ogni momento un progetto di variante e non sussistendo perciò una contravvenzione definitiva, anche perché i cinque anni vanno calcolati a partire dall'ultimazione dei lavori.

Il ricorrente ha argomentato in tal senso in una nota indirizzata al suddetto Ufficio, che non ha dato però alcun riscontro. Decorso il termine fissato dall'Ufficio Programmazione per la riduzione in pristino dello stato dei luoghi, il cittadino è stato sollecitato a restituire l'importo percepito.

L'osservazione del cittadino che il comportamento del suddetto Ufficio non sia corretto, dato che non ha ottenuto alcuna risposta alla sua istanza inviata tramite PEC, viene pienamente condivisa anche dalla Difesa civica, perché una tale comunicazione, in cui vengono sollevate questioni giuridiche, in linea di principio interrompe i termini e, inoltre, l'Ufficio è obbligato a rispondere in qualsivoglia modo.

A seguito di tale reclamo è stata discussa con l'Ufficio Programmazione anche la questione se un ricorso al Comitato per l'edilizia residenziale interrompa oppure no i termini previsti dal decreto impugnato.

La Difensora civica ritiene che, nei casi in cui sia prevista la possibilità di presentare ricorso a un organo sovraordinato dell'amministrazione, in linea di massima i termini decorrono dopo la decisione definitiva del Comitato per l'edilizia residenziale.

Unverständlich ist hier auch Art. 9 Absatz 7 des Transparenzgesetzes, auf welchen sich das Amt bezieht, mit welchem die Aussetzung der Vollziehung des angefochtenen Aktes nur bei schwerwiegenden Gründen und auf entsprechendem Antrag zugelassen sein soll.

Die Volksanwaltschaft vertritt hier die Ansicht, die auch Rechtslehre und Rechtssprechung bestätigen, dass der Verwaltungsakt erst nach Zustellung der Entscheidung der im Verfahren vorgesehenen Rekurskommission definitiv ist und erst zu diesem Zeitpunkt sämtliche Fristen zu starten beginnen. Die Durchführung einer Maßnahme während der Abwicklung eines internen Rekurses ist dementsprechend nicht möglich und der Absatz 7 des Art. 9 sollte dringend abgeändert werden.

Eine weitere Frage, immer im Zusammenhang mit dieser Beschwerde, betraf auch die Möglichkeit, eine Volkswohnung mit einem Haupt- und einem Nebeneingang zu errichten.

In Beschwerdefall handelte es sich um die Sanierung einer Wohnung, bei welcher ein zweiter Eingang vom Bauherrn als notwendig erachtet wurde, um den Kellerraum der Wohnung zu erreichen.

Nach Ansicht des Amtes lässt die Definition von Volkswohnung gemäß Art. 41 Abs. 1 Buchstabe b) des Wohnbauförderungsgesetzes, die besagt, dass eine Wohnung als Volkswohnung gilt, wenn sie eine eigene abgeschlossene Wohnung bildet, einen Nebeneingang nicht zu.

Auch hier vertritt die Volksanwaltschaft wieder eine andere Rechtsauffassung und ist der Ansicht, dass Nebeneingänge, wenn notwendig, auch zugelassen werden sollten, ohne vorab dem Förderungsempfänger eine geplante widerrechtliche Teilung und ein mögliches Vergehen gegen die Sozialbindung zu unterstellen.

Risulta inoltre incomprensibile la disposizione di cui all'art. 9, comma 7, della legge sulla trasparenza, a cui si riferisce il suddetto Ufficio citando che l'esecuzione dell'atto impugnato può essere sospesa soltanto per gravi motivi su specifica domanda.

La Difesa civica ritiene – come confermano anche la dottrina e la giurisprudenza – che l'atto amministrativo sia definitivo soltanto ad avvenuta notificazione della decisione della commissione per i ricorsi prevista nel procedimento, e che tutti i termini decorrano a partire da tale data. Di conseguenza non è possibile dare corso a un provvedimento durante la trattazione di un ricorso interno, e il comma 7 dell'art. 9 andrebbe al più presto modificato.

Un'ulteriore questione collegata a questo reclamo riguardava la possibilità di realizzare un'abitazione popolare con un'entrata principale e un'entrata secondaria.

Nel caso in discussione si trattava della ristrutturazione di un appartamento per il quale, secondo il committente, era necessaria una seconda entrata per poter accedere alla cantina di pertinenza.

L'Ufficio Programmazione riteneva che la definizione di abitazione popolare ai sensi dell'art. 41, comma 1, lett. b), dell'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata, secondo cui un alloggio per essere considerato abitazione popolare deve costituire un'abitazione indipendente, escludesse la possibilità di realizzare un'entrata secondaria.

Anche in tal caso la Difesa civica sostiene una diversa interpretazione giuridica ritenendo che, se necessario, dovrebbero essere ammesse entrate secondarie, senza presupporre che il beneficiario dell'agevolazione abbia pianificato un'opera abusiva violando il vincolo sociale.

### Hygienisch-sanitäre Überwachung

Das Personal des Hygienedienstes überwacht und kontrolliert die Einhaltung der spezifischen Bestimmungen im Bereich Gesundheitsschutz der Bevölkerung in Gastlokalen und Beherbergungsbetrieben.

So geschah es auch, dass die Inspektoren des Amtes für öffentliche Hygiene einem älteren Pensionisten und Inhaber einer kleinen Pension infolge einer Inspektion zwei Vorhaltungen machten.

Eine Aufschneidemaschine befand sich an einem falschen Ort und ein handbedienter Wasserhahn hätte durch einen Wasserhahn mit Fußpedal ersetzt werden müssen.

Die Inspektoren verwarnen den Betreiber und gaben ihm 60 Tage Zeit um die Beanstandungen richtigzustellen.

Der ältere Herr versäumte es, sich umgehend um die Beanstandungen zu kümmern, sodass die zweite Inspektion anstand und eine Verwaltungsstrafe nicht zu verhindern war.

Dem älteren Herren wurden nun zwei getrennte, aber identische Vorhaltungen zugestellt mit gleichem Inhalt, gleichem Datum und gleicher Verwaltungsstrafe von 2.000 Euro. Der einzige Unterschied bestand darin, dass ein anderer Gesetzesartikel im Text zitiert wurde, der nicht eingehalten worden war.

Der betroffene Bürger zahlte nun eine Verwaltungsstrafe in der irrigen Meinung, dass nun alles bezahlt sei und es sich bei der zweiten Zustellung um dieselbe Vorhaltung handle, die ihm bereits zugestellt worden war.

Als er den Irrtum bemerkte waren bereits alle Termine für mögliche Eingaben und Rekurse, die nach Auskunft des Amtes in seinem Fall auch zu einer beträchtlichen Reduzierung bei der Verwaltungsstrafen hätten führen können, verstrichen, und der betroffene Bürger musste weitere 2.500 Euro Verwaltungsstrafe zahlen.

### Vigilanza igienico-sanitaria

Il personale del Servizio Igiene controlla che vengano rispettate le specifiche disposizioni in materia di tutela della salute dei cittadini in locali pubblici e strutture ricettive.

È successo così che gli ispettori dell'Ufficio Igiene pubblica, a seguito di un'ispezione, abbiano avanzato due contestazioni nei confronti di un anziano pensionato titolare di una piccola pensione.

Nello specifico, un'affettatrice si trovava fuori posto e un rubinetto azionato a mano sarebbe dovuto essere sostituito da uno a pedale.

Gli ispettori hanno diffidato il gestore, concedendogli 60 giorni di tempo per regolarizzare la sua posizione.

L'anziano signore non si è occupato subito delle contestazioni, e al momento della seconda ispezione non è stato possibile evitare la sanzione amministrativa.

All'anziano signore sono state notificate due contestazioni distinte e identiche, con lo stesso contenuto, la stessa data e la stessa sanzione amministrativa di 2.000 euro. L'unica differenza consisteva nel fatto che nel testo veniva citato un altro articolo di legge che non era stato rispettato.

Il cittadino ha saldato una delle due sanzioni amministrative pensando erroneamente di aver pagato tutto il dovuto e che la seconda notificazione riguardasse la stessa contestazione già stata notificata in precedenza.

Quando si è accorto dell'errore erano già scaduti tutti i termini per eventuali istanze e ricorsi – che secondo l'Ufficio di cui sopra in questo caso avrebbero potuto portare anche a una notevole riduzione di entrambe le sanzioni – e il cittadino ha dovuto pagare ulteriori 2.500 euro.

Die Volksanwaltschaft musste in diesem Fall feststellen, dass die Übertretungsprotokolle für den einfachen Bürger überhaupt nicht verständlich waren. In diesem Fall wäre es auf alle Fälle sehr wichtig gewesen, dass der Sachverhalt in einem beiliegenden Schreiben auch nochmals verständlich und übersichtlich erklärt worden wäre.

Schade ist auch, dass niemand vom Amt die Gelegenheit nutzte und den Betroffenen, auch durch einen kurzen Anruf, auf seine Rechte hinwies, um ihn auf das Missverständnis aufmerksam zu machen.

### **Schulfürsorge**

Stichprobenkontrollen beim Amt für Schulfürsorge hatten ergeben, dass eine Studienbeihilfe an eine Schülerin ausbezahlt wurde, die ihr nicht rechtmäßig zustand.

Die Summe wurde von der Schülerin auch sofort zurückbezahlt. Zudem wurde jedoch auch eine Verwaltungsstrafe in der Höhe von 500 Euro verhängt und von der mittlerweile volljährigen Schülerin eingefordert.

Die Volksanwaltschaft brachte dem Amt nun den Umstand vor, dass die Schülerin bei Einreichen des Ansuchens minderjährig war und ihr Vater, der leider zwischenzeitlich verstorben war, dieses Ansuchen eingereicht hatte.

Eine Verwaltungsstrafe hat einen persönlichen Charakter und kann nicht weitervererbt werden, sodass diese nur gegenüber dem verstorbenen Vater hätte geltend gemacht werden können.

Das Amt sah seinen Fehler ein und annullierte die Verwaltungsstrafe unverzüglich.

### **Schulamt - Freistellungen vom Dienst für die Ausübung eines lokalen politischen Mandates**

Diese Beschwerde brachte eine Lehrerin ein, die auch als Gemeindereferentin politisch tätig war.

La Difesa civica in questo caso ha constatato che i verbali di contravvenzione erano praticamente incomprensibili per il semplice cittadino e che sarebbe stato comunque molto importante allegare ai verbali una nota che spiegasse la questione in modo chiaro e comprensibile.

Dispiace anche che nessun addetto dell'Ufficio competente abbia colto l'occasione e fatto presente all'interessato i suoi diritti – anche con una breve telefonata – in modo che questi potesse accorgersi dell'equivoco.

### **Assistenza scolastica**

I controlli a campione svolti dall'Ufficio Assistenza scolastica avevano evidenziato che una studentessa aveva percepito un sussidio allo studio senza averne titolo.

L'interessata ha restituito subito l'importo dovuto. L'amministrazione tuttavia ha comminato anche una sanzione amministrativa di 500 euro a carico della studentessa, che nel frattempo era diventata maggiorenne.

La Difesa civica ha fatto presente all'Ufficio suddetto che al momento della presentazione della domanda la studentessa era minorenned ed era stato suo padre, che purtroppo nel frattempo era deceduto, a inoltrare la domanda.

Una sanzione amministrativa ha carattere personale e intrasmissibile, pertanto era comminabile soltanto al padre.

L'Ufficio competente ha riconosciuto il proprio errore e ha annullato immediatamente la sanzione.

### **Intendenza scolastica – Permessi per l'esercizio di un mandato politico locale**

Questo reclamo è stato presentato da un'insegnante che svolgeva anche attività politica in qualità di assessore comunale.

Ihr Anliegen war es, auch als Lehrerin mit entsprechend reduziertem Stundenplan dieselbe vom Gesetz anerkannte Freistellung, wie alle anderen Bediensteten, zu erhalten.

Sie beanstandete vor allem, dass das Schulamt mit eigenem Rundschreiben die vom Gesetz (Art. 79 LD 267/2000) vorgesehene 24 Stunden pro Monat an entgeltlicher Freistellung zur Ausübung des politischen Mandates für das eigene Lehrpersonal auf 12 Stunden reduzierte hatte.

Zudem beanstandete die Lehrerin die Nichtanwendung des Art. 30 des Landesgesetzes Nr. 6 vom 19. Mai 2015 durch das Schulamt, der ebenso besagt, dass das Personal der Landesverwaltung eine Freistellung vom Dienst für zwei Stunden pro Gemeinderatssitzung beanspruchen kann.

Das Schulamt gewährte den Lehrern nach eigener Interpretation nur eine Stunde Entfernung vom Dienst am Tag der Gemeinderatssitzung und dies im gegebenen Fall auch ohne jegliche Bezahlung.

Die Bürgerin wandte sich mit ihrem Problem an die Volksanwaltschaft, den Gemeindenverband, die Landesregierung und das Regierungskommissariat.

Nach Auffassung der Volksanwaltschaft steht der Lehrerin das volle Ausmaß an Freistunden für ihre politische Tätigkeit zu, wie auch allen anderen Bediensteten, da das Gesetz, aber auch die Rechtssprechung, keine unterschiedliche Behandlung zulassen.

### **Südtiroler Einzugsdienst**

Der Südtiroler Einzugsdienst übermittelte einem Bürger eine Zahlungsaufforderung für die unbezahlte Kraftfahrzeugsteuer des Fahrzeugs seines verstorbenen Bruders.

Die Mahnung enthielt auch den Hinweis, dass bei der Eintreibung der ausständigen Beträge auch mittels Einleitung der Zwangsverfahren wie Fahrzeugsperre und Eintragung der Hypothek auf Liegenschaften vorgegangen wird.

Il suo obiettivo era di ottenere i permessi previsti all'uopo dalla legge, pur fruendo come insegnante, dell'orario settimanale ridotto.

L'insegnante contestava soprattutto il fatto che l'Intendenza scolastica con propria circolare avesse ridotto le 24 ore mensili di astensione retribuita dal lavoro per l'esercizio del mandato politico previste dalla legge (art. 79 D.Lgs. n. 267/2000) a 12 ore per il proprio personale docente.

Inoltre essa contestava la disapplicazione da parte dell'Intendenza scolastica dell'art. 30 della legge provinciale 19 maggio 2015, n. 6, che prevede che il personale dell'amministrazione provinciale possa usufruire di due ore di permesso per ogni seduta del consiglio comunale. L'Intendenza scolastica invece, sulla base di una propria interpretazione, concedeva agli insegnanti soltanto un'ora di astensione dal lavoro nei giorni di seduta del consiglio – e, nel suo caso, senza alcuna retribuzione.

La cittadina ha sottoposto il suo problema sia alla Difesa civica e al Consorzio dei Comuni, sia alla Giunta provinciale e al Commissariato del Governo.

La Difesa civica ritiene che all'insegnante spettino per la sua attività politica tutti i permessi previsti per la generalità dei dipendenti, poiché la legge – e anche la giurisprudenza – non ammettono un trattamento differenziato.

### **Servizio riscossioni provinciale**

Il Servizio riscossioni provinciale ha trasmesso a un cittadino un'ingiunzione di pagamento per il mancato versamento della tassa automobilistica relativa al veicolo del fratello deceduto.

Nell'ingiunzione si faceva presente che il recupero degli importi dovuti sarebbe potuto avvenire anche tramite procedura coattiva come ad esempio blocco del veicolo o ipoteca sugli immobili di proprietà.

Daraufhin wandte sich der Bürger an die Volksanwaltschaft. Er wollte der Zahlungsaufforderung nämlich nicht nachkommen, denn er hatte die Erbschaft nicht angenommen und auch keine Maßnahmen gesetzt, welche auf eine Annahme schließen könnten.

Der Bürger wurde nun aufgefordert, auf die Erbschaft mit einer Erklärung bei Gericht zu verzichten, mit welcher natürlich auch Spesen verbunden waren.

Der Bürger wollte, aus gerade diesen Kostengründen, keine Verzichtserklärung machen und nach dem Studium der Rechtslage war klar, dass gemäß Art. 481 des ital. BGB der Südtiroler Einzugsdienst einen Antrag um Festsetzung einer Frist bei Gericht stellen muss, innerhalb der der Berufene die Annahme der Erbschaft oder die Ausschlagung derselben zu erklären hat. Ist diese Frist abgelaufen, ohne dass der Berufene die Erklärung abgegeben hat, verliert er das Recht zur Annahme.

Die Abgabe keiner Erklärung muss anschließend als stillschweigender Verzicht gewertet werden und die Zahlungsmahnung muss vom Südtiroler Einzugsdienst eingestellt werden.

### **Amt für Führerscheine**

Eine Bürgerin erneuerte den Führerschein und stellte dann jedoch fest, dass im neuen Führerschein ihr Nachname falsch geschrieben wurde (das Ä wurde zum A).

Sie wurde daraufhin informiert, dass sie nun 60 Tage Zeit hätte beim zuständigen Amt den Fehler zu melden.

Im Amt verlangte man aber 45 Euro für die Berichtigung des Fehlers, obwohl sie ihre Unterlagen alle korrekt abgegeben hatte.

Die Volksanwaltschaft schaltete sich ein und das Amt überprüfte nochmals den Beschwerdefall und kam dann auch zu der Überzeugung, dass die Berichtigung ohne Zahlung eines Betrages zu erfolgen hat.

Il cittadino si è rivolto alla Difesa civica, perché non intendeva pagare la somma intimata, non avendo accettato l'eredità né compiuto alcun atto che ne lasciasse supporre l'accettazione.

Il cittadino era stato sollecitato a rinunciare all'eredità con una dichiarazione da rendersi presso il tribunale, dichiarazione che naturalmente comportava anche delle spese.

Ma proprio per tale ragione il cittadino non voleva effettuare alcuna dichiarazione di rinuncia. Da una valutazione approfondita del quadro giuridico si evinceva peraltro chiaramente che ai sensi dell'art. 481 del Codice civile il Servizio riscossioni provinciale doveva chiedere all'autorità giudiziaria di fissare un termine entro il quale l'interessato avrebbe dovuto dichiarare se accettava o meno l'eredità. Trascorso inutilmente tale termine, l'interessato avrebbe perso il diritto all'eredità.

La mancata dichiarazione va interpretata dunque come tacita rinuncia e il Servizio riscossioni provinciale deve pertanto annullare l'ingiunzione di pagamento.

### **Ufficio Patenti**

Una cittadina ha rinnovato la patente e si è poi accorta che sul nuovo documento il suo cognome era stato trascritto in modo sbagliato (la lettera Ä era diventata A).

L'errore doveva essere segnalato entro 60 giorni all'ufficio competente.

L'Ufficio Patenti chiedeva però 45 euro per la rettifica dell'errore, anche se tutta la documentazione consegnata a suo tempo dall'interessata era corretta.

È intervenuta la Difesa civica e il suddetto Ufficio ha riesaminato il caso, giungendo alla conclusione che l'errore andava rettificato senza alcun ulteriore pagamento.

### Sozialwesen

Ein großes Problem stellt für die Sozialhilfeempfänger der dritten Ebene (darunter fällt das soziale Mindesteinkommen, die Ticketbefreiung aus Einkommensgründen und der Beitrag für Miet- und Mietnebenkosten) die mit Dekret des Landeshauptmannes Nr. 25 vom 8.8.2016 abgeänderte Bewertung des Vermögens und der Einkünfte der Familienmitglieder dar.

Entsprechend der neuen Bestimmung werden seit einigen Monaten (Punkt 13.1. des DLH Nr. 30/2000) nicht 40, sondern 100 Prozent der Einkünfte und des Vermögens des Nutzers und des Ehegatten oder Partners und aller anderen Mitglieder der De-facto-Familiengemeinschaft berücksichtigt.

Zu dieser De-facto-Familiengemeinschaft zählen auch Eltern, Schwiegereltern und Brüder oder Schwestern, wenn Sie im gemeinsamen Haushalt leben.

So kam es zu absurden Situationen, wie jener einer älteren arbeitslosen Dame ohne Einkommen, die aus reinen Kostengründen mit ihrer Schwester, zu der sie keine große Bindung hat, in einer gemeinsamen Wohnung lebt.

Dadurch, dass die Schwester Arbeitslosengeld bezieht, kann die Bürgerin kein soziales Mindesteinkommen erhalten, obwohl die Schwester in keinsten Weise für ihren Lebensunterhalt aufkommen wird.

Eine weitere Situation, die vorgebracht wurde, ist jene eines 50-jährigen Mannes, der arbeitslos ist und aufgrund seines fortgeschrittenen Alters immer wieder Absagen bei der Arbeitssuche erhält. Auch er lebt gemeinsam mit seinem alten und gebrechlichen Vater in einer Wohnung und erhält seit Mitte 2016 keine finanzielle Unterstützung mehr, da die kleine Rente des Vaters zu 100 Prozent als Einkommen der Familie berechnet werden muss.

### Assistenza sociale

La valutazione del patrimonio e dei redditi dei componenti il nucleo familiare secondo le nuove modalità stabilite con decreto del Presidente della Provincia 8 agosto 2016, n. 25, rappresenta un grande problema per i destinatari delle prestazioni di assistenza economica di 3° livello (tra cui rientrano il reddito minimo di inserimento, l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per motivi di reddito e il contributo al canone di locazione e per le spese accessorie). In seguito alla nuova norma (punto 13.1. del D.P.G.P. n. 30/2000) da alcuni mesi a questa parte ai fini del calcolo delle prestazioni si considera non più il 40 per cento, ma il 100 per cento degli elementi di entrata e patrimoniali dell'utente e del suo coniuge o partner e di tutti gli altri componenti del nucleo familiare di fatto.

Anche genitori, suoceri, fratelli e sorelle appartengono al nucleo familiare di fatto, se abitualmente conviventi.

Si sono così venute a creare situazioni assurde, come nel caso di un'anziana signora disoccupata senza reddito che convive con la sorella, alla quale non è molto legata, soltanto per motivi economici.

Poiché quest'ultima percepisce l'indennità di disoccupazione, alla suddetta cittadina non spetta il reddito minimo d'inserimento, anche se la sorella non provvederà in nessun modo al suo mantenimento.

Un'altra situazione che è stata fatta presente è quella di un cinquantenne disoccupato che, a causa della sua età, non riesce a trovare lavoro. Anche lui convive con il padre anziano e malato e dalla metà del 2016 non riceve più alcun sostegno finanziario perché la magra pensione del padre viene considerata al 100 per cento come reddito del nucleo familiare.

La Difesa civica giudica problematica questa modifica apportata al sistema di valutazione

Die Volksanwaltschaft sieht diese Abänderung der Vermögensbewertung als problematisch an. Gerade Menschen, wie diese oben beschriebenen Bürger, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters mit vielen Absagen bei der Arbeitssuche konfrontiert sind und dadurch sehr belastet sind, haben das Gefühl, dass ihnen durch diese Maßnahme ein weiteres Stück an Würde genommen wird.

Sie können es nicht nachvollziehen und verstehen, dass gerade bei Ihnen, die ja einen kleinen öffentlichen Beitrag notwendig hätten, so strenge Sparmaßnahmen durchgesetzt werden.

Ähnlich verhält es sich auch bei einer weiteren Beschwerde eines Bürgers, der das finanzielle Mindesteinkommen bezieht, um über die Runden zu kommen. Da dieser zudem sehr krank wurde, bezieht er seit einigen Monaten auch das Pflegegeld und prompt wurde ihm das Lebensminimum um 50 Prozent reduziert.

Die Volksanwaltschaft konnte auch in diesem Fall dem Bürger nur erklären, dass gemäß DLH Nr. 30/2000 für die Berechnung des Einkommens auch 50 Prozent des Pflegegeldes berücksichtigt werden, außer der Betroffene weist mit entsprechenden Belegen nach, dass ein höherer Betrag für die Pflege ausgegeben wurde. Einerseits wird nun das Pflegegeld gemäß Landesgesetz Nr. 9 vom 12.10.2007 einkommensunabhängig all jenen Menschen zuerkannt und ausbezahlt, die aufgrund von Krankheit oder Behinderung auf Dauer außerstande sind, die Tätigkeiten des täglichen Lebens zu verrichten und fremde Hilfe benötigen.

Bei den Ärmsten in der Bevölkerung wird jedoch auch hier ein anderer Maßstab angesetzt und das anerkannte Lebensminimum wird dem Betroffenen, wenn er auch Pflegegeld bekommt beträchtlich reduziert.

Auch diese Bestimmung sollte nochmals nach Ansicht der Volksanwältin neu überdacht wer-

del patrimonio. Essa colpisce proprio le persone come queste che, già duramente provate dal fatto che a causa della loro età difficilmente trovano lavoro, hanno la sensazione che questo provvedimento tolga loro un altro pezzo di dignità.

Per questi cittadini è incomprensibile che l'amministrazione operi tagli così drastici proprio nei confronti di coloro che avrebbero tanto bisogno di un piccolo contributo pubblico.

Simile è il caso segnalato da un cittadino che per poter sbarcare il lunario percepisce il reddito minimo di inserimento. Essendosi ammalato gravemente, da alcuni mesi gli è stato riconosciuto anche l'assegno di cura, ma immediatamente il minimo vitale gli è stato ridotto del 50 per cento.

Anche in questo caso la Difesa civica non ha potuto far altro che spiegare al cittadino che ai sensi del D.P.G.P. n. 30/2000 nel calcolo del reddito rientra anche l'assegno di cura nella misura del 50 per cento, salvo che l'interessato sia in grado di presentare apposita documentazione che dimostri l'utilizzo di un importo maggiore per prestazioni di cura.

Da un lato, quindi, ai sensi della legge provinciale 12 ottobre 2007, n. 9, l'assegno di cura viene riconosciuto ed erogato, indipendentemente dal livello di reddito, a tutti coloro che a causa di patologie o disabilità sono incapaci in misura permanente di svolgere le attività della vita quotidiana e che necessitano pertanto dell'aiuto di un'altra persona.

Dall'altro però con i cittadini più poveri viene applicato un altro criterio e così il minimo vitale già riconosciuto viene considerevolmente ridotto se l'interessato percepisce anche l'assegno di cura.

La Difensora civica ritiene che anche questa norma vada rivista perché può condurre a

den, da so voraussichtlich Unterschiede in der Pflege der ärmsten Bevölkerungsschicht entstehen können.

### 3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerde werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, vermieden.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung bis hin zur Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland.

#### **Ticketbefreiung aus Einkommensgründen**

Zu Missverständnissen hinsichtlich der Ticketbefreiung aus Einkommensgründen für Bedürftige kommt es immer wieder, da der Sozialsprenkel die Bescheinigung ausstellt, diese jedoch erst dann ihre Gültigkeit erhält, wenn diese Bescheinigung beim Gesundheitssprenkel abgegeben bzw. dort eingetragen wird.

Diese bürokratische Vorgangsweise in der Umsetzung der Befreiung ist für die Bürger nicht nachvollziehbar, zumal Sozial- und Gesundheitssprenkel am gleichen Sitz tätig sind und eine Weitergabe bzw. einer direkten Eintragung der Bescheinigung durch den Sozialdienst eigentlich nichts im Wege stehen würde.

disparità di trattamento nelle prestazioni assistenziali a favore della fascia di popolazione più povera.

### 3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi per addivenire a una soluzione senza l'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti e attraverso un approccio qualificato e completo alla trattazione dei casi consente di evitare processi destinati a non avere esito favorevole.

I reclami che hanno interessato il settore della sanità spaziano dalle questioni amministrativo-giuridiche all'esenzione dal pagamento del ticket fino al rimborso di prestazioni mediche presso cliniche private o all'estero.

#### **Esenzione dal pagamento del ticket sanitario per motivi di reddito**

La procedura per ottenere l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per motivi di reddito genera ripetuti malintesi perché il certificato rilasciato a tal fine dal distretto sociale ha validità soltanto a partire dal momento in cui esso viene consegnato o registrato presso il distretto sanitario.

Questo iter burocratico risulta incomprensibile ai cittadini, visto che il distretto sociale e il distretto sanitario hanno sede nello stesso edificio e il servizio sociale potrebbe benissimo inoltrare direttamente il certificato al distretto sanitario per la registrazione.

### **Kostenrückerstattung für Krankenhausaufenthalte im Ausland**

Eine Reihe von Bürgern wurden in der Volksanwaltschaft vorstellig, da ihr Ansuchen um Rückerstattung der Kosten für notwendige Therapien im Ausland von den zuständigen Stellen abgelehnt wurde, und die Patienten mussten die für sie wichtige Behandlung im Ausland aus der eigenen Tasche bezahlen.

Ein Beschwerdefall, der hier besonders erwähnenswert ist, ist jener einer Patientin, die seit vielen Jahren an regelmäßigen akuten Schüben von atopischer Dermatitis, welche mit einem hohen Leidensdruck verbunden ist und welche ihr ein geregeltes Leben oft unmöglich macht, leidet, sodass bereits vor vielen Jahren die Patientin, nach erfolgloser Behandlung auch an der Universitätsklinik in Verona, an eine Spezialklinik in Deutschland verwiesen worden ist. Die medizinische Versorgung in dieser Spezialklinik war für die Patientin die Rettung und sie blieb über Jahre bis heuer beschwerdefrei – bis 2016.

In Jahr 2016 trat nun wieder ein akuter Anfall von Dermatitis auf. Die behandelnde Ärztin am Krankenhaus bescheinigte auch, dass die Behandlung in der Spezialklinik in Deutschland eine wesentliche Besserung gebracht hatte und wiederum notwendig wäre. Demzufolge hat die Patientin um die Übernahme bzw. die Rückerstattung der Kosten für die Therapie im Ausland angesucht und verreiste sofort in die Klinik nach Deutschland, um mit den Therapien zu beginnen.

Ihr Antrag wurde jedoch derweil mit der Begründung abgelehnt, dass es sich um eine alternative Therapie handeln würde, die nicht zufriedenstellend nachgewiesen ist und ähnliche Therapien auch in einem Krankenhaus in Südtirol möglich sind.

Auch die Berufungskommission in zweiter Instanz lehnte das Ansuchen der Patientin ab, da aus ihrer Sicht keine medizinische Notwendig-

### **Rimborso per ricoveri ospedalieri all'estero**

Molti cittadini si sono rivolti alla Difesa civica perché la loro richiesta di rimborso delle spese sostenute per terapie all'estero era stata respinta dagli uffici competenti ed essi avevano dovuto pagare di tasca propria importanti terapie cui si erano sottoposti in altri Paesi.

Un reclamo che merita particolarmente di essere segnalato riguarda una paziente soggetta da molti anni a periodici attacchi acuti di dermatite atopica, che è causa di seri problemi e spesso le impedisce di condurre una vita normale. Già molti anni fa la paziente, dopo essersi sottoposta anche a un trattamento presso la Clinica universitaria di Verona senza ottenere nessun risultato, era stata indirizzata a una clinica specializzata in Germania. Grazie alle cure mediche ricevute presso tale struttura la paziente è notevolmente migliorata e i sintomi non si sono più ripresentati per molti anni.

Quest'anno la paziente ha avuto una nuova crisi acuta di dermatite. La medica curante dell'ospedale ha certificato che il trattamento presso la clinica specializzata in Germania aveva portato a un deciso miglioramento e che quindi sarebbe stato necessario ripeterlo. Di conseguenza la paziente ha presentato domanda di rimborso spese per le cure mediche all'estero e si è recata immediatamente nella clinica tedesca per cominciare le terapie.

Frattanto però la sua richiesta è stata respinta con la motivazione che si trattava di una terapia alternativa di efficacia non adeguatamente documentata e che è possibile sottoporsi a simili terapie anche negli ospedali in Alto Adige.

Anche la Commissione competente per il ricorso ha respinto la richiesta della paziente, ritenendo che da un punto di vista medico non era necessario rivolgersi a una struttura estera.

keit bestand, sich an eine ausländische Struktur zu wenden.

Für die betroffene Patientin und deren Familie waren beide Ablehnungsbescheide nicht nachvollziehbar und es blieb ihnen der Eindruck, dass diese Ausgaben aufgrund von Sparmaßnahmen nicht mehr vom Südtiroler Sanitätsbetrieb getragen werden sollten.

### **Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin**

Zahlreiche Beschwerden und Anfragen gab es auch hinsichtlich der Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin.

In diesem Zusammenhang ist eine Beschwerde interessant, bei welcher eine Ärztin für Allgemeinmedizin ihre Praxis von Franzensfeste nach Brixen verlegte. Zwischen Franzensfeste und Brixen verläuft zudem die Grenze zweier Gesundheitssprengel (Wipptal und Eisacktal). Die Patienten aus Franzensfeste konnten nun nicht mehr ihre Ärztin wählen, da sie als Ärztin einem anderen Sprengel zugeordnet war und ihre bisherigen Patienten nicht mitnehmen durfte. Sie mussten sich nun für einen Arzt aus dem oberen Wipptal entscheiden, obwohl der Weg von Franzensfeste nach Brixen deutlich kürzer ist als jener von Franzensfeste nach Sterzing.

### **Bei Nichtabholen des Befundes innerhalb von 90 Tagen muss der volle Preis für die sanitäre Leistung bezahlt werden.**

Gemäß Art. 4, Absatz 18 des Gesetzes Nr. 412/1991 ist der Patient verpflichtet, seinen Untersuchungsbefund innerhalb von 90 Tagen abzuholen, ansonsten wird, auch wenn eine Ticketbefreiung besteht, die gesamte Summe der Leistungen verrechnet.

Diese Bestimmung wird vielen Patienten immer wieder zum Verhängnis, da es nach Aussagen der Bürger immer wieder verabsäumt wird, auf diese Bestimmung hinzuweisen. So geschah es auch einem Patienten, dessen Facharzt im Krankenhaus ihm eine Reihe von Untersuchungen verschrieb, die er dann einige Tage später

La paziente e la sua famiglia non riuscivano a comprendere il motivo per cui sono state respinte entrambe le richieste e hanno avuto l'impressione che l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige non intenda farsi più carico di tali spese a causa dei tagli alla spesa pubblica.

### **Scelta del medico di medicina generale**

Sono stati presentati anche numerosi reclami e istanze riguardanti la scelta del medico di medicina generale.

In tale contesto è interessante il caso di una medica di medicina generale che ha trasferito la sede del proprio studio da Fortezza a Bressanone. Questi due centri appartengono a due diversi distretti sanitari (Alta Valle Isarco e Valle Isarco). I pazienti di Fortezza pertanto, hanno dovuto rinunciare alla loro medica, che essendo assegnata a un altro distretto non poteva continuare ad assistere i suoi precedenti pazienti, e hanno dovuto scegliere un medico del distretto Alta Valle Isarco, anche se Fortezza si trova molto più vicino a Bressanone che non a Vipiteno.

### **Il mancato ritiro del referto entro 90 giorni comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione fruita**

Ai sensi dell'art. 4, comma 18, della legge n. 412/1991 il paziente deve ritirare il referto entro 90 giorni, altrimenti – anche in caso di esenzione dal pagamento del ticket – viene addebitato l'intero importo delle prestazioni.

Tale norma spesso è motivo di problemi per molti pazienti poiché, stando a quanto essi stessi riferiscono, raramente qualcuno si premura di avvisarli. È quanto accaduto ad esempio a un paziente a cui il medico specialista dell'ospedale aveva prescritto una serie di esami di cui poi, pochi giorni dopo, ha anche parlato

### **Kostenrückerstattung für Krankenhausaufenthalte im Ausland**

Eine Reihe von Bürgern wurden in der Volksanwaltschaft vorstellig, da ihr Ansuchen um Rückerstattung der Kosten für notwendige Therapien im Ausland von den zuständigen Stellen abgelehnt wurde, und die Patienten mussten die für sie wichtige Behandlung im Ausland aus der eigenen Tasche bezahlen.

Ein Beschwerdefall, der hier besonders erwähnenswert ist, ist jener einer Patientin, die seit vielen Jahren an regelmäßigen akuten Schüben von atopischer Dermatitis, welche mit einem hohen Leidensdruck verbunden ist und welche ihr ein geregeltes Leben oft unmöglich macht, leidet, sodass bereits vor vielen Jahren die Patientin, nach erfolgloser Behandlung auch an der Universitätsklinik in Verona, an eine Spezialklinik in Deutschland verwiesen worden ist. Die medizinische Versorgung in dieser Spezialklinik war für die Patientin die Rettung und sie blieb über Jahre bis heuer beschwerdefrei – bis 2016.

In Jahr 2016 trat nun wieder ein akuter Anfall von Dermatitis auf. Die behandelnde Ärztin am Krankenhaus bescheinigte auch, dass die Behandlung in der Spezialklinik in Deutschland eine wesentliche Besserung gebracht hatte und wiederum notwendig wäre. Demzufolge hat die Patientin um die Übernahme bzw. die Rückerstattung der Kosten für die Therapie im Ausland angesucht und verreiste sofort in die Klinik nach Deutschland, um mit den Therapien zu beginnen.

Ihr Antrag wurde jedoch derweil mit der Begründung abgelehnt, dass es sich um eine alternative Therapie handeln würde, die nicht zufriedenstellend nachgewiesen ist und ähnliche Therapien auch in einem Krankenhaus in Südtirol möglich sind.

Auch die Berufungskommission in zweiter Instanz lehnte das Ansuchen der Patientin ab, da aus ihrer Sicht keine medizinische Notwendig-

### **Rimborso per ricoveri ospedalieri all'estero**

Molti cittadini si sono rivolti alla Difesa civica perché la loro richiesta di rimborso delle spese sostenute per terapie all'estero era stata respinta dagli uffici competenti ed essi avevano dovuto pagare di tasca propria importanti terapie cui si erano sottoposti in altri Paesi.

Un reclamo che merita particolarmente di essere segnalato riguarda una paziente soggetta da molti anni a periodici attacchi acuti di dermatite atopica, che è causa di seri problemi e spesso le impedisce di condurre una vita normale. Già molti anni fa la paziente, dopo essersi sottoposta anche a un trattamento presso la Clinica universitaria di Verona senza ottenere nessun risultato, era stata indirizzata a una clinica specializzata in Germania. Grazie alle cure mediche ricevute presso tale struttura la paziente è notevolmente migliorata e i sintomi non si sono più ripresentati per molti anni.

Quest'anno la paziente ha avuto una nuova crisi acuta di dermatite. La medica curante dell'ospedale ha certificato che il trattamento presso la clinica specializzata in Germania aveva portato a un deciso miglioramento e che quindi sarebbe stato necessario ripeterlo. Di conseguenza la paziente ha presentato domanda di rimborso spese per le cure mediche all'estero e si è recata immediatamente nella clinica tedesca per cominciare le terapie.

Frattanto però la sua richiesta è stata respinta con la motivazione che si trattava di una terapia alternativa di efficacia non adeguatamente documentata e che è possibile sottoporsi a simili terapie anche negli ospedali in Alto Adige.

Anche la Commissione competente per il ricorso ha respinto la richiesta della paziente, ritenendo che da un punto di vista medico non era necessario rivolgersi a una struttura estera.

keit bestand, sich an eine ausländische Struktur zu wenden.

Für die betroffene Patientin und deren Familie waren beide Ablehnungsbescheide nicht nachvollziehbar und es blieb ihnen der Eindruck, dass diese Ausgaben aufgrund von Sparmaßnahmen nicht mehr vom Südtiroler Sanitätsbetrieb getragen werden sollten.

### **Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin**

Zahlreiche Beschwerden und Anfragen gab es auch hinsichtlich der Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin.

In diesem Zusammenhang ist eine Beschwerde interessant, bei welcher eine Ärztin für Allgemeinmedizin ihre Praxis von Franzensfeste nach Brixen verlegte. Zwischen Franzensfeste und Brixen verläuft zudem die Grenze zweier Gesundheitssprengel (Wipptal und Eisacktal). Die Patienten aus Franzensfeste konnten nun nicht mehr ihre Ärztin wählen, da sie als Ärztin einem anderen Sprengel zugeordnet war und ihre bisherigen Patienten nicht mitnehmen durfte. Sie mussten sich nun für einen Arzt aus dem oberen Wipptal entscheiden, obwohl der Weg von Franzensfeste nach Brixen deutlich kürzer ist als jener von Franzensfeste nach Sterzing.

### **Bei Nichtabholen des Befundes innerhalb von 90 Tagen muss der volle Preis für die sanitäre Leistung bezahlt werden.**

Gemäß Art. 4, Absatz 18 des Gesetzes Nr. 412/1991 ist der Patient verpflichtet, seinen Untersuchungsbefund innerhalb von 90 Tagen abzuholen, ansonsten wird, auch wenn eine Ticketbefreiung besteht, die gesamte Summe der Leistungen verrechnet.

Diese Bestimmung wird vielen Patienten immer wieder zum Verhängnis, da es nach Aussagen der Bürger immer wieder verabsäumt wird, auf diese Bestimmung hinzuweisen. So geschah es auch einem Patienten, dessen Facharzt im Krankenhaus ihm eine Reihe von Untersuchungen verschrieb, die er dann einige Tage später

La paziente e la sua famiglia non riuscivano a comprendere il motivo per cui sono state respinte entrambe le richieste e hanno avuto l'impressione che l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige non intenda farsi più carico di tali spese a causa dei tagli alla spesa pubblica.

### **Scelta del medico di medicina generale**

Sono stati presentati anche numerosi reclami e istanze riguardanti la scelta del medico di medicina generale.

In tale contesto è interessante il caso di una medica di medicina generale che ha trasferito la sede del proprio studio da Fortezza a Bressanone. Questi due centri appartengono a due diversi distretti sanitari (Alta Valle Isarco e Valle Isarco). I pazienti di Fortezza pertanto, hanno dovuto rinunciare alla loro medica, che essendo assegnata a un altro distretto non poteva continuare ad assistere i suoi precedenti pazienti, e hanno dovuto scegliere un medico del distretto Alta Valle Isarco, anche se Fortezza si trova molto più vicino a Bressanone che non a Vipiteno.

### **Il mancato ritiro del referto entro 90 giorni comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione fruita**

Ai sensi dell'art. 4, comma 18, della legge n. 412/1991 il paziente deve ritirare il referto entro 90 giorni, altrimenti – anche in caso di esenzione dal pagamento del ticket – viene addebitato l'intero importo delle prestazioni.

Tale norma spesso è motivo di problemi per molti pazienti poiché, stando a quanto essi stessi riferiscono, raramente qualcuno si premura di avvisarli. È quanto accaduto ad esempio a un paziente a cui il medico specialista dell'ospedale aveva prescritto una serie di esami di cui poi, pochi giorni dopo, ha anche parlato

auch mit dem Patienten persönlich besprach und die Befunde direkt am Computer abrief. Der Patient war daraufhin der irrigen Meinung, dass der Befund nun nicht mehr am Schalter abzuholen sei, da ihn der Arzt bereits hatte. Einige Monate später erhielt er jedoch die Rechnung des Sanitätsbetriebes, welcher den vollen Betrag für die sanitäre Leistung verlangte.

Die Intervention der Volksanwaltschaft mit dem Antrag, die Rechnung doch zu annullieren, da der Patient ja in Kenntnis des Befundes war, wurde nicht berücksichtigt.

Die Volksanwaltschaft würde sich in diesen Fällen wünschen, dass baldmöglichst eine konstruktive Lösung gefunden wird, wo z.B. der Bürger bereits vor der Untersuchung seine Zustimmung und seinen Auftrag erteilt, dass der Befund vor Ablauf der Frist dem behandelnden Haus oder Facharzt weiterzuleiten ist.

### **Der zwischenmenschliche Umgang mit den Eltern und die fehlenden Informationen an die Eltern eines Kleinkindes wurden beanstandet.**

Bei dieser Beschwerde geht es um die Behandlung eines Kleinkindes, welches mit andauernden Kopfschmerzen, Fieber, Appetitlosigkeit und Erschöpfung ins Krankenhaus kam. Nach einer Erstuntersuchung wurde eine Magnetresonanz verordnet, für die jedoch bei Kleinkindern eine Anästhesie notwendig ist. Da jedoch kein Anästhesist zur Verfügung stand, wurde die Verlegung des kleinen Patienten in ein anderes Krankenhaus vorgesehen. Bei Eintreffen des Rettungswagens wurde dann wieder anders entschieden und ein Anästhesist wurde herbeigerufen.

Mittlerweile waren jedoch schon viele Stunden vergangen, bis es dann endlich zu der Untersuchung kommen konnte.

Bei dieser Untersuchung war dann bald klar, dass der Zustand des Kindes aufgrund mehrerer Läsionen im Kleinhirn besorgniserregend

personalmente con il paziente visionando i referti direttamente al computer. Il paziente ha erroneamente pensato di non dover più ritirare il referto allo sportello, visto che il medico ne era già in possesso, ma alcuni mesi dopo ha ricevuto dall'Azienda sanitaria la richiesta di pagamento dell'importo totale per la prestazione sanitaria fruita.

L'intervento della Difesa civica, che chiedeva di annullare la suddetta richiesta dato che il paziente aveva preso visione del referto, non ha sortito alcun effetto.

La Difesa civica auspica che si trovi al più presto una soluzione costruttiva, per esempio prevedendo che il cittadino, già prima della prestazione, acconsenta all'inoltro del referto al medico di base o allo specialista curante prima che scadano i termini per il ritiro.

### **Genitori di un piccolo paziente contestano la modalità di gestione dei rapporti interpersonali e la mancanza di informazioni**

Questo caso riguardava il trattamento di un bambino piccolo ricoverato in ospedale per mal di testa persistente, febbre, inappetenza e spossatezza. Dopo la visita iniziale è stata prescritta una risonanza magnetica, che però nel caso di bambini piccoli richiede l'anestesia. Poiché non vi erano anestesisti disponibili, si è deciso di trasferire il piccolo paziente in un altro ospedale, ma all'arrivo dell'ambulanza c'è stato un ripensamento ed è stato chiamato un anestesista.

Nel frattempo però erano passate molte ore prima che fosse finalmente effettuata la visita. L'esame ha ben presto evidenziato che la situazione del bambino era preoccupante a causa di numerose lesioni del cervelletto ed è stato deciso di trasferirlo immediatamente con l'elicottero in un centro specializzato.

war und es wurde unverzüglich die Verlegung mittels Hubschrauber in ein übergeordnetes Fachzentrum angeordnet.

Dem Wunsch der Mutter, mit dem Hubschrauber mitzufiegen, wurde aus technischen Gründen nicht stattgegeben. Im Fachzentrum wurde das Kind anschließend mehrere Tage intensivmedizinisch betreut.

Bei einer von der Volksanwaltschaft organisierten Aussprache zwischen den Eltern und den involvierten Ärzten konnten viele Fragen der Eltern beantwortet und der Ablauf des Tages nochmals genau durchleuchtet werden, sodass die Eltern das Verhalten der Ärzte besser verstehen konnten und zudem auch viele Missverständnisse aus dem Weg geräumt werden konnten.

### **Ein Fremdkörper im Fuß wird bei den Untersuchungen erst sehr spät erkannt**

Ein junger Patient hatte sich 2011 bei einem Unfall eine Fußverletzung zugezogen. Nach der ersten medizinischen Versorgung musste er mehrmals die Notaufnahme aufsuchen, da er immer wieder starke Schmerzen am Fuß verspürte. Es wurde jedoch für einen längeren Zeitraum keine spezifischen diagnostischen Untersuchungen unternommen.

Erst im Jahr 2014 wurde ein 3,6 Zentimeter langer Fremdkörper im Fuß erkannt. Der Patient wurde stationär aufgenommen und der Fremdkörper entfernt.

Nach kurzer Zeit trat wieder Eiter aus der Wunde und der Patient wurde neuerlich in die Notaufnahme eingewiesen. Es erfolgte ein erneuter stationärer Aufenthalt, währenddessen der Patient einer Wundtoilette unterzogen wurde.

Auch dieser zweite Eingriff brachte jedoch keine gesundheitliche Verbesserung. Infolge einer Magnetresonanz wurde nach einigen Monaten festgestellt, dass noch ein weiterer Fremdkörper mit ca 4,4 Zentimeter Länge vorhanden war. Daraufhin wurde der Patient ein drittes Mal

Alla madre che chiedeva di poter accompagnare il piccolo in elicottero, è stato spiegato che non era possibile per motivi tecnici.

Nel centro specializzato il bambino è stato sottoposto per molti giorni a terapia intensiva.

Durante un incontro organizzato dalla Difesa civica tra i genitori e i medici coinvolti è stato possibile rispondere a molte domande dei genitori e rianalizzare precisamente gli accadimenti di quel giorno, ciò che ha permesso ai genitori di capire meglio il comportamento dei medici e chiarire anche molti malintesi.

### **Tardivo ritrovamento di un corpo estraneo nel piede**

In un incidente accaduto nel 2011 un giovane paziente si era ferito a un piede. Dopo le prime cure mediche si era dovuto recare spesso al pronto soccorso, lamentando periodicamente forti dolori al piede, ma per molto tempo non è stata effettuata alcuna visita diagnostica specifica.

Soltanto nel 2014 nel piede è stato rinvenuto un corpo estraneo lungo 3,6 cm e il paziente è stato ricoverato in ospedale, dove l'oggetto è stato rimosso.

Poco tempo dopo usciva pus dalla ferita e il paziente è stato di nuovo ricoverato al pronto soccorso. Ne è seguito un ulteriore ricovero in corsia durante il quale il paziente è stato sottoposto a sbrigliamento.

Ma anche questo secondo intervento non ha portato miglioramento. Dopo alcuni mesi, a seguito di una risonanza magnetica, è stato trovato un ulteriore corpo estraneo lungo circa 4,4 cm. Il paziente è stato quindi ricoverato per la terza volta per rimuovere l'oggetto.

stationär aufgenommen und der Fremdkörper entfernt.

Schlussendlich wurde mit der dritten Operation der Fremdkörper erst Jahre nach dem Unfall definitiv entfernt, sodass die Volksanwaltschaft diesen Fall dem Gesundheitsbetrieb meldete. Nach Überprüfung des Sachverhaltes erhielt der Patient einen Schadenersatz für die verspätete Diagnose und die daraus entstandenen Komplikationen.

### **Eine Handgelenkfraktur wurde nicht optimal nachbehandelt**

Ein Mädchen erlitt infolge eines Sturzes mit dem Fahrrad eine Handgelenkfraktur, die konservativ behandelt und im Gipsverband ruhiggestellt wurde. Bei den anschließenden Kontrollvisiten wurden zwar Mängel bei der Ausdehnung des Daumens festgestellt, jedoch wurde es verabsäumt, der Patientin weitere Physiotherapiebehandlungen zu verschreiben.

Die junge Patientin klagte somit nach Monaten immer noch über einen Kräftemangel in der Hand. Aus diesem Grund brachte sie ihre Mutter auf eigene Initiative zu einem Physiotherapeuten.

Auch nach einer längeren Therapie war die Faustbildung bei gebeugter Hand immer noch nicht möglich.

Bei einer darauffolgenden Untersuchung im Krankenhaus wurde dieser Funktionsverlust festgestellt und das Mädchen wurde zur Beurteilung des klinischen Zustandes an die Unfallchirurgie nach Innsbruck verwiesen. Dort wurde die Patientin einem chirurgischen Eingriff zum Strecksehnentransfer unterzogen.

Durch diese Operation konnte der Funktionsverlust aber nur teilweise wiederhergestellt werden.

Die Mutter des Mädchens wandte sich daraufhin an die Volksanwaltschaft, die ein rechtsmedizinisches Gutachten erstellen lies.

Entsprechend diesem Gutachten hatten die Ärzte bei den ersten Kontrollvisiten die Bewe-

Alla fine, con la terza operazione e molti anni dopo l'incidente, il corpo estraneo è stato rimosso definitivamente, motivo per cui la Difesa civica ha segnalato il caso all'Azienda sanitaria.

Dopo una verifica della questione il paziente ha ottenuto un indennizzo per la diagnosi tardiva e le complicazioni connesse.

### **Trattamento postoperatorio non ottimale di una frattura del polso**

Una ragazza, a seguito di una caduta in bicicletta, ha riportato una frattura del polso che è stata trattata in modo conservativo con apparecchio gessato.

Durante le successive visite di controllo sono state rilevate anomalie all'estensione del pollice, ma non sono stati prescritti ulteriori trattamenti di fisioterapia.

A molti mesi di distanza la mano della giovane paziente era ancora molto debole, per cui la madre, di propria iniziativa, ha portato la ragazza da un fisioterapista.

Anche dopo lunga terapia la ragazza non riusciva ancora a formare il pugno con la mano piegata.

Durante una successiva visita in ospedale è stata rilevata tale perdita funzionale e la ragazza è stata indirizzata al reparto di traumatologia di Innsbruck per la valutazione del quadro clinico. Lì la paziente è stata sottoposta a un intervento chirurgico al tendine estensore.

L'operazione la permesso tuttavia di ripristinare la perdita funzionale soltanto in parte.

La madre della ragazza si è quindi rivolta alla Difesa civica, che ha fatto redigere un parere medico-legale.

Dal parere emergeva che i medici, in occasione delle prime visite di controllo, non avevano

gungseinschränkung der Finger nicht mit der gebotenen Aufmerksamkeit bewertet. Die Ärzte hätten diese sogenannte „Volkmann-Kontraktur“ in Erwägung ziehen müssen und die entsprechenden Maßnahmen wären umgehend einzuleiten gewesen.

Die Versicherung lehnte nun im ersten Moment die Schlussfolgerungen des Gutachtens ab und erklärte sich nicht bereit, eine Schadenersatzzahlung zu leisten.

Erst nachdem die Eltern gemeinsam mit der Volksanwaltschaft vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen eine Entschädigung einforderten, konnte man sich mit Unterstützung des Schlichtungskollegiums auf einen biologischen Schaden und eine entsprechende finanzielle Entschädigung einigen.

Viele Beschwerden und Vorsprachen erreichten die Volksanwaltschaft auch hinsichtlich der **Arbeit der Ärztekommisionen für die Anerkennung der Zivilinvalidität.**

Die Entscheidungen der Kommission sind in einigen Fällen für die betroffenen Patienten nicht nachvollziehbar, zumal sie von den Ärzten nicht untersucht und auch hinsichtlich ihres Gesundheitszustandes nicht ausreichend befragt werden.

Die Patienten sind nach diesem Zusammentreffen mit der Kommission manchmal enttäuscht und berichten, dass sich die Ärzte nicht mit ihrer Behinderung auseinandergesetzt hätten. Die dann schriftlich erhaltene Entscheidung kann von den Patienten dann auch nicht nachvollzogen werden.

valutato con la dovuta attenzione la riduzione della mobilità delle dita. Essi avrebbero dovuto invece prendere in considerazione la cosiddetta “sindrome di Volkmann” e attivare subito le procedure previste in questi casi.

In un primo momento l'assicurazione ha respinto le conclusioni del parere, rifiutandosi di risarcire il danno.

Solo dopo che i genitori insieme alla Difesa civica hanno sottoposto la richiesta di indennizzo alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici, è stato possibile, con il sostegno del Collegio di conciliazione, trovare un accordo sul danno biologico e sul relativo indennizzo economico.

Molte persone si sono rivolte alla Difesa civica per presentare reclami o chiedere un colloquio in riferimento **all'attività delle Commissioni mediche per il riconoscimento dell'invalidità civile.**

In alcuni casi i pazienti non riescono a comprendere le decisioni della Commissione medica, che questa adotta senza averli visitati e interrogati a sufficienza sul loro stato di salute.

A volte i pazienti restano delusi dall'incontro con la Commissione, riferendo che i medici non hanno preso in considerazione il loro problema e che non riescono a capire come siano giunti alla decisione successivamente comunicata loro per iscritto.

### 3.4. SCHWERPUNKT STAAT UND LOKALE STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

#### **NISF**

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

#### **Zusammenlegung von Versicherungsjahren – Stillschweigen des Antragstellers bedeutet automatisch Annahme**

Eine Bürgerin, die in Teilzeit als Raumpflegerin in einer Gemeindeverwaltung arbeitete stellte beim NISF einen Antrag um die Zusammenlegung von Versicherungszeiten.

Als sie das Schreiben vom NISF erhielt wurde ihr klar, dass sie sich die Zusammenlegung nicht leisten kann, da die zu zahlenden Raten bei weitem ihre Möglichkeiten übersteigen würden.

Die Bürgerin beschäftigte sich daraufhin nicht mehr mit der Sache, bis ihr klar wurde, dass die Gemeindeverwaltung mit der Ratenzahlung für die Zusammenlegung begonnen hatte und die entsprechenden Raten dem NISF überwies, sodass der betroffenen Raumpflegerin, aufgrund der Höhe der Ratenzahlung, kein Lohn mehr ausbezahlt werden konnte.

### 3.4. STATO E UFFICI STATALI LOCALI

In attesa che venga istituito in Italia il Difensore civico nazionale l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

#### **INPS**

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

#### **Ricongiunzione contributiva – Il silenzio del richiedente equivale a tacita accettazione**

Una cittadina che lavora a tempo parziale come addetta alle pulizie presso un'amministrazione comunale aveva presentato all'INPS domanda di ricongiunzione dei contributi previdenziali.

Leggendo la lettera inviatele dall'INPS la signora si è resa subito conto che la ricongiunzione non era alla sua portata, essendo gli importi da pagare di gran lunga superiori alle sue possibilità.

Da quel momento l'interessata non ha più seguito la questione fino a quando non si è accorta che l'amministrazione comunale aveva attivato il pagamento rateale ai fini della ricongiunzione e iniziato a versare i relativi importi all'INPS, cosicché lei non riceveva più alcuno stipendio.

Die Bürgerin hatte das in italienischer Sprache erhaltene Schreiben des NISF nicht genau durchgelesen und verabsäumt, innerhalb des vorgegebenen Termines von 90 Tagen mittels Einschreiben mit Rückantwort das NISF davon in Kenntnis zu setzen, dass sie auf die Zusammenlegung verzichtet.

Den Satz im Schreiben, dass es im Fall einer Nichtannahme einer ausdrücklichen schriftlichen Mitteilung bedarf, hatte sie schlichtweg überlesen, da dieser Satz nicht besonders hervorgehoben wurde und zudem auch nur in italienischer Sprache zu lesen war.

Zu diesem fatalen Missverständnis trug dann auch noch die früher geltende Regelung bei, die genau entgegengesetzt war und vorsah, dass die Annahme immer innerhalb eines bestimmten Termines mitgeteilt werden musste.

Eine solche Regelung sollte nach Auffassung der Volksanwältin auch wieder eingeführt werden, da sie für den einfachen Bürger verständlicher und klarer ist.

Als sich die Bürgerin an die Volksanwaltschaft wandte, waren bereits sämtliche Rekursfristen verstrichen und es blieb nichts anders übrig als gemeinsam mit der Bürgerin einen Antrag um Verzicht auf die Zusammenlegung außerhalb der vorgegebenen Termine zu stellen.

Nach einer Aussprache mit Erörterung des konkreten Falles wurde dieser Antrag dann auch vom NISF angenommen, jedoch konnten die bis zu diesem Zeitpunkt bereits bezahlten Raten weder rückerstattet, noch als bezahlte Beiträge für Versicherungsjahre verwendet werden.

### **Kann eine Rente die aufgrund einer Nachzahlung 1000 Euro übersteigt bar ausbezahlt werden?**

Eine Rentnerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, da man ihr bei der Post die Rente nicht mehr bar auszahlen wollte. Grundsätzlich betrug die Rente der Bürgerin weniger als 1000 Euro im Monat und nur in diesem Monat fiel

La cittadina non aveva letto attentamente la lettera dell'INPS, redatta in lingua italiana, e aveva omesso di comunicare all'ente previdenziale tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro il termine prestabilito di 90 giorni che intendeva rinunciare alla ricongiunzione.

La signora aveva semplicemente tralasciato di leggere una frase, in quanto non messa in particolare risalto e oltretutto scritta solo in italiano, in cui si specificava che l'eventuale non accettazione doveva essere espressamente comunicata per iscritto.

A creare tale fatale equivoco contribuiva anche il fatto che la disciplina previgente era diametralmente opposta e prevedeva l'obbligo di comunicare l'assenso sempre entro un determinato termine.

La Difensora civica è dell'avviso che tale regolamentazione andrebbe ripristinata poiché per il cittadino comune sarebbe più comprensibile e chiara.

La signora si è rivolta alla Difesa civica quando ormai erano scaduti tutti i termini per presentare ricorso. Non rimaneva pertanto altra possibilità che formulare insieme all'interessata la domanda di rinuncia alla ricongiunzione contributiva e presentarla oltre i termini prescritti.

Dopo un incontro esplicativo del caso in questione la domanda è stata accolta anche dall'INPS, tuttavia non è stato possibile ottenere il rimborso degli importi già pagati fino a quel momento né utilizzarli come versamenti contributivi a valere sugli anni futuri.

### **Una pensione che supera i 1000 euro grazie a un arretrato può essere liquidata in contanti?**

Una pensionata ha interpellato la Difesa civica poiché si è vista negata da Poste italiane la liquidazione in contanti della pensione. La signora percepiva normalmente una pensione mensile sotto i 1000 euro, che solo in questo

der Betrag aufgrund einer Nachzahlung etwas höher als 1.000 Euro aus.

In dieser Angelegenheit holte die Volksanwaltschaft die notwendigen Informationen ein und stellte fest, dass grundsätzlich seit 1. Juli 2012 die Pensionen über 1.000 Euro nicht mehr in bar ausbezahlt werden dürfen, sondern auf ein Kontokorrent oder ein Sparbuch eingezahlt werden müssen.

Das NISF erklärte jedoch zudem in einem entsprechenden Rundschreiben, dass für die Berechnung der 1.000-Euro-Grenze Nachzahlungen oder auch die 13. Monatsrate nicht mitgezählt werden, sodass der Rentnerin auch in dem geschilderten Fall die Pension in bar ausgezahlt werden kann.

Die Volksanwaltschaft hat das Postamt über den Sachverhalt informiert, sodass die Rentnerin auch gleich ihr Geld in bar beheben konnte.

### **Equitalia Nord**

Die meisten Bürgerinnen und Bürger suchen die Volksanwaltschaft auf, weil sie die zugestellten Zahlungsaufforderungen nicht verstehen.

Der ursprünglich geschuldete Betrag steht nämlich in allen Fällen in keinem Verhältnis zur zugestellten Steuerzahlkarte.

Die Volksanwaltschaft erklärt daraufhin den Bürgern die unterschiedlichen Teile und Beträge der Zahlkarte und informiert sie über die nächsten zu unternehmenden Schritte.

### **Verschrottung der Steuerzahlkarten**

Neu im abgelaufenen Jahr war die Einführung der Möglichkeit der „Verschrottung der Steuerzahlkarten“ aus den Jahren 2015 und 2016 im Zuge des Übergangs der Equitalia zur Agentur der Einnahmen gemäß Gesetzesdekret Nr. 193/2016. Die „Verschrottung“ erlaubt es den Personen, die das Verfahren innerhalb 31. März 2017 in Anspruch nahmen, ihre Steuerschulden

mese grazie a un arretrato superava leggermente tale importo.

Dalle informazioni assunte in materia dalla Difesa civica è emerso che dal 1° luglio 2012 le pensioni superiori a 1000 euro fondamentalmente non possono più essere liquidate in contanti, ma vanno versate su un conto corrente o su un libretto di risparmio.

L'INPS ha specificato tuttavia in un'apposita circolare che nella soglia dei 1000 euro non rientrano eventuali arretrati né la tredicesima, ragione per cui alla signora la pensione poteva essere liquidata in contanti.

La Difesa civica ha informato l'ufficio postale della questione e la pensionata ha potuto quindi prelevare in contanti il proprio denaro.

### **Equitalia Nord**

La maggior parte dei cittadini che si rivolge alla Difesa civica lo fa per avere spiegazioni in merito a richieste di pagamento che risultano incomprensibili.

In tutti i casi non c'è infatti alcuna proporzione fra l'entità dell'importo dovuto in origine e quanto appare nella cartella esattoriale notificata.

In questi frangenti la Difesa civica spiega ai cittadini che l'hanno interpellata le varie parti e gli importi della cartella, fornendo altresì informazioni sui successivi passi da compiere.

### **Rottamazione delle cartelle esattoriali**

Lo scorso anno è stata introdotta la possibilità di effettuare la "rottamazione delle cartelle esattoriali" degli anni 2015 e 2016 in conseguenza del passaggio di Equitalia all'Agenzia delle Entrate secondo quanto stabilito dal decreto legge n. 193/2016. La rottamazione consente alle persone che se ne avvalgono entro il 31 marzo 2017 di pagare i loro debiti fiscali in più

in mehreren Raten ohne Verwaltungsstrafe und Verzugszinsen zu zahlen. Die Vollstreckungsmaßnahmen zur Eintreibung wurden in diesen Fällen zudem ausgesetzt.

### **Agentur der Einnahmen**

Die Zusammenarbeit mit der Agentur der Einnahmen erwies sich als äußerst bürokratisch und schwierig. Die Bürger bemängeln hauptsächlich die langen Wartezeiten im Registeramt.

### **Neuerungen bei der Fernsehgebühr**

Seit 2016 gilt die allgemeine Vermutung, dass in einem Haushalt auch ein Fernsehgerät ist. Wer kein Gerät hat, muss dies der Agentur für Einnahmen jährlich mitteilen.

Die Steuer wird mit der Stromrechnung eingehoben, sofern die Person auf die der Vertrag für die Stromlieferung lautet, ihren Wohnsitz in dem Gebäude hat, für das der Strom geliefert wird.

Die erste Rate wurde im Juli 2016 eingehoben und ein Restbetrag in den darauffolgenden Stromrechnungen.

Bei der Erstanwendung der neuen Bestimmungen im Jahr 2016 gab es dann auch zahlreiche Beschwerden bei der Volksanwaltschaft.

Diese handelten von bei der Post verlorengegangenen Eigenerklärungen, dass kein Fernsehgerät im Haushalt verwendet wird, bis hin zu den Problemen, die im Herbst 2016 entstanden, da manche Stromanbieter es nicht schafften, die Gebühr innerhalb Oktober auf die Stromrechnung zu setzen.

### **Können mit Kleinlastkraftwagen auch Personen transportiert werden?**

Ein oft diskutiertes Problem bei den Bürgern ist auch die Auslegung des Art. 54 Buchstabe d) der Straßenverkehrsordnung.

Ein als LKW zugelassener Kleinlastkraftwagen hat steuerliche Begünstigungen, jedoch darf

rate senza sanzioni amministrative e interessi di mora, con la sospensiva delle procedure di esecuzione per il recupero.

### **Agenzia delle Entrate**

La collaborazione con l'Agencia delle Entrate è stata molto burocratica e difficile. I cittadini lamentano in particolare i lunghissimi tempi di attesa all'Ufficio del Registro.

### **Novità per il canone televisivo**

Dal 2016 vale la generale supposizione che in una casa ci sia anche un apparecchio televisivo. Chi non detiene un televisore è tenuto a presentare ogni anno all'Agencia delle Entrate relativa dichiarazione.

L'imposta viene pagata con la bolletta dell'energia elettrica se la persona titolare del contratto per la fornitura di energia elettrica ha la residenza nell'edificio per il quale quest'ultima viene fornita.

La prima rata è stata riscossa quindi nel mese di luglio 2016 e l'importo residuo con le successive bollette.

Nella prima fase applicativa della nuova norma molteplici sono stati i reclami presentati alla Difesa civica.

Questi spaziavano dallo smarrimento, a opera delle poste, dell'autocertificazione sul mancato possesso dell'apparecchio televisivo ai problemi sorti in autunno 2016 quando alcuni gestori del servizio elettrico non sono stati in grado di inserire entro ottobre la quota del canone nella bolletta.

### **I furgoni possono trasportare anche persone?**

Un problema sollevato con frequenza dai cittadini riguarda l'interpretazione dell'articolo 54, lettera d), del Codice della Strada.

Un furgone immatricolato come autocarro gode di agevolazioni fiscali, ma può essere utilizzato solo per il trasporto di cose e delle persone ad-

das Fahrzeug ausschließlich für den Transport von Sachen und Personen verwendet werden, die für die Nutzung und den Transport derselben notwendig sind. Diese Formulierung des Gesetzes hat zu unterschiedlichsten Interpretationen geführt.

Grundsätzlich gilt aber, dass der Transport aus Höflichkeit oder der Transport von Minderjährigen nicht erlaubt ist. Der Beifahrer muss für den Transport oder die Nutzung der Sachen notwendig sein, andernfalls drohen hohe Strafen.

### 3.5. SCHWERPUNKT WOHNBAUINSTITUT

Die Beziehungen zum Institut für sozialen Wohnbau sind von gegenseitigem Vertrauen und Wertschätzung geprägt.

Da es sich bei diesen Fällen nicht ausschließlich um rein juristische oder verwaltungstechnische Angelegenheiten handelt, sondern vielmehr Bürger mit familiären, sozialen oder ökonomischen Problemen an die Volksanwaltschaft herantreten, müssen mit sämtlichen Mitarbeitern des Institutes konstruktive und breit gefächerte Gespräche geführt werden.

#### **Widerspruch zwischen Trennungsurteil und anzuwendende Kriterien bei der Vergabe von Sozialwohnungen**

Ein geschiedener Vater von drei Töchtern verlor durch die Trennung die Berechtigung, weiter in der Wohnung des WOBI zu wohnen, in welcher seine Frau mit den Kindern verblieb.

Aufgrund seiner sehr schwierigen finanziellen Situation stellte ihm ein Verein für einen begrenzten Zeitraum eine kleine Wohnung zur Verfügung. Es wurde ihm aber verboten, in dieser Wohnung mit einer seiner minderjährigen Töchter zu leben und dort ihren Wohnsitz anzumelden.

Im Trennungsurteil wurde zudem verfügt, dass die Kinder vorübergehend bei der Mutter woh-

dete all'uso o al trasporto delle cose stesse. Tale formulazione di legge ha dato adito alle più varie interpretazioni.

Il dato certo, però, è che non è possibile dare passaggi di cortesia né trasportare minori.

L'eventuale passeggero può viaggiare sul mezzo solo in funzione del trasporto o dell'uso delle cose trasportate, pena elevate sanzioni penali.

### 3.5. ISTITUTO PER L'EDILIZIA SOCIALE

I rapporti con l'Istituto per l'edilizia sociale sono improntati a stima e fiducia reciproca.

Poiché i casi concernenti questo settore non toccano questioni squisitamente giuridiche o amministrative, ma coinvolgono anche problemi di natura familiare, sociale o economica delle persone che si rivolgono alla Difesa civica, è necessario promuovere un dialogo ampio e costruttivo con tutto il personale dell'Istituto.

#### **Contrasto fra sentenza di separazione e criteri da applicare per l'assegnazione degli alloggi sociali**

Un padre divorziato con tre figlie aveva perso in seguito alla separazione il diritto di continuare ad abitare nell'alloggio IPES dove erano rimaste la moglie e le figlie.

In considerazione della situazione economica molto critica in cui l'uomo versava, un'associazione gli ha messo a disposizione per un periodo limitato un piccolo appartamento, col divieto però sia di farvi abitare una delle figlie minorenni, sia di trasferirvi la residenza della ragazza.

La sentenza di separazione stabiliva altresì che le figlie avrebbero abitato temporaneamente presso la madre fino a quando il padre non

nen und zwar so lange, bis der Vater eine Sozialwohnung erhält.

Dadurch, dass der Vater den Wohnsitz der Töchter nicht in die Wohnung des Vereines verlegen konnte, entstand die absurde Situation, dass die Töchter bei der Punkteberechnung in der Rangordnung für die Zuweisung einer Sozialwohnung nicht bewertet werden konnten und somit der Vater nicht in der Lage war, eine Sozialwohnung zu erhalten.

Schlussendlich ist es der Volksanwaltschaft durch ihre Vermittlungsarbeit gelungen, dass der Wohnsitz einer Tochter in die vom Verein zur Verfügung gestellte Wohnung verlegt werden konnte, wodurch sich die Voraussetzungen des Vaters für die Zuweisung einer Sozialwohnung beträchtlich verbesserten.

Es stellt sich nun die Frage, ob in solchen Einzelfällen das Wohnbauinstitut nicht auch solche Ausnahmesituationen von vorneherein berücksichtigen könnte.

### **Taubenprobleme an Gebäuden des Wohnbauinstitutes**

Immer wieder sprachen Mieter eines Miethauses des Wohnbauinstitutes bei der Volksanwaltschaft vor, da ein Mieter durch das ständige Füttern der Tauben diese regelrecht zum Einnisten auf den Balkone brachte, sodass die Lebensqualität aller Bewohner des Hauses beeinträchtigt wurde.

Das Institut reagierte anfangs sehr zögerlich, bemerkte dann aber das Ausmaß der Problematik und konnte zur Zufriedenheit aller Wohnungsmieter durch die Montage eines Netzes auf den Balkonen das Problem beseitigen.

avesse ottenuto l'alloggio sociale.

Il fatto che il padre non potesse trasferire la residenza delle figlie presso l'appartamento fornito dall'associazione ha creato però una situazione assurda, poiché le figlie non potevano essere prese in considerazione ai fini della graduatoria per l'assegnazione di un alloggio sociale e il padre pertanto non risultava averne diritto.

Alla fine la Difesa civica con la sua opera di mediazione è riuscita a far in modo che una figlia del ricorrente potesse trasferire la sua residenza presso l'appartamento messo a disposizione dall'associazione. In questo modo è sensibilmente migliorata la posizione del padre nella graduatoria per l'assegnazione dell'alloggio sociale.

È giusto chiedersi se l'Istituto per l'Edilizia sociale in casi di questo genere non possa fin da subito tenere presenti siffatte situazioni di eccezionalità.

### **Problema dei piccioni negli edifici dell'Istituto per l'edilizia sociale**

Gli inquilini di una casa dell'Istituto per l'edilizia sociale si sono rivolti ripetutamente alla Difesa civica per segnalare che i piccioni richiamati dal cibo che un locatario dava loro costantemente avevano finito per nidificare sui poggiali, compromettendo la qualità della vita di tutti gli abitanti del palazzo.

Inizialmente l'Istituto ha reagito con molta esitazione, ma dopo essersi reso conto delle dimensioni del problema è intervenuto installando apposite reti con piena soddisfazione degli inquilini interessati.

### 3.6. SCHWERPUNKT BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

Bei den Bezirksgemeinschaften ging es vielfach um die Beratung von BürgerInnen, die mit vielfältigen sozialen Schwierigkeiten zu kämpfen hatten, wobei in einigen Bezirksgemeinschaften vor allem das mangelnde Einfühlungsvermögen, das unfreundliche Auftreten und die unzureichend gelieferten Informationen durch die beauftragten Mitarbeiter beanstandet wurden.

Vielfach betrafen die Beschwerden die Kürzung oder die Ablehnung der finanziellen Sozialhilfe. In diesem Fall musste ich leider feststellen, dass von Seiten der Bezirksgemeinschaft nicht immer mit dem notwendigen Einfühlungsvermögen und der erforderlichen Rücksichtnahme vorgegangen wird.

#### **Ungenügende und fehlerhafte Beratung mit weitreichenden Folgen für die Familie**

Aufgrund von psychischen Problemen eines minderjährigen Kindes wurde die zeitweise Unterbringung des Sohnes im Südtiroler Kinderdorf vorgeschlagen.

Die Familie, die diesem Vorschlag positiv gegenüberstand, wurde darüber informiert, dass sie einen Teil der Kosten selbst bezahlen müsste, aber es wurde betont, dass dieser in einer angemessenen Höhe ausfallen würden.

Als eine Zahlungsaufforderung in der Höhe von über 900 Euro im Monat eintraf, war das für die Familie ein Schock. Der Familienvater hatte nämlich aufgrund dieser familiären Situation in diesem Jahr einen massiven Verdienstaustausfall zu beklagen. Aus diesem Grund war es ihm nicht möglich diese Summe zu bezahlen.

Die Familie suchte nun das Gespräch mit der zuständigen Sachbearbeiterin. Das Ergebnis der Aussprache war der Vorschlag, dass die Eltern gegen die Zahlungsaufforderung Rekurs

### 3.6. COMUNITÀ COMPRENSORIALI

Per quanto riguarda le Comunità comprensoriali si è trattato prevalentemente di offrire consulenza a cittadini con molteplici problemi sociali che, in particolare nel caso di alcune comunità, lamentavano soprattutto scortesia e mancanza di sensibilità da parte del personale addetto e scarsa disponibilità a fornire le informazioni necessarie.

I reclami hanno spesso avuto a oggetto la riduzione o il diniego del sussidio sociale.

A tal proposito ho dovuto purtroppo constatare che la Comunità comprensoriale non sempre agisce con la necessaria sensibilità e delicatezza.

#### **Consulenza carente ed erronea genera gravi conseguenze per la famiglia**

A una famiglia con un figlio minore affetto da problemi psichici era stato proposto di collocare il ragazzo per un periodo presso il "Südtiroler Kinderdorf".

La famiglia ha accettato la proposta, ed è stata quindi informata che avrebbe dovuto sostenere parte della spesa, con però l'assicurazione che l'entità di detta partecipazione sarebbe stata congrua.

Grande è stato pertanto il contraccolpo quando la famiglia si è vista recapitare una richiesta di pagamento di oltre 900 euro mensili. A causa della situazione familiare infatti il padre aveva subito quell'anno una drastica perdita di guadagno e perciò non era nella condizione di pagare l'importo richiesto.

I genitori hanno quindi contattato la persona referente per la pratica, che ha suggerito loro di presentare ricorso contro la richiesta di pagamento presso la competente commissione

bei der zuständigen Landeskommission einlegen sollten. Über die vom Gesetz gegebene Möglichkeit der Neuberechnung des zu leistenden Beitrages im laufenden Jahr, unter Berücksichtigung der aktuellen Einkommenssituation, wie im DLH Nr. 30/2000 vorgesehen, wurden die Eltern nicht informiert.

Die Familie sah nun in einem Rekurs gegen die Zahlungsaufforderung die einzige Möglichkeit, die Situation vorzubringen und reichte einen solchen Rekurs ein, der jedoch nach Monaten abgelehnt wurde, da die Berechnung aufgrund der vorliegenden Unterlagen gesetzeskonform erfolgt war.

Die Volksanwaltschaft, die zwischenzeitlich mit der Beschwerde betraut wurde, organisierte daraufhin eine Aussprache mit allen Beteiligten um abzuklären, ob der Familie eine rückwirkende Kostenreduzierung gewährt werden könnte, da ja fehlerhafte Informationen und unvollständige Unterlagen vorlagen und die Voraussetzungen für die Gewährung einer Reduzierung im Laufe des Jahres bestanden. Die Bezirksgemeinschaft kam den Eltern jedoch in keiner Weise entgegen und es blieb nur die Möglichkeit, sich auf eine Ratenzahlung zu einigen.

### **Kinderhortassistentin wird wegen vierjähriger Matura nicht zum erforderlichen Weiterbildungskurs zugelassen**

Die Beschwerdeführerin arbeitete bereits seit über zehn Jahren, immer mit befristeten Verträgen, als Kinderhortassistentin und brachte als Voraussetzung das im Jahr 1990 erworbene Reifediplom der damals vierjährigen Lehrerbildungsanstalt mit, welches als Voraussetzung für die Aufnahme in das entsprechende Berufsbild galt.

Mit dem letztthin erneuerten Bereichsvertrag wurden die Zugangsvoraussetzungen zum Berufsbild Kinderhortassistentin dahingehend geändert, dass nun all jene Kinderhortassistentinnen, die bereits mehr als fünf Jahre Berufser-

provinciale. Essi però non sono stati informati del fatto che la legge prevede la possibilità di ricalcolare nell'anno in corso il contributo sulla scorta della situazione reddituale attuale secondo quanto stabilito dal D.P.G.P. n. 30/2000.

La famiglia ha ritenuto che l'unica possibilità per portare avanti la questione fosse di fare ricorso contro la richiesta di pagamento, ricorso che però è stato respinto dopo mesi con la motivazione che sulla base della documentazione agli atti il calcolo era stato effettuato conformemente alla legge.

La Difesa civica, che nel frattempo era stata incaricata di occuparsi del reclamo, ha organizzato un incontro con tutte le persone coinvolte per verificare se alla famiglia potesse essere concessa una riduzione retroattiva della quota, visto che le informazioni fornite erano state carenti, la documentazione risultava incompleta e che infine esistevano i presupposti per la concessione di una riduzione nell'anno in corso. Tuttavia la Comunità comprensoriale non è andata incontro ai genitori in alcuna maniera e non si è potuto fare altro che trovare un accordo sul pagamento rateale.

### **Educatrice di asilo nido non viene ammessa al previsto corso di aggiornamento perché in possesso di diploma di maturità quadriennale**

La ricorrente lavorava già da oltre dieci anni, sempre con contratti di lavoro a tempo determinato, in qualità di educatrice negli asili nido, avendo presentato quale requisito per l'assunzione nella corrispondente qualifica professionale il diploma di maturità conseguito nel 1990 presso l'istituto magistrale, che allora prevedeva un percorso scolastico quadriennale.

Con l'ultimo rinnovo del contratto di comparto i requisiti di accesso alla qualifica professionale di educatrice di asilo nido sono cambiati, e ora tutte le educatrici già in possesso di un'esperienza lavorativa superiore a cinque anni, ma



fahrung mitbrachten, jedoch keine spezifische Ausbildung als Kinderbetreuerinnen hatten, einen zweijährigen berufsbegleitenden Ausbildungskurs besuchen mussten, um weiterhin die Voraussetzungen für die definitive Aufnahme in den Dienst zu haben.

Unsere Beschwerdeführerin wurde zu dem Kurs jedoch nicht zugelassen, da sie nach Auffassung der Schule keine fünfjährige Matura besitzt.

Die Intervention der Volksanwältin und der Hinweise darauf, dass diese Matura allen anderen Reifediplomen gleichzusetzen ist und es für die Beschwerdeführerin unmöglich ist, ein zusätzliches Jahr nachzuholen, was auch nirgends vorgesehen ist, führten leider zu keinem Umdenken.

non di un percorso formativo specifico come assistenti all'infanzia, sono tenute a frequentare in servizio un corso biennale di formazione per poter mantenere i requisiti per l'assunzione definitiva.

La ricorrente non è stata tuttavia ammessa al corso perché a detta della scuola non possedeva un diploma di maturità quinquennale.

A nulla sono valsi purtroppo l'intervento della difensora civica e le considerazioni relative al fatto che il diploma di maturità conseguito dalla ricorrente fosse equipollente a tutti gli altri e che per quest'ultima fosse impossibile recuperare un eventuale quinto anno, cosa del resto nemmeno prevista da alcuna disposizione.



## 4. DIE ZUKUNFT DER VOLKSANWALTSCHAFT

### PROSPETTIVE FUTURE DELLA DIFESA CIVICA

Wie man sehr gut aus der großen Anzahl an Sprechstunden, Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Prüfungs- und Beratungsarbeit.

Die Volksanwaltschaft möchte in den nächsten Jahren neben der bereits laufenden Tätigkeit einige Schwerpunkte bei der Arbeit in folgenden Bereichen setzen:

#### 4.1. TÄTIGKEIT IM BEREICH DER MENSCHENRECHTE

In vielen Fällen ist die Volksanwaltschaft auch Ansprechpartner für Menschen, die sich sowohl durch die Verwaltung, als auch durch Gesetze in ihren Grundrechten verletzt fühlen.

Dabei kann es sich um Patienten, Menschen mit Behinderung, Ausländer oder auch verschiedene Gruppierungen handeln.

In all diesen Fällen versucht die Volksanwaltschaft, sich für die Rechte der Bürger einzusetzen und Ungerechtigkeiten aufzuzeigen.

Aus diesem Grunde und um Doppelgleisigkeiten und Mehraufwand zu vermeiden, vertritt die Volksanwältin die Auffassung, keine eigene Antidiskriminierungsstelle einzurichten, sondern notwendige zusätzliche Aufgaben zu integrieren.

Come si evince dal notevole numero di udienze, reclami e consulenze la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di verifica e consulenza.

Oltre all'espletamento dell'attività corrente mi sono posta alcuni nuovi obiettivi per i prossimi anni, intensificando l'impegno nei seguenti settori:

#### 4.1. DIRITTI UMANI

In molti casi la Difensora civica si trova a essere interlocutrice di chi si sente leso nei propri diritti fondamentali da parte dell'amministrazione e delle leggi.

Talora si tratta di pazienti, altre volte di persone con disabilità, di stranieri o di altre categorie di soggetti.

In tutti questi casi la Difesa civica si attiva affinché vengano rispettati i diritti dei cittadini mettendo in luce le ingiustizie.

Per questo motivo nonché per evitare doppioni e aumenti dei costi la Difensora civica non ritiene opportuno istituire un apposito sportello antidiscriminazione, bensì ampliare le funzioni aggiuntive delle strutture già esistenti.

Ein Denkanstoß dabei wäre auch in Südtirol, die Volksanwaltschaft als unabhängige Einrichtung mit der Umsetzung des **Fakultativprotokolls zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe (OPCAT)**, welches am 3. April 2013 auch von Italien ratifiziert wurde, zu beauftragen.

Dieses Abkommen ist ein internationales Menschenrechtsabkommen der UN und wurde bisher von mehr als 60 Staaten ratifiziert.

Aufgrund dieses Auftrages wäre es möglich, dass Experten verschiedener Fachdisziplinen Kontrollbesuche in verschiedenen Einrichtungen wie Justizanstalten, Kasernen, psychiatrischen Einrichtungen, Alten- und Pflegeheimen durchführen und die Situation bewerten.

#### 4.2. TÄTIGKEIT IM BEREICH PATIENTENANLIEGEN

Im Patienten-Arzt-Verhältnis können vielfältige Konflikte und Meinungsverschiedenheiten entstehen. In solchen Situationen sind die PatientInnen oftmals in einer schwächeren Position, da sie einem einflussreichen Expertensystem gegenüberstehen. Um hier für die Patienten einen Ausgleich zu schaffen, ist die Arbeit der Volksanwaltschaft sehr wichtig.

Ein Vorschlag der Volksanwaltschaft wäre es, auch in Südtirol einen **Patientenentschädigungsfond** nach österreichischem Vorbild einzurichten.

Voraussetzung für die Gewährung einer Entschädigungsleistung durch den Patientenentschädigungsfond ist das Vorliegen eines Schadens, der durch eine ärztliche Behandlung entstanden ist und bei dem eine Haftung nicht eindeutig gegeben ist, jedoch zwischen Schaden und Behandlung ein ursächlicher Zusammenhang besteht.

Formulo qui, come spunto di riflessione, l'idea di affidare anche in provincia di Bolzano alla Difesa civica nella sua specificità di istituzione indipendente l'applicazione del **protocollo opzionale alla Convenzione contro la tortura e altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti (OPCAT)** che anche l'Italia ha ratificato il 3 aprile 2013.

L'OPCAT è un protocollo internazionale dell'ONU sui diritti umani ratificato finora da più di 60 Stati.

Esso prevede che esperti in diverse specifiche materie possano effettuare visite di controllo in varie strutture quali ad esempio luoghi di detenzione, caserme, istituti di salute mentale, case di riposo o di cura e ne valutino la situazione.

#### 4.2. QUESTIONI SANITARIE

Nel rapporto medico-paziente possono insorgere divergenze di opinione e situazioni conflittuali di vario tipo. In tali contesti i pazienti si trovano spesso in una posizione di debolezza, dovendosi confrontare con un sistema specialistico molto influente. L'intervento della Difesa civica risulta quindi assai importante per riequilibrare la situazione di svantaggio dei pazienti.

Un obiettivo della Difesa civica è l'istituzione anche nella provincia di Bolzano di un **fondo per il risarcimento dei pazienti** sul modello di quello austriaco.

Per ottenere un risarcimento dal fondo suddetto occorre vi sia un danno sorto a seguito di un trattamento sanitario e che, pur in assenza di un profilo univoco di responsabilità, sussista comunque un nesso di causalità tra il danno e il trattamento medesimo.

Mit einem solchen Fond könnten Patienten zu einem kleinen Teil entschädigt werden, auch wenn die Versicherung des Sanitätsbetriebes nicht bereit ist, zu zahlen.

### 4.3. TÄTIGKEIT IN UMWELTANGELEGENHEITEN

Eine weitere sehr wichtige Aufgabe besteht in der Unterstützung und Beratung der BürgerInnen bei Beschwerden im Umweltbereich.

Die Beschwerden gehen von widerrechtlicher Müllablagerung über Lärmbelästigungen durch Gewerbegebiete, neue Strassen und Gastlokale bis hin zu Geruchs- und Lichtbelästigungen. Probleme gibt es auch mit der Funkbestrahlung von Handymasten oder Hochspannungsleitungen.

Oft führen diese Umweltbelastungen zu gesundheitlichen Problemen der Beschwerdeführer und es werden Probleme für die gesamte Familie befürchtet, aber auch die beträchtliche Wertminderung der Eigentumswohnung der Geschädigten ist immer wieder zentrales Thema.

In diesen Fällen sehe ich es als wichtig an, sowohl die Bürger über die gesetzlichen Grundlagen zu informieren, als auch als unabhängige Vermittlungsstelle mit der öffentlichen Verwaltung zu agieren, um in gemeinsamen Gesprächen nach möglichen Lösungen zu suchen, um den langwierigen und oft auch nicht zielführenden Weg vor Gericht zu vermeiden.

Questo fondo consentirebbe ai pazienti di ottenere un parziale risarcimento anche laddove l'assicurazione dell'Azienda sanitaria non fosse disposta a pagare.

### 4.3. AMBIENTE

Un altro compito molto importante è quello dell'assistenza e della consulenza ai cittadini nelle questioni ambientali.

I reclami spaziano dal deposito illecito di rifiuti all'inquinamento acustico provocato da insediamenti produttivi, nuove strade e locali pubblici nonché all'inquinamento olfattivo e luminoso. I problemi riguardano anche le onde elettromagnetiche emesse da antenne per la telefonia mobile o da linee dell'alta tensione.

Spesso i ricorrenti lamentano problemi di salute legati all'inquinamento ambientale e temono per eventuali problemi che ne possono derivare ai propri familiari, ma una questione ricorrente riguarda anche il considerevole deprezzamento dell'abitazione di proprietà connesso a tale aspetto.

In questi casi ritengo importante informare le persone sul quadro normativo di riferimento e intervenire quale mediatore indipendente presso l'ente pubblico per cercare possibili soluzioni tramite il dialogo diretto tra le parti, evitando un lungo e spesso infruttuoso iter processuale.



**Abschließend** möchte ich hier noch anfügen, dass es in einer Demokratie stets auch einer wirksamen Kontrolleinrichtung bedarf um zu verhindern, dass die öffentliche Verwaltung ihren Ermessensspielraum überschreitet. Hier kommt der Volksanwältin zweifellos die Funktion einer institutionalisierten Verbindungsstelle zwischen Bürger und Verwaltung zu.

Sie hat dabei einerseits öffentliches Handeln auf seine Rechtmäßigkeit zu prüfen und andererseits in Ergänzung zum bestehenden Rechtssystem verstärkt für Billigkeit und Gerechtigkeit und damit zugleich für mehr Akzeptanz der öffentlichen Verwaltung einzutreten.

Aufgrund dieser überaus wichtigen Aufgabe möchte ich mich hier ausdrücklich dafür aussprechen, **dass der Rolle der Volksanwaltschaft auch bei der Überarbeitung des Autonomiestatutes Rechnung zu tragen ist und die Einrichtung und deren Funktionen dort verankert und abgesichert werden sollten.**

**Mein besonderer Dank** gilt schließlich auch meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit stehe ich weiterhin immer zur Verfügung.

Die Südtiroler Volksanwältin  
La Difensora civica della Provincia di Bolzano

Dr./dott.ssa Gabriele Morandell

In conclusione vorrei ancora aggiungere che in una democrazia è sempre necessario anche un efficace istituto di controllo per evitare che la pubblica amministrazione travalichi i propri margini di discrezionalità. In questo senso la Difensora civica funge indubbiamente da tramite istituzionale fra cittadino e amministrazione.

Da una parte essa è chiamata a verificare la legittimità dell'azione amministrativa e dall'altra, in una logica di complementarità col sistema di tutele giuridiche esistente, a promuovere con forza l'equità e la giustizia, favorendo in tal modo anche il consenso nei confronti della pubblica amministrazione.

Data l'estrema importanza di tale funzione esprimo formalmente la mia convinzione **che il ruolo della Difesa civica debba essere tenuto in considerazione anche in sede di revisione dello Statuto di autonomia, fissando in tale ambito le basi giuridiche per l'istituzione e i suoi compiti.**

**Un ringraziamento speciale** va infine al mio staff, il cui notevole impegno unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili i successi conseguiti.

Confermo inoltre la mia disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

**Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3****e) Landesgesetz vom 4. Februar 2010 , Nr. 3<sup>1)</sup>  
Volksanwaltschaft des Landes Südtirol**

1)Kundgemacht im Beiblatt Nr. 1 zum Amtsblatt vom 9. Februar 2010, Nr. 6.

**Art. 1 (Errichtung)**

---

- (1)** Die Volksanwaltschaft des Landes ist beim Südtiroler Landtag errichtet.
- (2)** Die Dienste der Volksanwaltschaft sind kostenfrei und können von jedermann in Anspruch genommen werden.
- (3)** Dieses Gesetz regelt die Aufgaben und die Befugnisse der Volksanwaltschaft sowie das Verfahren für die Bestellung des Volksanwaltes/der Volksanwältin.

**Art. 2 (Aufgaben)**

---

- (1)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:
  - a) die Landesverwaltung,
  - b) Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Ordnung in ihre, auch delegierte, Zuständigkeiten fällt,
  - c) Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.
- (2)** Seine/Ihre Aufgaben nimmt der Volksanwalt/die Volksanwältin durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den in Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen wahr.
- (3)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der unter Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen laut Artikel 3, soweit anwendbar, ausgeübt.
- (4)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin macht den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam und schlägt vor, wie solche behoben werden können.

**Art. 3 (Vorgangsweise)**

---

- (1)** Bürger und Bürgerinnen, die eine Angelegenheit bei einer in Artikel 2 genannten Körperschaft oder Rechtsperson anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe des Volksanwaltes/der Volksanwältin beantragen.
- (2)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin verständigt die zuständige Stelle und ersucht den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten/die für den Dienst verantwortliche Bedienstete um eine Überprüfung der Angelegenheit und um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin und der verantwortliche Bedienstete/die verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, auch in gemeinsamer Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und dem betroffenen Bürger/der betroffenen Bürgerin mitzuteilen.
- (3)** In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens des Volksanwaltes/der Volksanwältin erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen der Volksanwalt/die Volksanwältin gelangt ist, nicht geteilt werden.



## Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

**(4)** Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf gerichtlichem oder Verwaltungswege schließen eine Befassung des Volksanwaltes/der Volksanwältin in derselben Sache nicht aus, noch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit verweigern.

**(5)** Erschwert das zuständige Personal die Arbeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann dieser/diese die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, dem Volksanwalt/der Volksanwältin die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

**(6)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird er/sie im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich der Volksanwalt/die Volksanwältin der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

**(7)** Die Landesverwaltung sowie die Körperschaften, die eine Vereinbarung gemäß Artikel 12 abgeschlossen haben, stellen der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

### Art. 4 (Stellung)

---

**(1)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin arbeitet vollkommen frei und unabhängig.

**(2)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes der Landesverwaltung, einer Körperschaft oder Rechtsperson gemäß Artikel 2 mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die er/sie für die Durchführung seiner/ihrer Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

**(3)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist an das Amtsgeheimnis gebunden.

**(4)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat das Recht, bei den Ämtern der Landesverwaltung und des Südtiroler Landtages Gutachten in Auftrag zu geben. In besonderen Fällen kann er/sie Gutachten im Auftragswege an externe Sachverständige vergeben.

### Art. 5 (Tätigkeitsbericht)

---

**(1)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem er/sie die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit von in Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen sowie Vorschläge anzuführen hat, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Er/Sie stellt den Tätigkeitsbericht zu einem vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages festzulegenden Termin innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor.

**(2)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes dem Landeshauptmann, den Bürgermeistern, den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften, den Körperschaften oder Rechtspersonen gemäß Artikel 2, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

**(3)** Der Bericht des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

### Art. 6 (Voraussetzungen und Ernennung)

---

**(1)** Die Mindestvoraussetzungen für das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin erfüllen Kandidaten/Kandidatinnen, welche:

- a) den Universitätsabschluss und
- b) den Nachweis über die Kenntnis der italienischen und deutschen Sprache, bezogen auf den Universitätsabschluss (Zweisprachigkeitsnachweis A) besitzen sowie
- c) in Hinblick auf die Ausübung der mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin verbundenen Aufgaben und Obliegenheiten eine Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung besitzen, die auf einer mindestens fünfjährigen entsprechenden Tätigkeit in den letzten zehn Jahren fußt.

## Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

**(2)** Das Verfahren zur Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin wird mit einer öffentlichen Bekanntmachung im Amtsblatt der Region eingeleitet, die vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen nach seiner/ihrer Wahl veranlasst wird und aus der Folgendes hervorgehen muss:

- a) die Absicht des Landtages, das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin zu besetzen,
- b) die für die Besetzung der Stelle erforderlichen Voraussetzungen,
- c) die Besoldung,
- d) der Termin von 30 Tagen ab Veröffentlichung der öffentlichen Bekanntmachung für die Einreichung der Kandidaturen beim Präsidium des Südtiroler Landtages.

**(3)** Vor der Wahl des Volksanwaltes/der Volksanwältin werden die Kandidaten/Kandidatinnen, die die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstaben a) und b) sowie die Voraussetzung in Bezug auf die Dauer und den Zeitrahmen der Berufserfahrung laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen und dies anhand entsprechender Nachweise oder Eigenerklärungen belegen, zu einer Anhörung im Landtag eingeladen. Im Rahmen dieser Anhörung, an der alle Landtagsabgeordneten teilnehmen können, legen die Kandidaten/Kandidatinnen ihre Erfahrung in den Bereichen Recht oder Verwaltung dar und zeigen dadurch auf, dass sie die Voraussetzungen laut Absatz 1 Buchstabe c) erfüllen. Gleichzeitig können sie dabei auch ihre Vorstellungen über ihre künftigen Aufgabenschwerpunkte und über die Führung der Volksanwaltschaft vorbringen.

**(4)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin wird vom Südtiroler Landtag in geheimer Abstimmung unter jenen Kandidaten/Kandidatinnen gewählt, die an der Anhörung laut Absatz 3 teilgenommen haben. Die Ernennung erfolgt mit Dekret des Präsidenten/der Präsidentin des Landtages nach erfolgter Vorlage der Erklärung laut Artikel 8. Gewählt ist der Kandidat/die Kandidatin, der/die die Stimmen von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten erhält.



TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico - procedura di elezione - discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione - esame delle domande di tutti i candidati

### Art. 7 (Unvereinbarkeitsgründe mit dem Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

**(1)** Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist nicht vereinbar mit dem Amt eines Mitglieds des Europaparlaments, eines Parlaments- oder Regierungsmitglieds, eines Regionalratsmitglieds, eines Landtagsabgeordneten oder eines Mitglieds der Regional- oder Landesregierung, eines Bürgermeisters, eines Gemeindeferenten oder eines Gemeinderatsmitglieds.

**(2)** Das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin ist mit einer selbständigen oder unselbständigen Arbeit, mit einer Handelstätigkeit oder mit der Ausübung eines anderen Berufes unvereinbar. Der Volksanwalt/Die Volksanwältin darf während der Amtszeit keine anderen Ämter oder Funktionen bei Parteien, Verbänden, Körperschaften oder Unternehmen ausüben.

**(3)** Beabsichtigt der Volksanwalt/die Volksanwältin, bei den Gemeinderats-, Landtags-, Parlaments- oder Europaparlamentswahlen zu kandidieren, so hat er/sie mindestens 6 Monate vor dem Wahltermin sein/ihr Amt niederzulegen.

### Art. 8 (Verfahren zur Feststellung von Unvereinbarkeitsgründen)

**(1)** Der Volksanwalt/Die Volksanwältin ist verpflichtet, vor seiner/ihrer Ernennung dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler Landtages gegenüber zu erklären, welche Ämter, Funktionen und beruflichen Tätigkeiten er/sie ausübt und dass keine Unvereinbarkeitsgründe gemäß Artikel 7 bestehen bzw. mehr bestehen.

**(2)** Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages trotzdem Grund zur Annahme, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, teilt er/sie dies dem Volksanwalt/der Volksanwältin schriftlich mit. Dieser/Diese kann innerhalb von fünfzehn Tagen ab Erhalt der Mitteilung schriftlich seine/ihre Einsprüche vorbringen oder den Unvereinbarkeitsgrund beseitigen. Der Präsident/Die Präsidentin des Südtiroler Landtages setzt den Landtag in der nächsten Landtagssitzung von der Beseitigung des Unvereinbarkeitsgrundes in Kenntnis. Ist der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages nach Erhalt der Einsprüche und nach gemeinsamer Erörterung des Sachverhaltes dennoch der Ansicht, dass ein Unvereinbarkeitsgrund besteht, legt er/sie dem Landtag einen begründeten Bericht vor und schlägt ihm den Verfall vom Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor. Auf das Verfahren im Landtag finden die Bestimmungen der Geschäftsordnung des Südtiroler Landtages zur Wahlbestätigung Anwendung, sofern sie mit diesem Gesetz vereinbar sind. Stellt der Landtag das Bestehen eines Unvereinbarkeitsgrundes fest, erklärt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages den Amtsverfall.

**(3)** Falls sich im Laufe seiner/ihrer Amtszeit Änderungen in Bezug auf die gemäß Absatz 1 abgegebene Erklärung ergeben, muss der Volksanwalt/die Volksanwältin diese innerhalb von fünfzehn Tagen ab ihrem Auftreten dem Präsidenten/der Präsidentin des Südtiroler



## Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3

Landtages bekannt geben. Hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages Grund zur Annahme, dass damit nachträglich ein Unvereinbarkeitsgrund eingetreten ist, wird gemäß Absatz 2 vorgegangen.

### Art. 9 (Amtsdauer, Amtsenthebung und Bestimmungen über die Wahl des Nachfolgers/der Nachfolgerin)

---

- (1) Die Amtszeit des Volksanwaltes/der Volksanwältin entspricht der Legislaturperiode des Landtages. Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt seine/ihre Aufgaben provisorisch bis zur Ernennung seines/ihrer Nachfolgers wahr, vorbehaltlich des Absatzes 2 und des Artikels 8. <sup>2)</sup>
- (2) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann vom Präsidenten/von der Präsidentin des Südtiroler Landtages auf Beschluss des Landtages hin des Amtes enthoben werden, wenn schwerwiegende Gründe im Zusammenhang mit der Ausübung der Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin vorliegen; der erwähnte Beschluss muss in geheimer Abstimmung mit Stimmenmehrheit von zwei Dritteln der Landtagsabgeordneten gefasst werden.
- (3) Wird das Amt des Volksanwaltes/der Volksanwältin aus irgendeinem anderen Grund als dem des Ablaufs der Amtszeit frei, hat der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages innerhalb von 30 Tagen das Verfahren gemäß Artikel 6 Absatz 2 einzuleiten.

<sup>2)</sup>Art. 9 Absatz 1 wurde so ersetzt durch Art. 1 Absatz 1 des [L.G. vom 19. September 2011, Nr. 10.](#)

### Art. 10 (Amtsentschädigung und Spesenvergütung)

---

- (1) Dem Volksanwalt/Der Volksanwältin steht für die Dauer seiner/ihrer Amtszeit die Aufwandsentschädigung zu, wie sie die Abgeordneten des Südtiroler Landtages beziehen, wobei das Tagegeld ausgenommen ist. Die Außendienstvergütung und die Vergütung der Reisekosten richtet sich nach den Bestimmungen, wie sie für die Bediensteten des Südtiroler Landtages gelten. Die entsprechenden Ausgaben gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages.

### Art. 11 (Personal)

---

- (1) Der Volksanwalt/die Volksanwältin nimmt zur Bewältigung seiner/ihrer Aufgaben die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihm/ihr vom Südtiroler Landtag in Absprache zugewiesen wird. Er/Sie hat diesem gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht. Das Recht auf Gebrauch der Muttersprache seitens der Bürgerinnen und Bürger aller drei Sprachgruppen ist zu gewährleisten.
- (2) Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die auf die Volksanwaltschaft aufgrund der Vereinbarungen im Sinne des Artikels 12 zukommen, können die im Artikel 12 genannten Körperschaften und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt, wobei letztere auch in der Festlegung des allfälligen Pauschalbeitrages gemäß Artikel 12 Absatz 2 berücksichtigt wird. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht des Volksanwaltes/der Volksanwältin, behält seine dienst-, besoldungs- und sozialversicherungsrechtliche Stellung bei und geht zu Lasten der in Artikel 12 genannten Körperschaften.
- (3) Die im Artikel 2 genannten Körperschaften und Rechtspersonen können der Volksanwaltschaft ebenfalls eigenes Personal zur Verfügung stellen. In diesem Fall kommen die Bestimmungen laut Absatz 2 letzter Satz zur Anwendung.
- (4) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann einzelne ihm/ihr zugewiesene oder zur Verfügung gestellte Bedienstete mit spezifischen Angelegenheiten betrauen, die das Sanitäts- bzw. Gesundheitswesen sowie den Umwelt- und Naturschutz betreffen.

### Art. 12 (Vereinbarungen mit anderen Körperschaften zwecks Ausübung des Amtes des Volksanwaltes/der Volksanwältin)

---

- (1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin kann mit Bezirksgemeinschaften, mit Gemeinden, Gemeindeverbänden oder Gemeindekonsortien Vereinbarungen abschließen, um im Sinne des Artikels 19 Absatz 3 des Regionalgesetzes vom 4. Jänner 1993, Nr. 1, die Aufgaben des Volksanwaltes/der Volksanwältin auf Gemeindeebene wahrzunehmen.

**Anlage: Landesgesetz vom 4. Februar 2010, nr. 3**

(2) Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Körperschaften, mit denen eine Vereinbarung im Sinne dieses Artikels abgeschlossen wurde, einen Pauschalbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die Mehrausgaben abzudecken, welche aus der Tätigkeit der Volksanwaltschaft für besagte Körperschaften entstehen.

**Art. 13 (Planung und Durchführung der Tätigkeit)**

---

(1) Der Volksanwalt/Die Volksanwältin legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.

(2) Die Gebarung der Ausgaben, die mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft verbunden sind, erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Südtiroler Landtages.

(3) Für die Auszahlung der Ausgaben bezüglich der Tätigkeit der Volksanwaltschaft ermächtigt der Präsident/die Präsidentin des Südtiroler Landtages, zu Lasten der eigenen Bereitstellungen des Haushaltes des Landtages, Krediteröffnungen zugunsten eines bevollmächtigten Beamten/einer bevollmächtigten Beamtin, der/die unter den Bediensteten des Südtiroler Landtages bestimmt wird. Dieser Beamte/Diese Beamtin nimmt die Zahlungen der Ausgaben gemäß der im Bereich der bevollmächtigten Beamten/Beamtinnen geltenden Landesbestimmungen und aufgrund der Anweisungen des Volksanwaltes/der Volksanwältin vor und übermittelt die Abrechnung über die zu Lasten der Krediteröffnungen getätigten Zahlungen, samt den entsprechenden Unterlagen und Belegen, zur verwaltungsmäßig-buchhalterischen Überprüfung dem Amt für Verwaltungsangelegenheiten des Südtiroler Landtages.

**Art. 14 (Finanzbestimmung)**

---

(1) Die Ausgaben für die Volksanwaltschaft gehen zu Lasten des Haushaltes des Südtiroler Landtages. Die Abdeckung dieser Ausgaben erfolgt entsprechend der Modalität des Artikels 34 des [Landesgesetzes vom 29. Jänner 2002, Nr. 1](#).

**Art. 15 (Aufhebung)**

---

(1) Das [Landesgesetz vom 10. Juli 1996, Nr. 14](#), ingeltender Fassung, ist aufgehoben.

**Art. 16 (Inkrafttreten)**

---

(1) Dieses Gesetz tritt am Tag nach seiner Kundmachung im Amtsblatt der Region in Kraft.

Dieses Gesetz wird im Amtsblatt der Region kundgemacht. Jeder, den es angeht, ist verpflichtet, es als Landesgesetz zu befolgen und dafür zu sorgen, dass es befolgt wird.



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

### e) Legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3<sup>1)</sup> Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano

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

#### Art. 1 (Istituzione)

---

**(1)** L'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

**(2)** I servizi della Difesa civica sono gratuiti e chiunque può ricorrervi.

**(3)** La presente legge disciplina i compiti e le competenze dell'ufficio del Difensore civico/della Difensora civica nonché la procedura per la nomina del Difensore civico/della Difensora civica.

#### Art. 2 (Compiti)

---

**(1)** Il Difensore civico/La Difensora civica interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o persone giuridiche:

- a) l'amministrazione provinciale;
- b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
- c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

**(2)** Il Difensore civico/La Difensora civica svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o persone giuridiche di cui al comma 1.

**(3)** Il Difensore civico/La Difensora civica interviene inoltre per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti degli enti e persone giuridiche di cui al comma 1. Questo compito è svolto ai sensi delle disposizioni dell'articolo 3, in quanto applicabili.

**(4)** Il Difensore civico/La Difensora civica richiama all'attenzione del Presidente della Provincia e dei rappresentanti legali degli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12, eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, e formula proposte per rimuoverli.

#### Art. 3 (Modalità e procedure)

---

**(1)** I cittadini e le cittadine che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, essi/esse possono chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.

**(2)** Il Difensore civico/La Difensora civica, previa comunicazione all'ufficio competente, chiede all'impiegato/all'impiegata responsabile del servizio il riesame della pratica e una valutazione della stessa, orale o scritta, entro cinque giorni. Il Difensore civico/La Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata.

**(3)** Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento del Difensore civico/della Difensora civica dev'essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuto/pervenuta il Difensore civico/la Difensora civica.

**(4)** Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude

## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.

**(5)** Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i provvedimenti adottati.

**(6)** Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'UE.

**(7)** L'amministrazione provinciale e gli enti che abbiano concluso una convenzione ai sensi dell'articolo 12 mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

### Art. 4 (Posizione giuridica)

**(1)** Il Difensore civico/La Difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

**(2)** Il Difensore civico/La Difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al responsabile del servizio della Provincia o degli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2 interessati dal reclamo, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti al segreto d'ufficio.

**(3)** Il Difensore civico/La Difensora civica è tenuto/tenuta al segreto d'ufficio.

**(4)** Il Difensore civico/la Difensora civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari egli/ella può conferire tale incarico anche a esperti esterni/esperte esterne.

### Art. 5 (Relazione sull'attività)

**(1)** Il Difensore civico/La Difensora civica invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, da cui risultino i casi di mancata o insufficiente collaborazione da parte degli enti e persone giuridiche di cui all'articolo 2, e corredata da suggerimenti per un più efficace svolgimento della loro attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Egli/Ella presenta detta relazione ai consiglieri/alle consigliere provinciali alla data fissata dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.

**(2)** Il Difensore civico/La Difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della Provincia, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, agli enti o persone giuridiche di cui all'articolo 2, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

**(3)** Detta relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

### Art. 6 (Requisiti e nomina)

**(1)** I candidati/Le candidate alla carica di Difensore civico/Difensora civica devono possedere i seguenti requisiti minimi:

- a) diploma di laurea e
- b) attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca corrispondente al diploma di laurea (attestato di bilinguismo A), nonché
- c) in relazione all'esercizio delle funzioni e degli obblighi di Difensore civico/Difensora civica, un'esperienza in campo giuridico o amministrativo basata su un'attività almeno quinquennale svolta in uno di questi due campi nei dieci anni precedenti.

**(2)** La procedura per l'elezione del Difensore civico/della Difensora civica inizia con l'avviso sul Bollettino Ufficiale della Regione, disposto dal/dalla Presidente del Consiglio provinciale entro 30 giorni dalla sua elezione, dal quale devono risultare:

- a) l'intenzione del Consiglio provinciale di coprire il posto di Difensore civico/Difensora civica;



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

- b) i requisiti per l'accesso a detto posto;
- c) l'indennità;
- d) il termine, di 30 giorni dalla pubblicazione dell'avviso ufficiale, per la presentazione delle candidature presso l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.

**(3)** Prima dell'elezione del Difensore civico/della Difensora civica i candidati/le candidate che soddisfano i requisiti di cui al comma 1, lettere a) e b), nonché il requisito della durata e del periodo dell'esperienza professionale di cui al comma 1, lettera c), e che lo comprovano con attestati o autocertificazioni sono invitati/invitate a un'audizione presso il Consiglio provinciale. Nell'ambito di quest'audizione, a cui possono partecipare tutti i consiglieri e le consigliere provinciali, i candidati/le candidate illustrano la propria esperienza in campo giuridico o amministrativo, dimostrando così di soddisfare i requisiti di cui al comma 1, lettera c). In tale occasione essi/esse possono anche presentare le proprie idee sulle future priorità e sulla conduzione della Difesa civica.

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



TAR di Bolzano - Sentenza 14 dicembre 2009, n. 400 - Difensore civico – procedura di elezione – discrezionalità del Consiglio provinciale - istruttoria e motivazione – esame delle domande di tutti i candidati

### Art. 7 (Cause di incompatibilità con la carica di Difensore civico/Difensora civica)

**(1)** La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con quella di componente del Parlamento europeo, del Parlamento nazionale o del Governo, del Consiglio regionale o provinciale, della Giunta regionale o provinciale, di sindaco/sindaca, di assessore/assessora comunale o consigliere/consigliera comunale.

**(2)** La carica di Difensore civico/Difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi attività di commercio o professione. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore civico/la Difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni, enti o imprese.

**(3)** Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della scadenza elettorale.

### Art. 8 (Procedura per l'accertamento di cause di incompatibilità)

**(1)** Prima della sua nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/tenuta a dichiarare al/alla Presidente del Consiglio provinciale quali cariche, funzioni e attività professionali egli/ella eserciti, e che non sussistono o sono cessate le cause di incompatibilità di cui all'articolo 7.

**(2)** Se ciononostante il/la Presidente del Consiglio provinciale ha ragione di supporre che sussista una causa d'incompatibilità, ne dà comunicazione scritta al Difensore civico/alla Difensora civica. Quest'ultimo/Quest'ultima può, entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, presentare le proprie obiezioni per iscritto o eliminare la causa di incompatibilità. Nella successiva seduta consiliare, il/la Presidente del Consiglio comunica al Consiglio stesso l'avvenuta eliminazione della causa di incompatibilità. Se il/la Presidente del Consiglio, ricevute le obiezioni e in seguito a un esame congiunto della fattispecie, resta però dell'opinione che sussista una causa di incompatibilità, il/la Presidente presenta al Consiglio una relazione motivata e propone la decadenza dalla carica del Difensore civico/della Difensora civica. Alla procedura in Consiglio si applicano le disposizioni del regolamento interno del Consiglio stesso riguardo alla convalida degli eletti, in quanto compatibili con la presente legge. Se il Consiglio constata l'esistenza di una causa di incompatibilità, il/la Presidente del Consiglio stesso dichiara la decadenza dalla carica.

**(3)** Se nel periodo di carica del Difensore civico/della Difensora civica si verificano modifiche riguardo alla dichiarazione resa ai sensi del comma 1, egli/ella deve darne comunicazione al/alla Presidente del Consiglio provinciale entro 15 giorni dal verificarsi di tali circostanze. Se il/la Presidente del Consiglio ha motivo di supporre che sussista una causa di incompatibilità sopravvenuta, si procede come previsto dal comma 2.

### Art. 9 (Durata in carica, destituzione e disposizioni per la nuova elezione)

**(1)** La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica coincide con la durata della legislatura del Consiglio provinciale. Il

## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore/della successora, salvo quanto disposto dal comma 2 e dall'articolo 8. <sup>2)</sup>

**(2)** Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il/la Presidente del Consiglio stesso può destituire il Difensore civico/la Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

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

<sup>2)</sup>L'art. 9, comma 1, è stato così sostituito dall'art. 1, comma 1, della [L.P. 19 settembre 2011, n. 10](#).

### Art. 10 (Indennità e rimborso spese)

---

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

### Art. 11 (Personale)

---

**(1)** Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale assegnatogli/assegnatole dal Consiglio provinciale di concerto fra il Consiglio stesso e il Difensore civico/la Difensora civica. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

**(2)** Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni di cui all'articolo 12, gli enti di cui all'articolo 12 e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione è regolamentata da un apposito accordo, e di essa si tiene conto anche nello stabilire l'eventuale importo forfettario di cui all'articolo 12, comma 2. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica, mantiene la propria posizione giuridica, retributiva e previdenziale ed è a carico degli enti di cui all'articolo 12.

**(3)** Anche gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 2 possono mettere proprio personale a disposizione della Difesa civica. In tal caso si applica quanto previsto al comma 2, ultimo periodo.

**(4)** Il Difensore civico/La Difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati o messi a disposizione di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario nonché la tutela dell'ambiente e della natura.

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

---

**(1)** Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il Difensore civico/la Difensora civica può, ai fini dell'esercizio delle proprie funzioni a livello comunale, concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni.

**(2)** L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con gli enti interessati con cui sia stata stipulata una convenzione ai sensi del presente articolo, un importo forfettario che gli enti stessi devono corrispondere al Consiglio per le maggiori spese derivanti dall'espletamento, da parte della Difesa civica, del servizio a favore di detti enti.

### Art. 13 (Programmazione e svolgimento dell'attività)

---

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



## Allegato: Legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

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

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

### Art. 14 (Norma finanziaria)

---

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

### Art. 15 (Abrogazione)

---

(1) È abrogata la [legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14](#), e successive modifiche.

### Art. 16 (Entrata in vigore)

---

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

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





Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

[WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT](http://WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT)

 [WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT](http://WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT)