



Südtiroler Landtag
Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano
Cunsëi dla Provinzia Autonóma de Bulsan

**Der
Volksanwalt**

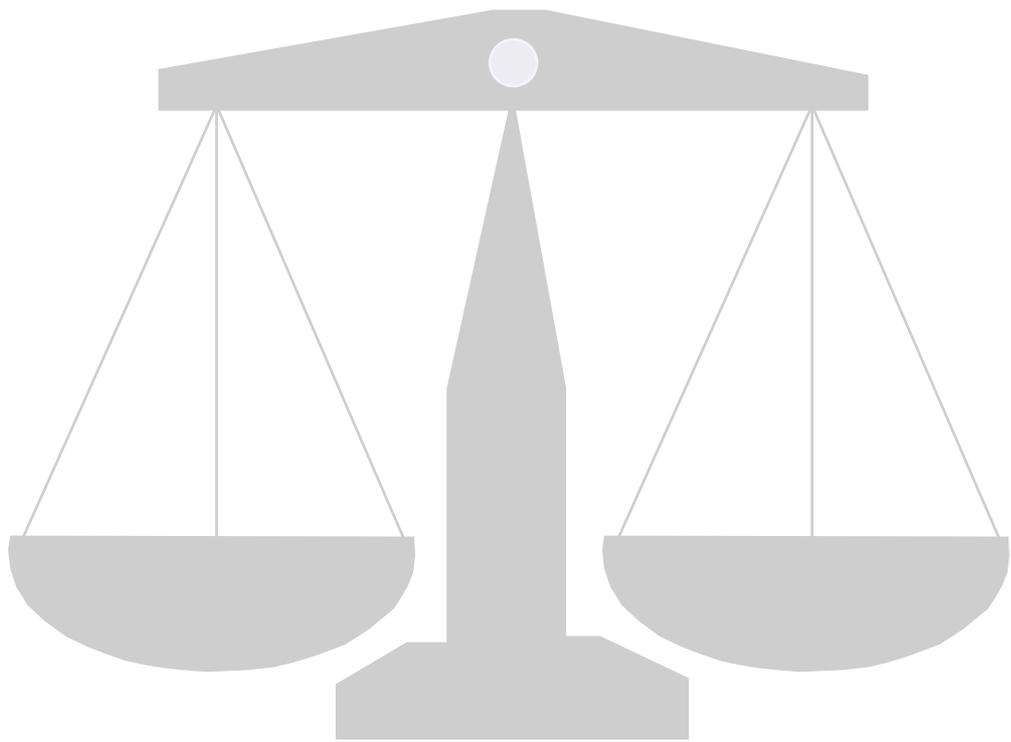
**Il difensore
civico**

**Le defensur
popolar**

Relazione sull'attività 1999-2000

www.consiglio-bz.org/ombudsman

***meglio mediare
che giudicare***



Indice

| | |
|--|-----------|
| PREFAZIONE | 5 |
| 1. CONSIDERAZIONI GENERALI | 6 |
| <i>1.1. Numero di casi</i> | 6 |
| <i>1.2. Organico</i> | 7 |
| <i>1.3 Tirocinio presso la Difesa civica?</i> | 8 |
| 1.3.1 Tirocinio per esperti amministrativi | 8 |
| 1.3.2 Tirocinio per collaboratori/collaboratrici di altre Difese civiche | 8 |
| <i>1.4 Difensore civico, Difensora dei bambini e dei giovani, Difensora dei malati</i> | 9 |
| <i>1.5 Difensore dell'ambiente</i> | 11 |
| <i>1.6 Modifiche legislative – divagazioni estive?</i> | 11 |
| <i>1.7 Attività informativa</i> | 12 |
| 1.7.1 Partecipazione a manifestazioni varie..... | 13 |
| 1.7.2 Conferenze tenute dal Difensore civico | 17 |
| 1.7.3 Incontri sul tema „Difensore civico comunale” | 18 |
| 1.7.4 Lezioni | 19 |
| 1.7.5 Pubbliche relazioni - contatti con i mezzi d'informazione | 20 |
| 1.7.6 Varie | 21 |
| 1.7.7 Considerazioni riassuntive | 21 |
| <i>1.8 Udienze</i> | 22 |
| 1.8.1 Su questioni di carattere generale..... | 22 |
| 1.8.2 In ospedale | 22 |
| 2 DATI STATISTICI | 24 |
| <i>2.1 Suddivisione in base all'elaborazione e all'esito dei casi</i> | 24 |
| 2.1.1 Casi da esaminare negli anni di riferimento..... | 24 |
| 2.1.2 Il risultato della trattazione | 24 |
| <i>2.2 Suddivisione dei casi in base al tipo di reclamo</i> | 25 |
| <i>2.3 Suddivisione dei casi in base al sesso dei richiedenti</i> | 25 |
| <i>2.4 Casi inoltrati nell'anno di comparizione</i> | 25 |
| <i>2.5 Casi inoltrati su base mensile</i> | 26 |
| <i>2.6 I settori di competenza</i> | 26 |
| 2.6.1 Numero delle richieste/reclami..... | 26 |
| 2.6.2 Suddivisione dei casi in base ai settori di competenza | 28 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3 | PRINCIPALI SETTORI D'INTERVENTO | 29 |
| 3.1 | <i>65 case di riposo dell'Alto Adige</i> | 29 |
| 3.2 | <i>Sanità/Aziende sanitarie</i> | 29 |
| 3.2.1 | Tutela dei malati | 29 |
| 3.2.2 | „Privacy“ e cartella clinica | 31 |
| 3.2.3 | Il timbro „ESEGUITO“ sulla fattura del medico | 32 |
| 3.2.4 | Fattura dell'ospedale senza descrizione delle prestazioni fornite | 33 |
| 3.2.5 | Vaccinazioni obbligatorie – un tema sempre scottante | 36 |
| 4 | BREVE DESCRIZIONE DEI CASI | 38 |
| 4.1 | <i>ISTANZE – RECLAMI 1999</i> | 38 |
| | Ripartizione 1 – Presidenza | 38 |
| | Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia | 38 |
| | Ripartizione 4 – Amministrazione del personale | 38 |
| | Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio | 40 |
| | Ripartizione 7 – Enti locali | 41 |
| | Ripartizione 10 – Infrastrutture | 41 |
| | Ripartizione 11 – Edilizia e servizio tecnico | 41 |
| | Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica | 41 |
| | Ripartizione 13 – Beni culturali | 42 |
| | Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina | 42 |
| | Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca | 43 |
| | Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana | 43 |
| | Ripartizione 19 - Lavoro | 43 |
| | Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina | 44 |
| | Ripartizione 21 – Formazione professionale italiana | 44 |
| | Ripartizione 22 – Addestramento professionale agricolo-forestale | 44 |
| | Ripartizione 23 - Sanità | 44 |
| | Ripartizione 24 – Servizio sociale | 45 |
| | Ripartizione 25 – Edilizia abitativa | 45 |
| | Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile | 46 |
| | Ripartizione 27 - Urbanistica | 47 |
| | Ripartizione 28 – Tutela del paesaggio e della natura | 47 |
| | Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro | 47 |
| | Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche | 47 |
| | Ripartizione 31 - Agricoltura | 47 |
| | Ripartizione 32 - Foreste | 48 |
| | Ripartizione 35 – Artigianato | 48 |
| | Ripartizione 37 – Acque pubbliche ed energia | 48 |
| | Ripartizione 38 – Traffico e trasporti | 49 |
| | Ripartizione 40 – Assistenza scolastica e orientamento professionale | 49 |
| | Istituto per l'edilizia abitativa agevolata | 50 |

| | |
|--|-----------|
| Aziende sanitarie..... | 52 |
| Regione..... | 54 |
| Comuni..... | 55 |
| Comunità comprensoriali..... | 65 |
| Stato – Servizi pubblici..... | 66 |
| Varie..... | 69 |
| Privati..... | 71 |
| 4.2 ISTANZE – RECLAMI 2000..... | 71 |
| Direzione Generale..... | 71 |
| Ripartizione 1 - Presidenza..... | 71 |
| Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia..... | 71 |
| Ripartizione 4 – Amministrazione del personale..... | 71 |
| Ripartizione 5 – Finanze e bilancio..... | 73 |
| Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio..... | 73 |
| Ripartizione 8 – Istituto Provinciale di Statistica (ASTAT)..... | 74 |
| Ripartizione 10 – Infrastrutture..... | 74 |
| Ripartizione 11 – Edilizia e servizio tecnico..... | 74 |
| Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica..... | 74 |
| Ripartizione 13 – Beni culturali..... | 75 |
| Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina..... | 75 |
| Ripartizione 15 – Cultura italiana..... | 75 |
| Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca..... | 75 |
| Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana..... | 76 |
| Ripartizione 19 - Lavoro..... | 77 |
| Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina..... | 77 |
| Ripartizione 23 - Sanità..... | 77 |
| Ripartizione 24 – Servizio sociale..... | 78 |
| Ripartizione 25 – Edilizia abitativa..... | 79 |
| Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile..... | 80 |
| Ripartizione 27 - Urbanistica..... | 81 |
| Ripartizione 28 – Tutela del paesaggio e della natura..... | 81 |
| Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro..... | 81 |
| Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche..... | 82 |
| Ripartizione 31 - Agricoltura..... | 82 |
| Ripartizione 32 - Foreste..... | 82 |
| Ripartizione 35 – Artigianato..... | 83 |
| Ripartizione 36 – Turismo, commercio e servizi..... | 83 |
| Ripartizione 37 – Acque pubbliche ed energia..... | 83 |
| Ripartizione 38 – Traffico e trasporti..... | 83 |
| Ripartizione 40 – Assistenza scolastica e orientamento professionale..... | 84 |
| Istituto per l’edilizia abitativa agevolata..... | 84 |
| Aziende sanitarie..... | 87 |
| Regione..... | 90 |
| Comuni..... | 90 |

| | |
|---------------------------------------|------------|
| Comunità comprensoriali | 102 |
| Stato – Servizi pubblici | 103 |
| Varie | 109 |
| Amministrazioni speciali | 110 |
| Privati | 110 |
| 5 RISCONTRI POSITIVI | 110 |
| CONCLUSIONE | 112 |
| Allegato N. 1 | 114 |
| Allegato N. 2 | 118 |
| Allegato N. 3 | 124 |
| Allegato N. 4 | 129 |
| Allegato N. 5 | 132 |
| Allegato N. 6 | 135 |
| Allegato N. 7 | 140 |
| Allegato N. 8 | 142 |
| Allegato N. 9 | 143 |
| Allegato N. 10 | 147 |
| Allegato N. 11 | 149 |
| Allegato N. 12 | 150 |
| Allegato N. 13 | 156 |

Allegato N.:

- 1 **Relazione annuale 1999** per i Presidenti di Camera e Senato
- 2 **Relazione annuale 2000** per i Presidenti di Camera e Senato
- 3 Elsa Dobjani – Relazione sullo **stage**
- 4 Tema: Difensore civico e funzioni svolte nell’ambito dei diritti dell’infanzia e dei giovani, nonché in materia di sanità
- 5 Estratto dal Promemoria per la discussione con i capigruppo del Consiglio
- 6 **Promemoria** sul tema “Pubblico tutore dei minori”
- 7 Osservazioni in merito alla questione dei “**costi**” per i Comuni
- 8 **Orario** per il pubblico
- 9 **Istanza arbitrale** per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici
- 10 **Comuni convenzionati** col Difensore civico
- 11 Elenco dei **Difensori civici regionali italiani**
- 12 Il Difensore civico in **Internet** con tutte le informazioni necessarie
- 13 Il **MEDIATORE EUROPEO** in **Internet**

PREFAZIONE

Il **3 marzo 1999** l'ordine del giorno del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano prevedeva l'elezione del Difensore civico. A tale proposito nel numero di aprile 1999 della rivista mensile dell'amministrazione provinciale (contenente una sezione sul Consiglio provinciale) „**Provincia autonoma**“ è apparso un articolo, dal quale cito:

„Riconfermato il Difensore civico provinciale

Il Consiglio provinciale dimostra di apprezzare l'operato del Difensore civico Werner Palla. Consiglieri di maggioranza e opposizione sono intervenuti per esprimere il proprio apprezzamento sull'attività di Werner Palla, che è stato riconfermato nella carica già al primo scrutinio. 24 consiglieri (pari alla maggioranza richiesta di due terzi) hanno espresso voto favorevole e quattro consiglieri hanno votato scheda bianca. Werner Palla è Difensore civico dal febbraio 1992, quando è subentrato al defunto Heinold Steger. Al termine della legislatura scade automaticamente anche il mandato del Difensore civico, che di norma viene eletto all'inizio della nuova legislatura. L'attuale Difensore civico è dunque al suo terzo mandato e nel frattempo si occupa dell'intero settore pubblico: delle unità sanitarie come previsto dalla legge provinciale, dei servizi sociali tramite la Provincia, che ha delegato tale ambito alle Comunità comprensoriali, degli uffici statali periferici in virtù della nuova legge Bassanini e dei Comuni sulla base di apposite convenzioni“.

Il 2000, ovvero l'anno in cui era prevista per legge la stesura della relazione sull'attività svolta nel 1999, è stato segnato da circostanze straordinarie, il cui superamento ha richiesto in via eccezionale molto tempo ed energie, costringendomi **ancora una volta a presentare una relazione biennale**.

Le relazioni sull'attività annuale per gli anni 1999-2000 per i Presidenti di Camera e Senato, ai sensi della Legge n. 127/97 sono state predisposte puntualmente e possono essere lette negli **allegati 1 e 2**. Le descrizioni brevi dei casi si trovano nella **parte 4** della relazione.

Le circostanze che, come già detto, hanno richiesto nel 2000 un enorme dispendio di tempo ed energie possono essere così sintetizzate:

1. il mio impegno incondizionato per l'indipendenza della Difesa civica nel conflitto con il Presidente del Consiglio provinciale e
2. un aumento, nell'anno 2000, superiore al 40% dei casi sottoposti alla Difesa civica.

In considerazione delle risorse a mia disposizione (collaboratori, tempo e strutture logistiche), ho deciso di dare assoluta precedenza ai problemi dei cittadini rispetto ad altre funzioni che mi competono; in altre parole l'informazione, la

consulenza, la mediazione dei conflitti e l'esame dei casi sottoposti dai cittadini hanno avuto la precedenza rispetto alla puntuale presentazione della relazione annuale per il 1999.

1. CONSIDERAZIONI GENERALI

1.1. Numero di casi

☛ *Anno 1999:*

La mole di lavoro, misurata in base al numero di „clienti“ è rimasta **pressoché invariata** rispetto al 1998:

i cittadini che si sono rivolti per la prima volta alla Difesa civica sono stati

2115.

Rispetto ai 2157 del 1998 c'è stata una **diminuzione di appena 2 punti percentuali**. Di questi 2115 casi, 1455 sono stati trattati a livello informale, cioè senza aprire una pratica, anche perché riguardavano per lo più questioni di diritto privato. Per

660

casi è stata invece aperta una pratica, il che rispetto ai 668 nuovi casi del 1998 rappresenta una **riduzione dell'1,2%**.

☛ *Anno 2000:*

Gli stessi dati (primi contatti e pratiche) riferiti al 2000 e confrontati con il 1999 e tutti gli anni precedenti forniscono un quadro del tutto diverso:

l'aumento dei cittadini che si sono rivolti per la prima volta alla Difesa civica è rispetto al 1999 abbastanza contenuto, ovvero del **7,2%** (da 2115 cittadini nel 1999 a 2268 cittadini nel 2000), mentre i casi tra quelli sottoposti dai suddetti

2268

cittadini per i quali è stata aperta una pratica sono

926

(1346 casi sono stati risolti in via informale), pari a un incredibile aumento del **40,3%!!**

Tutti questi casi sono stati esaminati e trattati da un organico dalla composizione fluttuante, in altre parole nel 2000 le mie volenterose collaboratrici hanno fatto davvero l'impossibile e di questo le ringrazio. Io stesso mi sono preso veramente pochi giorni di ferie e ho lavorato ben 17 sabati e 9 domeniche.

1.2. Organico

Le due collaboratrici laureate **dott.ssa Verena Crazzolara** e **dott.ssa Priska Garbin Touboul**, in servizio rispettivamente dal 1° gennaio 1993 e dal 1° ottobre 1997, hanno come in passato lavorato con grande impegno rivelandosi sempre più un prezioso aiuto anche per trattare direttamente con le persone che chiedono consigli o presentano reclami e per le udienze nelle sedi periferiche.

Con piena soddisfazione della Difesa civica e di tutta l'equipe, a partire dal 5 gennaio 1998 la segreteria è stata per due anni saldamente nelle mani della signora **Andrea Kuprian**, che ha svolto i molteplici compiti a lei assegnati con puntualità e precisione ed evitando in tutti i modi che vi fossero arretrati. Grande è stato dunque il rincrescimento generale quando il 31 gennaio 2000 la signora Kuprian ha lasciato il posto provvisorio che occupava presso la Difesa civica per un posto di ruolo presso l'Azienda sanitaria di Merano da lei vinto mediante concorso.

Da allora, e più precisamente dal 1° febbraio 2000, lavora a tempo pieno in segreteria la **signora Verena Riegler**, affiancata dal 1° novembre 2000 dalla **signora Sonja Paris** con 9 ore settimanali.

Nella primavera del 1999 è stata avviata una procedura di selezione, non priva di conflitti*, per la copertura di due posti vacanti per collaboratori/collaboratrici laureati/e presso la Difesa civica, al fine di consentire al Difensore civico di occuparsi con l'ausilio dei nuovi collaboratori/delle nuove collaboratrici delle questioni concernenti bambini e giovani da una parte e sanità pubblica dall'altra. Tale procedura di selezione ha portato all'assunzione presso la Difesa civica della **dott.ssa Petra Frei il 2 novembre 1999**, mentre per quanto riguarda il secondo posto, riservato al gruppo linguistico italiano, non essendo stato possibile occuparlo mediante la suddetta procedura di selezione, ho presentato all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale la richiesta di assunzione di una persona specifica. La richiesta è stata accolta e **dal 1° dicembre 1999** lavora presso la Difesa civica la **dott.ssa Tiziana De Villa**. Il 29 agosto 2000 la dott.ssa Petra Frei ha lasciato la Difesa civica (evidentemente le sue aspettative non si erano realizzate), mentre la dott.ssa Tiziana De Villa si è subito integrata perfettamente nel gruppo e da allora si occupa prevalentemente dei casi che rientrano nel settore sanitario.

*Il principale punto debole della vigente legge sulla Difesa civica è individuabile nell'articolo sul personale e riguarda l'indipendenza del Difensore civico: "(...) *del personale messogli/le a disposizione* (...)". Una formulazione più corretta sarebbe: "*del personale da lui stesso/da lei stessa scelto (tra i funzionari già attivi nel pubblico impiego) nei limiti dell'organico stabilito dal Consiglio provinciale.*"

1.3 Tirocinio presso la Difesa civica?

Negli ultimi anni è cresciuto **l'interesse per effettuare un tirocinio** presso la Difesa civica; studenti di giurisprudenza e anche altri diplomandi manifestano sempre più frequentemente questa loro intenzione. Finora non è stato però possibile soddisfare tali richieste, nella maggior parte dei casi anche perché i candidati al momento del colloquio hanno sempre dimostrato di non avere le idee chiare sul lavoro specialistico svolto dalla Difesa civica, che **consiste principalmente nell'esame dei casi portati alla sua attenzione e nella mediazione.**

Negli anni di riferimento 1999 e 2000 vi sono state tuttavia alcune opportunità di tirocinio presso la Difesa civica, e l'esperienza è risultata assolutamente vantaggiosa oltre che un arricchimento per tutti i partecipanti – tirocinanti, Difesa civica e „clientela“.

1.3.1 Tirocinio per esperti amministrativi

Alcune partecipanti ai corsi per esperti/e amministrativi/e organizzati dall'Accademia Europea su incarico della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige avevano espresso il desiderio di svolgere il previsto tirocinio aziendale presso la Difesa civica provinciale, un desiderio che non poteva certo andare deluso, al contrario! Il Direttore dell'Accademia Europea e il Presidente del Consiglio provinciale hanno dunque preso degli accordi sulla base dei quali:

- la signora Renate Pichler, di Laces, dall'8 marzo al 22 aprile 1999 e
- la signora Renate Perathoner, di Selva di Val Gardena, dall'8 novembre al 26 novembre 1999 e dal 13 marzo al 14 aprile 2000

hanno svolto il tirocinio presso la Difesa civica, entrambe con una valutazione eccellente in quasi tutti gli ambiti. Per la signora Renate Perathoner il tirocinio presso la Difesa civica è stato inoltre determinante nella decisione di studiare giurisprudenza all'università, e a tale riguardo desidero farle i miei auguri per gli studi.

1.3.2 Tirocinio per collaboratori/collaboratrici di altre Difese civiche

La Difesa civica ha avuto modo di fare un'interessante esperienza dal 13 al 24 novembre 2000, quando ha ospitato come tirocinante la **signora Elsa Dobjani, collaboratrice giuridica del Difensore civico albanese**, la quale in queste due

settimane si è subito rivelata una persona desiderosa di apprendere e molto intelligente, con una forma mentis spiccatamente giuridica. Il suo interesse era comprensibilmente rivolto più alle nostre regole procedurali che non al contenuto dei casi, essendo quelli di nostra competenza di portata decisamente minore rispetto a quelli albanesi.

Subito dopo il suo rientro a Tirana, la signora Elsa Dobjani ci ha scritto quanto segue: *solamente ora che sono rientrata in Albania mi rendo veramente conto di quanto sia stato eccezionale il mio 'apprendistato' a Bolzano. Dopo questa esperienza sono più che mai determinata a svolgere bene e con convinzione il mio lavoro presso la Difesa civica.* La signora Dobjani ha anche inviato una dettagliata relazione sul suo tirocinio presso la nostra Difesa civica. Tale relazione è contenuta nell'**allegato 3** alla presente.

Il tirocinio è stato organizzato nell'ambito del programma di sostegno alle Difese civiche recentemente istituite e di prossima istituzione nei Paesi dell'Europa orientale, deciso dal direttivo dell'Istituto Europeo Ombudsman (IEO).

Il direttivo dell'IEO, di cui faccio parte dal 1994, si è prefisso di contribuire anche in questo modo e grazie all'impegno disinteressato dei suoi membri, alla diffusione delle Difese civiche – ormai istituzioni scontate nelle democrazie consolidate – nelle nuove democrazie dell'Europa orientale nell'interesse di una reale tutela del cittadino.

Il contributo della Difesa civica dell'Alto Adige consiste nell'offrire ai collaboratori di istituzioni di tutela dei cittadini, presenti nell'Europa (sud)orientale, che abbiano una certa padronanza della lingua tedesca o italiana, un soggiorno gratuito in Alto Adige per svolgere un tirocinio di 2-3 settimane.

Tale iniziativa del direttivo dell'IEO va di pari passo con il **patto di stabilità per l'Europa sudorientale** sottoscritto il 10 giugno 1999 a Colonia.

1.4 Difensore civico, Difensora dei bambini e dei giovani, Difensora dei malati

Durante la prima metà del 1999 la stampa locale, in particolare quella in lingua tedesca, ha pubblicato articoli, commenti e prese di posizione riguardanti espressamente le mansioni del Difensore civico, o meglio la „nomina“ di una Difensora dei bambini e dei giovani e di una Difensora dei malati all'interno della Difesa civica. Ciò mi ha indotto a scrivere un promemoria dal titolo: „Un tema sempre attuale: il Difensore civico, la Difensora civica dei bambini e dei giovani e quella dei malati...“, che ho allegato alla presente relazione (**allegato n. 4**) e che all'epoca ho inviato al Presidente del Consiglio provinciale e ai due

quotidiani in lingua tedesca che si erano occupati della questione. Il mio scritto, poi pubblicato solo da uno dei due quotidiani, è stato inviato anche ad altre sedi, tra cui gli uffici provinciali competenti per le questioni inerenti ai giovani e alle più importanti organizzazioni (associazioni di giovani, servizi per i giovani).

Nel corso della seconda metà del 1999 è diventato sempre più chiaro che il Presidente del Consiglio provinciale ed io avevamo opinioni molto diverse su questo punto e, dopo una conversazione telefonica „molto concitata“, ho deciso, in data 25 novembre 1999, di scrivere al Presidente del Consiglio che *“a mio avviso era più opportuno che i contatti istituzionali tra il Presidente del Consiglio provinciale e il Difensore civico avvenissero in forma scritta, al fine di oggettivare e fermare sulla carta valutazioni e sentimenti espressi da entrambi a seguito delle divergenze su singole questioni („verba volant, scripta manent“)*. Da allora il problema è stato trattato in questa forma e gli scambi epistolari sono proseguiti anche nei primi mesi del 2000.

Lo scambio epistolare di cui sopra è

- iniziato con la lettera del Presidente del Consiglio provinciale del 18 ottobre 1999 ed
- è terminato con la mia presa di posizione del 29 marzo 2000.
- Nel frattempo, il 31 gennaio 2000, c'è stato anche un incontro con l'Ufficio di presidenza.
- Il parere legale del professore ed ex ministro della giustizia dott. Hans R. Klecatsky del 23 febbraio 2000 non lascia dubbi sulla correttezza giuridica della mia interpretazione e del mio modo di procedere.

L'incontro del 12 aprile 2000 con il Presidente del Consiglio provinciale e i capigruppo in Consiglio provinciale ha finalmente chiuso tale „questione“. In questa occasione ho distribuito a tutti i partecipanti un promemoria, la cui parte più significativa è allegata alla presente relazione (**allegato n. 5**).

Per quanto riguarda la questione del „Difensore dei bambini e dei giovani“, il Direttore dell'Ufficio provinciale famiglia, donna e gioventù, dott. Eugenio Bizotto, ha steso per conto dell'assessore dott. Otto Saurer un eloquente promemoria, che con il consenso dell'autore ho allegato alla presente relazione (**allegato n. 6**).

Raccomando al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano di approvare una legge sull'istituzione di una Difesa civica indipendente per i bambini e i giovani. Il disegno di legge presentato il 25 ottobre 2000 e contrassegnato „CAMERA DEI DEPUTATI N. 7388“ con la relativa documentazione rappresenta a mio avviso un'ottima fonte di informazione. In virtù delle mie conoscenze di diritto costituzionale, credo di poter affermare che il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano ha le necessarie competenze e non deve quindi attendere l'entrata in vigore di una legge (quadro) statale come la sopraccitata.

La Regione Veneto, con la legge 9 agosto 1988, n. 42 e la Regione Friuli-Venezia Giulia, con la legge 24 giugno 1993 ne sono un esempio.

1.5 Difensore dell'ambiente

Così informa il servizio stampa del Consiglio provinciale in data 19/7/2000: *nell'ambito della trattazione del disegno di legge di AN sull'istituzione di un Difensore indipendente per l'ambiente la seconda commissione legislativa presieduta da Rosa Thaler, ha organizzato ieri un'audizione. **Invitato a dare il proprio parere, il Difensore civico Werner Palla ha dichiarato che quanto proposto nel disegno di legge di AN potrebbe essere realizzato anche sulla base della vigente legge sulla Difesa civica, che offre tutti gli strumenti del caso. La proposta di AN non contiene nuovi spunti ma si limita a fare riferimento a una legge statale del 1986. Werner Palla ha inoltre dichiarato che i reclami di tipo ambientale sono stati finora limitati. La commissione legislativa ha ritenuto che il disegno di legge di AN **nella forma proposta fosse superfluo.*****

Grazie alla lodevole iniziativa di un dipendente dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente, l'Ufficio provinciale sviluppo personale ha organizzato, sotto la guida della direttrice dott. Manuela Pierotti e con il prezioso aiuto della collaboratrice rag. Ilse Pertoll, in data 20 febbraio 2001 un seminario in lingua tedesca dal titolo: „**Il ruolo del Difensore civico nel settore dell'ambiente e della protezione del paesaggio**“. Come relatori erano presenti, oltre a me, il Difensore per l'ambiente del Tirolo e quello della Stiria; dei risultati di tale seminario, rivolto ai dipendenti della ripartizione Natura e paesaggio e a quelli dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, si parlerà nella relazione sull'attività per l'anno 2001.

1.6 Modifiche legislative – divagazioni estive?

Nella seconda metà di luglio 2000 i mezzi d'informazione riportavano la seguente „novità“:

il Presidente del Consiglio provinciale intendeva presentare nell'ambito della discussione sull'assestamento del bilancio della Provincia alcune proposte di modifica della legge sulla Difesa civica, che possiamo così riassumere:

1. a stipulare le convenzioni con i Comuni non è più il Difensore civico ma il Presidente del Consiglio provinciale;
2. per l'attività del Difensore civico i Comuni devono pagare un contributo al Consiglio provinciale, non valendo più la disposizione secondo cui „l'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare un importo forfettario“;
3. il Difensore civico **incarica** e non più **può incaricare singoli dipendenti ad esso assegnati di trattare questioni specifiche.**

A prescindere dalla formulazione, in parte contraddittoria, dell'emendamento alla L.P. n. 50/00, desidero rilevare quanto segue:

punto 1: è del tutto irrilevante chi stipula la convenzione con i Comuni. A tale proposito un giornale riporta in modo non corretto quanto detto dal Presidente della giunta in un'intervista: *“inoltre i funzionari non possono stipulare convenzioni”* perché

- innanzitutto il Difensore civico non è un funzionario ma una persona alla quale il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano ha conferito un mandato e
- secondariamente la legge, approvata dal Consiglio provinciale, contiene una disposizione secondo cui *„il Difensore civico (...) può concludere convenzioni con (...) Comuni (...)”*;

punto 2: la mia opinione al riguardo è già espressa in uno scritto, alcuni brani del quale, concernenti il punto „spese per i Comuni“, sono allegati alla presente relazione (**allegato n. 6**);

punto 3: in questo modo il Difensore civico avrebbe i propri collaboratori solo parzialmente alle proprie dipendenze funzionali, come previsto dalla legge, e la sua indipendenza risulterebbe pertanto violata.

I mezzi d'informazione hanno dato ampio spazio alle polemiche suscitate dai suddetti emendamenti, che alla fine non sono stati (almeno finora) presentati.

1.7 Attività informativa

Quello di „informare“ è uno dei compiti assegnati al Difensore civico dalla legge provinciale n. 14/96 e, per quanto mi riguarda, una funzione che qualora me ne venga offerta l'opportunità svolgo sempre molto volentieri – anche in qualità di relatore del Katholisches Bildungswerk e dell'Accademia Europea di Bolzano (EURAC).

Attività informativa del Difensore civico nel senso più ampio del termine significa per me adottare iniziative equilibrate e sfruttare tutte le occasioni per **aumentare le conoscenze della popolazione in merito alla Difesa civica e ai suoi compiti**. A tal fine è stato predisposto un pieghevole – con il cortese supporto dell'Ufficio stampa della Provincia – allegato alla rivista mensile **Provincia Autonoma** e che ha raggiunto 50.000 famiglie. Inoltre sono state adottate le seguenti iniziative:

1.7.1 Partecipazione a manifestazioni varie

☛ Anno 1999:

13/14 gennaio a Innsbruck: **riunione del direttivo e assemblea generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (IEO) e convegno „Tutela giuridica e rinnovo della carta sociale europea (CSE)“;**

22 gennaio a Firenze: **coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano;**

23 febbraio a Bolzano: convegno „**Armonizzazione delle prestazioni finanziarie in campo sociale**“;

23 febbraio a Cortaccia: „**pranzo di lavoro**“ con l'Assessore dott. Otto Saurer, il Presidente della Comunità comprensoriale Oltradige–Bassa Atesina, Oswald Schiefer, e i collaboratori dei servizi sociali della Comunità;

19/20 marzo a Bolzano: celebrazione per il **10° anniversario dell'istituzione del TAR di Bolzano** e convegno **“Innovazioni nel processo amministrativo”**

20 marzo a Campo di Trens: **assemblea provinciale del “Katholischer Familienverband Südtirol” (KFS);**

9 aprile a Basilea: **riunione del direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (IEO)** con discussione di principio sui rapporti con l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI);

16 aprile a Trento: convegno „**Anche i bambini sono cittadini**“, con una relazione del Difensore per i bambini e i giovani del Friuli-Venezia Giulia;

26 aprile a Genova: **coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano;**

6 maggio a Bressanone (Accademia Cusanus): convegno dell'AKEBS (Arbeitskreis Katholische Erwachsenenbildung Südtirol);

3 giugno a Bolzano: convegno „**L'etica nella medicina**“;

21 giugno a Bolzano: **225° anniversario della fondazione della Guardia di finanza;**

25 giugno a Roma: **coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** (rappresentato dalla dott.ssa Verena Crazzolara);

9 luglio ad Aosta: incontro con il Presidente dell'IEO e l'Ufficio di presidenza del Consiglio regionale per la **preparazione dell'assemblea generale dell'IEO 2000 e del relativo convegno**;

28 agosto a Berlino: **riunione del direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (IEO)** per elaborare tra l'altro una proposta di revisione radicale degli statuti;

24 settembre a Napoli: **coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano**;

25 ottobre a Bressanone presso il liceo scientifico „J. Ph. Fallmerayer“: serata informativa sul tema: „**Servizi di consulenza per scolari/e, genitori, insegnanti e direttori/direttrici**“ (rappresentato dalla dott.ssa Priska Garbin);

27 ottobre a Vipiteno presso la scuola media „Vigil Raber“: serata informativa sullo **stesso tema di cui sopra** (rappresentato dalla dott.ssa Verena Crazzolara);

11/12 novembre a Firenze: convegno internazionale con il patrocinio del Parlamento europeo sul tema: „**Le Difese civiche regionali e le commissioni per le petizioni nell'Europa delle Regioni**“;

13 novembre a Bressanone presso l'Accademia Cusanus: festa „**25 Jahre Arbeitsgemeinschaft Südtiroler Heime (a*sh)**“ e **presentazione del „(a*sh)-Heimeführers 2000“** (rappresentato dalla dott.ssa Petra Frei);

19 novembre a Roma: **incontro assieme ai Difensori civici regionali italiani con il Presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi** (una piccola curiosità: per recarmi a Roma decisi diversamente dal solito di prendere il volo Verona-Roma - in quanto concordato con il collega del Trentino – e proprio quel giorno il volo Bolzano-Roma venne cancellato);

24 novembre a Bolzano presso il Centro pastorale: convegno sul tema „**Il servizio delle Tagesmütter-Tagesväter, nell'ambito dei nuovi servizi per la famiglia**“ (rappresentato dalla dott.ssa Petra Frei);

26 novembre a Bolzano: convegno della Provincia sul tema „**qualità nella sanità in Alto Adige**“;

7 dicembre a Bressanone presso il Kassianeum: **seminario “Borsa del lavoro estivo”** (rappresentato dalla dott.ssa Petra Frei);

il 10 dicembre non ho potuto partecipare al coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano previsto a Roma perché all’ultimo momento è stato cancellato il volo Bolzano-Roma;

11 dicembre a Bolzano presso l’Istituto professionale per i servizi commerciali e turistici „Claudia de’ Medici“: **cerimonia di intitolazione dell’aula magna a „Christian Fortunelli“**.

☛ Anno 2000:

15 gennaio a Trento: **apertura dell’anno giudiziario;**

7/8 febbraio a San Vincent/Aosta: convegno sul tema „**L’Ombudsman e le persone in condizioni particolari di violenza**“ con un intervento del prof. Giovanni Conso (ex Presidente della Corte costituzionale ed ex ministro della Giustizia) sul tema „**La crisi della giustizia ha bisogno di una Difesa**“; **assemblea generale dell’Istituto Europeo dell’Ombudsman (IEO)** e rielezione degli organi statuari; in margine si riporta la composizione del **direttivo dell’IEO:**

Presidente

Anton CANELLAS, Difensore civico, Spagna

Vicepresidenti:

prof. dott. Adam ZIELINSKI, Difensore civico, Polonia

Markus KÄGI, Difensore civico, Svizzera

Segretario:

dott. Thomas WALZEL VON WIESENTREU, Austria

Cassiere:

dott. Nikolaus SCHWÄRZLER, ex Difensore civico, Austria

Vicecassiere:

dott. Felix DÜNSER, Difensore civico, Austria

Membro gerente del direttivo:

dott. Nikolaus SCHWÄRZLER, ex Difensore civico, Austria

altri membri del direttivo:

Claes EKLUNDH, Difensore civico, Svezia

Ullrich GALLE, Mediatore civico, Germania

Heidemarie LÜTH, parlamentare, Germania

dott. Werner PALLA, Difensore civico, Italia

dott. Johannes PEZZEI, Difensore civico, Austria

dott. Fernando SAURA MARTINEZ, Difensore civico, Spagna

dott. Lucio STRUMENDO, Difensore civico, Italia

URED FEDERALNIH (Difensore civico) Bosnia ed Erzegovina

Migiel VAN KINDEREN, Difensore civico, Paesi Bassi
Jerry WHITE, Difensore civico, Gran Bretagna;

25 febbraio a Roma: **coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano e incontro con il Garante per la protezione dei dati personali;**

21/22 marzo: purtroppo nessuno di noi “ha potuto” partecipare alla conferenza permanente dei Difensori civici dei bambini e dei giovani svoltasi in Austria;

31 marzo/1° aprile a Monte Maria/Malles: **V. Marienberger Klausurgespräch** sul tema „La sfida della società della responsabilità dall’autonomia delle strutture decisionali moderne alla viva responsabilità per i diritti della generazione presente e futura“;

27/28 aprile a Praga: partecipazione assieme al collega del Trentino su invito del gruppo democristiano del senato ai **colloqui informativi/di lavoro** e alla conferenza internazionale „**Il ruolo e la costituzione della Difesa civica**“;

12 maggio a Barcellona: prima seduta ordinaria del **nuovo direttivo dell’Istituto Europeo Ombudsman (IEO)** dedicata a una discussione di principio sulla gestione e sui nuovi compiti dell’Istituto;

9 giugno a Bologna: **coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** (rappresentato dalla dott. Priska Garbin);

21 giugno a Bolzano: **226° anniversario della fondazione della Guardia di finanza;**

23 giugno a Schönfeld/Tirol: partecipazione in qualità di Difensore civico dell’ambiente al **blocco dell’autostrada del Brennero;**

11 luglio a Bolzano: **inaugurazione dello „sportello per le informazioni e le relazioni con il pubblico” del Comune di Bolzano;**

27 luglio e 17 agosto a Bolzano: partecipazione assieme ad alcuni agenti della polizia stradale da me reclutati al progetto **“Estate attiva 2000”** organizzato dal Servizio giovani della media Val Venosta;

15 settembre a Innsbruck: **riunione del direttivo dell’Istituto Europeo Ombudsman (IEO)** e discussione sulle seguenti tematiche „La valutazione sul progetto della Carta europea dei diritti civili dal punto di vista degli Ombu-

dsmen“, „L'intensificazione dei rapporti con le corrispondenti istituzioni dell'Unione Europea“ e „Le attività dell'EOI nell'Europa del Sud e dell'Est”

18 settembre a Trento: inaugurazione della „**International Conference on Sanitary and Environmental Engineering**“ (rappresentato dalla dott.ssa Tiziana De Villa);

4 ottobre a Roma: convegno internazionale „**Difesa civica e partecipazione democratica**“ (rappresentato dalla dott.ssa Verena Crazzolara);

5/6 ottobre a Bolzano: convegno internazionale „**Marketing delle amministrazioni pubbliche - lo sviluppo delle amministrazioni pubbliche verso imprese di servizi vicine al cittadino**“;

9 ottobre: **riunione dei direttori d'ufficio** della ripartizione provinciale „Servizio sociale”;

10 ottobre a Egna: inaugurazione della mostra itinerante „**(Ness)un luogo sicuro**“;

18 ottobre a Roma: convegno organizzato dalla **commissione per i diritti dell'uomo insediata presso la Presidenza del Consiglio dei ministri** con l'intervento dell'ex Presidente della Corte costituzionale prof. Giovanni Conso;

31 ottobre a Bolzano presso il Centro pastorale: convegno „**La consulenza debitori nel lavoro sociale**“ (rappresentato dalla dott.ssa Verena Crazzolara);

28 novembre a Vadena/Laimburg: manifestazione „**30 anni dell'Associazione sportiva dell'Alto Adige (VSS)**“;

1° dicembre a Bressanone presso l'Accademia Cusanus: partecipazione delle collaboratrici dott.ssa Crazzolara, dott.ssa De Villa e dott.ssa Garbin al corso „**Il piano urbanistico comunale: piani specifici e regolamenti di attuazione**“;

2 dicembre a Bolzano: presentazione dell'edificio scolastico „**Claudia de' Medici**“ completamente ristrutturato.

1.7.2 Conferenze tenute dal Difensore civico

☛ Anno 1999:

3 febbraio a Selva dei Molini: **serata informativa del Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)**;

4 febbraio a Brunico: associazione „**Frauen helfen Frauen**“;

28 febbraio ad Aldino: relazione nell'ambito dell'**assemblea annuale del KVW**;

23 aprile ad Andriano: conferenza **su invito del KVW**;

20 settembre a Stella/Renon: conferenza presso la „**Casa della famiglia**“;

15 novembre a Terlano: relazione nell'ambito dei „**Giornate della formazione 1999**“ su invito del comitato per l'educazione permanente;

17 dicembre a Bolzano: conferenza presso il Kolpinghaus per la **seconda classe dell'indirizzo “assistenti geriatrici”** della Scuola professionale per le professioni sociali.

☛ Anno 2000:

24 gennaio a Merano: conferenza e presentazione della collaboratrice dott.ssa Tiziana De Villa al Centro di salute mentale su invito dell'**Associazione parenti ed Amici di Malati Psicici**;

15 marzo a Meltina: conferenza su invito **dell'Associazione delle famiglie cattoliche (KFS)**;

18 aprile a Innsbruck: conferenza per **studenti e professori**;

23 maggio a Barbiano: conferenza su invito del locale **comitato per l'educazione permanente**;

15 giugno a Bressanone: conferenza presso il VINZENTINUM in occasione della **giornata dei maturandi**;

24 ottobre e 14 novembre a Bolzano: conferenza per **dipendenti provinciali**;

18 novembre a Bolzano: conferenza presso il Kolpinghaus su invito della **sezione anziani del KVW**.

1.7.3 Incontri sul tema „Difensore civico comunale”

Mi sono incontrato con il Consiglio comunale dei Comuni riportati qui di seguito per discutere sul ruolo del Difensore civico nelle questioni comunali ai fini della stipula di una convenzione sul Difensore civico comunale:

☛ Anno 1999:

24 febbraio a **Stelvio**, 10 maggio a **Braies**, 28 giugno a **Tirolo**, 29 luglio a **Lana**, 16 settembre, accompagnato dalla dott.ssa Petra Frei, a **Scenna** e 30 novembre a **Sluderno**.

☛ Anno 2000:

15 febbraio a **Terlano**.

1.7.4 Lezioni

☛ Anno 1999:

19 gennaio, 8 aprile e 8 giugno: nell'ambito del corso per la **formazione di esperti amministrativi**, organizzato dall'Accademia Europea di Bolzano;

22 marzo: presso il **liceo classico „Walther von der Vogelweide“ di Bolzano**;

7 aprile: presso l'**Istituto tecnico per geometri „Peter Anich“ di Bolzano**;

13 aprile: presso la **Scuola professionale in lingua italiana** a Bolzano.

☛ Anno 2000:

17 febbraio, 15 e 21 giugno: nell'ambito del corso per la **formazione di esperti amministrativi**, organizzato dall'Accademia Europea di Bolzano;

28 febbraio: corso di base per assistenti di segreteria in lingua italiana, organizzato dall'Accademia Europea di Bolzano;

17 marzo: presso la **scuola professionale per il commercio e l'industria „Luigi Einaudi“ di Bolzano**;

4 aprile: nell'ambito del corso per il conseguimento del **„Master in Public Management“**, organizzato dall'Accademia Europea di Bolzano;

19 maggio: nell'ambito del corso di base per **operatori amministrativi**, organizzato dall'Accademia Europea di Bolzano;

13 giugno: presso l'**Istituto tecnico commerciale „Heinrich Kunter“ di Bolzano**;

1.7.5 Pubbliche relazioni - contatti con i mezzi d'informazione

☛ Anno 1999:

3 maggio: partecipazione alla trasmissione RAI „**Am runden Tisch**“;

13 maggio: intervista con „**TV 3**“;

1° giugno: intervista con la rivista del KVW „**Der Kompass**“;

18 settembre: partecipazione a un programma in diretta di „**Radio 2000**“ a Brunico;

4 agosto: intervista con „**Isarco news**“;

17 agosto: intervista con „**RAI-Mittagsmagazin**“;

8 novembre: „**Morgentelefon**“ di RAI Sender Bozen;

☛ Anno 2000:

1° febbraio: intervista a „**10 nach 10 Nachrichten**“;

2 febbraio: „**Morgentelefon**“ di RAI-Sender Bozen;

10 febbraio: intervista con **TRAIL-Bozen**;

23 febbraio: intervista con „**Radio Grüne Welle**“;

12 aprile: intervista con „**Il Mattino**“;

23 maggio: **conferenza stampa** nella sala di rappresentanza del Consiglio provinciale sulla relazione di attività 1997-1998 con esponenti di emittenti radiotelevisive;

12 agosto: partecipazione alla trasmissione „**Das Thema**“ di Radio Tirol;

18 settembre: intervista con il „**Katholisches Sonntagsblatt**“;

27 ottobre: intervista a „**RAI Tre**“;

1.7.6 Varie

Negli anni di riferimento 1999-2000 ho partecipato (a volte sostituito dalle collaboratrici) a svariati gruppi di lavoro (Hospizgemeinschaft della Caritas, Ufficio competente per il mobbing) e ho partecipato a incontri sul “Difensore civico dei bambini e dei giovani”.

Inoltre negli anni di riferimento 1999 e 2000 ho partecipato a diverse manifestazioni, a volte di carattere festoso, su invito di ordini professionali (medici, artigiani, industriali, unione commercio, turismo e servizi, ecc.), del Commissariato del Governo, del Comune di Bolzano e di altri enti pubblici. In queste occasioni gli enti in questione

1. hanno attribuito un importante ruolo istituzionale alla Difesa civica nell’ambito del cerimoniale,
2. mi hanno permesso di discutere personalmente casi pendenti assieme ai rappresentanti delle autorità e
3. mi hanno consentito di informare ulteriormente i partecipanti sul ruolo e sui compiti del Difensore civico.

1.7.7 Considerazioni riassuntive

Tutte le attività citate sotto la voce „**Attività informativa**“ hanno senz’altro contribuito a far sì che il **ricorso alla Difesa civica** fosse *in termini percentuali doppio* rispetto ai paesi con istituzioni di tutela dei cittadini ormai consolidate.

Nei paesi dove la Difesa civica è da decenni parte integrante della pubblica amministrazione il dato è pari a circa l’**1 % della popolazione**. Per l’Alto Adige, che ha circa 460.000 abitanti, ciò significherebbe 460 reclami all’anno. In realtà nel 1999 ne sono stati presentati 660 e negli anni precedenti più o meno lo stesso numero, il che corrisponde a un dato statistico dell’**1,4%** circa.

Come già detto, i casi nel 2000 sono stati 926, pari a **ben il 2% della popolazione dell’Alto Adige**. L’aumento vertiginoso del 40,3% dei casi sottoposti alla Difesa civica è indubbiamente riconducibile alla **maggiore conoscenza** della Difesa civica tra la popolazione, dovuta in parte alla suddetta attività informativa ma soprattutto – almeno secondo il mio parere – alla significativa presenza sui mezzi d’informazione nel corso del 2000.

La pubblicazione e la distribuzione **dell’opuscolo trilingue sulla Difesa civica** ha avuto, in questo senso, indubbiamente un ruolo importante. Si tratta di una pubblicazione molto pratica e ricca di informazioni ottenibile gratuitamente presso la Difesa civica.

1.8 Udienze

L'**allegato n. 8** contiene un elenco dettagliato delle udienze del Difensore civico nelle sedi periferiche.

1.8.1 Su questioni di carattere generale

Le udienze nelle sedi periferiche per **13 mezza giornate al mese** hanno incontrato grande favore anche negli anni di riferimento 1999-2000. Tutte le udienze si sono svolte regolarmente – ad eccezione del pomeriggio del 2 novembre 2000, a causa di un guasto all'automobile: quando avevo altri impegni venivo sostituito dalle collaboratrici, dott.ssa Crazzolara o dott.ssa Garbin, il cui operato ha sempre riscosso il consenso dei cittadini.

A Brunico è cambiato il luogo dove si tiene l'udienza: dall'inizio del 2000 le 3 mezza giornate di udienza si svolgono nuovamente nella Casa Michael Pacher, in un Ufficio al primo piano. I locali di cui dispone la Difesa civica a Brunico continuano ad essere i meno confortevoli sia in termini assoluti sia rispetto alle altre sedi, ma ringrazio in ogni caso il Presidente della Comunità comprensoriale Val Pusteria, dott. Manfred Schmid, e i suoi collaboratori per la cortesia con cui ci hanno ospitati per un anno e mezzo nella sala riunioni della Giunta Comunitaria.

Colgo altresì l'occasione per ringraziare il personale dei vari enti che ospitano le udienze nelle sedi periferiche e che con grande partecipazione sostengono la mia attività.

1.8.2 In ospedale

Il 2 febbraio 2000 ho inviato una lettera ai Direttori generali delle quattro Aziende sanitarie, in cui Comunicavo che in seguito all'ampliamento dell'organico della Difesa civica sarebbe stato possibile in futuro **organizzare regolarmente udienze** anche presso gli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico.

Alla mia lettera, in cui chiedevo tra l'altro che mi venisse messo a disposizione un locale nei pressi dell'entrata, opportunamente segnalato, il Direttore dell'Azienda sanitaria di Merano, dott. Andreas Fabi, **non ha risposto**, e il Direttore dell'Azienda sanitaria di Bolzano, dott. Paolo Lanzinger, **ha risposto negativamente**.

Per contro, i Direttori generali delle Aziende sanitarie di Brunico e di Bressanone, dott. Hans Willeit e dott. Siegfried Gatscher, hanno **subito reagito positivamente** e dal marzo 2000 negli ospedali di Brunico e di Bressanone si

svolgono le udienze in stretta collaborazione con i dirigenti dei rispettivi uffici per i rapporti con i cittadini.

Un'altra „seccatura“ nel 2000:

Con una nota del **4 luglio 2000**, il Presidente del Consiglio provinciale mi *“prega”* di *“riconsiderare l'opportunità della mia decisione”* – di tenere udienze negli ospedali, con riferimento a una nota dell'Assessore alla sanità datata **24 maggio 2000**. Ho quindi sospeso le udienze per poi riprenderle, dopo appena tre settimane, in seguito al risalto dato alla vicenda dai mezzi d'informazione, a un'interrogazione scritta in Consiglio provinciale e alla mia chiara presa di posizione del 31 luglio 2000. **Da allora le udienze si svolgono senza problemi il primo lunedì del mese a Bressanone e il secondo lunedì del mese a Brunico, in entrambi i casi al mattino.**

- Domanda:

Perché le udienze negli ospedali?

- Risposta:

Perché è importante segnalare ai cittadini che c'è qualcuno che difende i loro interessi

non solo perché i pazienti interessati e i loro familiari/amici durante l'udienza hanno la possibilità concreta di essere ascoltati, ma anche perché

- l'indicazione „Ufficio del Difensore civico“ nell'atrio d'ingresso dell'ospedale con l'orario di udienza costituisce **un importante elemento informativo di carattere generale** sull'esistenza del Difensore dei malati;
- questo elemento informativo „vicino alle esigenze del cittadino/malato“ acquisisce ancora maggiore importanza se nei singoli reparti si informano i pazienti sulla possibilità, prevista per legge, di essere difesi;
- Difensori dei malati con un'ampia esperienza in questo ambito sostengono, a ragion veduta, che tale „presenza visiva“ costituisce per i dipendenti dell'ospedale uno stimolo, magari incosciente, a comportarsi correttamente, in quanto sanno che eventuali scorrettezze potrebbero determinare il ricorso al Difensore civico.

2 DATI STATISTICI

2.1 Suddivisione in base all'elaborazione e all'esito dei casi

2.1.1 Casi da esaminare negli anni di riferimento

| | |
|--|--------------|
| pratiche ancora aperte all'1/1/1999 | 136 |
| nuovi casi sottoposti nel 1999 | <u>660</u> |
| totale dei casi da esaminare nel 1999 | 796 |
| casi conclusi nel 1999 | <u>664</u> * |
| casi non ancora conclusi al 31/12/1999 | 132 |
| nuovi casi sottoposti nel 2000 | <u>926</u> |
| totale dei casi da esaminare nel 2000 | 1.058 |
| casi conclusi nel 2000 | <u>878</u> * |
| casi non ancora conclusi al 31/12/2000 | 180 |

2.1.2 Il risultato della trattazione

| | 1999 | in % | 2000 | in % |
|-----------------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| con esito positivo | 436 | 65,7 % | 640 | 72,9 % |
| con esito negativo | 149 | 22,4 % | 140 | 15,9 % |
| Ritirati | 79 | 11,9 % | 98 | 11,2 % |
| <i>*trattati in totale</i> | 664 | 100,0 % | 878 | 100,0 % |

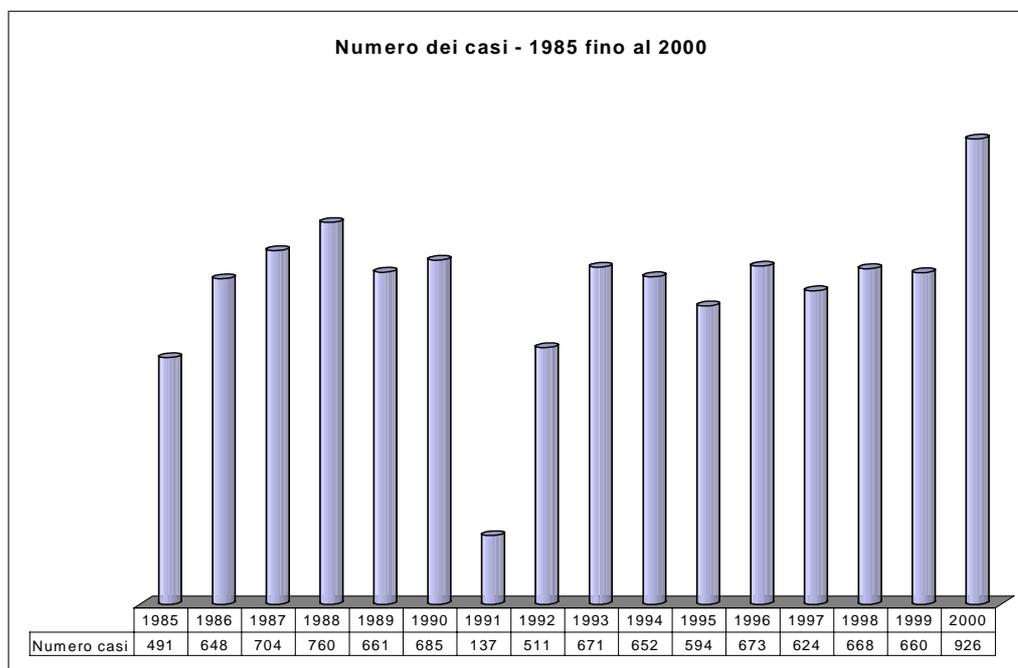
2.2 Suddivisione dei casi in base al tipo di reclamo

| | 1996 | | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|
| Colloqui personali | 480 | 71,3 % | 412 | 66,0 % | 418 | 62,6 % | 408 | 61,8 % | 636 | 68,7 % |
| Istanze scritte | 139 | 20,7 % | 154 | 24,7 % | 218 | 32,6 % | 195 | 29,5 % | 178 | 19,2 % |
| Istanze telefoniche | 35 | 5,2 % | 37 | 5,9% | 27 | 4,0 % | 43 | 6,5 % | 70 | 7,6 % |
| Istanze tramite telefax | 19 | 2,8 % | 21 | 3,4 % | 4 | 0,6 % | 8 | 1,2 % | 24 | 2,6 % |
| Istanze tramite e-mail | 0 | 0,0 % | 0 | 0,0% | 1 | 0,2 % | 6 | 1,0 % | 18 | 1,9 % |
| Totale | 673 | 100,0 % | 624 | 100,0 % | 668 | 100,0 % | 660 | 100,0 % | 926 | 100,0 % |

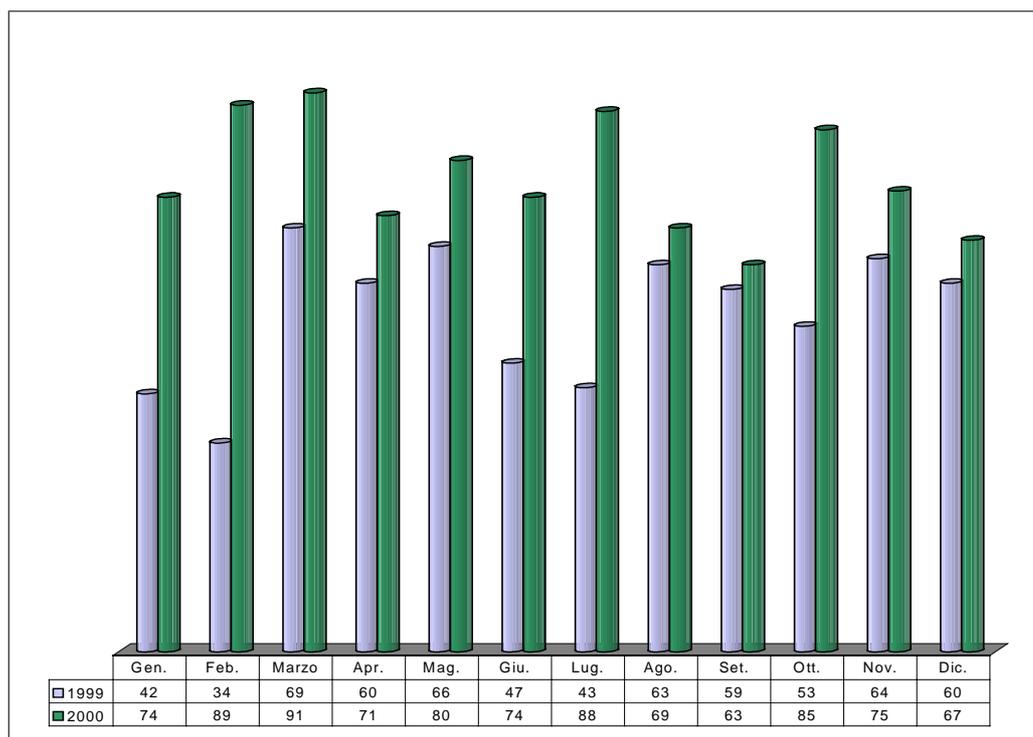
2.3 Suddivisione dei casi in base al sesso dei richiedenti

| | 1996 | | 1997 | | 1998 | | 1999 | | 2000 | |
|----------------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| Uomini | 395 | 58,7 % | 348 | 55,8 % | 354 | 53,0 % | 349 | 52,9 % | 476 | 51,4 % |
| Donne | 278 | 41,3 % | 276 | 44,2 % | 314 | 47,0 % | 264 | 40,0 % | 388 | 41,9 % |
| Richieste congiunte | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 47 | 7,1 % | 62 | 6,7 % |
| Totale | 673 | 100 % | 624 | 100 % | 668 | 100 % | 660 | 100 % | 926 | 100 % |

2.4 Casi inoltrati nell'anno di comparizione



2.5 Casi inoltrati su base mensile



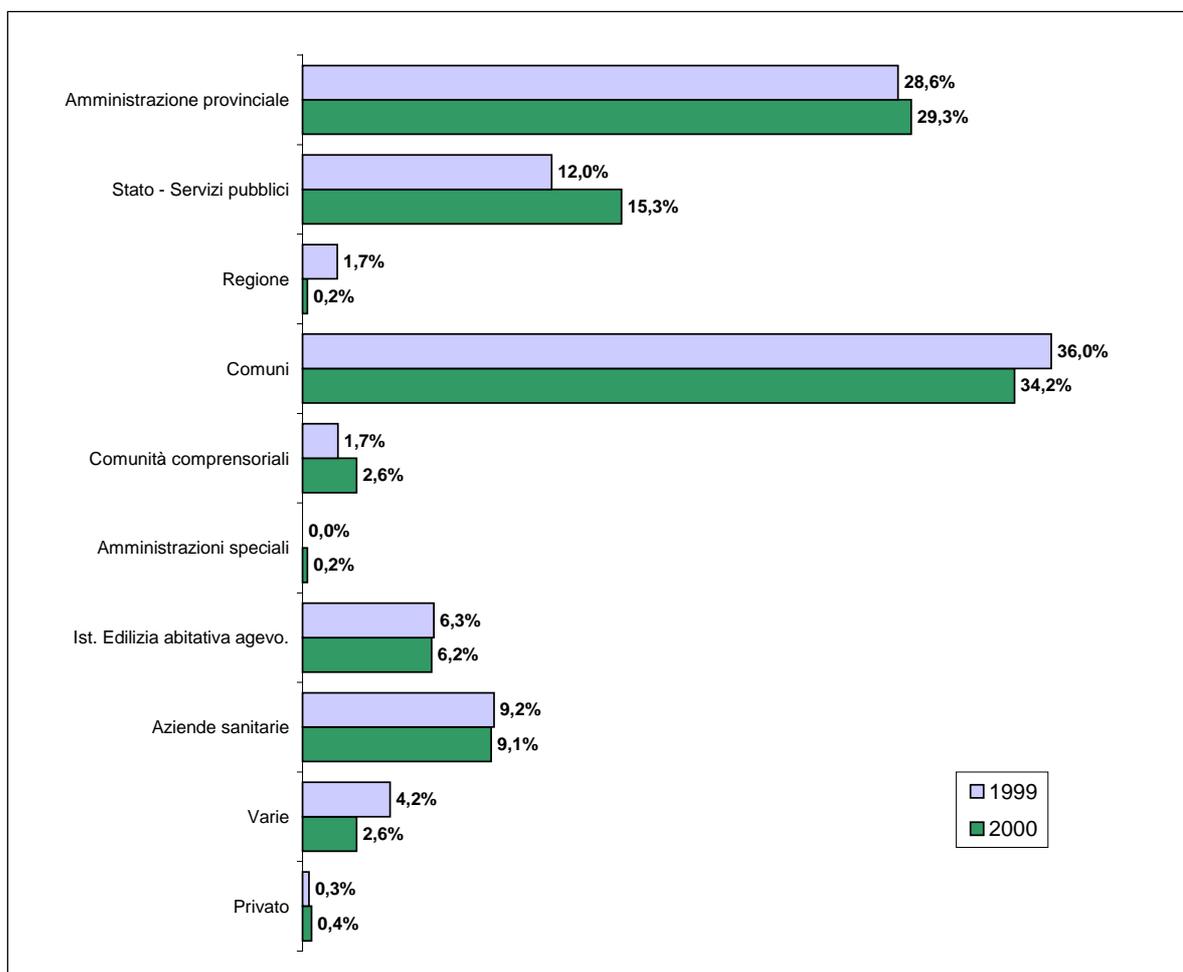
2.6 I settori di competenza

2.6.1 Numero delle richieste/reclami

| Codice | Ripartizione / Ente | 1999 | | 2000 | |
|--------|---|------|--------|------|--------|
| 1000 | Direzione generale | -- | -- | 1 | 0,4 % |
| 1001 | Rip. 1 – Presidenza | 1 | 0,5 % | 3 | 1,1 % |
| 1003 | Rip. 3 – Avvocatura della Provincia | 3 | 1,6 % | 6 | 2,2 % |
| 1004 | Rip. 4 – Amministrazione del personale | 40 | 21,2 % | 41 | 15,1 % |
| 1005 | Rip. 5 – Finanze e bilancio | -- | -- | 2 | 0,7 % |
| 1006 | Rip. 6 – Amministrazione lavori pubblici e patrimonio | 9 | 4,8 % | 11 | 4,0 % |
| 1007 | Rip. 7 – Enti locali | 1 | 0,5 % | -- | -- |
| 1008 | Rip. 8 – Istituto Provinciale di statistica | -- | -- | 1 | 0,4 % |
| 1010 | Rip. 10 - Infrastrutture | 2 | 1,1 % | 4 | 1,5 % |
| 1011 | Rip. 11 – Edilizia e servizio tecnico | 2 | 1,1 % | 4 | 1,5 % |
| 1012 | Rip. 12 – Servizio strade | 8 | 4,2 % | 7 | 2,6 % |
| 1013 | Rip. 13 – Beni culturali | 3 | 1,6 % | 4 | 1,5 % |
| 1014 | Rip. 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina | 7 | 3,7 % | 1 | 0,4 % |
| 1015 | Rip. 15 – Cultura italiana | -- | -- | 2 | 0,7 % |
| 1016 | Rip. 16 – Intendenza scolastica tedesca | 10 | 5,3 % | 20 | 7,3 % |

| Codice | Ripartizione / Ente | 1999 | | 2000 | |
|--------|--|------------|----------------|------------|----------------|
| | | | | | |
| 1017 | Rip. 17 – Intendenza scolastica italiana | 7 | 3,7 % | 9 | 3,3 % |
| 1019 | Rip. 19 - Lavoro | 5 | 2,6 % | 10 | 3,7 % |
| 1020 | Rip. 20 – Formazione professionale tedesca e ladina | 6 | 3,2 % | 3 | 1,1 % |
| 1021 | Rip. 21 – Formazione professionale italiana | 1 | 0,5 % | -- | -- |
| 1022 | Rip. 22 – Addestramento prof. agricolo-forestale | 1 | 0,5 % | -- | -- |
| 1023 | Rip. 23 - Sanità | 8 | 4,2 % | 14 | 5,2 % |
| 1024 | Rip. 24 – Servizio Sociale | 5 | 2,6 % | 23 | 8,5 % |
| 1025 | Rip. 25 – Edilizia abitativa | 23 | 12,2 % | 33 | 12,2 % |
| 1026 | Rip. 26 – Protezione antincendi e civile | 1 | 0,5 % | 3 | 1,1 % |
| 1027 | Rip. 27 - Urbanistica | 2 | 1,1 % | 2 | 0,7 % |
| 1028 | Rip. 28 – Natura e paesaggio | 2 | 1,1 % | 6 | 2,2 % |
| 1029 | Rip. 29 – Protezione ambiente e tutela lavoro | 5 | 2,6 % | 16 | 6,0 % |
| 1030 | Rip. 30 – Opere idrauliche | 2 | 1,1 % | 6 | 2,2 % |
| 1031 | Rip. 31 - Agricoltura | 6 | 3,2 % | 4 | 1,5 % |
| 1032 | Rip. 32 - Foreste | 7 | 3,7 % | 5 | 1,8 % |
| 1035 | Rip. 35 - Artigianato | 4 | 2,1 % | 1 | 0,4 % |
| 1036 | Rip. 36 – Turismo, commercio e servizi | -- | -- | 1 | 0,4 % |
| 1037 | Rip. 37 – Acque pubbliche ed energia | 2 | 1,1 % | 2 | 0,7 % |
| 1038 | Rip. 38 – Traffico e trasporti | 11 | 5,8 % | 16 | 5,9 % |
| 1040 | Rip. 40 – Ass. scolastica e orientamento professionale | 5 | 2,6 % | 10 | 3,7 % |
| | Amministrazione provinciale (totale) | 189 | 100,0 % | 271 | 100,0 % |
| 2000 | Stato – Servizi pubblici | 79 | | 142 | |
| 3000 | Regione | 11 | | 2 | |
| 4000 | Comuni | 237 | | 317 | |
| 4100 | Comunità comprensoriali | 11 | | 24 | |
| 5000 | Amministrazioni speciali | -- | | 2 | |
| 6000 | Istituto per l'edilizia abitativa agevolata | 42 | | 56 | |
| 7000 | Aziende sanitarie | 61 | | 84 | |
| 8000 | Varie | 28 | | 24 | |
| 9000 | Privati | 2 | | 4 | |
| | Totale | 660 | | 926 | |

2.6.2 Suddivisione dei casi in base ai settori di competenza



3 PRINCIPALI SETTORI D'INTERVENTO

Nella presente relazione anziché descrivere in dettaglio singoli casi farò riferimento ad alcune fattispecie, che si sono rivelate interessanti per la trattazione di problemi **di carattere generale**.

Prima di passare alle suddette problematiche desidero tuttavia presentare le conclusioni del mio sondaggio presso le

3.1 65 case di riposo dell'Alto Adige

sull'istituzione di consigli interni ai singoli istituti. Punto di partenza del mio sondaggio sono state le lamentele dei familiari di ospiti delle case di riposo, secondo cui non vi sarebbe alcuna possibilità di partecipare all'organizzazione della "vita interna".

Per riuscire a capire come funziona, nella nostra provincia, questo aspetto della gestione delle case di riposo, ho chiesto di comunicarmi se era stato nominato o se si prevedeva di nominare un consiglio interno ai sensi dell'articolo 15 del "modello di ordinamento" elaborato dalla competente ripartizione provinciale. Ho inviato il questionario a tutte e 65 le case di riposo ma solo 34, e cioè il 52,3%, hanno risposto. 31 amministratori ovvero il 47,7 non hanno risposto. Le risposte relative alla nomina del consiglio interno sono state le seguenti:

| | |
|--|----------|
| sì | 11 |
| no, senza commenti | 6 |
| no, con il commento: sarà nominato prossimamente | 10 |
| no, con il commento: non è prevista | <u>7</u> |
| totale risposte | 34 |

Alla luce di questi dati, sulla cui base si può anche dedurre che una mancata risposta significhi per lo più che il consiglio interno non è stato istituito, si può senz'altro affermare che **esiste un forte ritardo** in merito alla nomina del consiglio interno quale organo di compartecipazione.

3.2 Sanità/Aziende sanitarie

3.2.1 Tutela dei malati

In Alto Adige i malati e/o i loro familiari hanno la possibilità di presentare reclami? Sì, vediamo a chi:

A) Azienda sanitaria di Bolzano:

- al Direttore generale,

- all'Ufficio relazioni con il pubblico, quale **struttura interna dell'Azienda**,
- alla Commissione mista conciliativa (CMC), i cui **membri sono nominati dal Direttore generale** (la Difesa civica non è rappresentata),
- al „Tribunale per i diritti del malato“, sulla base di un protocollo d'intesa, con udienze presso l'Azienda sanitaria e
- al Difensore civico **indipendente** sulla base della legge provinciale n. 33/88 **senza, tuttavia, le udienze in ospedale.**

B) Aziende sanitarie di Merano, Bressanone e Brunico:

- al Direttore generale,
- all'Ufficio relazioni con il pubblico (Merano) ovvero all'Ufficio rapporti con il cittadino (Bressanone e Brunico) quali **strutture interne delle rispettive Aziende e**
- al Difensore civico **indipendente** sulla base della legge provinciale n. 33/88, **senza** le udienze in ospedale a Merano, ma **con** le udienze a Bressanone e Brunico.

In teoria anche queste tre Aziende speciali potrebbero (dovrebbero?) introdurre altre due istanze di ricorso portando il loro numero complessivo a 5, come nel caso dell'Azienda sanitaria di Bolzano.

Sul fatto che tutte queste istanze di ricorso possano realmente tutelare gli interessi dei malati

nutro seri dubbi.

Il cittadino potrebbe presentare un eventuale reclamo a 5(!) diverse istanze, che diventerebbero addirittura 9(!) se avesse a che fare con due Aziende sanitarie, come a volte succede. Quale sia l'esito di siffatti ricorsi, soprattutto quando riguardano questioni di un certo peso, lo si può facilmente immaginare anche senza avere molta esperienza in materia di diritti dei malati.

Le strutture interne all'Azienda, quali il Direttore generale e l'Ufficio per le relazioni con il pubblico, svolgono indubbiamente un ruolo legittimo in quanto primo interlocutore, perché tutto quello che può essere risolto/chiarito „in casa“ non deve poi essere gestito esternamente.

Ma i reclami, e qui mi riferisco soprattutto a presunti errori dei medici, che non possono essere chiariti internamente richiedono una

istanza altamente competente e del tutto indipendente,

che alla luce della situazione attuale non riesco assolutamente a individuare in Alto Adige. Un'istanza di questo genere dovrebbe essere istituita a livello provinciale.

Sia la Ripartizione provinciale sanità sia le Aziende sanitarie sanno molto bene quanto mi sono adoperato per raccogliere informazioni e pareri in merito

all'istituzione di un'istanza di questo genere. Il 10 maggio 1999 l'Assessore competente mi ha invitato per iscritto a formulare delle proposte concrete ed io ho quindi steso una proposta per l'istituzione di un'istanza arbitrale per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici (**allegato n. 9** alla presente relazione) frutto di svariati incontri con i difensori dei malati che operano all'estero, con il Presidente dell'Ordine dei medici dell'Alto Adige, con giudici e avvocati. Tale proposta è stata inviata all'Assessore competente in data 11/6/1999 e integrata in data 2/2/2000. Con una nota del 14/3/2000, l'Assessore ha fatto sapere che la Giunta provinciale intende risolvere il problema in altro modo, adducendo una motivazione per me incomprensibile in quanto non attinente all'obiettivo di fondo della mia proposta.

I fatti sono quelli sopra esposti ed è difficile che con queste premesse i malati e/o i loro familiari, ma anche i medici e le strutture ospedaliere coinvolte possano trovare soluzioni giuste e quindi accettabili in via extragiudiziale.

Il malato con un reclamo **parte dunque da una posizione svantaggiata!** Spero soltanto che tutto ciò sia casuale e non voluto.

A tale proposito è interessante sapere che:

nel vicino Tirolo, con 670.000 abitanti, presso la Rappresentanza/Difesa dei malati indipendente lavora una decina di persone.

In Alto Adige vivono 460.000 persone.

Partendo dal presupposto che la qualità dei sistemi sanitari sia sostanzialmente uguale, in Alto Adige a Difesa dei „diritti dei malati“ dovrebbero operare 7 persone nell'ambito di una struttura indipendente.

3.2.2 „Privacy“ e cartella clinica

Nel corso dell'esame di un reclamo ho richiesto due volte per iscritto (27/10 e 9/11/1999) al Direttore generale dell'Azienda sanitaria di Bolzano la **cartella clinica** della cittadina che aveva presentato il reclamo. Mi è stato risposto che ai sensi della legge n. 675/96 ciò era possibile solo previo consenso scritto dell'interessata.

A questo punto ho ritenuto si ponesse una **questione di principio**, per cui ho invitato l'Assessore competente ad **esprimersi chiaramente** al riguardo sostenendo che: „*l'interessato può rivolgersi **informalmente** (art.2, comma 1, L.P. 14/96) al Difensore civico per sottoporgli i propri problemi e il Difensore civico ha **accesso illimitato a tutti gli atti** che ritiene utili per lo svolgimento dei propri compiti (art. 4 L.P. 14/96)“*. Il parere dell'assessore si concludeva con le seguenti parole: „(...) e si ritiene che l'unità sanitaria non possa trasmettere informazioni **nemmeno al Difensore civico** senza l'autorizzazione

dell'interessato. A tale proposito è già stato richiesto un parere all'Avvocatura della Provincia.“ L'Ufficio centrale affari legali dell'Avvocatura della Provincia ha così stabilito in via conclusiva sulla questione: „**Legge sulla tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali del 31/12/1996, n. 675 – accesso agli atti da parte del Difensore civico/parere**“ dopo una dettagliata motivazione:

*„Tutte le succitate disposizioni connesse alle disposizioni statali sulla tutela dei dati portano ad un'unica conclusione, e cioè che al Difensore civico **vanno trasmessi anche dati sensibili** se ciò è necessario per chiarire la posizione di una persona che si è rivolta alla Difesa civica per avere assistenza“* aggiungendo giustamente: *„ovviamente una volta in possesso di informazioni sensibili, il Difensore civico è tenuto a rispettare non solo il ‚segreto d'Ufficio‘ di cui nella legge sulla Difesa civica ma anche le disposizioni sulla tutela dei dati”*.

La fine di tale discussione di principio l'ha sancita il Direttore della ripartizione sanità con una lettera inviata il 15/3/2000 assieme al parere di cui sopra, contenente la seguente affermazione conclusiva: *„L'accesso va garantito anche senza il consenso dell'interessato“* e *„Le unità sanitarie ne sono state informate“*.

A quanto pare, di tanto in tanto l'Azienda sanitaria di Bolzano dimentica di essere stata informata al riguardo.

Per concludere in bellezza, va ricordato che il Garante per la protezione dei dati personali ha disposto in data 30 dicembre 1999-13 gennaio 2000 che anche i Difensori civici regionali e locali sono autorizzati a trattare i cosiddetti dati sensibili.

3.2.3 Il timbro „ESEGUITO“ sulla fattura del medico

Ho deciso di occuparmi di questa problematica di interesse generale in seguito al reclamo di una cittadina, la quale aveva presentato al distretto sanitario una richiesta di rimborso di spese mediche cui era allegata la fattura del medico che aveva eseguito la prestazione. Su tale documento invece della dicitura “PAGATO” era stato apposto il timbro bancario „ESEGUITO“ (bonifico) con l'indicazione della data e la firma dell'impiegato che aveva eseguito la transazione. Il dipendente del distretto sanitario si era rifiutato di accettare il documento con il suddetto timbro e aveva richiesto la ricevuta del bonifico. La signora era quindi ritornata con la ricevuta e a questo punto la sua domanda di rimborso è stata accolta. La questione era dunque chiusa per il distretto sanitario, ma non per questa signora che ha deciso di rivolgersi al Difensore civico.

A mio parere una fattura per prestazioni mediche con il timbro bancario „ESEGUITO“, la data e la firma dell'impiegato costituisce un attestato di pagamento del tutto valido e quindi ho chiesto

- al Direttore generale dell'Azienda sanitaria di esaminare la questione e fare in modo che questo onere burocratico aggiuntivo venisse eliminato. Il Direttore, nutrendo dei dubbi sulla legittimità della mia richiesta, si è rivolto
- al Collegio dei revisori dei conti per un parere, che è stato così formulato: „vista la prassi corrente devono essere accettati anche i bonifici bancari“. Rimaneva però da stabilire se fosse necessaria una modifica legislativa allo scopo, e quindi sussistendo ancora dei dubbi il Direttore generale si è rivolto anche
- all'Ufficio provinciale per i distretti sanitari per avere un parere chiarificatore. Con riferimento al riconoscimento del timbro bancario quale attestato di pagamento l'Ufficio ha dichiarato di “*associarsi pienamente all'interpretazione del Difensore civico e dei Revisori dei conti*”, mentre la questione dell'eventuale necessità di una modifica legislativa, è stata sottoposta
- all'Ufficio centrale affari legali, cui è stato richiesto un parere. La risposta è stata la seguente: „(...) non è (...) necessaria alcuna modifica di tale disposizione“. La „decisione“ dell'Ufficio centrale affari legali è stata comunicata dal Direttore dell'Ufficio distretti sanitari al Direttore generale dell'Azienda sanitaria di Bolzano e per conoscenza al Difensore civico e ai Direttori delle Aziende sanitarie Ovest, Nord ed Est. In conclusione, e con riferimento allo scambio epistolare, il Direttore generale in merito alla questione „assistenza medica specialistica indiretta – quietanza di pagamento“ ha comunicato
- al Difensore civico di avere provveduto a impartire ai propri uffici le istruzioni del caso.

Tra la presentazione del reclamo e la soluzione della questione a vantaggio dei cittadini sono trascorsi quasi due anni.

3.2.4. Fattura dell'ospedale senza descrizione delle prestazioni fornite

La signora N. proveniente dall'Europa orientale e in possesso di un regolare permesso di lavoro quale dipendente nel settore alberghiero, si reca in Questura a Bolzano per richiedere il permesso di soggiorno. Mentre è in fila assieme a molte altre persone è colta da forti dolori addominali e alle ore 15.17 viene ricoverata d'urgenza in ospedale nel reparto di chirurgia II. La signora viene sottoposta a tutta una serie di accertamenti, come si può desumere dalla sua cartella clinica inviata dopo molte insistenze – si veda al riguardo il paragrafo 3.2.2 „*Privacy*“ e *cartella clinica* – e alle ore 10.00 di due giorni dopo viene dimessa “in buone condizioni di salute”. Il giorno successivo ottiene il permesso di soggiorno e comincia a lavorare.

Dopo due mesi e mezzo la signora N. riceve un conto di **3.550.100 lire** con la seguente “descrizione della prestazione“:

tariffa D.R.G. 3.542.000 lire

spese postali 5.600 lire

bollo 2.500 lire.

I costi sono a suo carico perché al momento della degenza in ospedale era priva del permesso di soggiorno per l'Alto Adige.

La signora N. ritiene, legittimamente, che qualcosa non quadri e si rivolge, tramite l'albergatore suo datore di lavoro, al Difensore civico. Per quanto mi riguarda, gli aspetti da analizzare sono due:

1. la signora N. era oggettivamente **impossibilitata da un punto di vista fisico** a procurarsi il permesso di soggiorno prima del ricovero in ospedale e
2. l'indicazione sul conto „**tariffa D.R.G.**“ quale prestazione fruita è incomprensibile per il cittadino.

Sono quindi intervenuto presso il Direttore generale dell'Azienda sanitaria Sud e presso l'assessore alla sanità ricordando

- in merito al primo aspetto della questione di tenere conto dell'**eccezionale situazione** della signora N. – ricovero urgente in ospedale direttamente dalla Questura – facendo presente che l'ordinamento giuridico di qualsiasi Paese civile riconosce il principio dell'equità e
- in merito al secondo aspetto della questione che, per il cittadino, „**tariffa D.R.G.**“ come descrizione di una prestazione equivale a un'inaccettabile presa in giro. Qualsiasi altro fornitore di prestazioni emette fatture con un dettagliato elenco dei servizi resi, verificabile dal cliente. Un tale comportamento è inoltre in contrasto con le disposizioni di legge: l'articolo 14 del decreto legislativo n. 502/1992 impone infatti alle Aziende sanitarie di attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi. Inoltre si può ragionevolmente dubitare del fatto che una fattura così generica sia adeguata, al punto che potrebbe essere impugnata con successo nell'ambito di una causa civile.

L'esito del mio intervento è stato deludente, anche se a quanto mi risulta la signora N. non ha pagato ed è tornata nel proprio Paese.

- In merito al **primo** aspetto della questione: le più interessanti tra le tante lettere, tutte di diniego, che hanno caratterizzato lo scambio epistolare su questa faccenda sono le ultime tre:
 1. il Direttore generale scrive all'Assessore e a me per conoscenza: *se l'assessorato ritiene che i costi sanitari debbano essere addebitati al fondo sanitario della Provincia, è pregato di confermarlo;*

2. l'Assessore risponde: *in considerazione delle particolari circostanze in cui si è verificato il caso, descritte nella nostra precedente lettera del (...), chiediamo di addebitare i costi al fondo sanitario della Provincia;*
3. il Direttore generale replica in via conclusiva: *secondo il parere dell'Ufficio legale di questa Azienda sanitaria i costi della degenza in oggetto non possono essere addebitati al fondo sanitario della Provincia. Al momento della prestazione non sussisteva alcun diritto all'assistenza sanitaria e gli aspetti umani non possono purtroppo essere presi in considerazione.*

A questo punto ci si chiede che senso avesse la richiesta di cui al punto 1.

- In merito al **secondo** aspetto della questione:

che cosa intendono le Aziende sanitarie, la Provincia e i cittadini con „tariffa D.R.G.“?

D.R.G. = Diagnosis Related Groups = raggruppamenti omogenei di diagnosi = R.O.D.

Per le Aziende sanitarie e la Provincia la sigla indica il metodo di reciproca compensazione dei costi ospedalieri per ricovero, **per i cittadini non significa invece nulla, ma devono pagare!**

Secondo una comunicazione del Direttore generale dell'Azienda sanitaria di Bolzano facente riferimento alla delibera della Giunta provinciale n. 6878 del 29/12/1995, la tariffa D.R.G. non corrisponde all'importo totale della tariffa per le prestazioni erogate, ma viene determinata sulla base dell'età del paziente, del tipo di intervento o di terapia, di eventuali complicazioni insorte, degli esami diagnostici eseguiti e, in misura limitata, anche della durata della degenza.

Questo **sistema di compensazione forfettario** tra le strutture sanitarie è sicuramente ben pensato ma non costituiva

- l'oggetto del reclamo;
- oggetto del reclamo era piuttosto il fatto che a dispetto del sempre più sostenuto principio della trasparenza nei rapporti tra autorità e cittadino e a mio avviso anche in violazione delle disposizioni di legge è stata emessa a carico del cittadino una fattura ospedaliera **priva di un'elencazione delle prestazioni erogate e dei relativi costi.**

Il Direttore generale dell'Azienda sanitaria di Bolzano mi ha „assicurato“ per iscritto che si farà in modo che le fatture relative alla degenza ospedaliera siano **più trasparenti**. E qui cito: “anche se, come si sa, l'importo addebitato non corrisponde alla somma algebrica delle prestazioni erogate ma dipende da altri fattori, come l'età del paziente, eventuali complicazioni insorte, il tipo di intervento, gli esami diagnostici eseguiti e, in misura limitata, anche la durata della degenza.”

Quanto vale „una assicurazione“ di questo tipo se la preannunciata maggiore trasparenza non lascia intravedere alcuna differenza rispetto alla prassi attuale? Di fatto non ho visto una nuova fattura che fosse “più trasparente”.

La mia conclusione è la seguente:

chi in Alto Adige non gode di una copertura sanitaria e vuole legittimamente essere informato in dettaglio sulle prestazioni fruite nella struttura di degenza e sui rispettivi costi, in altre parole chi vuole sapere per cosa paga, deve farsi ricoverare in una clinica privata e non in un ospedale pubblico.

Affinché questa mia conclusione possa essere contraddetta, raccomando alle sedi competenti (Aziende sanitarie e Giunta provinciale) di creare i presupposti affinché siano emesse fatture contenenti una dettagliata descrizione delle prestazioni e dei relativi costi.

3.2.5 Vaccinazioni obbligatorie – un tema sempre scottante

Le vaccinazioni obbligatorie sono sempre motivo di reclami, dai toni più o meno accesi, per i seguenti motivi:

- mancato riconoscimento del certificato medico che esonera il bambino dall'obbligo di vaccinazione;
- obiezione di fondo contro l'obbligo delle vaccinazioni e soprattutto contro la vaccinazione dei bambini per l'epatite B, che secondo rinomati esperti dovrebbe essere praticata solo ai gruppi a rischio;
- assenza di informazioni sulla composizione del vaccino;
- ingiustizia della sanzione amministrativa per la vaccinazione tardiva;
- sanzione amministrativa eccessiva per la mancata vaccinazione;
- e altri reclami.

Il fatto che in Italia, a differenza di quanto avviene in quasi tutti gli altri Paesi europei, alcune vaccinazioni siano obbligatorie per legge, è per molti cittadini/genitori fonte di grossi problemi, e ogni singolo reclamo richiede un esame approfondito.

Mi si consenta di sottolineare un aspetto di questa tematica che ritengo degno di nota:

Nel 1994 sono stato invitato dall'Università di Padova a tenere una relazione sul tema “vaccinazioni obbligatorie” in occasione del convegno „**Il Difensore civico e la tutela dei diritti umani**” e a proposito del „diritto all'istruzione“ ho dichiarato quanto segue:

„Da una parte concordo anch'io sul fatto che tramite la vaccinazione si tutela il diritto alla vita, alla salute, soprattutto quando esiste il pericolo di un'epidemia o quando anche altri importanti indicatori medici lo giustificano.

D'altra parte spesso i genitori che non vogliono far vaccinare i propri figli hanno delle buone ragioni, che tuttavia l'ufficiale sanitario spesso non riconosce. Senza l'attestato di vaccinazione un bambino non può essere iscritto alla scuola dell'obbligo, né può sostenere l'esame di terza media, dunque non ha i requisiti per avviarsi ad alcun tipo di professione.

(...) ritengo assurdo che una legge statale ponga in contrasto tra loro il diritto alla vita e il diritto all'istruzione. E anche se il Difensore civico non è in grado di intervenire direttamente, penso sia necessario ricordare che occorre fare qualcosa al fine di evitare conflitti di questo genere.“

Eravamo nel 1994.

Non ho certo la presunzione di credere che la mia relazione all'Università di Padova abbia contribuito all'emanazione del decreto del Presidente della Repubblica 26 gennaio 1999, n. 355, ma **sono comunque contento** che tale provvedimento sia stato emanato. Esso stabilisce che:

1. I direttori delle scuole e i capi degli istituti di istruzione pubblica o privata sono tenuti, all'atto dell'ammissione alla scuola o agli esami, ad accertare se siano state praticate agli alunni le vaccinazioni e le rivaccinazioni obbligatorie, richiedendo la presentazione da parte dell'interessato della relativa certificazione, ovvero di dichiarazione sostitutiva, accompagnata dall'indicazione della struttura del Servizio sanitario nazionale competente ad emettere la certificazione.

*2. Nel caso di mancata presentazione della certificazione o della dichiarazione di cui al comma 1, il direttore della scuola o il capo dell'istituto comunica il fatto entro cinque giorni, per gli opportuni e tempestivi interventi, all'Azienda sanitaria locale di appartenenza dell'alunno ed al Ministero della sanità. **La mancata certificazione non comporta il rifiuto di ammissione dell'alunno alla scuola dell'obbligo o agli esami.***

3. È fatta salva l'eventuale adozione da parte dell'autorità sanitaria di interventi di urgenza ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.

4 BREVE DESCRIZIONE DEI CASI

Le descrizioni brevi dei casi vengono generalmente lette con una certa attenzione dai responsabili e dai collaboratori nonché dalle collaboratrici delle unità organizzative interessate della pubblica amministrazione. **Quando tale lettura produce domande di chiarimenti e riscontri il Difensore civico ha raggiunto il proprio scopo.**

Ai lettori in generale delle relazioni del Difensore civico la descrizione sommaria dei casi consente di **farsi un'idea della varietà dei problemi** che i cittadini incontrano nei loro rapporti con gli uffici pubblici e che cercano di risolvere ricorrendo all'aiuto del Difensore civico.

4.1 ISTANZE – RECLAMI 1999

Ripartizione 1 – Presidenza

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|----------------------|
| 234 | La richiesta di restituzione di una somma pagata, ma non dovuta, non viene inoltrata all'ufficio competente – prescrizione | | |

Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 294 | È giustificata la richiesta di pagamento delle spese ospedaliere per terzi ? | 300 | Viene contestata la legittimità della richiesta di rimborso delle spese ospedaliere per terzi |
| 589 | L'informazione verbale di una direttrice d'ufficio è stata brusca e insignificante? | | |

Ripartizione 4 – Amministrazione del personale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 25 | Una richiesta di presa di posizione circa un problema di assunzione rimane senza risposta, nonostante i numerosi solleciti | 34 | Il congedo per la malattia del figlio viene concesso al padre solo per mezza giornata, con la motivazione che la madre è impiegata part-time |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 35 | La valutazione negativa del superiore è ingiusta? | 40 | Il professore aspetta da un anno che venga liquidata l'indennità di missione all'estero |
| 43 | Quesiti legati all'applicazione dell'imposta su emolumenti percepiti | 50 | È giustificata la richiesta di rimborso di una somma versata "erroneamente" in misura eccessiva? |
| 64 | Le assistenti di segreteria e il loro inquadramento | 71 | Richiesta di rimborso della somma pagata per errore in misura eccessiva sullo stipendio |
| 98 | Lavoro a tempo parziale 75% - orario di lavoro 58% | 103 | Quesiti in merito ad una situazione pensionistica |
| 130 | Quesiti in merito ai presupposti per l'inquadramento nel profilo professionale di "Psicologo/a" | 132 | Il comportamento dell'impiegata nell'Ufficio è scortese |
| 143 | Lamenta l'esclusione ad un concorso | 150 | Questioni connesse ad una richiesta di collocamento in aspettativa |
| 162 | Vengono assunti dipendenti in via provvisoria ancora prima che siano esaurite le graduatorie per trasferimento dei dipendenti di ruolo | 166 | Questioni connesse ad una richiesta di collocamento in aspettativa |
| 186 | Il vincitore in un procedimento di selezione del personale lamenta di essere scavalcato dal primo nella graduatoria interna dei trasferimenti | 194 | Un dipendente è anche fotografo d'arte: la vendita di ogni singola foto deve essere autorizzata |
| 213 | Una domanda di trasferimento viene accolta ma non realizzata | 237 | Si lamenta il comportamento scorretto di una dipendente |
| 243 | I criteri per l'assunzione di praticanti presso l'amministrazione provinciale sono chiari? | 268 | Questioni in merito alla liquidazione del trattamento integrativo provinciale |
| 316 | Impugnazione contro l'esclusione dalla graduatoria provvisoria per la scuola delle professioni sociali | 317 | Impugnazione contro l'esclusione dalla graduatoria provvisoria per la scuola delle professioni sociali |
| 420 | Un operaio al secondo livello funzionale è stato inquadrato giustamente? | 439 | Viene contestato il diniego della richiesta di un anticipo sul trattamento di fine rapporto (TFR) |
| 444 | Un diploma di scultore conseguito presso una | 445 | Il modulo di valutazione per la progressione |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 475 | scuola artistica riconosciuta a livello statale non viene riconosciuto dalla scuola professionale provinciale Non viene trattata la domanda di concessione dell'indennità libero-professionale | 514 | economica è stato compilato senza procedere alla valutazione vera e propria del dipendente Vengono constatati dei ritardi nella liquidazione dell'indennità di buonuscita |
| 543 | Entro quanto verrà trattata la domanda per il riconoscimento degli interessi legali e la rivalutazione monetaria? | 565 | Il contratto compartimentale porta finalmente chiarezza? |
| 567 | Viene lamentata l'esclusione dal relativo concorso di un insegnante di musica | 575 | Questioni in merito al contratto di lavoro |
| 577 | Viene lamentata l'esclusione dal relativo concorso di un insegnante di musica | 578 | Viene lamentata l'esclusione dall'esame di idoneità di un insegnante di musica |
| 581 | Contestazione dell'ulteriore esclusione di un insegnante di musica dall'esame di idoneità | 606 | Richiesta per l'approvazione dell'indennità per lo svolgimento di mansioni tecniche – nessuna risposta |
| 658 | Invitato in un primo tempo ad una conferenza di apertura del corso di selezione non viene ammesso di seguito a causa – a quanto pare – della mancata esperienza lavorativa | 412 | Sussiste il diritto al pagamento degli arretrati dello stipendio? |

Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 16 | Non viene dato seguito ad una richiesta di consegna di documentazione | 27 | L'amministrazione provinciale dispone la restituzione di un terreno espropriato nonostante non sia più coltivabile |
| 30 | Richiesta di risarcimento danni – nessuna risposta | 376 | Una parte del terreno espropriato per l'ampliamento di una strada provinciale è stato erroneamente stimato troppo poco |
| 395 | Un insegnante ha subito un infortunio durante un'esercitazione dei vi- | 421 | Questioni connesse all'acquisto di un terreno provinciale |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| | gili del fuoco e nessuno degli enti "competenti" si assume la responsabilità | | |
| 448 | Una pronuncia viene fatta solamente in lingua italiana | 562 | Quesiti in merito all'acquisto di un edificio da parte della provincia |
| 604 | Istanza di stipula di un contratto d'acquisto presentata 12 anni fa – nessuna risposta | | |

Ripartizione 7 – Enti locali

| N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|
| 31 | L'approvazione di una delibera comunale da parte della Giunta provinciale, relativa al diniego della richiesta di permessi sindacali è contestata |

Ripartizione 10 – Infrastrutture

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 510 | Lamenta danni al suo fienile a causa della ristrutturazione della strada | 644 | L'ampliamento di una strada provinciale si rivela molto sfavorevole per il proprietario di una casa attigua |

Ripartizione 11 – Edilizia e servizio tecnico

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 288 | Il valore stimato di un terreno non corrisponde alle previsioni del proprietario | 477 | Una ditta di fornitori lamenta un danno economico a seguito di fuorvianti informazioni dei funzionari |

Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 33 | Questioni connesse al divieto di transito notturno dei motocicli | 41 | Questioni legate a lavori di consolidamento di pareti rocciose annunciati in breve tempo |
| 56 | Nel corso della realizzazione di una strada provinciale il pendio attiguo al suo accesso non | 109 | La licenza rilasciata all'interessato è irregolare in quanto il Comune non ha con- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 163 | è stato assicurato in modo adeguato Quesiti connessi all'ampliamento di una strada provinciale | 209 | cesso la disponibilità del terreno Richiesta del Comune di misurazione di una strada da parte degli uffici provinciali competenti |
| 240 | Un'assessore comunale incontra difficoltà con il Direttore dell'Ufficio competente in merito all'illuminazione pubblica della strada | 572 | La strada di circonvallazione passa a livello della sua casa |

Ripartizione 13 – Beni culturali

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 2 | L'imposizione di non rifare un tetto a scandole è insensata? | 128 | La comproprietaria di una casa insiste sulla conservazione del portone d'entrata, posto sotto tutela |
| 242 | La tutela artistica riguarda solamente la facciata – direttive anche per le porte interne | | |

Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 198 | La revoca della borsa di studio è a norma di legge? | 220 | Contestazione della revoca di una borsa di studio per un errore formale |
| 251 | Si contesta l'uso esclusivo della lingua tedesca | 275 | La revoca di una borsa di studio viene ritenuta ingiustificata |
| 292 | Ricorso contro la revoca di una borsa di studio | 484 | Quesiti in merito ad una domanda di contributo da parte di un'associazione |
| 485 | Il procedimento connesso alla domanda di contributo per la partecipazione ad un corso di aggiornamento viene ritenuto troppo oneroso e burocratico | | |

Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 187 | Quesiti in merito ad un trasferimento | 191 | Quesiti in merito ad un ricorso alla direzione della scuola materna |
| 205 | E' possibile solamente il ricorso presso la direzione della scuola materna? | 208 | La direttrice scolastica "interroga" bambini di 7 – 8 anni per il presunto furto di un orologio |
| 217 | Una domanda di trasferimento non viene accolta, nonostante la documentazione richiesta sia in Ufficio | 314 | La gara d'appalto per la fornitura di stampati era a norma? |
| 513 | Quesiti in ordine al rimborso di un contributo per la frequenza di un corso | 528 | Lamenta di non essere stata ammessa ad un concorso |
| 539 | Questioni in merito alla nuova disciplina per gli insegnanti part-time in particolare per gli insegnanti con incarico di ore rimanenti | 545 | I bidelli lamentano un diseguale trattamento da parte del Direttore |

Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 169 | Un anno di insegnamento viene riconosciuto ai fini dell'anzianità di servizio? | 171 | Un'istanza viene respinta! E la motivazione? |
| 315 | I contributi previdenziali versati per un aiuto segretario non sono rintracciabili | 321 | Contesta che l'inquadramento in ruolo è avvenuto con un anno di ritardo rispetto all'intendenza scolastica tedesca |
| 425 | Dove è finita la domanda di ricongiungimento dei periodi assicurativi? | 463 | Chiarimenti in merito alla proroga del periodo di prova |
| 497 | Il diritto all'accesso viene chiesto con insistenza | | |

Ripartizione 19 - Lavoro

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 112 | Cancellazione dalla lista di disoccupazione – e ora? | 419 | Un artigiano in pensione vorrebbe svolgere l'attività di raccolta delle |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 537 | Viene contestata una sanzione amministrativa riguardante l'assunzione di raccoglitori di frutta | 538 | mele: chiarimenti della normativa vigente Raccoglitore di frutta. Sanzione amministrativa – il comportamento degli organi di controllo era vessatorio? |
| 633 | Lavoratrice invalida – e le agevolazioni? | | |

Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 216 | Il compenso per corsi di aggiornamento viene ridotto successivamente | 297 | Questioni connesse alla contemporaneità di una domanda di trasferimento e della scelta di un posto in base alla mobilità verticale |
| 356 | Il gruppo a cui è rivolto il corso di formazione di amministratore di rete dovrebbe essere stabilito in maniera più flessibile | 382 | Ammesso al concorso e superato – nessun posto disponibile |
| 472 | Lamenta di essere ammessa all'esame finale solamente 6 mesi dopo gli altri alunni della sua classe | 473 | Lamenta di essere ammessa all'esame finale solamente 6 mesi dopo gli altri alunni della sua classe |

Ripartizione 21 – Formazione professionale italiana

| N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|
| 639 | L'indennità di frequenza di un corso organizzato dal fondo sociale europeo non viene più liquidata |

Ripartizione 22 – Addestramento professionale agricolo-forestale

| N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--------------------------------------|
| 21 | Questioni legate ad un trasferimento |

Ripartizione 23 - Sanità

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 32 | E' giustificata la sanzione amministrativa per la ritardata vaccina- | 37 | Vaccinazione ritardata – sanzione troppo elevata |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 92 | Descrizione del caso zione contro l'epatite virale di tipo B? Invece di trattare il ricorso viene richiesto a distanza di un anno il pagamento di una sanzione amministrativa maggiorata | 124 | Questioni di natura formale concernenti l'inoltro di un ricorso avverso un certificato medico |
| 134 | Trattamento ambulatoriale all'estero – nessun rimborso spese ? | 298 | La commissione sanitaria provinciale riduce la percentuale d'invalidità da 100 a 75 |
| 534 | E' possibile il rimborso rateale di un importo? | 592 | Il cittadino non è in grado di redigere un'autocertificazione e l'Ufficio non presta l'aiuto necessario |

Ripartizione 24 – Servizio sociale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 434 | Revoca dell'indennità di accompagnamento dopo 10 anni, nonostante lo stato di salute sia peggiorato | 531 | La domanda di assistenza per il minimo vitale viene respinta – ricorso |
| 570 | Quesiti in merito alla liquidazione dell'assegno di natalità | 574 | La sede prospettata per la realizzazione del centro per i tossicodipendenti è avversata |
| 594 | Contestazione della revoca di una pensione di invalidità civile totale | | |

Ripartizione 25 – Edilizia abitativa

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 13 | La dichiarazione d'impegno per 20 anni non viene accettata poiché nel frattempo bisogna presentare quella valida per 15 anni | 26 | Contesta che sono stati lesi i suoi diritti, in seguito ai lavori di adattamento di un alloggio ad una persona disabile |
| 42 | Nonostante non siano state commesse irregolarità viene disposta la procedura di revoca di un contributo | 49 | La domanda presentata viene trattata in base al regolamento "vecchio" o quello "nuovo"? |
| 84 | La domanda "vecchia" viene trattata in base al regolamento nuovo" – svantaggio inaccettabile | 137 | Quesiti in ordine al diritto di abitazione su un alloggio convenzionato |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 164 | Revoca di un contributo – obiezione | 167 | Il reddito effettivo di un giovane medico non viene ritenuto “veritiero” dall’amministrazione |
| 324 | Quesiti in ordine alla possibilità di affittare un’abitazione agevolata | 366 | Nonostante ritenesse di possedere i requisiti per un’agevolazione edilizia più elevata, questa non è stata concessa |
| 369 | L’informazione fornita dall’Ufficio era a quanto pare sbagliata | 383 | Questioni in merito all’affitto di un appartamento agevolato al Comune |
| 490 | Prima viene concessa l’autorizzazione alla continuazione e poi la domanda viene respinta | 507 | Una domanda di sovvenzione per l’edilizia agevolata e tanti punti interrogativi |
| 512 | Carente informazione da parte dell’Ufficio – esclusione dall’agevolazione edilizia | 525 | Revoca di un’agevolazione edilizia – tante domande |
| 532 | La trattazione della sua domanda è stata protratta ingiustamente? | 549 | La rata del contributo è stata liquidata all’usufruttuario senza la procura per l’incasso del proprietario |
| 554 | La richiesta di un sussidio di edilizia agevolata viene respinta poiché l’interessata guadagnerebbe molto di più, in base al contratto collettivo | 603 | Viene “trascurato” di dichiarare la morte di una beneficiaria di un’agevolazione |
| 610 | Questioni relative all’autorizzazione a cedere all’IPES l’appartamento agevolato | 626 | Esclusione da un’agevolazione edilizia – ricorso |
| 627 | Esclusione da un’agevolazione edilizia – ricorso | | |

Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile

| N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|
| 386 | La comproprietaria non rispetta il regolamento sulla sicurezza dell’impianto di riscaldamento |

Ripartizione 27 - Urbanistica

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 116 | In seguito all'applicazione della legge urbanistica ad una piccola zona di espansione il cittadino si sente "perseguitato" | 616 | La domanda di concessione edilizia per la costruzione di un fienile viene rigettata più volte, sempre per motivi diversi |

Ripartizione 28 – Tutela del paesaggio e della natura

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 60 | Perché le autorità competenti non autorizzano il progetto? | 61 | Ci sono i presupposti per un parere positivo? |

Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 263 | Garage sotterraneo – l'aria di scarico "tocca" i vicini | 380 | Gli ispettori del lavoro si sono comportati correttamente? |
| 460 | Si regola secondo le informazioni ricevute dall'ente – sanzione amministrativa | 555 | La sanzione amministrativa supera le sue possibilità finanziarie |
| 636 | La sanzione amministrativa è stata comminata ingiustamente? | | |

Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 158 | Quesiti in merito all'utilizzo di un acquedotto di acqua potabile | 176 | Contrariamente – pare – ad un accordo preso, dei terreni vengono classificati come acque pubbliche |

Ripartizione 31 - Agricoltura

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 8 | L'edificio rurale è crollato – contributo? | 14 | Si può trattare sulle quote-latte? |
| 403 | Si ritiene che la sanzione amministrativa per la produzione integrata sia sproporzionata | 624 | Chiarimenti in merito alla partecipazione ad un consorzio di miglioramento fondiario |
| 628 | Ricorso gerarchico contro l'esclusione dell'a- | 635 | Questioni legate alla possibilità di trattare |

Ripartizione 32 - Foreste

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 38 | Non vengono risarciti i danni causati agli alberi dalla selvaggina, per la quale è autorizzata la caccia | 86 | Questioni connesse con la prescrizione di rilasciare un certificato dell'abbattimento di un cervo |
| 246 | L'abbattimento degli alberi in una zona boschiva contesa viene autorizzato – obiezione | 326 | E' insorto un conflitto a causa di servitù boschive |
| 511 | La forestale è obbligata ad intervenire, se il vicino non rispetta il diritto di pascolo? | 576 | Contestazione di un verbale di contravvenzione per il transito su una strada forestale |
| 607 | Il contadino deve pagare una sanzione amministrativa di Lire 9.645.000 per lavori di movimento terra non autorizzati ma necessari? | | |

Ripartizione 35 – Artigianato

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 47 | La sanzione amministrativa (rimborso del contributo) è troppo severa in relazione all'infrazione | 138 | Questioni connesse alla suddivisione delle spese relative ad un capitolato |
| 139 | Alla luce della particolare situazione non si dovrebbe archiviare la domanda di contributo | 305 | Ritardi nella trattazione di una domanda di contributo |
| 138 | Le trattative sull'affidamento di un incarico sono state condotte correttamente? | | |

Ripartizione 37 – Acque pubbliche ed energia

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 391 | Un contributo per il risparmio energetico assegnato nel 1995 non è stato presumibilmente liquidato a 4 anni di distanza | 459 | Per la trascrizione di una domanda di contributo viene richiesta una procedura vessatoria e poco chiara |

Ripartizione 38 – Traffico e trasporti

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 241 | La richiesta di ripristino di una fermata dell'auto-bus viene respinta | 252 | Da più di un anno attende un riscontro alla sua domanda di contributo sulle spese di trasporto |
| 345 | La guida di un veicolo, sprovvisti della patente, già ritirata, significa il ritiro illimitato della patente? | 446 | La domanda per il contributo di trasporto non viene accolta: la distanza indicata è di 10,2 km. L'Ufficio "accerta" la distanza di 9,8 km – le cifre non sono opinioni |
| 469 | Dopo i necessari lavori di sistemazione della strada gli alunni erano stati trasportati a scuola con il scuolabus: quest'anno non più | 470 | La misurazione della distanza della casa alla scuola effettuata dall'Ufficio non coincide con quelle del richiedente |
| 515 | Mancata risposta ad un'istanza scritta – l'Ufficio non è raggiungibile telefonicamente | 559 | Per il servizio trasporto alunni sarebbe auspicabile un colloquio fra provincia, Comunità comprensoriale e Comune |
| 560 | Si dovrebbe dare al Comune, che è disponibile, la possibilità di effettuare il trasporto degli alunni | 561 | Pare che il servizio di trasporto degli alunni non funzioni, perché il percorso di viaggio è stato predisposto in modo sfavorevole |
| 655 | Un veicolo importato dalla Germania non corrisponde – a quanto pare – alla normativa dell'UE in materia di inquinamento dell'aria ed acustico | | |

Ripartizione 40 – Assistenza scolastica e orientamento professionale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 491 | Contesta la richiesta di restituzione di una borsa di studio | 540 | Contesta la richiesta di restituzione di una borsa di studio |
| 595 | Si contesta il diniego di una borsa di studio, la cui concessione era stata prospettata verbalmente | 596 | Si contesta il diniego di una borsa di studio, la cui concessione era stata prospettata verbalmente |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|----------------------|
| 601 | A causa dell'interruzione dello studio nel 2° semestre una madre sola deve restituire per intero il sussidio per lo studio | | |

Istituto per l'edilizia abitativa agevolata

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 3 | Questioni connesse all'assegnazione di posti macchina e alla mancata risposta di lettere raccomandate | 12 | Si contesta che il vicino occupa abusivamente un alloggio popolare |
| 36 | Ritardi nella liquidazione del sussidio casa | 54 | Riduzione del sussidio casa perché il reddito dichiarato viene ritenuto non attendibile: ricorso |
| 66 | Vengono lamentate la mancanza di disponibilità a fornire delle informazioni e la scortesia dell'impiegato | 67 | I condomini vengono invitati ad estirpare le viti e le rose in giardino |
| 73 | La ritardata liquidazione dell'onorario gli procura svantaggi fiscali | 89 | Verifica delle spese condominiali ritenute troppo elevate |
| 94 | Contesta che non viene più concesso il sussidio casa | 95 | La motivazione della mancata concessione del sussidio casa è giuridicamente irrilevante |
| 96 | Per quale motivo non viene più concesso il sussidio casa? | 102 | Richiesta di convocazione di un'assemblea condominiale straordinaria per discutere varie questioni |
| 113 | Un'anziana che non può camminare non è in grado di usufruire della cantina e del giardino e non vuole assumersi la relativa spese | 126 | Quando verrà finalmente liquidato il sussidio casa? |
| 136 | Non viene considerata una domanda di cambio alloggio | 156 | Questioni connesse ad un'assemblea condominiale |
| 184 | Una richiesta rimane inevasa | 197 | Questioni connesse all'assegnazione di un alloggio |
| 226 | Questioni connesse ad una richiesta di cambio di alloggio | 236 | La richiesta di potere accogliere una persona in un alloggio popolare viene respinta, poiché il regolamento condominiale non verrebbe ri- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 238 | La rinuncia ad un alloggio assegnato in base alla sentenza di separazione ha ripercussioni negative | 280 | spettato Il portone del condominio rimane sempre aperto |
| 309 | Non viene concesso il trasferimento in un altro alloggio, perché non è stato ancora saldato un debito | 328 | Da un anno attende ancora riscontro alla propria istanza |
| 341 | Questioni legate all'utilizzazione di un cortile Comune | 354 | La domanda di cambio alloggio comporta presumibilmente solo svantaggi |
| 355 | Chiede chiarimenti sul calcolo delle spese condominiali | 385 | Viene rispettato il regolamento condominiale? |
| 392 | Diniego della domanda di assegnazione di un alloggio agevolato perché il padre, proprietario di una pensione, potrebbe trasformarla in appartamenti per i 3 figli | 397 | Lamenta il comportamento di un fiduciario dell'IPES |
| 406 | Posizione nella graduatoria per l'assegnazione di un alloggio sociale | 411 | Questioni connesse alla possibilità di accogliere familiari nell'abitazione popolare |
| 416 | Da anni è pendente un procedimento per l'acquisto di un abitazione | 476 | Una ditta di fornitori lamenta un danno economico a seguito di carenti informazioni da parte di funzionari |
| 481 | Quesiti in ordine al rilascio di un'abitazione IPES | 493 | Non viene concesso il sussidio casa perché la madre naturale, che non conosce, non certifica il reddito |
| 591 | L'abitazione IPES deve essere rilasciata | 593 | I bambini di un asilo avrebbero "danneggiato" un giardino |
| 623 | A un invalido civile viene conteggiato il canone di locazione provinciale, nonostante il suo reddito sia diminuito | 656 | Gli uffici contattati forniscono informazioni diverse e quindi inutili |
| 657 | Non vengono rispettate le norme per la costruzione di campi da gioco per bambini | 660 | Sono trascorsi 6 anni da quando l'ex-marito ha lasciato l'alloggio – non c'è stata ancora la voltura del contratto |

Aziende sanitarie

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 20 | Contesta la disparità di trattamento tra cittadini dell'Unione Europea e cittadini italiani per quanto concerne l'assicurazione sanitaria | 24 | La richiesta di un appuntamento viene sempre rinviata |
| 28 | La domanda di rimborso delle cure dentistiche non è stata ancora trattata a distanza di un anno | 29 | Ci sono delle difficoltà nella consegna di una relazione di trasporto con l'ambulanza |
| 62 | Lamenta un presunto errore medico | 70 | Doglianza in merito ad un errore operatorio all'anca |
| 72 | Non viene trattata un'istanza di rimborso delle spese sostenute per delle visite mediche | 81 | Le agevolazioni previste per i lavoratori portatori di handicap vengono applicate solo in parte |
| 82 | Le agevolazioni previste per i lavoratori portatori di handicap vengono applicate solo in parte | 104 | Nonostante l'abbia richiesto 3 mesi prima, ha ottenuto l'appuntamento per la visita medica quando la patente era già scaduta |
| 121 | Impugnazione del certificato medico di inidoneità alla guida di autobus | 140 | Dopo un anno viene detratto dalle ferie il congedo straordinario per la cura del figlio ammalato |
| 147 | Una cittadina extra-Comunitaria con permesso di lavoro deve sostenere le spese ospedaliere per un ricovero urgente | 148 | La fattura ospedaliera non contiene la descrizione delle prestazioni |
| 161 | Il medico di famiglia è contemporaneamente medico in azienda – un conflitto per i figli maggiorenni di un dipendente della fabbrica | 168 | Un'istanza è rimasta senza riscontro |
| 174 | Vengono mosse gravi critiche al personale sanitario che ha in cura un ammalato terminale | 175 | Ad una visita al pronto soccorso sembra che il medico non si sia accorto che il braccio era fratturato |
| 189 | Questioni connesse ad un ricovero ospedaliero | 193 | Viene lamentato il grave errore di un medico |
| 200 | In seguito ad un presunto errore medico nel | 221 | Lamenta che l'ospedale di Bolzano non dispone |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 225 | trattamento della rottura del polso è inabilitato al lavoro Nella richiesta dei mezzi di sostegno ortopedici ci sono delle difficoltà incomprensibili | 228 | di materiale informativo in lingua tedesca, relativo ad un corso Si presuppone un errore medico |
| 259 | A distanza di due anni gli viene notificata la richiesta di pagamento di un referto non ritirato, di cui non era al corrente | 265 | Il paziente respinge la ricusazione della scelta del medico perché sussisterebbero eccezionali motivi di incompatibilità |
| 271 | Chiarimenti in ordine al presunto diniego di un intervento operatorio | 306 | Quesiti connessi al contributo di ospedalizzazione a domicilio per residenti in provincia |
| 308 | Quesiti connessi all'applicazione della mobilità orizzontale | 319 | Questioni in merito al diritto al godimento delle ferie |
| 320 | Ritiene di essere stata informata erroneamente in merito all'assegno di ospedalizzazione | 327 | Lamenta un danno permanente a seguito di un presunto errore medico |
| 329 | Ad un mese dalla richiesta di consegna della cartella clinica non è stato ancora possibile ritirarla | 336 | In seguito ad un'operazione sembra sia stato danneggiato un altro organo |
| 348 | Viene rifiutata la certificazione per usufruire dell'assistenza sanitaria all'estero | 374 | I tempi di attesa per una visita sono troppo lunghi |
| 388 | Una vedova sospetta che al marito defunto sia stata fatta una diagnosi errata | 393 | E' giustificato il diniego della domanda di esonero dalla vaccinazione obbligatoria del figlio? |
| 394 | Lamenta di essere stata trattata ingiustamente nell'esame finale del corso di qualificazione per operatore tecnico addetto all'assistenza | 441 | Questioni connesse alla possibilità di condurre macchine agricole con la patente di cat. A |
| 451 | Ricorso contro l'archiviazione dell'istanza di riconoscimento dell'invalidità civile | 479 | Lamenta presunti ritardi nella consegna della cartella clinica |
| 488 | Un anziano lamenta di essere stato trattato male nella segreteria della commissione medica patenti | 489 | E' giustificato il diniego di una domanda di rimborso di prestazioni sanitarie effettuate all'estero? |
| 495 | Un'invalida civile con indennità di accompagnamento vuole cam- | 496 | Lamenta che l'assegno di ospedalizzazione viene pagato in ritardo |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 500 | biare il medico, perché è venuto meno il rapporto di fiducia Lamenta un presunto errore del medico | 518 | Il paziente non comprende il significato del termine tecnico della sua malattia |
| 521 | Il vincitore di un concorso non è ancora stato trasferito dopo un anno e mezzo | 535 | Questioni in merito al riconoscimento dell'invalidità civile |
| 564 | Richiesta di risarcimento danni per il danneggiamento dell'apparecchio acustico di un paziente | 586 | Questioni connesse al rimborso di spese per il trasporto in ambulanza |
| 597 | L'interessato si deve sottoporre ad esami regolari per la conferma della validità della patente di guida | 605 | Gli esami per il rinnovo della patente sono troppo onerosi e ingiustificati per le persone anziane |
| 618 | Non ha mezzi per pagare la retta di ricovero | 632 | Ci sono due "scuole" in chirurgia su come può essere curato lo strabismo |
| 637 | Si lamenta la perdita dell'udito in seguito ad una operazione | 641 | A causa di un errore dell'Ufficio l'assegno di ospedalizzazione è stato pagato in ritardo |
| 645 | E' stata data la preferenza a qualcuno nell'attribuzione di un posto di infermiera? | 648 | Lamenta il trattamento avuto in ospedale e i controlli insufficienti |
| 652 | Un paziente anziano riporta gravi conseguenze in seguito ad una caduta in ospedale e muore poco dopo | 654 | Sono stati causati a un paziente durante una visita medica dolori inutili? |

Regione

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 127 | Maso chiuso e Comunione dei beni | 224 | Lamenta l'esclusione da un concorso pubblico per motivi di età |
| 301 | La pensione di cui alla legge regionale n. 1/76 viene erogata con sempre maggiore ritardo | 334 | Com'è la situazione pensionistica della dipendente collocata a riposo? |
| 344 | Viene lamentata una modifica arbitraria della mappa tavolare | 358 | L'iscrizione catastale della nuova misurazione avvenuta in seguito a lavori di miglioramento fondiario provoca un |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 367 | L'errato valore catastale della casa è la causa dell'importo così elevato dell'ICI | 398 | grave conflitto Questioni connesse all'aspettativa e al successivo collocamento a riposo di una dipendente |
| 410 | Quesiti connessi ad un'iscrizione catastale | 462 | Il valore catastale per il calcolo dell'ICI è corretto? |
| 563 | La domanda di indennizzo per la chiusura di negozi al dettaglio non viene accolta per mancanza di fondi | | |

Comuni

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 4 | Il Comune ha ancora un margine di azione nella determinazione del prezzo di esproprio, dopo il parere favorevole della Corte di Appello? | 5 | Questioni in merito all'assegnazione di un terreno edificabile |
| 6 | Ci sono dei problemi circa il rilascio di un atto sostitutivo di notorietà? | 7 | Perché il terreno edilizio viene assegnato a sei richiedenti indiviso? |
| 9 | E' ora di finirla con la favola "il terreno comunale non è sottoposto all'usucapione" | 10 | Il Comune conteggia le spese di costruzione di un muro, nonostante questo non sia stato costruito |
| 11 | Vengono lamentate irregolarità nell'assegnazione di un servizio carrozze | 22 | I danni arrecati ai terreni coltivabili devono essere risarciti |
| 23 | Dubbi in merito alla legittimità della chiusura della tettoia con una parete di nylon | 46 | Il Comune deve garantire la misura del terreno edilizio assegnato |
| 48 | Il mancato rilascio della licenza d'uso da parte del sindaco viene ritenuto un atto persecutorio | 51 | Quesiti connessi ad una convenzione per la realizzazione di un istituto di carattere sociale |
| 53 | La canalizzazione del Comune non è impermeabile | 55 | In base alle risultanze catastali una parte dell'edificio sorgerebbe sulla strada comunale ma in realtà non è così |
| 57 | Viene messa in dubbio la legittimità di un con- | 63 | Lamenta irregolarità nella notifica di una |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 65 | corso pubblico Il vento solleva la polvere di un campo di calcio: i vicini protestano | 68 | sanzione amministrativa L'alloggio comunale assegnato circa un anno fa non è ancora pronto per essere abitato |
| 69 | Il Comune pretende l'assunzione dei costi per un accesso privato: ricorso | 74 | Il sindaco ha assegnato parcheggi pubblici in una zona di espansione senza alcun provvedimento amministrativo |
| 75 | Il questionario è conforme alla legge sulla privacy? | 77 | I frequentatori di un locale provocano disturbo durante la notte: i vicini protestano vivacemente |
| 78 | La tassa per lo smaltimento dell'acqua è caduta in prescrizione? | 79 | Un'istanza di intavolazione di un contratto di vendita di un terreno stipulato nel 1979 non viene inoltrata dal Comune, come concordato |
| 80 | Questioni connesse ad una strada privata che viene utilizzata anche da veicoli pubblici | 83 | Dubbi sulla legittimità della richiesta di pagamento del canone per il consumo di acque reflue |
| 85 | Sembra che l'ampliamento di una strada venga progettato in contrasto con gli accordi con i confinanti | 87 | L'interpretazione di un piano di recupero è di intralcio ad un progetto edilizio |
| 88 | Il progetto per alleggerire il traffico viene considerato con ironia, in quanto è ritenuto sproporzionato | 93 | Si pretende la demolizione delle costruzioni abusive |
| 100 | Le promesse fatte dall'amministrazione comunale non vengono mantenute | 101 | Il previsto esproprio del terreno per la realizzazione di un'opera pubblica non è necessario |
| 107 | Questioni connesse alla cessione di un terreno | 110 | L'imposta di soggiorno deve essere pagata? |
| 111 | Non vengono rispettati i termini previsti dalla legge per la trattazione di alcune domande | 114 | Nella preparazione della graduatoria non viene più considerato, come finora, il diploma di maturità, ma un titolo di studio inferiore |
| 118 | Il canone dell'acqua non viene calcolato sulla base del consumo effettivo | 120 | Come la mette il Comune con la legge sull'urbanistica? |
| 122 | In base al lavoro effettivamente svolto spetta anche lo stipendio per | 123 | L'avviso di accertamento dell'ICI per l'anno 1993 è stato recapitato |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 125 | la qualifica superiore? Il Comune intende demarcare il confine nonostante quest'ultimo sia già stato stabilito giudizialmente | 129 | nei tempi previsti? E'obbligatorio allacciarsi alla rete fognaria pubblica? |
| 131 | Si minaccia di dimettere il fratello dalla casa di riposo, poiché lei non è più in grado di pagare la retta | 135 | La condizione stabilita nella cessione di un terreno – di mantenere la via di accesso – non viene rispettata dal Comune |
| 141 | Contesta che la tassa di smaltimento dei rifiuti calcolata per la secondo casa non è corretta | 142 | Questioni in merito alla partecipazione alla retta, per il ricovero di un parente nella casa di riposo |
| 151 | Contesta le somme troppo elevate per il ripristino di un marciapiede danneggiato | 152 | Lamenta la presenza di insetti nell'appartamento assegnato |
| 153 | Diniego di rilascio della licenza d'uso da parte del sindaco per una nuova costruzione a causa di un'ordinanza di demolizione di un muro esterno della cantina | 154 | A causa della costruzione di un secondo marciapiede, una pensione perde il parcheggio ed il prato |
| 159 | L'installazione dell'illuminazione stradale pubblica può causare un danno alla sua casa? | 160 | Un parcheggio è controverso |
| 165 | Come viene calcolato l'ammontare dell'indennizzo per le strade interpoderali? | 170 | Difficoltà di accesso alla propria casa a causa delle bancarelle del mercato |
| 177 | Il Comune deve finalmente emanare l'atto amministrativo | 181 | Questioni connesse ad un segnale di divieto di parcheggio |
| 183 | La lentezza burocratica causa dei costi al cittadino | 188 | L'eliminazione di segnali di indicazione degli alberghi da parte del Comune viene ritenuto un atto arbitrario e dannoso |
| 190 | Per la consegna della copia di uno studio sul traffico di 86 pagine e approvato dal consiglio comunale viene chiesta una marca da bollo da 20.000 lire ogni 4 pagine | 195 | La richiesta di rimborso di una somma non dovuta viene respinta |
| 199 | L'eliminazione di segnali di indicazione de- | 201 | La variazione del piano di attuazione comporta |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| | gli alberghi da parte del Comune viene ritenuto un atto arbitrario e dannoso | | una diminuzione della qualità abitativa |
| 202 | Il sindaco non recepisce il compito demandatogli dalla legge | 204 | L'eliminazione di segnali di indicazione dei negozi da parte del Comune viene ritenuto un atto arbitrario e dannoso |
| 206 | Due lettere al Comune, entrambe senza risposta | 210 | Un'assistente geriatrica nella quinta qualifica funzionale |
| 211 | Questioni connesse all'assegnazione di terreno agevolato | 212 | Poiché la frazione si rifiuta di sottoscrivere il piano di attuazione, non può essere realizzato un progetto edilizio |
| 214 | Quesiti legate alla sde-manializzazione di un bene demaniale | 215 | Il Comune colloca dei confini su un terreno privato, senza avvisare il proprietario |
| 218 | Questioni connesse ad una richiesta di rilascio della concessione urbanistica in sanatoria | 219 | Un tassista contesta l'inerzia del Comune nei confronti dei tassisti che non osservano il relativo regolamento |
| 222 | L'ordinamento comunale prevede sanzioni amministrative troppo elevate per il ritardo nel pagamento di oneri di urbanizzazione | 231 | Una sentenza del TAR non viene eseguita |
| 232 | Non viene accolta una domanda di trasferimento di residenza | 233 | Quesiti in merito al cambio di destinazione di un terreno nel piano regolatore |
| 235 | Non viene ancora presa una decisione sull'esproprio di un terreno | 239 | Quesiti in merito all'assegnazione di un alloggio |
| 244 | Il Comune effettua misurazioni su un terreno privato senza l'autorizzazione del proprietario | 245 | Difficoltà di accesso alla proprietà a causa delle bancarelle del mercato |
| 247 | Questioni in merito all'affitto di un garage | 250 | Canalizzazione difettosa: richiesta di risarcimento danni |
| 254 | Il sindaco non provvede a fare eseguire la propria ordinanza per riparare il guasto dell'allacciamento alla rete fognaria pubblica | 255 | Questioni connesse all'assegnazione di un terreno edilizio agevolato |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 256 | Alla richiesta di come deve essere fatto il pagamento non viene risposto: dopo quattro anni devono essere pagati anche gli interessi | 260 | Un serbatoio di gasolio è troppo vicino alla ferrovia, ma viene approvato dal Comune |
| 262 | Non può vivere indisturbata nell'alloggio comunale | 264 | Lamenta che le spese per la ristrutturazione di un marciapiede vengono attribuite alla cooperativa edilizia |
| 266 | Il rumore delle musica elettronica notturna è insopportabile per i vicini | 269 | Per un intervento irrilevante viene richiesto un progetto |
| 270 | La deliberazione del consiglio comunale è stata approvata con la maggioranza prevista per legge? | 272 | Improvvisamente e senza alcun preavviso un allevatore di suini non può più portare gli animali al macello |
| 273 | Può essere richiesto il pagamento successivo della retta per la casa di riposo per la madre? | 274 | I confinanti ritengono superfluo il progettato ampliamento di una strada, a causa dello scarso traffico |
| 276 | Da quasi 2 anni è stata chiesta la liberatoria per l'estinzione della fideiussione bancaria: nessuna risposta | 277 | Viene lamentato il ritardo nel rilascio del certificato di abitabilità |
| 278 | Questioni connesse al diritto di derivazione di acqua | 279 | Le condizioni di lavoro dei dipendenti della casa di riposo sono conformi al contratto? |
| 282 | Senza garanzia di finanziamento la sorella non viene ospitata nella casa di riposo | 284 | L'avviso di calcolo dell'ICI è stato notificato correttamente? |
| 285 | L'accesso ai locali elettorali è garantito alle persone che hanno un handicap? | 286 | Questioni connesse alla riduzione di una zona di espansione |
| 289 | Questioni legate all'assegnazione di un terreno agevolato | 296 | Esclusione dal procedimento di scelta per un posto da usciere: ricorso |
| 302 | Possiede più nomi di battesimo che però non appaiono sul documento di identità personale | 303 | Nonostante il parere contrario della commissione urbanistica il Comune vuole costruire una via di accesso nella maniera deliberata |
| 304 | Nella costruzione di una strada il Comune ignora il parere della commis- | 307 | La richiesta di genitori di alunni di maggior sicurezza sulla strada per |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| | sione urbanistica | | andare a scuola non viene presa sul serio |
| 310 | Le merci della commerciante ambulante sono state sequestrate illegalmente? | 311 | Il Comune ha trasferito d'Ufficio la residenza senza Comunicazione al cittadino |
| 312 | L'applicazione dell'imposta di bollo provoca in continuazione situazioni conflittuali | 313 | Pare che il vicino di casa non rispetti le distanze dei confini nella costruzione di un muro |
| 322 | Dovrebbe essere stabilita una regolamentazione per l'utilizzo del parco giochi | 323 | Il vicino non autorizza il passaggio sul suo terreno per l'allacciamento alla rete fognaria pubblica |
| 331 | Da venti anni attende la liquidazione dell'indennità di esproprio | 332 | La musica proveniente dal locale notturno al piano di sotto gli toglie il sonno e per questo motivo un cittadino ha già perso un posto di lavoro |
| 335 | Il concorso pubblico è stato vinto: non è seguita l'assunzione nel servizio nel frattempo privatizzato | 337 | Sanatoria della concessione edilizia: si – dichiarazione di abitabilità: no |
| 338 | Esclusione dalla graduatoria per l'ammissione all'asilo nido: ricorso | 342 | Il terreno della frazione può essere acquisito in usucapione? |
| 343 | La manutenzione di una strada pubblica viene subordinata all'autorizzazione al passaggio su un'altra strada | 346 | C'è dell'arbitrio nel rigetto del progetto per la demolizione e la ricostruzione di un maso? |
| 347 | Il calcolo dell'imposta sulla pubblicità è legittimo? | 349 | Il contravventore non può pagare la multa: ritiro immediato della patente |
| 350 | Quando arriva finalmente la presa di posizione del Comune? | 351 | Il sindaco non si conforma a una sentenza del TAR |
| 352 | Richiesta di rimborso dell'ICI pagata in misura eccessiva | 353 | Questioni connesse alle spese di urbanizzazione di una zona di espansione |
| 357 | La baracca e la certificazione di inabitabilità | 359 | La tasse è troppo alta in rapporto alla quantità di acqua in entrata |
| 360 | Si pretende il pagamento della tariffa per lo smaltimento delle acque nonostante solo una parte dell'acqua fluisca | 363 | La realizzazione di un'isola del traffico arreca gravi danni ad un'azienda artigiana |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| | nella canalizzazione | | |
| 365 | Difficoltà nel pagamento di un contributo per la retta di ricovero della madre nella casa di riposo | 368 | A partire da quando si deve pagare l'ICI per un terreno edificabile? |
| 373 | Questioni in ordine all'usucapibilità di un bene demaniale | 375 | Nei pressi dell'abitazione è stata installata una cabina ed un'antenna TIM: protesta |
| 377 | Questioni in merito alla domanda di licenza per un esercizio | 379 | Né lo scalpellino né il custode del cimitero si ritengono responsabili per il danneggiamento di una pietra tombale |
| 381 | Il prezzo di un terreno agevolato è aumentato notevolmente | 384 | Viene contestato lo spostamento di una strada di accesso |
| 389 | L'impianto di scarico dell'abitazione soprastante non è in regola | 390 | Non viene ripristinata una strada pubblica |
| 399 | Perché non vengono applicate le agevolazioni previste nel calcolo dell'ICI? | 400 | Richiesta di spostamento dell'accesso ai garages |
| 402 | L'apposizione dell'insegna di uno studio medico non è senza problemi | 404 | Contestazione della tariffa per i rifiuti urbani |
| 405 | Perché è stata respinta la domanda per la costruzione di una baita? | 413 | Questioni relative alla permuta di un terreno con il Comune |
| 414 | Il Comune ha apposto una recinzione in un posto pericoloso solo dopo che è avvenuto un incidente | 418 | La richiesta di approntamento di servizi essenziali non viene presa in considerazione |
| 422 | Quesiti connessi all'allacciamento alla rete fognaria pubblica e al tributo per lo smaltimento delle acque reflue | 423 | In seguito alla misurazione di due zone di espansione il terreno di un confinante subisce delle drastiche riduzioni |
| 424 | La tariffa per lo smaltimento delle acque reflue non è in proporzione all'effettivo utilizzo della rete fognaria | 426 | Un turista lamenta che la regolamentazione del parcheggio nelle zone colorate non viene sufficientemente segnalata |
| 427 | Il terreno assegnato dal Comune in una zona di espansione non è ancora edificabile: il Comune non assume le spese per lo spostamento di una condotta | 428 | Cittadini e turisti esauriti protestano per il disturbo della quiete notturna provocato dalle feste estive |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 429 | Cittadini esauriti protestano per il disturbo della quiete notturna provocato dalle feste estive | 430 | L'assegnazione di tombe da parte della giunta comunale crea dissensi tra i parenti |
| 435 | Il sindaco emette un'ordinanza di demolizione di un muro di cinta urbanisticamente irrilevante | 437 | A distanza di 10 anni il Comune esige la differenza di prezzo per un terreno assegnato |
| 438 | A distanza di 10 anni il Comune esige la differenza di prezzo per un terreno assegnato | 440 | Un'insegnante di ruolo, pendolare, che deve percorrere giornalmente un tragitto molto lungo, rivendica un alloggio comunale |
| 442 | Il Comune prospetta il rilascio della concessione edilizia, la commissione edilizia dà parere positivo, ciononostante la concessione viene rifiutata a causa di "nuovi elementi" | 443 | La risposta ad un'istanza non è esauriente |
| 447 | Per la cubatura sotterranea, di 17,5 m ³ , riempita di ghiaia, il Comune pretende il pagamento di una sanzione | 449 | A distanza di 10 anni dall'esecutività della sentenza sulla nuova determinazione del prezzo di esproprio, il Comune esige la differenza |
| 450 | Le biciclette parcheggiate regolarmente all'apposito posteggio sono sparite assieme alla griglia | 455 | Questioni inerenti alla distanza di un contenitore di gasolio collocato illegittimamente |
| 456 | Questioni connesse alla realizzazione di una condotta idrica | 457 | La prescrizione del sindaco, di non poter più erigere la cubatura suppletiva, è un ricatto? |
| 458 | Il Comune avanza dei diritti illegittimi nei confronti del terreno di un cittadino? | 461 | Quesiti connessi ad una cancellazione anagrafica avvenuta d'Ufficio |
| 465 | A 12 anni di distanza dall'assegnazione definitiva di un terreno il Comune richiede il pagamento di 14 mio. per l'aumento del prezzo del terreno | 466 | Viene impugnata la richiesta di pagamento di arretrati per infrastrutture, oneri di urbanizzazione e costi del terreno |
| 467 | Viene impugnata la richiesta di pagamento di arretrati per le infrastrutture, oneri di urba- | 468 | A distanza di 10 anni il Comune esige la differenza di prezzo per un terreno assegnato |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| | nizzazione ed i costi del terreno | | |
| 471 | Il proprietario di un esercizio pubblico lamenta danni economici in seguito al ritardo di lavori pubblici | 474 | Questioni connesse al risanamento di una baita |
| 478 | Da anni la proprietaria di un chiosco di frutta attende una soluzione per lo spostamento del chiosco | 483 | La via di accesso ad un maso promessa dal Comune non viene realizzata |
| 486 | Una strada comunale occupata da privati non viene sgomberata | 487 | Quesiti connessi all'assegnazione di terreno edilizio |
| 492 | Disturbo causato dal rumore e dai vapori proveniente dall'officina presumibilmente abusiva | 494 | Diniego di costruzione di un sentiero transitabile per trattori in un alpeggio a causa di presenti pericoli di erosione |
| 498 | E' stata rilasciata l'abitabilità nonostante il camino non rispetti le norme | 499 | Un'azienda, classificata al primo livello di pericolosità, si può ampliare fino alle case di abitazione, nonostante la legge preveda una distanza di 500 m |
| 501 | Quesiti in merito ad un decreto di occupazione durevole di un terreno pubblico | 502 | Il progetto edilizio può venir approvato solamente quando anche i vicini ne presenteranno uno |
| 503 | Il Comune non consente l'adozione di una denominazione di un residente perché potrebbe creare confusione | 506 | Quesiti in merito al conteggio di oneri di smaltimento delle acque reflue |
| 508 | Il confinante non acconsente alla posa della condotta per l'allacciamento alla rete fognaria | 517 | Sussiste il diritto a una via d'accesso? |
| 522 | Questioni connesse al risanamento di un camino difettoso | 523 | Richiesta di verifica del rispetto delle norme relative al cambio di destinazione d'uso di una zona |
| 524 | Le condizioni pattuite per la realizzazione di una strada non vengono rispettate | 526 | Si contesta che la domanda di rilascio di una licenza per conducenti di taxi sia rimasta senza riscontro per 5 anni |
| 527 | Sono state commesse delle irregolarità nel ri- | 541 | A distanza di 10 anni il Comune esige la diffe- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 544 | lascio di una licenza di servizio taxi? I proprietari non sono stati avvisati che il loro terreno è stato destinato alla realizzazione di costruzioni di pubblico interesse | 547 | renza di prezzo per un terreno assegnato L'avviso di rettifica dell'iscrizione nel catasto dei fabbricati del Comune è inaccettabile |
| 552 | Si lamentano dei ritardi inutili nella realizzazione di una via d'accesso | 553 | Dubbi in merito all'edificabilità di un terreno assegnato come tale |
| 556 | Si lamenta la carente informazione in merito alle modalità di pagamento dell'ICI | 557 | Il cittadino al quale è stata elevata un'infrazione non si è mai recato nel Comune in questione |
| 558 | Non si è mai recata nel Comune che ha applicato una sanzione amministrativa per violazione del codice della strada | 566 | Per quale motivo non viene assegnato un posto in ruolo, pur in presenza di tutti i requisiti? |
| 568 | Questioni connesse all'ammissione a un asilo nido | 571 | Si esige la riscossione delle spese di urbanizzazione primaria da un unico socio |
| 573 | Per un'area destinata a zona sportiva vengono offerte al proprietario Lire 26.000/m ² | 580 | Richiesta di realizzazione di un accesso alla propria abitazione |
| 582 | Si contesta l'ordinanza di demolizione e ricostruzione | 583 | Dubbi in ordine alla legittimità della richiesta di pagamento degli oneri di urbanizzazione |
| 590 | L'insegna luminosa del tabacchino è troppo ingombrante e impedisce la vista dal balcone | 598 | L'imposta comunale sugli immobili è stata pagata erroneamente a un altro Comune e al cittadino è stato notificato un avviso di liquidazione |
| 599 | A distanza di più di 40 anni i figli devono pagare la retta di ricovero della madre nonostante siano stati abbandonati da piccoli | 600 | Viene segnalata la pericolosità di una strada d'accesso a causa della pendenza |
| 608 | La polizia stradale chiude-pare senza preavviso-uno stand per la vendita di salsicce su disposizione del sindaco | 611 | L'assessore comunale ha costruito in modo non conforme alle norme |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 612 | Dall'ampliamento di una strada comunale negli anni 70, combatte per i suoi diritti in qualità di frontaliero | 614 | Quesiti in merito alla trattazione di una domanda di trasferimento |
| 615 | Si contesta l'importo della sanzione per il pagamento dell'ICI | 620 | Si pone in dubbio l'ammontare dei costi per l'urbanizzazione al di fuori della zona di espansione |
| 622 | I lavori di costruzione della casa non possono essere iniziati perché i vicini si rifiutano di sottoscrivere il piano di attuazione | 629 | Non vengono rispettate le norme per la costruzione di campi da gioco per bambini |
| 630 | Il Comune adempie solo in parte all'impegno contrattuale assunto | 631 | La variazione dell'indirizzo fatta dal Comune viene considerata come una vessazione |
| 638 | La ditta non è stata invitata a presentare un'offerta per lo sgombero della neve | 642 | Questioni connesse all'assegnazione di una zona di espansione rimasta in parte non edificata |
| 643 | Per il periodo di costruzione di un garage sotterraneo (edificio accessorio) il Comune applica l'ICI | 646 | Il ricorso del sindaco contro la vidimazione di un piano di frazionamento esula dalla sua competenza |
| 647 | Questioni legate al pagamento degli alimenti alla madre che non si è mai presa cura dei suoi figli | 649 | Il Comune invia incomprensibili avvisi di liquidazione dell'imposta comunale sugli immobili (ICI) |
| 650 | Quesiti connessi al pagamento di un'indennità di occupazione di un'area del Comune | 651 | Quesiti in merito alla necessità di una licenza per la preparazione e somministrazione di alimenti negli alpeggi durante la stagione invernale |
| 653 | A chi spetta informare sulla regolamentazione della partecipazione popolare? | 659 | Differenza di prezzo per il terreno assegnato |

Comunità comprensoriali

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 99 | Una casa di riposo invia ad una deceduta un sollecito di pagamento delle spese arretrate | 106 | Questioni in merito alla concessione del minimo vitale |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 144 | La valutazione complessiva necessaria per la progressione economica non può essere emessa a causa dell'assenza per malattia | 145 | L'autorità ignora la facoltà di rivolgersi alla commissione provinciale di conciliazione |
| 248 | La borsa di studio viene considerata come entrata e pertanto se ne tiene conto nel calcolo del minimo vitale | 258 | I contributi assistenziali sono stati ridotti perché la signora non ha provveduto a trovarsi un lavoro: ma si trova agli arresti domiciliari |
| 340 | Richiesta di liquidazione di emolumenti arretrati | 364 | Questioni in merito al diritto di accesso agli atti amministrativi |
| 407 | Il passaggio di dipendenti di ruolo dalla provincia alla Comunità Comprensoriale determina svantaggi nell'anticipo del trattamento di fine rapporto | 520 | Lamenta che il contributo di assistenza viene diminuito in continuazione |
| 546 | La figlia minorenni di genitori separati vorrebbe convivere con il padre e non più con la madre | | |

Stato – Servizi pubblici

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 1 | Lamenta il ritardo nel pagamento della 13° mensilità della pensione | 15 | Quesiti in merito alla concessione della pensione |
| 18 | Il proprietario viene "tralasciato" nella fornitura dell'energia elettrica | 19 | "Zigzag" burocratico: nuovi formulari – significa dover pagare ancora una volta |
| 39 | Impugnazione dell'importo della sanzione amministrativa per il mancato pagamento della tassa di lusso | 44 | Quesiti in merito ad un'istanza di ricongiunzione di diverse posizioni assicurative |
| 45 | E' stata fatta pressione affinché l'interessato aderisse alla rettifica di un valore | 52 | Nonostante non vengano trasmessi i programmi della RAI si deve pagare il canone televisivo |
| 58 | Viene richiesto il rilascio dei beni sequestrati dal NAS | 59 | Ritardo nel rimborso di un importo addebitato, ma non dovuto |
| 76 | Questioni in merito alla liquidazione del sussidio di disoccupazione | 90 | Non si trova un alloggio per persone alle quali è stato riconosciuto il di- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 91 | L'esattoria non era a conoscenza della procedura di iscrizione a ruolo dei contributi versati e non è stato riconosciuto il condono | 105 | ritto all'asilo politico Poiché non è ancora stato fatto un calcolo, la pensione viene ridotta in modo sproporzionato |
| 115 | A causa del mancato rimborso dell'IRPEF non è in grado di pagare l'IVA | 146 | Lamenta che un procedimento giudiziario è in corso da nove anni |
| 149 | Ritardo nel pagamento della liquidazione | 155 | Il programma televisivo su RAI 3 trasmesso il sabato pomeriggio in Alto Adige è diverso da quello trasmesso sul territorio nazionale |
| 157 | Non viene rispettato il diritto all'uso della madrelingua | 173 | Da anni attende il rimborso di imposte pagate in più |
| 178 | Bolletta della corrente elettrica troppo alta: ricorso | 179 | Reclamo contro i rumori prodotti da un impianto di ventilazione |
| 180 | L'interessato che ha inoltrato ricorso contro la contestata violazione del codice della strada riceve una risposta scritta solo se il ricorso non viene accolto | 185 | Richiesta di rideterminazione della pensione: nessuna risposta |
| 192 | Un cittadino extracomunitario vuole ritornare al proprio paese e non venire più perseguitato | 196 | La messa in mora per il pagamento dell'imposta sul reddito non è ammissibile in quanto non è mai stata notificata la cartella esattoriale |
| 203 | La risposta dell'ufficio è poco chiara e non è esauriente | 223 | Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione |
| 227 | Chi può interpretare la legge o addirittura capirla? | 229 | Perché l'edificio non viene riconosciuto come costruzione rurale? |
| 230 | Lamenta che la sua richiesta di lavoro a tempo parziale non viene accolta | 249 | Un nullatenente non è in grado di pagare le tasse: non è un problema! |
| 253 | Quesiti in merito alla composizione di una pensione di reversibilità | 257 | Un infortunio sul lavoro non viene riconosciuto come tale |
| 267 | Il diritto all'uso della lingua madre è stato rispettato? | 281 | Una parte della pensione viene cancellata: ricorso |
| 291 | Il secondo nome di battesimo viene cancellato | 299 | Lamenta che la commissione tributaria re- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| | dal registro dell'anagrafe | | spinge il ricorso senza indicare i mezzi d'impugnazione |
| 318 | Il distretto militare richiede una delibera della giunta provinciale che non esiste | 325 | Vengono posati dei sostegni in un terreno privato senza l'autorizzazione del proprietario |
| 330 | Quando vengono liquidati dall'INPS gli arretrati della pensione? | 333 | Come vengono calcolati i termini per il calcolo di una sanzione amministrativa? |
| 339 | Una richiesta rimane inevasa | 370 | Chi deve sostenere le spese per lo spostamento della linea telefonica? |
| 372 | Come può essere revocato il divieto di ingresso? | 378 | Non viene dato corso ad un'istanza di rimborso di un importo pagato indebitamente |
| 396 | Questioni in merito ad un libretto di risparmio postale | 401 | Il comportamento di due agenti della polizia stradale viene ritenuto vessatorio |
| 415 | La legge sulla privacy è stata violata? | 431 | E' necessario un ricorso contro il rifiuto della residenza? |
| 432 | Una Comunicazione viene inviata in italiano ad una coppia di madrelingua tedesca | 433 | E' stata infettata con il virus dell'epatite B tramite una trasfusione di sangue |
| 436 | Problemi inerenti all'acquisto di uno scooter effettuato nel 1998, poi risultato rubato nel 1976 | 453 | Il giudice lo dispensa dal pagamento della tassa di circolazione ma l'ufficio gli manda comunque gli avvisi di pagamento |
| 454 | La situazione pensionistica è da riesaminare | 464 | L'indennità di disoccupazione viene respinta: ricorso |
| 480 | Viene spostata una linea telefonica senza informare il proprietario del terreno | 482 | Quando viene pagata finalmente la liquidazione? |
| 504 | Questioni in merito al contratto per l'energia elettrica | 505 | La sanzione amministrativa così alta e dovuta ad un errore dell'impiegato dell'Ufficio imposte, deve essere pagata? |
| 516 | La pensione di vecchiaia è stata cancellata a causa di un errore? | 529 | Ci sono dei ritardi nella trattazione della sua istanza di rimborso? |
| 530 | Una persona anziana chiede che la sua domanda di pensione | 536 | Questioni in merito alla liquidazione della indennità di buonuscita |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| | venga trattata urgentemente | | |
| 548 | Una sanzione amministrativa viene notificata ad un parente, poiché l'interessato non si trova | 550 | Si lamenta il trattamento arbitrario da parte della polizia all'aeroporto di Bolzano |
| 551 | Perché una componente dello stipendio viene ridotta? | 584 | Ricorso contro il diniego di una pensione di guerra – nessuna risposta |
| 585 | Perché non è stata pagata l'indennità spettante a causa del "mancato avviso di licenziamento"? | 587 | Questioni connesse ad una richiesta di concessione del lavoro a tempo parziale |
| 588 | Quando viene trattata finalmente la sua richiesta? | 602 | Questioni in merito al rilascio del permesso di soggiorno |
| 609 | L'invito ad una selezione è giunto troppo tardi: è stato inviato volutamente così in ritardo? | 613 | Dei documenti vengono trasmessi con grande ritardo |
| 617 | Quesiti in merito alla ri-liquidazione di una pensione | 619 | Questioni connesse alla concessione di una pensione di reversibilità di guerra |
| 621 | Sanzione per divieto di sosta: ma l'interessato non si è mai trovato in quella città | 625 | Sanzione amministrativa per violazione del codice stradale: ricorso perché il "locus delicti" è sconosciuto |
| 640 | Le istanze scritte rimangono senza riscontro | | |

Varie

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 17 | Si è proceduto correttamente alla lettura dei contatori della corrente? | 97 | Risoluzione del rapporto di lavoro durante il periodo di prova senza motivazione |
| 117 | Difficoltà di realizzare l'obiettivo di diventare un giardiniere autonomo | 133 | Lamenta il comportamento di alcuni dipendenti di un patronato |
| 172 | La patente di guida è stata ritirata all'estero affermando che è stata falsificata | 182 | Questioni in merito alla determinazione della retta di ricovero |
| 207 | Questioni connesse alla richiesta di pagamento | 261 | Questioni legate all'ingiunzione di to- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 283 | di un indennizzo per l'occupazione del demanio idrico L'autista dell'autobus deve anticipare all'azienda il denaro a lui rubato sul mezzo da un passeggero, in seguito recuperato, ma non dissequestrato dal giudice | 287 | gliere delle piantagioni sul confine di un pozzo di irrigazione Mancata motivazione del referto medico sulla inidoneità come conducente di linea |
| 290 | La comunicazione non è ancora pervenuta | 293 | Questioni connesse a una lunga detenzione in isolamento di un altoatesino all'estero |
| 295 | Richiesta di apposizione di una pensilina alla fermata dell'autobus | 361 | L'esclusione da una selezione pubblica avviene senza motivazione |
| 362 | Quesiti in merito all'utilizzo di una strada consorziale | 371 | Sarebbero necessarie strutture pubbliche idonee alla cura di una particolare forma di demenza |
| 387 | Il proprietario della casa è tenuto al pagamento di un contributo speciale per la manutenzione straordinaria di un sentiero consorziale? | 408 | E' ammesso l'esercizio di una professione da parte di un invalido civile? |
| 409 | La richiesta di iscrizione all'albo degli artigiani non viene accolta | 417 | Il padre naturale è straniero e la figlia adulta desidera acquisire la sua cittadinanza |
| 452 | Quesiti in ordine all'ammissione alla facoltà di medicina di un'università all'estero | 509 | Si lamenta il presunto danneggiamento in merito alla partecipazione alle olimpiadi professionali |
| 519 | Viene lamentata la carente fornitura di energia elettrica | 533 | Non ritiene corretto il comportamento dell'ufficio competente |
| 542 | Una dipendente si sente trattata ingiustamente | 569 | Questioni in merito all'esibizione di un documento |
| 579 | Questioni connesse ad un avviso di procedimento della corte di appello | 634 | E' legittima la riscossione coatta di una sanzione amministrativa? |

Privati

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 108 | Che fine ha fatto un conto per la raccolta di elargizioni? | 119 | Un posto offerto mediante inserzione sul giornale non è disponibile? |

4.2 ISTANZE – RECLAMI 2000

Direzione Generale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|----------------------|
| 868 | Una risposta sul rigetto di una domanda di trasferimento non è ancora giunta dopo 6 mesi | | |

Ripartizione 1 - Presidenza

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 516 | Viene contestata la mancata risposta ad un'istanza | 724 | La Giunta provinciale dà credito ad una falsa dichiarazione del sindaco? |
| 886 | Una e-mail al Presidente è andata persa? | | |

Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 261 | Viene lamentato il controllo di un'istanza per un'asserita infrazione in campo edilizio | 316 | Ricorso contro le costruzioni abusive del vicino |
| 424 | Nonostante sostenga di non aver mai lavorato per la Provincia, gli viene richiesto il pagamento di arretrati per imposte | 635 | Richiesta di un parere legale riguardo al calcolo della cubatura |
| 636 | Le distanze tra due fondi possono essere ridotte solamente per mezzo di una servitù? | 679 | Viene messo in dubbio la legittimità dell'assegnazione di un terreno edilizio |

Ripartizione 4 – Amministrazione del personale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 24 | Questioni legate al rimborso delle spese di riparazione, in seguito ad un incidente stradale | 62 | Vengono lamentati ritardi nella liquidazione dell'indennità libero-professionale |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 93 | Non c'è dubbio: il vice direttore sostituisce a tutti gli effetti il direttore | 105 | La richiesta di materiale informativo rimane invasa |
| 115 | Viene rifiutato incomprensibilmente un equo indennizzo in seguito ad un accertato infortunio sul lavoro | 168 | Si contesta che il reclutamento mediante prove selettive non è stato espletato correttamente |
| 200 | Questioni legate al rimborso dei danni alla propria autovettura in seguito ad un incidente in servizio | 207 | Vengono lamentati ritardi nella trattazione di una pratica |
| 274 | Questioni in merito all'occupazione di un posto part-time in sostituzione | 291 | Questioni connesse alla riammissione in servizio |
| 309 | La richiesta di trasferimento per un tipo di lavoro più leggero non viene considerata | 328 | Si lamenta il ritardo nel pagamento completo della liquidazione |
| 357 | Dei bidelli di una scuola superiore chiedono l'assunzione di ulteriore personale | 378 | Una bidella lamenta di essere vittima di mobbing da parte degli altri colleghi |
| 382 | Viene messa in dubbio la legittimità di prorogare d'ufficio l'aspettativa | 388 | Questioni connesse ad un trasferimento |
| 469 | Questioni legate al trasferimento ad un altro alloggio di servizio | 487 | Questioni legate all'applicazione delle norme provinciali sulla retribuzione e l'astensione dal lavoro nelle adozioni internazionali |
| 496 | Questioni legate all'astensione obbligatoria per maternità e alla malattia | 506 | Del personale addetto alla pulizia lamenta le condizioni di lavoro |
| 525 | Si lamenta il mancato rimborso delle spese per l'assicurazione sanitaria, stipulata in occasione di un viaggio di servizio all'estero | 546 | Questioni in merito al rimborso di un carico suppletivo |
| 562 | Ricorso gerarchico contro l'esclusione dalla graduatoria | 563 | L'ente dovrebbe aderire al tentativo di conciliazione presso l'Ufficio del lavoro |
| 564 | L'ente dovrebbe aderire al tentativo di conciliazione presso l'Ufficio del lavoro | 565 | L'ente dovrebbe aderire tentativo di conciliazione presso l'Ufficio del lavoro |
| 566 | L'ente dovrebbe aderire al tentativo di conciliazione presso l'Ufficio del lavoro | 572 | Il passaggio di dipendenti di ruolo dalla Provincia alle Comunità comprensoriali determina svantaggi (anticipo del trattamento di fine rapporto) |
| 628 | Questioni legate alla partecipazione a concorsi presso l'amministrazione provinciale e le Aziende sanitarie in Provincia di Bolzano | 634 | Questioni in merito alla tutela della maternità nel corso di selezione per insegnanti laureati |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 653 | Che fine ha fatto l'indennità di buonuscita? | 677 | Per quanto tempo bisogna aspettare il pagamento della liquidazione? |
| 678 | Reclamo contro la mancata risposta ad una richiesta | 705 | Quesiti in merito al riconoscimento di un diploma di un corso |
| 721 | Una bidella lamenta una scorretta divisione dell'orario del lavoro | 728 | Questioni legate alla possibilità di modificare la durata dell'aspettativa non retribuita già concessa |
| 743 | Questioni legate alla possibilità per un dipendente provinciale di esercitare l'attività di amministratore di condomini | 770 | Manca la descrizione dei compiti: necessità di intervenire |
| 834 | Chi si è sbagliato nella consegna della domanda di concessione del congedo non retribuito? | 880 | Il licenziamento a tempo indeterminato di una maestra d'asilo è legittimo? |
| 918 | Come si intende procedere dopo le conclusioni della visita medico collegiale? | | |

Ripartizione 5 – Finanze e bilancio

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 294 | Lamenta gravi ritardi nella liquidazione dello stipendio a favore dei praticanti | 351 | Lamenta ritardi nella liquidazione dello stipendio per un praticando |

Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 38 | Questioni legate all'esistenza di una servitù su un terreno avuto in concessione | 54 | Da 26 anni vivono in una casa di proprietà dell'ANAS e temono di doverla lasciare |
| 55 | Chiarimento della competenza dell'Ufficio pubblico in relazione al pagamento di un risarcimento danni, in seguito alla caduta su una strada | 67 | Si contesta che l'indennità di esproprio non viene corrisposta |
| 196 | Il tempo impiegato per la liquidazione dell'indennità di esproprio dalla Provincia alla banca e da questa all'espropriato è troppo lungo | 245 | Questioni legate al pagamento di un alloggio di servizio |
| 463 | Quesiti connessi all'esproprio di un terreno | 613 | Questioni da chiarire sull'area espropriata |

| | | | |
|-----|--|-----|--|
| 831 | Dal 1966 tenta di recuperare il terreno indebitamente espropriato | 847 | La società di assicurazione della Provincia non rispetta l'obbligo del bilinguismo |
| 904 | Quesiti in merito alla procedura di occupazione pubblica di un terreno | | |

Ripartizione 8 – Istituto Provinciale di Statistica (ASTAT)

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|----------------------|
| 917 | Cosa succede in caso di diniego dei dati richiesti per il censimento agricolo? | | |

Ripartizione 10 – Infrastrutture

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 56 | Dei lavori di disgreggio avrebbero provocato fessurazioni al muro principale della sua casa | 57 | Dei lavori di disgreggio per una galleria avrebbero provocato delle fessurazioni alla sua casa |
| 551 | Se i lavori di costruzione iniziassero circa 3 settimane più tardi, si potrebbe ancora fare il raccolto | 837 | A causa della circonvallazione viene soppressa la fermata dell'autobus in un paese di 350 abitanti? |

Ripartizione 11 – Edilizia e servizio tecnico

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 36 | Si lamentano danni connessi alla portata idrica per la sua casa in seguito alla costruzione di una strada provinciale | 413 | Richiesta di chiarimenti circa il rimborso delle spese di traduzione di documenti per la pubblica amministrazione |
| 493 | Questioni in merito al piano delle zone a rischio | 889 | Il proprietario di un terreno riceve un indennizzo per l'occupazione della sua particella? |

Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 149 | Vengono richieste misure antirumore lungo una strada statale passata alla Provincia | 255 | Si pretendono delle misure contro il traffico in un punto critico |
| 369 | Una richiesta di risarcimento danni viene respinta senza motivazione | 520 | I confinanti di una strada provinciale fortemente disturbati dal rumore esigono condizioni migliori |
| 609 | Può veramente ognuno appurare facilmente su luogo, che la misurazione del ter- | 761 | Una richiesta di risarcimento danni viene respinta senza motivazione |

- 909 reno espropriato è sbagliata?
Chi deve sostenere i costi per la deviazione dell'acqua che ora viene incanalata sulla strada?

Ripartizione 13 – Beni culturali

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 13 | Lamenta una disparità di trattamento nei confronti del vicino | 74 | Si ricorre contro l'intenzione di porre sotto tutela un maso |
| 170 | Il rivestimento del tetto con scandole in legno, tagliate a mano e posate in triplo strato, è molto costoso nonostante il contributo | 821 | Non ci sono soldi per lavori urgenti di scavo nel cantiere di una cooperativa edilizia |

Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|----------------------|
| 377 | Gli scarsi contributi non permettono la sussistenza delle compagnie teatrali | | |

Ripartizione 15 – Cultura italiana

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 405 | Contestazione della riduzione di un contributo già approvato | 700 | La richiesta di trasmissione delle liste dei partecipanti è conciliabile con la legge 675/96 (privacy)? |

Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 65 | Dopo il superamento del colloquio al concorso per insegnanti di religione la persona interessata non ottiene il posto | 89 | Un invalido al 70 % ritiene di non meritare la valutazione negativa del periodo di prova |
| 288 | Questioni connesse all'obbligo di vigilanza sugli alunni | 371 | Questioni connesse al cambiamento dell'orario di lezione in una scuola elementare |
| 384 | In seguito al decesso di un'alunna la posizione di un insegnante di sostegno si fa critica | 418 | Informazioni in merito ai permessi per mandato politico locale |
| 423 | Lamenta un trattamento vessatorio sul posto di lavoro | 461 | Questioni connesse con l'istituzione di un posto come tecnico di laboratorio |

| | | | |
|-----|---|-----|---|
| 471 | Questioni legate al diritto di visionare i protocolli d'esame e le prove scritte | 472 | scolastico Sembra che i vincitori della sessione di esame ordinaria vengano equiparati ai vincitori della sessione straordinaria |
| 473 | Sembra che i vincitori della sessione di esame ordinaria vengano equiparati ai vincitori della sessione straordinaria | 490 | Il figlio non vuole assolutamente frequentare la scuola media |
| 538 | Vengono date – pare – soltanto informazioni verbali e in parte anche contraddittorie | 539 | Vengono date – pare – soltanto informazioni verbali e in parte anche contraddittorie |
| 595 | Contesta la mancata concessione dell'indennità provinciale | 671 | La cancellazione dall'elenco dei supplenti è avvenuta senza indicazione dei mezzi di impugnazione |
| 775 | Chi deve rappresentare l'autorità competente di fronte al collegio di conciliazione? | 825 | Si può partecipare ad un concorso locale nonostante si possieda già la medesima abilitazione a livello statale? |
| 826 | Un organo superiore dovrebbe intervenire presso il Direttore scolastico in merito alla descrizione delle mansioni | 881 | La gran parte delle maestre d'asilo solleva gravi rimproveri nei confronti della direttrice |

Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 253 | Questioni legate al riconoscimento di corsi di aggiornamento per direttori didattici | 324 | Si lamenta il mancato pagamento degli interessi legali e della rivalutazione monetaria |
| 335 | Quesiti relativi alla richiesta di risarcimento danni dopo un incidente | 340 | Un insegnante chiede la parità di trattamento in merito al riconoscimento di un anno di ruolo |
| 460 | All'alunno viene consegnata la copia errata dell'attestato | 527 | Quesiti in ordine all'esistenza o meno di incompatibilità della carica di preside di una scuola pubblica e privata |
| 540 | Si lamenta la mancata risposta alla richiesta di assegnazione di un parcheggio | 644 | Questioni legate alla formazione di una graduatoria per insegnanti di scuola elementare |
| 828 | Questioni legate al dimensionamento degli istituti scolastici in Provincia di Bolzano | | |

Ripartizione 19 - Lavoro

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 4 | L'ammontare della sanzione per la notifica ritardata dei raccoglitori di frutta è sproporzionata rispetto alla violazione | 60 | Il premio mensile per l'inserimento in azienda deve essere pagato puntualmente |
| 88 | Una persona appartenente alle categorie protette non ottiene alcuna possibilità concreta di lavoro | 130 | Siccome percepisce un reddito troppo basso non potrebbe assumere una cittadina dell'Europa dell'est per l'assistenza domiciliare |
| 392 | Questioni legate al sostegno ad una persona appartenente alle categorie protette | 542 | Questioni in merito ad una procedura dinanzi al collegio arbitrale |
| 580 | Nonostante l'assicurazione di un impiegato, viene richiesto il pagamento del pedaggio autostradale per l'intero percorso | 688 | Il datore di lavoro non corrisponde ad una praticante l'importo pattuito |
| 890 | Protesta per la mancata concessione del sussidio di disoccupazione, in seguito alle dimissioni per maternità | 911 | Le motivazioni del rifiuto del minimo sociale vengono contestate |

Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 14 | Problemi in merito alla stesura di un accordo per i relatori di un corso | 70 | Questioni riguardanti l'ammissione ad un esame di diploma |
| 391 | Questioni legate alla frequenza obbligatoria della scuola professionale | | |

Ripartizione 23 - Sanità

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 42 | Dei genitori chiedono di esonerare i loro bambini dall'obbligo di vaccinazione contro l'epatite B | 124 | Si lamenta il ritiro del contrassegno di parcheggio per gli invalidi |
| 189 | Il congedo straordinario con trattamento economico completo non viene concesso | 195 | Il trasferimento ad un'altra Azienda sanitaria non viene concesso |
| 220 | Vengono richieste informazioni sulle facilitazioni ed agevolazioni finanziarie per una malattia | 320 | Ricorso avverso una sanzione amministrativa elevata per le asserite mancate vaccinazioni obbligatorie |
| 341 | Ad un invalido non viene rilasciata l'attestazione di necessità di trasporto in auto- | 347 | La sanzione amministrativa viene aumentata senza tener conto del suo ricorso |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| | ambulanza | | |
| 411 | Si lamenta il mancato rimborso di un intervento chirurgico effettuato all'estero | 479 | C'è il sospetto che sia finito su una sedia a rotelle a causa dei medicinali sbagliati |
| 560 | Ricorso contro la richiesta di pagamento delle spese di ricovero ospedaliero per un'altra persona | 718 | Ricorso contro il rigetto della sua domanda per un contrassegno di parcheggio per invalidi |
| 758 | Quesiti in merito all'applicazione di sanzioni amministrative in caso di mancato assolvimento dell'obbligo di vaccinazione | 788 | Il calcolo della restituzione della borsa di studio per la specializzazione non è chiaro |

Ripartizione 24 – Servizio sociale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 8 | Lamenta che l'assegno di cura viene liquidato in ritardo | 73 | Contesta il mancato accoglimento di una domanda di sussistenza |
| 95 | La Provincia non è in grado di concedere i contributi per la famiglia e la maternità, previsti dalla legge n. 448/98 | 101 | Si lamenta l'eccessivo tempo trascorso tra la domanda per la concessione dell'assegno di cura e la liquidazione |
| 109 | Il conto corrente per il versamento di indennità deve essere intestato alla persona beneficiaria? | 110 | Quali diritti può vantare un pensionato provinciale gravemente invalido? |
| 144 | L'assegno di cura per il bambino riconosciuto, anche se non legittimo, viene liquidato? | 153 | Quando viene pagato l'assegno di natalità? |
| 164 | Lo svolgimento di un corso nell'ambito dei servizi sociali non corrisponde alle aspettative legittime | 183 | Una ragazza madre studentessa ha difficoltà economiche |
| 193 | Questioni in merito alle disposizioni che disciplinano le prestazioni a favore di cittadini non appartenenti all'Unione Europea | 232 | Lamenta che l'assegno di cura viene liquidato in ritardo |
| 244 | Informazioni sugli aiuti nell'assistenza alle persone anziane | 252 | Quando vengono liquidati l'indennità di assistenza e l'assegno di natalità? |
| 265 | In seguito a informazioni errate ne è derivato un danno permanente | 267 | Quando viene trattata finalmente la domanda per l'assegno di maternità? |
| 501 | Questioni legate alla concessione dell'indennità e della pensione ad una persona con handicap | 517 | Nonostante abbia inoltrato da due anni la richiesta di contributo per madre sola, attende ancora la liquidazione del contributo |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 632 | La Provincia non è in grado di concedere i contributi per la famiglia e la maternità previsti dalla legge n. 448/98 | 746 | I genitori di persone handicappate desidererebbero lasciare la loro eredità in modo mirato |
| 808 | Questioni in merito ad una denuncia a carico di una persona portatrice di handicap, la quale ha dichiarato il falso | 811 | La Provincia non è in grado di concedere i contributi per la famiglia e la maternità previsti dalla legge n. 448/98 |
| 820 | La richiesta di restituzione di un contributo assicurativo già versato è corretta? | | |

Ripartizione 25 – Edilizia abitativa

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 19 | Una parte del contributo a fondo perduto viene ritirata, poiché in base al conteggio finale le spese risultano minori rispetto al preventivo | 94 | Quando vengono decisi i criteri per l'assegnazione di alloggi a persone appartenenti alle categorie sociali particolari? |
| 129 | Per lavori di installazione non appropriati sarebbe stato erogato un contributo di risanamento | 131 | Reclamo contro il diniego di un contributo dell'edilizia agevolata |
| 142 | Quesiti in merito all'occupazione di un alloggio convenzionato | 156 | Ritiene illegittima l'aumento del reddito in base ai parametri |
| 174 | Il suo impegno sociale gli costa la revoca del contributo provinciale | 176 | Questioni connesse ad una domanda per un contributo per l'eliminazione di barriere architettoniche |
| 208 | L'entità di un contributo già concesso viene ridotta senza avvisare il cittadino | 270 | La questione è troppo complessa per poterla descrivere brevemente |
| 276 | Questioni connesse al rilascio del nullaosta per la vendita di un'abitazione agevolata | 304 | La società può assegnare appartamenti agevolati ai soci? |
| 305 | Questioni legate alla voltura di un mutuo edilizio convenzionato | 318 | Si creano problemi al momento di assegnare all'asta la metà di un appartamento agevolato |
| 339 | Lamenta disparità di trattamento nella concessione di un'agevolazione edilizia | 363 | Con la nomina della Comunione di proprietà in una zona di espansione si risolve il problema? |
| 422 | La parte dell'appartamento ceduta in seguito alla sentenza di separazione viene considerata ai fini del calcolo dell'agevolazione edilizia | 438 | La domanda di un contributo dell'edilizia agevolata non è stata accolta nonostante fosse stato prospettato all'interessato l'accoglimento |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 467 | I problemi derivati da una sentenza di separazione determinano un caso sociale difficile | 470 | L'annotazione a carico dell'appartamento di edilizia agevolata non è legalmente possibile |
| 486 | Questioni legate al rilascio di una ricevuta di estinzione ipotecaria a seguito di un prestito estinto in anticipo | 488 | Richiesta di poter destinare la nuda proprietà dell'appartamento di edilizia agevolata ad un buon fine |
| 518 | Nonostante l'aumento della cubatura abitabile sia esclusa, la superficie corrispondente viene calcolata come superficie abitabile | 526 | La richiesta di restituzione del contributo in conto capitale è ritenuta un provvedimento eccessivo |
| 577 | Il conteggio del reddito è sbagliato? | 589 | Il contributo di edilizia agevolata viene respinto, poiché nel corso della separazione matrimoniale l'appartamento Comune venne intestato al precedente coniuge |
| 603 | Degli errori nella dichiarazione dei redditi sono motivo per il rigetto della domanda di contributo di edilizia agevolata | 625 | Vendita entro i termini dell'abitazione agevolata, ciò nonostante il contributo non viene liquidato |
| 672 | La ridenominazione dell'agevolazione edilizia viene concessa – la banca chiede la dichiarazione dei redditi e dichiarazione di assegnazione dei debiti | 732 | L'abitazione agevolata è abitata solo in parte o per niente? |
| 793 | Un requisito per la concessione dell'agevolazione edilizia non viene reso noto – il contributo viene negato | 800 | Gli ultimi 4 anni casalinga e madre senza reddito – nessuna agevolazione edilizia? |
| 891 | Un membro della cooperativa edilizia aspetta da quasi 9 anni l'assegnazione dell'appartamento | | |

Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 229 | Ritiene che le norme di sicurezza rilasciate dall'Ufficio competenze non siano vincolanti ai fini normativi | 266 | Questioni in merito al pagamento di una sanzione amministrativa |
| 604 | Chi sostiene le spese dei lavori di prevenzione della caduta di massi? Il comune o il cittadino? | | |

Ripartizione 27 - Urbanistica

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 306 | Lamenta irregolarità nella costruzione del vicino di casa | 495 | Questioni connesse al procedimento di modifica del piano urbanistico comunale che risulta controverso a causa di pericoli geologici |

Ripartizione 28 – Tutela del paesaggio e della natura

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 400 | Questioni legate alla concessione di un contributo per il ripristino di un muro | 521 | La tutela paesaggistica prevale sulla possibilità urbanistica di aumentare le cubature |
| 731 | Le 2 tettoie sono visibili? | 760 | Si contesta la disparità di trattamento nella prescrizione della misura di un segnale di indicazione |
| 804 | Il rigetto di un progetto per la costruzione di una baita e di una stalla è incomprensibile per il richiedente | 897 | L'attesa così lunga di una risposta è "spiacevole" |

Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 23 | I vicini lamentano l'inquinamento dell'aria | 260 | Questioni connesse ad una grú innalzata sul terreno confinante |
| 298 | Il candidato aspirante tecnico non ha superato l'esame di concorso: ricorso | 376 | Gli abitanti di un condominio posto nelle vicinanze di una centrale idroelettrica non possono più sopportare il rumore crescente |
| 393 | Lamenta la persistenza di odori sgradevoli provocati a suo parere dal ristorante sottostante | 397 | Questioni in merito al divieto di eseguire lavori di verniciatura all'aperto |
| 439 | La vicinanza delle linee elettriche aree costituirebbe un elevato pericolo per la salute | 454 | Un locale notturno situato al piano terra di un condominio provoca notevole rumore |
| 509 | Reclamo contro l'inquinamento atmosferico prodotto dall'attività dell'acciaieria | 511 | Questioni legate alle modalità di applicazione di una sanzione e alla determinazione della somma da versare |
| 608 | La valutazione dell'inquinamento acustico ed ambientale di due aziende è sufficiente? | 664 | I materiali di risulta vengono trasportati sul territorio provinciale in base a regole chiare? |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 665 | E' necessario procedere contro l'inquinamento atmosferico provocato da un impianto di riciclaggio di materiali di risulta | 764 | Chiede ai sensi della legge sulla trasparenza l'accesso ai documenti amministrativi |
| 871 | I risultati delle rilevazioni, fatte su incarico della magistratura, si possono ottenere solo su incarico della magistratura medesima? | 915 | Il suo ricorso è stato trattato? |

Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 247 | Nella regolazione dei corsi d'acqua è stato occupato un terreno, senza indennizzo | 286 | Questioni inerenti a dei progetti di prevenzione delle slavine |
| 429 | Questioni in merito ad un eventuale scambio di terreno | 433 | Questioni connessi al diritto ad un indennizzo in seguito alla determinazione dei limiti del nuovo alveo di un rio |
| 505 | Senza aiuto della mano pubblica non possono essere rimossi i danni causati da una slavina | 815 | E' giusta la richiesta dell'Ufficio bacini montani di erigere un muro di sostegno? |

Ripartizione 31 - Agricoltura

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 199 | Viene richiesto il controllo della gestione di un'interessenza | 287 | Questioni legate alla possibilità di ricevere un contributo provinciale per i danni causati da valanghe |
| 594 | E' in pericolo l'esistenza di un maso chiuso | 658 | Informazioni in merito alla regolamentazione del maso chiuso |

Ripartizione 32 - Foreste

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 259 | Si lamenta il diniego da parte del corpo forestale di consegnare una chiave per consentire l'accesso ad un sentiero | 408 | Ricorso contro una sanzione amministrativa |
| 456 | Questioni connesse con il mancato accoglimento di una domanda per la concessione del diritto di pesca | 575 | L'interessato non ha ottemperato alle disposizioni dell'Ufficio tutela acque |
| 611 | Il permesso di caccia può ritornare valido anche senza esame? | | |

Ripartizione 35 – Artigianato

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|----------------------|
| 5 | E' giustificata la richiesta di restituzione di un contributo? | | |

Ripartizione 36 – Turismo, commercio e servizi

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|----------------------|
| 205 | Viene contestato, che non tutte le spese sostenute sono ammesse all'agevolazione | | |

Ripartizione 37 – Acque pubbliche ed energia

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 91 | Il caso è troppo complesso (informazioni non chiare, concessioni per l'acqua e interessenze) per poterlo descrivere brevemente | 755 | Il Comune a agito correttamente nella realizzazione di una strada di accesso? |

Ripartizione 38 – Traffico e trasporti

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 9 | Una domanda di rimborso spese viene respinta perché mancano la data e la firma | 18 | Questioni in merito alla conversione della patente |
| 34 | Il contributo di spese viene respinto: il punto controverso è l'effettiva distanza tra domicilio e posto di lavoro | 116 | Nell'ampliamento di una strada provinciale dovrebbe essere prevista la fermata dell'autobus |
| 154 | Non è stato dato riscontro ad un'istanza | 181 | Un accompagnatore di portatori di handicap lamenta il comportamento tenuto dal conducente nei loro confronti |
| 333 | I genitori degli alunni lamentano l'inaccettabile comportamento e la guida pericolosa del conducente del bus | 366 | Lamenta che la disposizione di revisione della patente è a suo parere troppo severa |
| 549 | Nessun bus ferma nelle vicinanze del centro per lungo degenti e non è nemmeno prevista una fermata | 573 | Vengono contestate le riduzioni del contributo per i pendolari |
| 657 | La misurazione della distanza da casa a scuola effettuata dall'Ufficio non coincide con quella del ri- | 697 | Una fermata dell'autobus, attiva da ben 45 anni, viene soppressa |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| | chiedente | | |
| 710 | Si lamenta il fatto che un quartiere cittadino non è ben servito dagli autobus e ciò a svantaggio, in particolar modo, degli scolari | 752 | Questioni legate all'applicazione di una contravvenzione |
| 756 | Dato che non ha sottoscritto il contratto per l'aggiudicazione dei servizi di trasporto degli scolari gli viene richiesto il pagamento del risarcimento danni | 902 | Era proprio necessaria la disdetta del contratto di trasporto degli alunni? |

Ripartizione 40 – Assistenza scolastica e orientamento professionale

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 29 | Viene richiesto il rimborso di un contributo già approvato e liquidato | 223 | Informazioni in merito alle agevolazioni per lo studio della seconda lingua |
| 234 | In seguito ad un errore formale nella compilazione della domanda gli viene negata la borsa di studio | 280 | Si contesta che alcune informazioni non vengono acquisite d'Ufficio, bensì richieste al cittadino |
| 337 | Una studentessa deve rimborsare la borsa di studio | 365 | Un criterio per la concessione di borse di studio per la frequenza di corsi post-universitari è discriminante |
| 379 | Si lamenta l'ingiunzione di rimborso della borsa di studio | 693 | Uno studente ammalatosi, deve restituire la borsa di studio per mancato profitto |
| 735 | A causa di una supposta non corretta informazione deve restituire la borsa di studio | 818 | Le domande per la concessione di borse di studio vengono rigettate a causa di un errore formale facilmente riconoscibile? |

Istituto per l'edilizia abitativa agevolata

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 1 | I bambini di un asilo avrebbero "danneggiato" un giardino | 15 | Dubbi sulla trattazione della sua domanda di ottenimento di un alloggio IPES |
| 16 | Lamenta che la sua richiesta per l'ottenimento dell'aspettativa non retribuita per motivi di studio è stata rigettata | 17 | Questioni in merito ad uno sfratto |
| 35 | La casa lavoratori non viene realizzata, nonostante fosse stata già decisa la costruzione – richieste di risarcimento danni | 81 | Viene rinfacciata l'inesistente convivenza con un amico |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 106 | Una disposizione normativa viene ritenuta iniqua | 107 | Contestazione dell'aumento del canone di locazione |
| 123 | Questioni legate al conteggio del canone di locazione | 126 | Il ricovero del padre molto malato in una casa di riposo significa la perdita del diritto all'appartamento, dove vive con la sua famiglia da 27 anni |
| 152 | Il canone di locazione viene aumentato perché l'IPES non ritiene veritiera la situazione reddituale | 186 | Non vengono corrisposti gli arretrati del sussidio casa |
| 218 | Questioni relative al riscatto di un appartamento di proprietà dell'amministrazione pubblica | 227 | Il canone di locazione provvisorio è troppo elevato e non è in grado di pagarlo |
| 269 | Una famiglia molto povera deve pagare delle spese condominiali molto elevate per l'appartamento di edilizia agevolata | 275 | Suo marito è deceduto – nel frattempo la domanda per il sussidio casa non viene più preso in considerazione |
| 292 | La sua richiesta di sussidio casa venne respinta, benché il reddito fosse rimasto invariato | 317 | Lamenta ritardi nella ristrutturazione prospettata |
| 348 | Questioni legate al subentro in proprietà di un'abitazione agevolata | 380 | Questioni legate ai presupposti per la domanda di assegnazione di un'abitazione agevolata |
| 398 | Questioni in merito all'assegnazione di un alloggio ad un'anziana invalida al di fuori della graduatoria | 432 | Questioni in merito al diritto di accesso ai garages su terreno di proprietà dell'IPES |
| 436 | Quesiti in merito all'addebitamento di spese condominiali | 440 | L'istituto per l'edilizia sociale non assolve i suoi doveri di informazione in misura sufficiente |
| 447 | Proteste in seguito alla riduzione improvvisa del sussidio casa | 513 | Le graduatorie per particolari categorie sociali vengono formate solo pro forma? |
| 531 | Pare che il vicino riceva di notte degli estranei e ciò provoca continuamente del rumore: le autorità non intervengono | 553 | Il sussidio casa è stato sospeso in attesa della verifica della presenza in casa di un'altra persona |
| 555 | Richiesta di cambio di un alloggio: non ce n'è proprio uno adatto per disabili? | 557 | Il reddito effettivo non era così alto come calcolato dall'istituto per la determinazione dell'affitto |
| 619 | La distribuzione dei contenitori dei rifiuti non è corretta | 627 | Questioni in merito all'ammontare del canone di locazione |
| 630 | Questioni in merito all'aumento del canone di | 639 | Si contesta l'imposizione di un vincolo su un apparta- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| | locazione | | mento acquistato dall'istituto per l'edilizia agevolata |
| 645 | Chiarimenti relativi al calcolo del canone di locazione | 648 | La chiave di una sbarra di chiusura viene negata da un amministratore dell'IPES, nonostante numerosi solleciti |
| 650 | Mancata risposta ad un'istanza | 659 | L'affitto richiesto le pare troppo alto |
| 669 | Il disturbo notturno causato dal vicino è insopportabile | 673 | Sono correttamente rappresentati gli interessi dei locatari dell'IPES nell'amministrazione della casa? |
| 689 | I continui controlli della situazione abitativa sono una ritorsione? | 694 | Quesiti in merito al canone di locazione |
| 703 | La richiesta di cambio di alloggio viene respinta dall'istituto, nonostante gravi motivi di salute, perché non vengono saldati i debiti | 711 | A causa di problemi finanziari non è in grado di pagare l'affitto |
| 725 | Calcolo dell'affitto – conteggio del reddito dei figli – ingiustizie per le famiglie? | 768 | L'istituto per l'edilizia sociale dovrebbe difendere un inquilina contro le aggressioni di un'altra inquilina |
| 776 | Quando può essere acquistato, finalmente, la casa per i rioptanti? | 799 | Alcuni condomini che risultavano presenti dal verbale dell'assemblea erano in realtà assenti |
| 832 | Il calcolo del canone di locazione e delle spese condominiali non è del tutto chiaro | 836 | Dal verbale della seduta di condominio emerge la presumibile falsa accusa di battere i tappeti sul balcone |
| 840 | Nonostante il reddito sia diventato più esiguo, viene tuttora applicato il canone sociale aumentato | 861 | Un'inquilina può rappresentare l'istituto nelle riunioni condominiali? |
| 863 | Dato che la sua residenza è tutt'ora presso il marito – separato – viene considerato anche il suo reddito nell'assegnazione dei punti | 892 | Il sussidio casa degli ultimi due mesi deve essere ancora liquidato |
| 910 | Un complesso residenziale è stato terminato più d'un anno e mezzo fa – delle grave carenze non sono ancora state eliminate nonostante sia stato fatto presente | 921 | Alcuni condomini dell'IPES, che vivono in un condominio privato, danno adito a delle lamentele |

Aziende sanitarie

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 11 | Un paziente anziano ed una signora non vengono trattati in modo adeguato in ospedale | 20 | Richiede un chiarimento approfondito sugli effetti collaterali dei farmaci somministrati ogni mese |
| 30 | Un paziente muore improvvisamente e inspiegabilmente in ospedale | 31 | Richieste di maggiori informazioni sull'obbligo di vaccinazione rimangono inevase |
| 32 | In seguito a sbagliati interventi ad un occhio il paziente perde la vista | 45 | Nonostante una relazione afferma che un'anziana signora abbia un elevato bisogno di assistenza, le viene negata l'indennità di accompagnamento |
| 64 | Un'operazione non viene eseguita in ospedale – contrariamente a quanto è stato affermato – ed il paziente è costretto a rivolgersi ad una clinica privata | 77 | Richiesta di copia di alcune fatture, per le quali è già stato ottenuto un rimborso |
| 87 | Viene lamentata la richiesta dell'USL di scegliere il nuovo pediatra di base | 104 | L'assegno di cura non può essere concesso a causa di un impedimento burocratico |
| 127 | Si reclama contro l'uso non corretto degli aghi per le trasfusioni in ospedale | 134 | Si lamenta un errore occorso durante il trattamento di una grave ferita all'articolazione |
| 150 | Viene lamentato il comportamento inumano in ospedale nei confronti di una persona morente | 173 | Ha bisogno di un farmaco per il sonno, che nessun medico le vuole prescrivere |
| 178 | Informazioni generali sulle possibilità di pensionamento | 192 | Un paziente lamenta il fatto che dopo due operazioni subite all'occhio ha perduto la vista |
| 198 | Protesta contro il trattamento subito in ospedale | 219 | Questioni legate a difficili rapporti interpersonali sul luogo di lavoro |
| 221 | Si contesta i motivi della mancata assunzione di una persona appartenente alle categorie protette | 225 | Nonostante venga sconsigliata una ulteriore vaccinazione contro la epatite B, essa viene sollecitata |
| 231 | Questioni connesse alla scelta del medico di base | 238 | Viene lamentata la preannunciata riduzione dell'assegno giornaliero per la frequenza scolastica di un bambino |
| 249 | Questioni riguardanti il rimborso delle spese ospedaliere sostenute in Austria | 250 | L'interessato teme che la patente non venga prolungata poiché non ha frequentato il corso per la riabilitazione alla guida |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 251 | Questioni legate al rimborso delle spese sostenute per un'operazione, effettuata per scongiurare un trapianto | 256 | Vengono presentate delle proteste generali nei confronti di un ospedale |
| 257 | I costi di una degenza ospedaliera vengono addebitati ad una fuggiasca dall'ex-Jugoslavia | 271 | A seguito della somministrazione di alcune iniezioni, una persona subisce danni permanenti |
| 277 | Un paziente lamenta danni permanenti ad una gamba in seguito a dei trattamenti sbagliati in ospedale | 300 | Il grido d'aiuto di un paziente per le cure di riabilitazione assolutamente insufficienti |
| 301 | Lamenta la terapia erronea somministrata in ospedale ed i danni derivati | 307 | La figlia di una paziente ritiene il medico responsabile per non aver operato per tempo la madre |
| 310 | Questioni in merito all'acconto sulla buonuscita | 311 | Questioni in merito all'esecuzione di una prestazione da parte di un medico di famiglia |
| 336 | Una paziente lamenta che la frattura del braccio non è stata subito riconosciuta e che ha subito un cattivo trattamento al pronto soccorso | 342 | Un paziente lamenta le conseguenze di una caduta, che non sarebbero state riconosciute per tempo |
| 343 | Lamentale in ordine alla gestione di un reparto ospedaliero | 353 | Un deposito di stallatico non sarebbe conforme alle norme ed è inquinante |
| 355 | Viene lamentato il trattamento carente e non soddisfacente di una persona malata da parte del medico curante | 385 | Una signora lamenta il trattamento carente da parte della pediatra di famiglia |
| 386 | La morte del figlio viene comunicato alla madre di notte, in modo insensibile ed inumano | 402 | Una paziente non viene assolutamente informata sulle ragioni e sull'esito di un'operazione d'urgenza |
| 410 | L'assenza per lo svolgimento del compito di giudice popolare non viene riconosciuta dall'amministrazione di appartenenza | 414 | Una persona sofferente di cancro lamenta il tipo di cure ricevute |
| 415 | In seguito ad un'operazione vengono lamentati danni permanenti | 437 | Nella valutazione di un corso da lui frequentato si sente vittima del mobbing |
| 464 | Questioni in merito all'essenzione del ticket | 465 | Lamenta il cattivo trattamento avuto durante la degenza in ospedale avvenuta molti anni fa |
| 475 | Quesiti relativi al ritiro della patente | 484 | Questioni legate all'opportunità di un ricorso per il riconoscimento di un risarcimento danni |
| 494 | Questioni in merito alla concessione dell'aspettativa per | 529 | Si chiede di tener conto delle sue difficoltà di lin- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| | il personale con bambini | | guaggio nella visita neuro psicologica per la revisione della patente |
| 532 | Questioni legate all'applicazione delle norme che regolano il trasferimento e la mobilità | 536 | Una paziente lamenta le conseguenze sorte in seguito ad un'operazione al braccio |
| 543 | Lamentele legate al servizio del distretto sanitario e al diniego del rimborso di prestazioni mediche | 547 | Lamenta ritardi nella liquidazione di un rimborso |
| 554 | Un cittadino extra-comunitario sembra non essere stato assicurato per malattia durante la frequenza della scuola per infermieri | 558 | La paziente è stata infettata con l'epatite C in seguito ad una trasfusione di sangue |
| 559 | La paziente insiste sul diritto di partecipazione nella scelta della terapia | 567 | Lamenta tempi di attesa troppo lunghi per una visita medica |
| 585 | Una frattura ad un arto non viene immediatamente riconosciuto e ciò comporta conseguenze piuttosto gravi | 588 | Durante l'anestesia è stato danneggiato – sembra – un dente |
| 593 | Nonostante non abbia problemi di salute, viene inviato a presentarsi dinanzi alla commissione medica per il rinnovo della patente | 596 | Si contestano le decisioni della commissione provinciale per il riconoscimento dell'invalidità |
| 602 | Nella domanda è stato dimenticato un dato e viene negata la possibilità di correggerlo | 615 | Una frattura viene scoperta solamente dopo 3 mesi |
| 624 | Questioni in merito ad un prolungamento della permanenza in una clinica straniera | 647 | A seguito di un operazione un paziente subisce – a quanto parte – un danno permanente alla vescica |
| 662 | Quesiti connessi al riconoscimento dell'invalidità civile | 709 | La gravità della condizione di una paziente è stata sottovalutata completamente? |
| 742 | Informazioni in merito al diritto a percepire l'indennità di accompagnamento spettante alla madre del frat-tempo deceduta | 765 | La richiesta successiva di pagamento della differenza dell'importo per la permanenza di un cento per lungodegenti è legittima? |
| 787 | Dovendo ricorrere contro un provvedimento, lamenta di non essere riuscito a trovare una legge provinciale sulla rete civica | 822 | Lamenta che la visita non viene eseguita a quanto pare dal medico di fiducia prescelto, ma dalla moglie di questi |
| 827 | Per quale motivo le spese per gli occhiali prescritti per il lavoro non vengono rimborsate dal datore di lavoro? | 833 | E' necessario rendere noto la condizione di un dipendente malato di AIDS, al responsabile del personale? |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 860 | Perché l'indennità di accompagnamento per una persona gravemente malata viene rifiutata? | 867 | Sussiste il diritto al risarcimento delle spese anticipate per il viaggio, in seguito alla revoca delle ferie per motivi di servizio? |
| 885 | Incompatibilità tra le funzioni di medico di famiglia e medico dell'azienda per i relativi dipendenti | 888 | Come mai l'assegno di ospedalizzazione non viene concesso ai famigliari per l'assistenza di una persona anziana e malata? |
| 894 | E' stato trattenuto a torto in ospedale con la diagnosi "delirio tremens" | 896 | Un primario chiede di incaricare una commissione di esperti indipendenti per valutare l'attività del proprio reparto |
| 899 | Rifiuto della vaccinazione contro l'epatite virale del tipo B | 914 | La commissione medica di ricorso ha agito correttamente? |

Regione

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 314 | Questioni riguardanti l'iscrizione catastale del maso | 621 | Nella stima del valore dell'appartamento si procede arbitrariamente |

Comuni

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 3 | Si contesta la costruzione del vicino | 6 | Difficoltà nella realizzazione di un ripostiglio sotterraneo |
| 7 | Il Comune effettua il rimborso dei costi di costruzione per la parte convenzionata di una casa di abitazione, ma senza gli interessi legali | 21 | Non viene rilasciata la licenza d'uso in quanto la concessione edilizia è stata concessa illegittimamente |
| 22 | Il Comune rilascia la licenza d'uso con la condizione che venga prima demolito il vecchio fabbricato residenziale adiacente | 26 | Questioni legate al pagamento arretrato dell'ICI |
| 27 | La domanda di acquisto di un terreno rimane senza riscontro | 33 | Si contesta che il Comune non controlla le abitazioni convenzionate, alcune delle quali rimangono vuote |
| 37 | L'esistenza economica del titolare di un'edicola è in pericolo | 43 | Questioni in merito al diritto all'accesso a documenti amministrativi |
| 44 | Questioni in merito al pagamento dell'ICI | 46 | Modifiche del piano urbanistico comunale – delimitazione di campi da gioco per bambini |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 48 | I parenti degli ospiti di una casa di riposo non vengono informati sulle decisioni della struttura | 49 | Si contesta il pignoramento di alcuni beni, come conseguenza di un contenzioso con un Comune per la tassa di smaltimento dei rifiuti |
| 51 | La domanda per l'assegnazione di un terreno agevolato viene trattata soltanto dopo 3 anni | 52 | Il Comune si impossessa del terreno per un marciapiede, ma non si dimostra in nessun modo pronto ad un risarcimento |
| 53 | Viene contestato il calcolo dell'imposta comunale per gli immobili per gli anni precedenti | 59 | Dei ritardi nell'assegnazione di un terreno nella zona artigianale da parte del Comune hanno causato un danno di vari milioni |
| 61 | Contesta di aver subito un danno a seguito del comportamento arbitrario dell'Ufficio personale | 66 | In seguito a informazioni errate del servizio rimozione forzata una cittadina ha dovuto sostenere ingenti spese |
| 69 | Deve pagare il canone acque reflue, nonostante manchi l'allacciamento alla rete fognaria | 75 | Alcuni confinanti contestano di essere stati danneggiati dal rilascio della concessione edilizia ad una impresa di costruzioni |
| 78 | I proprietari confinanti non sono stati informati sui piani di ampliamento di una strada comunale | 79 | Il Comune ha prolungato univocamente un patto di affitto |
| 82 | Il Comune di Tagliacozzo ha elevato una contravvenzione, nonostante la persona possa dimostrare di non essersi mai trovata lì | 84 | Mancato accoglimento della domanda di concessione edilizia, nonostante la disponibilità del terreno edilizio |
| 85 | Il Comune pretende la costruzione di parcheggi, anche se non è autorizzata a farlo | 86 | Da 10 anni attende che venga liquidata l'indennità di esproprio per la costruzione di un marciapiede |
| 92 | Ricorso avverso il diniego della richiesta di lavoro in qualità di assistente sociale | 96 | Gli abitanti di un condominio vengono disturbati dal rumore e dall'odore prodotti da un locale al pianterreno |
| 97 | Lamenta un comportamento poco corretto da parte dei responsabili della casa di riposo | 99 | I contenitori dei rifiuti del vicino si trovano sul suo terreno privato |
| 103 | Quesiti in merito alla graduatoria per l'assegnazione di terreno edilizio | 111 | L'odore del banchetto, dove vengono arrostiti i polli, da fastidio ad un invalido |
| 113 | Nonostante le assicurazioni un canale comunale non viene spostato su terreno del Comune | 114 | Rimborso delle spese sostenute per lo spostamento di un canale comunale |
| 118 | Questioni in merito alla realizzazione di una via | 119 | Lamenta che gli oneri di urbanizzazione sono troppo |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 120 | d'accesso Il Comune non esegue l'obbligo di manutenzione di una strada comunale | 122 | alti Per il pagamento delle spese per la retta della casa di riposo, si fa riferimento alla prima casa della figlia |
| 125 | Il Comune richiede una marca da bollo di L. 20.000 per il rilascio della copia di un documento | 135 | I proprietari non sono stati avvisati di una modifica della destinazione d'uso di aree in una zona di espansione |
| 136 | Questioni connesse al pagamento della tassa sui rifiuti | 139 | Il Comune impone di cedere gratuitamente un terreno per l'approvazione di una nuova entrata del negozio |
| 140 | In seguito ad un errore del Comune (valori catastali) il sussidio per lo studio è troppo basso | 141 | Questioni legate alla progettazione ed esecuzione del piano di attuazione |
| 143 | Reclamo in seguito al diniego di consultare degli atti | 147 | I rifiuti della seconda casa vengono smaltiti dallo stesso proprietario, ciò nonostante viene richiesta la tassa |
| 148 | E' dovuto il canone per le acque reflue, benché non venga usata la fognatura pubblica | 151 | Vengono lamentati ritardi nella trattazione di un'istanza |
| 157 | La disposizione, che per l'allacciamento obbligatorio alla fognatura pubblica siano sufficienti 200 m, è relativa | 159 | Per l'accesso alla zona di espansione, deve farsi carico il Comune |
| 160 | Allacciamento alla fognatura pubblica: i problemi sono diversi | 161 | Si contesta che il Comune ha ommesso di comunicare al proprietario il cambio di destinazione del terreno |
| 163 | Questioni connesse all'assunzione del personale in seguito ad un concorso ed alla successiva graduatoria | 165 | Il deflusso delle acque bianche da una zona artigianale provoca dei danni in un campo |
| 166 | Una concessione edilizia non viene rilasciata nonostante a parere dell'interessato ne sussistano i presupposti | 172 | L'attuale piano urbanistico viene interpretato diversamente riguardo alla classificazione delle strade |
| 175 | L'indennizzo per la costruzione di una strada comunale deve finalmente aver luogo | 177 | La richiesta di installare dei cartelli pubblicitari viene respinta |
| 179 | Il subentro in proprietà di un'abitazione agevolata crea difficoltà | 180 | Si contesta la rimozione di un veicolo parcheggiato su terreno privato |
| 182 | La stipulazione del contratto di vendita viene ritardata dal Comune procurando un | 184 | La concessione edilizia viene differita a ragione oppure ci sono irregolarità in |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 185 | danno al cittadino Il Comune non da riscontro ad una lettera | 187 | gioco? Questioni in merito alla richiesta di pagamento dell'imposta comunale sugli immobili |
| 190 | Per un terreno edificabile da espropriare deve essere pagata l'imposta comunale sugli immobili | 191 | Questioni legate ad un contributo per l'esecuzione di un piano di attuazione per una zona di espansione |
| 194 | Il museo verrà trasferito contro la volontà della proprietaria dei pezzi di esposizione? | 201 | La restituzione di un importo maggioritario da parte di una casa di riposo viene sempre rinviata |
| 202 | Questioni in merito al diritto di prelazione per l'acquisto di un appartamento | 203 | Il rumore della musica e delle partite di hockey è insopportabile per i vicini |
| 204 | Questioni legate al risanamento e all'ampliamento di una casa d'abitazione | 206 | Esige che l'avvenuta costruzione di una strada su terreno privato dovrebbe essere regolarizzata formalmente |
| 209 | Un confinante non è stato informato sul deposito del progetto da parte del vicino | 212 | Una persona riceve un avviso di pagamento per delle contravvenzioni commesse con la sua macchina venduta da tempo |
| 215 | La domanda del cambio di residenza viene trattata troppo rigorosamente | 217 | Questioni legate alla vendita di una particella edificale |
| 222 | Il comproprietario può – pare – costruire senza dover inoltrare la prova della disponibilità del terreno | 224 | Quesiti in merito all'espletamento dei controlli del traffico |
| 226 | Questioni in merito al pagamento dell'ICI | 228 | Si lamentano infiltrazioni di acque reflue dovute probabilmente a delle perdite dai collettori fognari |
| 230 | Il Comune non sfrutta del tutto le sue possibilità di ottenere contributi provinciali di urbanizzazione primaria | 233 | Una concessione edilizia può essere ritirata a causa di un ripensamento del vicino? |
| 235 | Quando vengono predisposte le graduatorie per l'assegnazione di terreni alle cooperative edilizie? | 237 | Lamenta che i vicini non hanno costruito la casa come indicato nel progetto approvato |
| 239 | Perché non vengono assegnati i punti per un appartamento non abitabile? | 240 | Viene richiesto il rilascio di documenti ai sensi della legge sulla trasparenza |
| 241 | Lamenta infiltrazioni d'acqua dovute alla rottura della tubazione di allacciamento all'acqua potabile | 246 | Nonostante il giovane che si trovava in affidamento, non conviva più dal 1998 con l'interessata, egli appare ancora sul suo stato di famiglia |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 248 | Il cittadino riceve la restituzione della somma anticipata per l'esecuzione del piano di attuazione? | 254 | Nei giorni di mercato l'uscita dai garage di un condominio è bloccata |
| 264 | Questioni legate al risarcimento per un esproprio di un terreno | 268 | Il prezzo offerto dal Comune per l'esproprio di una strada privata è equo? |
| 278 | In base alle dimensioni di una tomba l'interessato vorrebbe che essa potesse essere utilizzata come tomba di famiglia | 279 | Nonostante i solleciti del sindaco non vengono presi provvedimenti per l'eliminazione del pericolo (residui di veleno) |
| 282 | Il Comune pretende un pre-progetto per l'assegnazione di terreno edificabile | 283 | Questioni in merito alla retta della scuola materna per figli di non residenti |
| 284 | Alcuni locali in una scuola elementare sono inquinati da formaldeide | 293 | Come può essere utilizzata in futuro la cubatura abitativa? |
| 295 | Questioni in merito al calcolo dell'orario lavorativo per le assenze di mezzogiornate o per giornate intere in presenza dell'orario flessibile | 296 | L'applicazione diversa del contratto collettivo inter-compartimentale arreca degli svantaggi per l'interessata |
| 297 | Questioni connesse alla richiesta di indennizzo in seguito all'occupazione di un terreno avvenuta nel 1981 | 299 | Ci sono nel centro del paese delle fasce di rispetto, che vengono calcolate di meno, in caso di risarcimenti, rispetto al terreno edificabile? |
| 302 | Questioni connesse alla concessione per alcuni giochi al Luna Park | 303 | Questioni in merito ad una modifica di destinazione d'uso di un terreno |
| 323 | Senza demolizione e ristrutturazione non è possibile la realizzazione della cubatura abitabile | 325 | Esiste un messo fra la malattia di un inquilino di un appartamento comunale e la vicina linea elettrica aerea? |
| 330 | Non vengono indicate tutte le possibilità di impugnazione di un provvedimento | 332 | Il cittadino respinge il rimprovero del sindaco di aver sobillato altre persone ad azioni illegali |
| 349 | Contesta una specie di vessazione sul posto di lavoro | 350 | Una concessione edilizia viene revocata, nonostante, a parere del cittadino, non sussistano i presupposti giuridici |
| 354 | Si lamentano ritardi nel rimborso di spese sostenute per lo spostamento di un canale comunale | 358 | Mancata risposta ad un'istanza ai servizi municipalizzati |
| 359 | Questioni in merito al rilascio dei contrassegni per le zone colorate | 361 | Senza piano di attuazione non può essere costruita la strada comunale in una zona di espansione |
| 368 | Questioni connesse all'obbligo di allacciamento alla | 373 | Con riferimento alla legge sulla trasparenza viene |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| | rete fognaria | | chiesto il rilascio dei piani urbanistici |
| 375 | Cosa succede al direttore dei lavori che ha rilasciato una falsa dichiarazione per ottenere la concessione della licenza d'uso? | 383 | Questioni legate alla costruzione di appartamenti per vacanze in un'area di verde agricolo |
| 387 | L'installazione di un cancello scorrevole rappresenta un pericolo pubblico | 390 | Questioni connesse alla regolamentazione contrattuale per una tomba di famiglia |
| 396 | Questioni in merito ad un indennizzo per un esproprio | 399 | A delle domande precise vengono date solamente risposte molto vaghe |
| 403 | Dal modo in cui viene trattata la sua famiglia dal Comune, ritiene di essere vittima di un complotto | 404 | Il Comune a quanto pare non vuole pagare la meta dell'onorario per una perizia, nonostante sia stato stabilito in giudizio |
| 406 | Questioni legate all'acquisizione del diritto di superficie del terreno espropriato | 409 | Il terreno viene espropriato per venire poi assegnato ad un privato? |
| 412 | Questioni connesse ad un allacciamento di acqua potabile | 416 | Questioni connesse con la sospensione dei lavori di costruzione di un edificio agricolo |
| 417 | Viene fatto presente il pericolo connesso ad una strada di accesso troppo rigida | 419 | Ricorso contro l'avvio di una procedura espropriativa |
| 430 | Questioni in merito alla possibilità di esercitare delle attività lucrative al di fuori dell'orario di lavoro | 435 | Contesta che i danni causati dal trasferimento sotterraneo della canalizzazione non vengono eliminati |
| 441 | Non viene attuato lo scambio di un terreno, approvato dal Consiglio comunale | 443 | Il Comune lo vuole escludere dall'assegnazione di terreno edilizio |
| 445 | Questioni connesse alla riscossione dello stipendio per il periodo in carcere | 446 | Un terreno espropriato viene preteso, perché non è stato utilizzato per lo scopo previsto |
| 449 | Lamenta che un accordo riguardante l'assunzione dei costi suppletivi per l'allacciamento alla rete centrale dell'acqua potabile non è stato rispettato | 450 | Si lamentano abusi edilizi da parte del vicino |
| 451 | Una madre si sente costretta a dimettersi, in quanto non ottiene da subito un posto di lavoro part-time | 452 | Il campo giochi assegnato mediante deliberazione del Consiglio comunale non è previsto nel progetto approvato |
| 466 | Forti proteste contro l'inquinamento dell'aria ed il rumore provocati da un impianto di biogas | 468 | Alla promessa scritta di cedere una parte di terreno comunale non si fa seguito |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 474 | L'ampliamento della strada provocherebbe pericolo per l'accesso alla casa e alla proprietà | 477 | Richiesta di acquisto di terreno comunale |
| 478 | Si reclama il pagamento degli arretrati dell'indennità di bilinguismo | 482 | Quali sono i criteri applicati per la divisione del personale tra Comune ed azienda privata? |
| 483 | Questioni in merito alla richiesta di trasferimento da un servizio ad un altro con strutture idonee ai disabili | 485 | Dopo molti anni sorgono problemi per una via di accesso attraverso un terreno del Comune |
| 492 | Può impedire un Comune l'accesso a una casa attraverso un terreno di proprietà del medesimo? | 497 | Viene lamentato il danneggiamento del prato a causa di materiale di riporto da una strada comunale |
| 499 | In una zona di espansione sarebbe stata costruita – contrariamente alle disposizioni del piano di attuazione – una via di accesso troppo stretta | 502 | Il Comune dovrebbe attivarsi per la costruzione di una protezione contro le valanghe |
| 503 | La concessione edilizia per un deposito di letame è conforme alle disposizioni che prevedono la distanza di 25 metri dalle abitazioni? | 508 | Ritardi nell'esecuzione di lavori di costruzione di una strada di accesso ad alcuni masi |
| 512 | Il disturbo della quiete notturna causato dal traffico e da un bistrò è insopportabile | 514 | Ricorso contro il divieto dell'esercizio di somministrazione di pasti e bevande |
| 515 | I parenti di un'ospite di una casa di riposo sostengono che il personale viene meno al dovere di informazione | 523 | Nel calcolo dei costi e dei contributi per lavori eseguiti in economia emergono dubbi |
| 524 | La tassa per l'asporto dei rifiuti per un maso disabitato appare iniqua | 528 | Si afferma vi sia stato un trattamento ingiusto, da parte del Comune, nella preparazione di vie di accesso |
| 533 | Questioni legate all'obbligatorietà di portare il casco con la motocicletta | 534 | Lamenta danni ai muri esterni della propria casa provocati presumibilmente a seguito della costruzione della strada comunale |
| 535 | La contravvenzione – scarico abusivo di rifiuti – dello zio 68enne viene attribuita alla nipote | 537 | Si sostiene che è stata deliberata una modifica illegittima del piano di risanamento |
| 541 | I vigili di Roma inviano una sanzione amministrativa, ma egli non si è mai trovato là | 544 | Il cittadino contesta l'applicazione delle sanzioni amministrative per divieto di sosta in una strada privata |
| 545 | Il Comune si rifiuta di dare informazioni in merito ad una disposizione inerente al | 550 | Il rumore causato dal bar vicino è insopportabile |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 552 | piano urbanistico comunale Questioni legate con l'assicurazione contro terzi stipulata dal Comune | 556 | Delle emissioni "gialle" rappresentano un pericolo per una zona abitativa |
| 568 | Questioni legate all'equiparazione della prima casa e della seconda casa concessa in uso gratuito | 569 | Pare che il vicino costruisca non a norma di legge e lede con ciò il diritto di passaggio |
| 570 | In seguito a dei lavori di costruzione viene chiusa la strada di transito che porta alla fermata d'autobus vicina | 571 | Questioni legate all'equiparazione della prima casa e della seconda casa concessa in uso gratuito |
| 574 | Viene messa in dubbio la legittimità di una sanzione amministrativa notificata ad un cittadino straniero per divieto di parcheggio | 576 | Si presume che l'interessato non abbia ottemperato alle disposizioni dell'Ufficio tutela acque |
| 578 | Espropriare il terreno sì, occuparsi della manutenzione delle strade no | 579 | Per il pagamento della retta della casa di riposo vengono richiesti al figlio le ricevute degli spostamenti bancari |
| 581 | Si verifica una grande indecisione prima di trovare un altro spazio per il chiosco della frutta | 582 | Le difficoltà finanziarie lo costringono ad accelerare l'iscrizione nell'anagrafe della popolazione residente |
| 583 | Un iniziativa civica combatte contro il rumore provocato da una pista per skateboard | 587 | Reclamo contro l'inerzia del Comune nell'eliminare dei cippi di confine apposti illegalmente |
| 590 | Si contesta l'invito al pagamento degli interessi e delle sanzioni in relazione all'applicazione dell'ICI | 597 | Non viene corrisposta l'indennità di esproprio di un terreno nel corso della realizzazione di una circoscrizione |
| 598 | Lamenta che le spese per la ristrutturazione di un marciapiede vengono attribuite alla cooperativa edilizia | 599 | Un cittadino chiede il rimborso di una somma per l'allacciamento dell'acqua addebitata a suo parere indebitamente |
| 600 | Il parcheggio illegittimo in una zona di espansione non viene più tollerato oltre | 606 | Si ritiene ci sia disparità di trattamento nell'applicazione dell'imposta comunale sugli immobili |
| 607 | Questioni in merito all'indennizzo per un esproprio | 610 | Il rimborso di una quota dell'ICI è apparentemente troppo esiguo |
| 612 | Questioni in merito ad un esproprio | 614 | Si lamenta l'imposizione dei costi dell'allacciamento, non richiesto |
| 617 | Questioni legate ad una ordinanza comunale di rimozione forzata | 618 | Protesta per una contravvenzione stradale, poiché la segnalazione non sarebbe corretta |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 620 | Protesta contro la mancata concessione dell'acconto sul trattamento di fine rapporto | 626 | L'acqua penetra nell'appartamento di proprietà del Comune a causa del cattivo stato del tetto? |
| 631 | Nella valutazione sul rischio valanghe di un terreno edificabile si utilizzano criteri differenti? | 633 | Si contesta l'arbitrarietà nella costruzione di un albergo che impedisce l'infiltrazione di luce nella casa vicina |
| 638 | Questioni legate alla possibilità di modificare il nome di battesimo | 640 | La proposta di soluzione per un problema di parcheggio viene sostenuta seriamente? |
| 641 | Viene messa in dubbio la legittimità del mancato accoglimento della domanda di rimborso dell'ICIAP | 642 | E' controverso il momento a partire dal quale viene calcolata l'imposta comunale sugli immobili |
| 643 | Si contesta la misura del contributo dovuto per la concessione in sanatoria per la veranda | 646 | Senza la variazione del piano di attuazione non può essere assegnato alcun terreno nella zona di espansione |
| 649 | Viene contestata la cancellazione anagrafica per irreperibilità | 651 | Questioni connesse all'applicazione delle norme che regolano la distanza degli edifici dalla strada |
| 652 | Questioni legate all'applicazione dell'imposta comunale sugli immobili | 654 | Non esiste una strada di accesso al maso |
| 656 | Non viene rilasciata la concessione edilizia nonostante il parere favorevole della commissione edilizia | 660 | Questioni legate all'applicazione della tassa sullo smaltimento dei rifiuti |
| 663 | Un'anziana signora non è in grado economicamente di pagare la tassa di smaltimento dei rifiuti e chiede assistenza | 666 | Un cittadino protesta contro l'asporto della sua auto dall'area privata antistante la casa in cui abita |
| 668 | Questioni legate all'applicazione della imposta comunale sugli immobili | 670 | Le direttive della commissione edilizia per la costruzione di un garage sotterraneo sono legittime? |
| 674 | Il Comune è tenuto a disporre la "correzione" del piano di frazionamento in una zona di espansione? | 676 | Non vi è autorizzazione ad essere seppelliti nella tomba di famiglia in caso di decesso all'estero |
| 681 | La risposta che un terreno comunale non può essere usucapito è sbagliato | 682 | Questioni in merito ad un diritto di passaggio |
| 683 | La contestazione di una violazione viene motivata con: è stato osservato più volte (...) | 685 | 45 firme contro la costruzione di una discoteca |
| 687 | Si chiede se il conteggio della tariffa di smaltimento | 691 | La firma dei vicini per la riduzione della distanza dal |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| | delle acque corrisponda al servizio prestato | | confine è necessaria? |
| 692 | Una cittadina straniera lamenta le difficoltà legate all'uso del nome da nubile e da coniugata | 698 | Un cittadino lamenta il rifiuto dell'Ufficio comunale a rilasciare una nuova carta di identità con la corretta indicazione dello stato civile |
| 702 | Quesiti in merito al diritto di poter usufruire di una tariffa di smaltimento rifiuti ridotta | 707 | Quesiti in merito alla legittimità dell'applicazione di interessi e sanzioni sull'ICI non corrisposta |
| 708 | Ci vuole una concessione edilizia per il rinnovo del tetto danneggiato? | 714 | Per il sottopassaggio di una strada comunale su terreno privato viene richiesto un tributo |
| 715 | Si lamenta la disparità di trattamento dei cittadini in merito all'affitto di un terreno | 716 | I tributi per le acque di scarico sono dovuti, se la casa non è collegata alla fognatura pubblica? |
| 717 | Si lamenta il fatto che non è mai stato risposto ad una lettera inviata al sindaco | 720 | Questioni in merito ad un cambio di terreno |
| 722 | Il disturbo dovuto al rumore ed alla polvere di un attrezzo per ripulire le strade dalle foglie è insopportabile? | 723 | Quesiti connessi alla predisposizione della graduatoria per l'assegnazione di terreni edilizi |
| 734 | Si sospetta che parte del terreno sia stato espropriato affinché un privato potesse costruire | 736 | Questioni legate alla modifica di destinazione di un terreno |
| 737 | Il valore di esproprio può essere inferiore al valore di base per il calcolo della tassa ICI? | 739 | La classificazione della zona artigianale è dannosa per le strutture turistiche circostanti ? |
| 740 | Bisogna lasciare passare un cavo elettrico attraverso il proprio terreno, senza risarcimento? | 741 | Per l'abitazione vuota viene conteggiato lo stesso importo per lo smaltimento rifiuti che per l'abitazione occupata |
| 745 | Lamenta l'esclusione – a quanto pare ingiusta – da un concorso | 747 | L'affermazione di essere transitato all'incrocio con il semaforo rosso, viene contestata con veemenza e credibilmente |
| 748 | Pretende la recinzione del suo terreno dalla zona sportiva | 749 | Questioni in merito all'applicazione dell'imposta comunale sugli immobili |
| 750 | Quando viene il tecnico per stabilire l'entità del danno da risarcire? | 753 | Il marciapiede "si mangia" i previsti parcheggi per le automobili |
| 754 | Il Comune richiede una marca da bollo da L. 40.000 per il rilascio di un certificato di destinazione urbanistica | 759 | Si contestano le motivazioni del diniego della concessione di un'area per la partecipazione al Luna Park |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 766 | Nonostante la delibera valida il Comune non agisce | 767 | Ci sono i requisiti oggettivi per l'assegnazione del suo terreno alla zona edilizia? |
| 769 | L'anziana affittuaria di una casa comunale ha bisogno di un'assistenza personale | 771 | Richiesta di restituzione di un'area espropriata |
| 772 | I familiari non sono nelle condizioni di far fronte alle spese di ricovero nella casa di cura | 773 | Il tutore ha devoluto il denaro per le piccole spese del pupillo alla direzione della casa di riposo |
| 774 | La rampa di accesso ai garages è stata costruita in difformità al progetto | 779 | Il sindaco può mediare nel caso di un conflitto per l'accesso e per il trasporto di materiale pericoloso su una strada privata? |
| 780 | Lavori edili autorizzati – la casa adiacente corre dei pericoli? | 781 | Anche il terreno di proprietà della frazione può essere usucapito! |
| 784 | Questioni in merito ad un cambio di terreno prospettato | 786 | Un terreno in zona artigianale non utilizzato vale dopo 10 anni come terreno agricolo – l'ICI è dovuta? |
| 796 | Le bottiglie vengono buttate anche di notte nel contenitore di vetro – invalido non può dormire | 797 | Il Comune deve agire preventivamente in una zona geologica sensibile? |
| 802 | La tassa per lo smaltimento dell'acqua in base al numero dei posti letto della pensione è calcolata correttamente? | 803 | Il comportamento del Comune dei confronti del consorzio per l'acqua potabile viene aspramente criticato |
| 805 | Concorso vinto, ma non assunta: è legittimo? | 806 | A cause di problemi finanziari non è in grado a quanto pare – di pagare la sanzione amministrativa per lo smaltimento illegale di rifiuti |
| 807 | Un titolo di studio non viene accettato per la predisposizione di una graduatoria: è corretto? | 813 | Le finestre della casa attigua (proprietà della Provincia) sono abusive? |
| 814 | Le finestre nella casa vicina sono state realizzate illegalmente | 816 | Dubbi in merito alla legittimità di una concessione edilizia in una zona vicino ad un torrente |
| 817 | Il traliccio per l'illuminazione del campo sportivo viene installato su terreno privato, senza informare il proprietario | 819 | Il Comune deve pagare i danni causati durante la costruzione della rete fognaria? |
| 824 | Il sindaco ha agito negligenzemente nell'omissione di lavori necessari di consolidamento della roccia? | 829 | La denuncia infedele dell'ICI venne fatta nel 1992. Tuttavia il Comune applica le sanzioni anche per gli anni successivi |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 830 | Danni alla casa a causa del cattivo stato della strada comunale | 835 | Il Comune pretende il pagamento dell'ICI ancora prima del passaggio di proprietà |
| 838 | Il calcolo dell'imposta sui rifiuti viene messa in dubbio, poiché in quel periodo non era stato messo a disposizione il relativo contenitore | 839 | Non c'è il contenitore, quindi niente tassa sullo smaltimento dei rifiuti! |
| 842 | E' richiesta il pagamento degli arretrati dell'indennità di bilinguismo | 843 | Questioni relative al calcolo e all'applicazione dei costi per la costruzione delle infrastrutture in una zona di espansione |
| 844 | Il consumo reale dell'acqua è inferiore alla quantità minima stabilita dalle autorità | 845 | E' stata apportata – a quanto pare – una modifica dei confini del terreno per la costruzione di una strada, senza informare i proprietari |
| 848 | L'Ufficio del catasto aumenta il valore dell'immobile – la contribuente deve pagare una penale per “falsa dichiarazione” | 852 | La valutazione del terreno ai fini del calcolo dell'ICI è troppo alta |
| 853 | Il Comune dovrebbe adempiere gli accordi prese di eliminare danni causati nella costruzione della fognatura | 856 | Il Comune effettua continui sopralluoghi a domicilio, su segnalazione di un vicino “pazzo” |
| 857 | Una cittadina fa valere il diritto di ricevere la corrispondenza nella propria madrelingua | 865 | Il terreno è agricolo e viene coltivato dal contadino proprietario. Il Comune può esigere l'ICI? |
| 866 | Il Comune retrocede dall'impegno preso di contribuire alle spese per la casa di riposo | 869 | Da sette anni aspetta il risarcimento per l'esproprio – malamministrazione |
| 870 | Questioni legate al calcolo della tariffa per l'acqua di scarico | 872 | Quesiti in merito alla legittimità dell'ordinanza di demolizione di una legnaia |
| 873 | L'applicazione per l'imposta di soggiorno è legittima? | 874 | Nonostante non sia possibile un ampliamento della cubatura abitabile, il Comune esige l'ICI per il terreno |
| 876 | La concessione edilizia del vicino è stata rilasciata in osservanza delle norme urbanistiche? | 877 | Il piano d'attuazione è stato modificato senza interpellare i confinanti coinvolti nella riduzione della distanza di confine |
| 878 | Durante la ristrutturazione del maso il terreno agricolo non viene utilizzato: l'ICI è dovuta? | 882 | Si lamentano i continui ritardi nella concessione della licenza per l'apertura di un bar |
| 884 | La relazione annuale del Comune contraddice alla legge sulla privacy? | 887 | La regolazione comunale per l'alpeggio deve essere valido in modo eguale per |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 893 | E' stata comminata una sanzione amministrativa: il modo in cui è stata comminata costituisce violazione al diritto di privacy? | 895 | tutti quelli che ne fruiscono Si contesta la richiesta di pagamenti di sanzione e interessi su arretrati ICI |
| 898 | Il Comune è responsabile per l'osservanza del passaggio a tempo determinato ovvero per i danni derivati? | 900 | Le acque bianche di 18 abitazioni vengono confluite in un pozzo nero che si trova su un pendio dietro casa |
| 903 | Gli alberi che minacciano di cadere comportano un pericolo per la sicurezza pubblica? | 905 | Dopo aver costruito un costoso impianto di filtraggio arriva l'ordinanza di collegamento alla rete fognaria pubblica |
| 906 | Gli automobilisti confinanti vengono discriminati durante il periodo del mercatino di natale? | 908 | Non viene dato riscontro ad un'istanza |
| 913 | Il Comune deve tener conto delle contestazioni al piano urbanistico? | 920 | L'allacciamento alla fognatura pubblica deve avvenire in tempi brevi, mentre da anni si attende una regolare condotta d'acqua |
| 922 | E' possibile che a causa di una interpretazione errata la domanda di rilascio della concessione edilizia venga respinta? | 923 | Chiede un risarcimento per i danni subiti nella cabina affittata presso la piscina pubblica |
| 924 | Quesiti in merito all'avvio di un procedimento amministrativo relativo all'accertamento della dimora abituale | 925 | Questioni legate all'esproprio di due terreni e alla destinazione di due altri |
| 926 | I terreni espropriati sono indennizzati e a quale scopo serve un altro terreno espropriato? | | |

Comunità comprensoriali

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 133 | Il personale dell'assistenza domiciliare non soddisfa l'interessato | 146 | Questioni in merito all'assistenza sociale economica |
| 290 | Il contributo di assistenza sociale subisce una detrazione perché non dimostra di aver cercato un lavoro, pur dovendosi prendere cura di 4 figli minorenni | 308 | Questioni legate alla legittimità di una delibera sull'indennità di missione |
| 326 | Il contributo per l'acquisto di un angolo cucina per la cooperativa sociale è troppo basso | 334 | Quesiti relativi all'erogazione di un contributo per la cura di bambini stranieri |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 360 | Si lamenta il calcolo errato della retta della casa di riposo ed il mancato rimborso delle somme versate in eccedenza | 374 | Questioni legate alla mancata comunicazione dell'assunzione in ruolo per un assistente sociale |
| 389 | Il servizio di riscossione si rifiuta di rimborsare un importo pagato da un cittadino per la sanzione amministrativa, poi annullata | 401 | Informazioni sull'ottenimento di contributi finanziari a favore di una persona anziana e malata |
| 426 | Quali sono i presupposti per la concessione dell'indennità per l'uso della lingua ladina? | 431 | Questioni in merito alla possibilità di esercitare delle attività lucrative al di fuori dell'orario di lavoro |
| 444 | Sussistono i presupposti per la concessione di un contributo assistenziale? | 498 | Ricorso contro il rigetto della sua domanda di assistenza economica |
| 507 | Questioni in ordine al diritto alla concessione del minimo vitale | 684 | Si può aiutare una persona anziana, che si trova in una difficile situazione fisica e psichica? |
| 712 | I superiori non concedono ad un dipendente, denunciato in forma anonima, la possibilità di difendersi | 726 | Una dipendente non può espletare le mansioni che le erano state promesse |
| 790 | La nonna desidera potere avere contatti con un nipote affidato ad una famiglia | 791 | Quale Comune è competente per il pagamento della retta nella casa di riposo? |
| 792 | E' problematico individuare il Comune competente per il domicilio di soccorso | 823 | Si contesta la riduzione del contributo assistenziale |
| 841 | Questioni in merito al pagamento della retta per la casa di riposo | 849 | La domanda di concessione di un anticipo sul trattamento di fine rapporto viene trattata in maniera contraddittoria |

Stato – Servizi pubblici

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 10 | Sembra che il prefetto di una Provincia settentrionale non rispetti l'accordo sul periodo di sospensione della patente di guida | 12 | Lamenta l'ingiustificato taglio di una parte della propria pensione |
| 39 | Si lamenta il ritardo nella liquidazione di emolumenti | 40 | Questioni riguardanti il riconoscimento degli anni lavorativi prestati in Italia |
| 41 | Il garante per la tutela dei dati non da alcuna risposta ad una richiesta di parere del Difensore civico | 47 | Un ulteriore rinvio del servizio militare per motivi di studio e famigliari non è possibile |
| 50 | Informazioni in merito alla buonuscita maturata du- | 58 | La persona interessata vuole conoscere l'esito della |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| | rante il servizio prestato presso le poste italiane | | propria denuncia |
| 68 | Notifica di una sanzione amministrativa da Roma benché è dimostrato che quel giorno si trovava in Alto Adige | 71 | Richiesta di rimborso di un importo pagato indebitamente |
| 72 | Richiesta di sollecito dell'esito di una denuncia | 76 | Nonostante un'autovettura sia stata demolita all'estero nel 1993, si chiede il pagamento della tassa automobilistica a Bolzano |
| 80 | Pare che il fondo pensioni detragga un importo eccessivo per gli alimenti | 83 | Si lamentano ritardi nella trattazione di una pratica |
| 98 | Si lamentano ritardi nel trattamento della sua pratica pensionistica | 100 | Ritardo nell'espletamento di una visita medica da parte dell'INAIL |
| 102 | L'INPS sostiene di non aver ricevuto la documentazione concernente una pensione di vecchiaia, consegnata dal patronato | 108 | Lamenta ritardi nel trattamento della sua pratica pensionistica |
| 112 | Questioni in merito ad una richiesta di pagamento | 117 | Richiesta di inserimento di un medicinale nella classe A |
| 128 | Questioni legate al risarcimento del riscatto degli anni universitari | 132 | Il Difensore civico non è competente per controversie con il Giudice unico |
| 137 | Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione | 138 | Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione |
| 145 | Protesta contro il diniego di concessione della borsa di studio a causa della mancanza della cittadinanza italiana | 155 | Questioni in merito alla liquidazione di un premio di produttività |
| 162 | Richiesta di rateizzazione del rimborso di un importo percepito indebitamente | 171 | Il figlio acquista una macchina sul nome dell'anziana madre senza il suo consenso e non paga le relative tasse |
| 210 | Questioni legate all'autorità giudiziaria | 211 | Si contesta che la pensione non è stata erogata per i primi 4 mesi di spettanza |
| 213 | Questioni legate al ritiro della patente | 216 | Un pensionato si chiede per quale motivo gli assegni familiari siano stati ridotti da quando è in pensione |
| 236 | Questioni legate alla modalità di assegnazione delle sedi in un concorso pubblico | 242 | A un padre non viene concesso il congedo straordinario per la cura della propria figlia |
| 243 | Attende da anni la restituzione di contributi versati al | 258 | Il grado di invalidità riconosciuto è ritenuto troppo |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| | fondo integrativo di pensione | | basso |
| 262 | Non è stato dato riscontro alla sua nota | 263 | Trasferimento di una dipendente in un'altra Provincia in quanto per ragioni di salute non ha potuto conseguire il necessario patentino di bilinguismo |
| 273 | Questioni connesse al pignoramento dello stipendio da parte dell'INPS | 281 | Vengono notificati avvisi di mora nonostante sia già stato pagato il tributo in questione |
| 285 | Viene contestata la mancata liquidazione dell'indennità di maternità | 312 | Questioni in merito alla composizione di una posizione pensionistica |
| 313 | Notifica di una sanzione da Roma nonostante l'interessata possa dimostrare che quel giorno si trovava a Bolzano | 315 | Ricorso contro una sanzione amministrativa per violazione del codice della strada |
| 319 | Questioni legate alla liquidazione dell'indennità di disoccupazione | 321 | Richiesta di pagamento reale di una sanzione amministrativa |
| 322 | A causa della situazione finanziaria non è in grado di far fronte ai solleciti di pagamento | 327 | Ricorso contro un verbale di contestazione, poiché la persona interessata non si trovava in quel luogo a quell'ora |
| 331 | Un cittadino riceve una sanzione dal Comune di Roma, nonostante quel giorno si trovasse – e lo può dimostrare – a Bolzano | 338 | Una pensione d'invalidità viene computata nel calcolo dell'importo dell'affitto |
| 345 | La tassa automobilistica viene richiesta, nonostante l'automobile sia stata immatricolata in un altro stato | 346 | Questioni legate alla posizione pensionistica di un libero professionista ormai deceduto |
| 352 | Ricorso contro il verbale di accertamento di un'infrazione emesso dal comando di polizia municipale | 356 | La documentazione prodotta ai fini dell'esonero della tassa di circolazione non è ritenuta idonea |
| 362 | Si contestano le modalità di elevazione di una contravvenzione | 364 | Lamenta ritardi nella liquidazione di un credito |
| 367 | Diniego di una licenza per la vendita di tabacchi | 370 | Dubbi sulla legittimità della revoca di agevolazioni fiscali per l'acquisto della casa |
| 372 | Si lamentano ritardi nel rimborso di una somma | 381 | La condanna al pagamento di una somma per non essere comparso come testimone viene considerata iniqua |
| 394 | L'accettazione della ricongiunzione di periodi assicu- | 395 | Quesiti connessi ad un'azione di recupero di crediti |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| | rativi non è stata comunicata entro il termine utile ed è necessaria una nuova domanda con tutto ciò che ne consegue | | |
| 407 | Ritardi nella liquidazione delle rate della pensione | 420 | Nonostante abbia regolarmente effettuato la perdita di possesso dell'autovettura vengono notificate contravvenzioni |
| 421 | Si lamentano ritardi nella liquidazione di un bonifico | 425 | Ritardi nella liquidazione della pensione di ricongiunzione |
| 427 | I documenti e le informazioni richieste non vengono forniti | 442 | Informazioni su un'inchiesta in seguito ad un incidente occorso in un edificio pubblico |
| 448 | L'INAIL chiede il rimborso di una parte dell'indennità versata indebitamente | 453 | Questioni legate al rilascio del permesso di soggiorno |
| 455 | Si contesta che i danni causati dal trasferimento dei cavi telefonici non vengono eliminati | 457 | L'INPDAP non procede alla liquidazione dell'indennità di buonuscita per presunta prescrizione |
| 458 | L'INPDAP non procede alla liquidazione dell'indennità di buonuscita per presunta prescrizione | 459 | Una madre anziana non ha più notizie del figlio detenuto |
| 462 | Nonostante il termine utile sia scaduto si chiede l'esonero dal servizio militare a causa di gravi motivi familiari | 476 | Si richiede il rimborso di una contravvenzione pagata poiché se ne contestano i motivi |
| 480 | Questioni connesse al sostenimento di spese legali | 481 | Il vaglia internazionale non ha mai raggiunto il previsto destinatario |
| 500 | Quesiti in merito a una pratica pensionistica | 504 | Questioni legate ad un procedimento civile |
| 510 | Il ricorso contro il mancato pagamento dell'indennità di malattia viene respinto senza motivazione | 519 | L'ingiunzione di pagamento di una presunta telefonata, effettuata 10 mesi prima verrebbe ritenuta illegittima |
| 522 | Si contesta l'applicazione di una sanzione amministrativa | 530 | La richiesta di comunicare il superamento del limite di reddito previsto per continuare a usufruire della pensione di guerra è ingiustificata |
| 548 | A causa di una supposta disparità di trattamento si prende in considerazione un ricorso alla corte europea dei diritti dell'uomo | 586 | Vengono inviate comunicazioni sono in lingua italiana ai titolari di rendite INAIL, a prescindere dal gruppo linguistico di appartenenza |
| 591 | Questioni legate all'assolvimento del servizio militare | 592 | Questioni in merito ad una richiesta giudiziale di paga- |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 605 | Dubbi in merito alla legittimità della richiesta di pagamento di contributi durante il periodo di servizio militare da parte dell'INPDAP | 622 | Il coinvolgimento in un procedimento giudiziario manca di ogni motivazione |
| 623 | Quesiti in merito alla trattazione di un ricorso | 629 | Questioni in merito ad un procedimento innanzi al Consiglio di Stato |
| 637 | Quesiti in ordine al termine di prescrizione di un reato | 655 | Richiesta di verifica se è stato liquidato l'indennizzo rimanente per l'esproprio |
| 661 | Si richiede una dichiarazione di responsabilità circa la permanenza all'estero nonostante l'interessato non vi sia mai recato | 667 | Ritardi nell'emissione di un nulla osta per un distacco |
| 675 | Difficoltà legate al fatto che il numero di codice fiscale si riferisce al cognome da nubile | 680 | Diniego di accesso ad un documento |
| 686 | Ritardi nella liquidazione di arretrati in seguito all'aumento di una pensione | 690 | Possibilità di ricevere una pensione dalla Svizzera per gli anni di lavoro ivi prestati |
| 695 | Richiesta di verifica se ricorrono i presupposti per il rilascio della cittadinanza italiana | 696 | Richiesta di verifica se ricorrono i presupposti per la concessione della cittadinanza italiana |
| 699 | Una comunicazione non indica i mezzi di impugnazione | 701 | La richiesta di regolamentazione dei contributi viene rinviata sine die |
| 704 | Si lamentano ritardi nella liquidazione della buonuscita | 706 | Mancata risposta ad un'istanza di dispensa dal servizio militare |
| 713 | Ricorso contro la cancellazione dell'indennità di malattia | 719 | Il rinnovo della patente nell'anno 1990 non è stato – pare – trascritto presso l'Ufficio centrale della motorizzazione |
| 727 | Ritardi nella liquidazione di un'indennità una tantum | 729 | Non sono stati indicati tutti i mezzi di impugnazione in caso di ricorso per una contravvenzione del codice della strada |
| 730 | Mancata risposta ad un'istanza | 738 | Un pacco postale non arriva a destinazione |
| 744 | Quesiti in merito ad un contenzioso pendente presso il TAR Lazio | 751 | Disciplina normativa concernente la regolamentazione del linguaggio dei segni |
| 757 | Un alloggio demaniale occupato da un dipendente deve essere liberato, salvo che venga acquistato | 762 | Viene respinto un ricorso contro la sospensione dell'indennità di malattia senza entrare nel merito delle argomentazioni poste |

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|---|
| 763 | L'importo completo della pensione non viene corrisposto per intero nonostante siano in pensione già da tre anni | 777 | dal ricorrente Su alcuni dipendenti incombe la minaccia di trasferimento al di fuori della Provincia di Bolzano per non aver nel frattempo sostenuto l'esame di bilinguismo |
| 778 | Non è stato dato riscontro alla propria istanza | 782 | Questioni legate ad un prospettato trasferimento alla sede di Trento |
| 785 | Il pagamento dell'imposta di registro effettuato per posta non viene accettato e si pretende un nuovo pagamento tramite banca | 789 | Le sanzioni amministrative comminate ingiustamente dai vigili urbani romani vengono inflitte a quanto pare soprattutto a cittadini dell'Alto Adige e Treviso |
| 794 | La pensione privilegiata viene improvvisamente sospesa e non è dato sapere quando verrà nuovamente concessa | 795 | Le macchine obliterate alla stazione non sono in funzione ma i passeggeri devono pagare l'intero costo per il tratto di viaggio |
| 798 | Quesiti in merito all'adeguamento del trattamento di pensione spettante | 801 | Nonostante il cambio di residenza vuole continuare a mantenere il conto bancario per consentire l'accredito della pensione |
| 809 | Due mesi dopo la disdetta dell'abbonamento telefonico viene inviata una fattura | 846 | E' possibile trasferire il detenuto vecchio e malato in un carcere più vicino alla famiglia? |
| 850 | Lungaggini nella trattazione di una richiesta di rilascio della cittadinanza italiana | 851 | Non si dà riscontro ad una richiesta di trasferimento |
| 854 | Il rimborso IRPEF spettante da anni non è ancora stato pagato | 855 | L'INAIL viola nuovamente l'obbligo di bilinguismo |
| 858 | Il testo italiano dei riferimenti normativi non corrisponde a quello tedesco | 859 | La contestazione che il certificato di malattia è stato presentato in ritardo non corrisponde – a quanto pare – al vero |
| 862 | Non si comprende per quale motivo la pensione minima venga decurtata | 879 | In seguito ad un disguido una comunicazione è finita con la carta straccia – si chiede un nuovo invio |
| 883 | E' possibile che l'accredito degli alimenti avvenga direttamente tramite l'INPS? | 901 | Si contesta il considerevole ritardo nell'effettuazione di un bonifico postale |
| 907 | Concessione di una rendita per gli invalidi del lavoro | 913 | Richiesta di presa di posizione dettagliata alle proprie note |
| 916 | Non si dà corso al rimborso di contributi versati indebitamente | 919 | Si contesta la richiesta di rimborso di una somma pagata indebitamente |

Varie

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|--|
| 63 | Dei pendolari aspettano l'autobus la mattina presto per 40 minuti al freddo gelido | 90 | Non si riesce assolutamente di ottenere il referto di un medico in ambito assicurativo |
| 121 | Un consorzio per i servizi pubblici esercita una servitù senza averne titolo e quindi illegalmente | 158 | Un avvocato straniero presenta una rogatoria |
| 167 | I diritti derivanti dalla norma del pacchetto 132 sono rimasti a tutt'oggi inevasi | 169 | La disposizione prevista dalla norma n. 132 del pacchetto rimane tutt'ora disattesa |
| 188 | Questioni legate al riconoscimento di un corso di perfezionamento | 197 | Non vengono rimborsati biglietti singoli illeggibili del servizio di trasporto urbano |
| 214 | La cooperativa edilizia non si può sciogliere, perché non assegna l'appartamento ad un membro | 272 | Aspetti penali in merito ad una relazione tra la figlia minore e il patrigno |
| 289 | Sembra che l'autista si addormenti continuamente durante il percorso | 344 | Informazioni in merito al garante della par condicio su base provinciale |
| 434 | Viene messa in dubbio la legittimità dell'onorario di un avvocato | 489 | Questioni connesse all'apertura di un procedimento disciplinare, aperto da un ordine professionale |
| 491 | Lamenta di essere stato licenziato, a suo avviso, ingiustamente | 561 | Questioni legate al trattamento medico presso uno studio dentistico ed al pagamento della relativa fattura |
| 584 | Questioni in merito alla gestione di una malga nella stagione del pascolo | 601 | Questioni in merito al mancato pagamento delle spettanze ai componenti di un'interessenza |
| 616 | L'esproprio coatto ai danni di un deportato viene ancora dolorosamente sentito anche dopo 60 anni | 733 | Non è stato dato riscontro alla sua nota alla Corte di giustizia europea |
| 783 | Nonostante sia stata presentata la dichiarazione di perdita di possesso di un'automobile, vengono notificate, dopo anni, delle contravvenzioni | 810 | Quesiti in merito alla concessione dell'aspettativa per il personale con prole |
| 875 | Si contesta l'imposizione della tassa sui rifiuti, perché non più residente in quel Comune | 912 | Il provvedimento disciplinare non viene ritenuto giustificato |

Amministrazioni speciali

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|--|---------|---|
| 28 | Questioni relative alla composizione degli organi collegiali | 428 | Diniego di una domanda di concessione di un posto part-time |

Privati

| N. Atto | Descrizione del caso | N. Atto | Descrizione del caso |
|---------|---|---------|--|
| 2 | Quando è stata stipulata l'assicurazione, la malattia era già nota? | 25 | Questione in merito ad un diritto di passaggio |
| 812 | Quesiti in merito alla ripartizione del costo di costruzione tra i soci di una cooperativa edilizia | 864 | Questioni legate all'uso di un cortile interno privato |

5 RISCONTRI POSITIVI

Alcune osservazioni presenti sotto questa stessa rubrica nella scorsa relazione di attività hanno causato la presentazione di svariate interrogazioni in Consiglio provinciale, tra le altre cose sulla carenza di informazioni sulla Difesa civica da parte delle Aziende sanitarie, sulle udienze del Difensore civico negli ospedali e sull'istituzione di un servizio psicologico aziendale presso l'amministrazione provinciale.

La mia considerazione, nella precedente relazione di attività, sul fatto che nei **programmi di aggiornamento per i dipendenti provinciali** non fosse mai stata prevista alcuna lezione sull'istituzione della *Difesa civica*, è stata subito presa sul serio dalla Direttrice d'Ufficio competente, cui va il mio plauso. Sono già state organizzate e lo saranno anche in futuro – lezioni di questo tipo con la partecipazione del Difensore civico come relatore e di un folto pubblico, il quale diviene spesso „**un alleato del Difensore civico**“ che mette le proprie competenze specifiche e il proprio interessamento al servizio dei cittadini per trovare soluzioni ai loro problemi.

6 PROPOSTE/RACCOMANDAZIONI

Oltre alle proposte e raccomandazioni desumibili leggendo la presente relazione, desidero ribadire alcuni suggerimenti e formularne di nuovi:

- per quanto riguarda i **ricorsi gerarchici** ai sensi della legge provinciale n. 17/1993 („legge sulla trasparenza“) tra l’organo incaricato dell’istruttoria ovvero delle indagini del caso e la Giunta provinciale, alla quale spetta decidere sul ricorso, dovrebbe intervenire il **Nucleo di valutazione dell’amministrazione provinciale** quale istanza di garanzia della neutralità, in ottemperanza ai principi dell’imparzialità ovvero neutralità, di cui agli articoli 3 e 97 della Costituzione;
- quando vengono trattati disegni di legge rilevanti ai fini della Difesa civica ovvero dei diritti civili, a seconda del giudizio dei politici, dovrebbe essere prevista **un’audizione del Difensore civico nella competente commissione legislativa;**
- i **termini di ricorso e d’opposizione** contemplati dalle leggi provinciale e dai relativi regolamenti di esecuzione dovrebbero essere sospesi per 2-3 mesi se il cittadino decide di rivolgersi al Difensore civico. Le disposizioni in materia dovrebbero essere modificate mediante una norma generale. In questo modo il Difensore civico sarebbe meglio **in grado di evitare che il cittadino debba ricorrere alla giustizia;**
- i **Comuni**, che non hanno ancora adempiuto all’obbligo statutario di istituire un Difensore civico, dovrebbero farlo. I Comuni che hanno stipulato **una convenzione** con il Difensore civico provinciale, sono elencati **nell’allegato n. 10;**
- i 19 Comuni riportati qui di seguito **non hanno previsto** nei rispettivi statuti l’istituzione di una Difesa civica e presentano quindi un **deficit** da questo punto di vista: *Aldino, Avelengo, Brennero, Cornedo, Fortezza, Lauregno, Luson, Martello, Moso in Passiria, Naturno, Nova Ponente, Ora, Plaus, Provè, Rodengo, Salorno, Selva dei Molini, Senales, S.Genesio e Tires*. Desidero tuttavia sottolineare che la maggior parte di questi Comuni collabora validamente se non addirittura in maniera eccellente con il Difensore civico quando si tratta di risolvere questioni riguardanti i cittadini. Resta il fatto che per ragioni di equità nei confronti di tutti i cittadini anche questi Comuni dovrebbero integrare i loro statuti;
- la figura del Difensore civico ovvero dell’Ombudsman costituisce un punto fermo nel diritto pubblico della maggior parte dei Paesi democratici. Visto che la conoscenza di questa istituzione di diritto pubblico dovrebbe rientrare nella cultura generale della popolazione, **raccomando ai direttori e alle direttrici nonché ai/alle presidi delle scuole superiori provinciali, delle scuole superiori, delle scuole professionali e delle altre scuole medie superiori** di prevedere – preferibilmente nelle ultime classi - **un’unità di didattica di 2-4 ore** sulla Difesa civica nell’ambito delle discipline giuridiche. Lo stesso vale per le università e le strutture universitarie della nostra provincia. Anche gli insegnanti – persino nelle materie del diritto e dell’educazione civica – non sono informati sui compiti del Difensore civico. Il Difensore civico e le sue collaboratrici laureate sono ben disponibili a tenere delle lezioni per adempiere all’obbligo di informazione sancito dalla legge;

- al fine di realizzare lo stesso obiettivo – **informare i cittadini su un diritto** – tutte le autorità ai cui atti il Difensore civico ha accesso per legge dovrebbero **affiggere ai propri albi o pubblicare sui propri bollettini** informazioni sulla Difesa civica. Quanto più chiare sono le indicazioni in questo senso, tanto maggiore è l’attenzione di un’ autorità per le esigenze del cittadino. Al momento della stesura della presente relazione di attività tale raccomandazione aveva già avuto un riscontro positivo: **i Direttori generali delle Aziende sanitarie di Bressanone e di Brunico** mi hanno assicurato che „in occasione della revisione e ristampa della Carta dei servizi sanitari faranno inserire volentieri un rimando alla Difesa civica“.

CONCLUSIONE

Mi preme dividere la mia conclusione in due brevi parti:

1. un ringraziamento sincero a tutti, anche agli organi giudiziari, alle forze dell’ordine e alle organizzazioni di volontariato, che hanno supportato negli anni di riferimento 1999 e 2000 l’attività non sempre facile del Difensore civico e delle sue collaboratrici a favore dei cittadini e delle autorità medesime. In questo senso i sostegni sono stati tanti e diventano – fortunatamente – sempre più numerosi. Alcuni, anche presso i Comuni, che non hanno tuttora compreso il compito del Difensore civico – quello, appunto, di agire ai sensi della pace giuridica - ci saranno sempre. Di questi si renderà conto con una citazione nella relazione annuale. Spero anche che una lettera come quella che riporto di seguito non debba più rivelarsi necessaria: *“Egregio Direttore generale! Con riferimento alla Sua lettera del 7 c.m., prot. N. 012054, sigla Dr. JE7rz, la prego di voler interpretare la mia lettera sulla questione N.N. per ciò che essa è: la trasmissione di una doglianza con preghiera di una presa di posizione (v. allegati). Mi sono astenuto, come evidentemente Le è sfuggito, da ogni commento, anche perché non conosco ancora la posizione della Sua Azienda. Non voglio nemmeno diminuire il Suo buon diritto, di stupirsi del mio Ufficio, ma sulle competenze ed i compiti, che mi sono propri, decido, con rispetto, tuttora io. Distinti saluti”* A maggior ragione ci fanno piacere lettere di questo tenore: *“Egregio Difensore civico, graditissima mi è giunta la sua comunicazione relativa alla risoluzione positiva del mio caso. Per questo e per la celerità dei tempi in cui si è giunti alla positiva conclusione della questione, voglio esprimere un mio sentito ringraziamento a Lei in particolare e ai suo collaboratori. Come cittadino e come invalido questa vicenda ha rafforzato in me il valore delle Istituzioni e dimostrato l’insostituibilità del Vostro servizio al cittadino. Distinti saluti N.N.”*
2. Una parola a tutti quelli che risentono delle conseguenze di un agire scorretto della pubblica amministrazione o della sanità:

Chi ha paura, non smuove nulla!

Il Difensore civico

Dr. Werner Palla

Allegato N. 1

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 1999 DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ART. 16 DELLA LEGGE N. 127/97

Ill.mo Signor Presidente del Senato della Repubblica,
Ill.mo Signor Presidente della Camera dei Deputati,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (cd. Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza.

Ai sensi del suddetto disposto normativo, i Difensori civici regionali e delle Province Autonome inviano altresì ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

La espressa previsione normativa contenuta nell'articolo 16 ha accolto una prassi che si era venuta a creare in seguito alle numerose segnalazioni dei cittadini e che si era instaurata già prima dell'emanazione della stessa, grazie anche alla disponibilità manifestata dalla maggior parte delle amministrazioni periferiche dello Stato. In seguito all'emanazione del suddetto articolo 16 lo stesso Commissario del Governo aveva rivolto un invito ai rappresentanti delle amministrazioni periferiche dello Stato a prestare la massima collaborazione al Difensore civico, ogni qualvolta se ne ravvisava la necessità, manifestando la propria disponibilità ad eventuali incontri ritenuti utili da parte delle amministrazioni interessate o dal Difensore civico. Tutto ciò si è rivelato utile al fine di eliminare anche le ultime resistenze di qualche singolo funzionario, che adduceva l'incompetenza del Difensore civico di fronte alla sua richiesta di collaborazione.

Nel complesso si può senz'altro sostenere che, durante il 1999, il comportamento da parte delle amministrazioni periferiche dello Stato è stato improntato ad una fattiva collaborazione ed altresì rivolto al chiarimento e alla soluzione dei casi sottoposti al Difensore civico.

In particolare, alcuni casi riguardano le doglianze da parte di cittadini che si sono visti notificare verbali di trasgressione del codice della strada ritenuti

ingiustificati: un episodio esemplare riguarda la notifica di una cartella di pagamento che venne emessa da un funzionario pubblico nella erronea convinzione, che la sanzione amministrativa fosse stata pagata oltre il termine utile previsto, essendo stato computato anche il giorno dell'accertamento della violazione; secondo le regole generali in materia di termini nei procedimenti amministrativi, ai fini del calcolo della durata utile per l'oblazione non si computa il giorno dell'accertamento. In questo caso una segnalazione al Commissariato del Governo consentì l'annullamento immediato della cartella di pagamento, evitando all'interessato anche l'onere di impugnare la stessa davanti al Pretore.

Un caso che poté essere risolto positivamente in seguito all'interessamento degli uffici competenti, è relativo ad un cittadino che, nonostante avesse venduto la propria autovettura, riceveva puntualmente dall'ACI l'avviso di liquidazione per il mancato pagamento della relativa tassa automobilistica, in quanto il nuovo acquirente aveva ommesso di trascrivere la predetta vettura – che nel frattempo era stata demolita – al pubblico registro automobilistico. A nulla erano valsi i tentativi di chiarimento e l'esibizione agli uffici dell'ACI di una sentenza dell'allora giudice conciliatore, che sollevava il precedente proprietario da ogni responsabilità e onere finanziario posto a suo carico in relazione all'automezzo in questione. In seguito alla segnalazione del Difensore civico, la Direzione delle Entrate per la Provincia Autonoma di Bolzano e l'Ufficio del registro hanno adottato tutti i provvedimenti necessari per l'annullamento delle cartelle di pagamento e processi verbali di accertamento, ritenendo valida la documentazione prodotta da codesto Ufficio. L'ACI ha inoltre assicurato che verranno annullate le cartelle di pagamento relative alle annualità per le quali non era stata ancora rilevata la stessa infrazione, evitando così all'interessato ulteriori perdite di tempo.

Come negli anni precedenti, anche nell'anno 1999 sono stati numerosi i casi di semplici richieste di chiarimento, di sollecito riguardo alla trattazione di istanze proposte, nonché di segnalazioni di irregolarità dell'iter procedurale di pratiche pendenti presso gli *enti previdenziali*, sia a livello di amministrazione periferica che centrale. Per quanto concerne gli enti previdenziali periferici dello Stato come a. e. INPS e INPDAP si è potuta rilevare un'ottima collaborazione. Come per gli anni precedenti, anche per il 1999 si sono riscontrate - in particolar modo presso gli uffici dell'amministrazione centrale - lungaggini e ritardi nella trattazione delle istanze, soprattutto di natura previdenziale, ivi inoltrate. Per la definizione dei casi rientranti in quest'ultimo ambito di competenza, mi avvalgo della preziosa e proficua collaborazione del Direttore dell'Ufficio Provinciale a Roma, Dott. Peter Gasser, che grazie alla sua autorevolezza e all'assiduo interessamento presso gli uffici competenti, ha consentito di sbloccare numerose pratiche rimaste insabbiate.

Non mancano infine i casi in cui il cittadino si imbatte nell'incomprensibile ottusità da parte di qualche funzionario della Pubblica Amministrazione, di fronte alla quale rimane disorientato e amareggiato: un caso che merita di essere menzionato in questa sede è quello sottopostomi da un cittadino che, in seguito all'adozione di nuovi modelli di pagamento, aveva dovuto effettuare a distanza di pochi giorni – su istruzioni di un impiegato dell'Ufficio del registro – una seconda volta il pagamento di un'imposta già corrisposta e contestualmente richiedere il rimborso per il precedente pagamento, che tuttavia avrebbe potuto essere liquidato solamente dopo almeno 8–10 mesi.

Alcune doglianze sottoposte alla Difesa civica nell'anno 1999 riguardano enti o organi dotati di poteri pubblici che vengono ad incidere sui cittadini (a. e. ENEL; TELECOM; Poste Italiane, Ferrovie dello Stato SpA e altri). Questi ultimi hanno attivamente collaborato alla soluzione ed al chiarimento delle questioni sollevate, nonostante venga a volte messa in dubbio la competenza del Difensore civico.

Desidero fare infine presente che nonostante l'articolo 16 della legge n. 127/97 preveda espressamente l'esclusione dall'ambito delle competenze dei settori della *Difesa*, della *sicurezza pubblica* e della *giustizia*, si è comunque ritenuto utile e opportuno trasmettere le segnalazioni dei cittadini all'ente interessato per le questioni rientranti in questi settori, richiedendo la collaborazione per questi casi sottoposti al Difensore civico. In questo modo si sono potuti ottenere risultati positivi anche in questi settori – pur non rientranti nell'ambito di competenza del Difensore civico – grazie alla collaborazione dimostrata dai funzionari preposti ai vari ambiti, i quali non solo non hanno ritenuto l'intervento del Difensore civico un'indebita ingerenza, ma hanno dimostrato di apprezzarlo. Alcune di queste segnalazioni hanno avuto per oggetto l'arroganza di singoli appartenenti ai vari organi di Polizia, che hanno abusato dell'autorità che deriva loro dall'incarico svolto. Un caso esemplare riguarda la doglianza da parte di un cittadino, il quale riteneva di essere stato minacciato in occasione di un controllo all'aeroporto da parte di un agente di Polizia. Ad un altro cittadino, al quale era stato elevato un verbale di contravvenzione perché non in possesso della carta di circolazione, veniva consegnato un verbale sul quale era stato annotato che - al termine della compilazione del verbale - l'interessato aveva esibito la stessa, nel frattempo rinvenuta tra i propri documenti. In seguito al ricorso dell'interessato fu disposta l'archiviazione del verbale in oggetto.

Conclusioni:

Nell'anno appena trascorso sono stati registrati 72 casi relativi a segnalazioni riguardanti le amministrazioni periferiche dello Stato, per i quali è stata aperta una pratica; non sono comprese fra questi le semplici richieste di informazioni o chiarimenti che hanno potuto essere soddisfatte immediatamente. Tale dato sembrerebbe confermare la tendenza in lieve aumento rispetto agli anni

precedenti, sia rispetto al 1998 in cui sono state aperte 69 pratiche, sia rispetto al 1997, quando i casi istruiti furono 63. Il fenomeno potrebbe essere messo in relazione, a mio parere, alla sempre maggiore consapevolezza da parte del privato cittadino dei propri diritti nei confronti dei vari settori della Pubblica Amministrazione, nonché dell'esistenza di un istituto di garanzia e vigilanza sull'imparzialità e il buon andamento della Pubblica Amministrazione qual'è quello della Difesa Civica, al quale si può rivolgere per far valere le proprie ragioni.

Bolzano, 31.03.2000

Il Difensore Civico
della Provincia Autonoma di Bolzano
Dott. Werner Palla

Allegato N. 2

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2000 DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ART. 16 DELLA LEGGE N. 127/97

Ill.mo Signor Presidente del Senato,

Ill.mo Signor Presidente della Camera dei Deputati,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (cd. Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza.

Ai sensi del suddetto disposto normativo, i Difensori civici regionali e delle Province Autonome inviano altresì ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Anche nell'anno 2000 – come per gli anni precedenti – l'attività delle **amministrazioni periferiche locali** è stata improntata a un ottimo rapporto di collaborazione con la Difesa civica. Grazie infatti alla disponibilità e all'impegno degli uffici interessati è stato possibile risolvere e chiarire gran parte delle doglianze sottoposte alla Difesa civica. Solo in alcuni casi l'intervento della Difesa civica è stato visto come un'intrusione da parte di singoli funzionari preposti al servizio, che ne hanno rallentato od ostacolato l'attività.

Come negli anni passati gran parte delle pratiche è di natura previdenziale. In questo contesto desidero ringraziare l'Istituto nazionale per la previdenza sociale – **INPS** – e in particolare

l'Ufficio pensioni, per gli ottimi rapporti intrattenuti, improntati alla ricerca di una soluzione il più possibile favorevole per il cittadino e a un'informazione completa e immediata, che hanno consentito il chiarimento e la definizione di non pochi casi di cui sono stato investito. Il numero elevato delle pratiche è da ricondurre alla natura delle stesse che riguarda un'ampia parte della popolazione. In particolare, si segnala un caso di ricongiunzione di contributi lavorativi prestati all'estero, in cui particolare importanza ha avuto la collaborazione tra l'ente pensionistico estero e l'INPS.

Buono anche il rapporto con l'Istituto nazionale di previdenza per i dipendenti dell'amministrazione pubblica – **INPDAP** – con la cui collaborazione è stato possibile chiarire e in parte risolvere le doglianze sottopostemi. Solo in una circostanza lascia perplessi il fatto che la suddetta amministrazione non abbia informato in tempo utile l'interessato, della necessità di presentare un'apposita domanda di riconoscimento gratuito del servizio militare di leva, al fine di vedersi computare il periodo ed evitare di sobbarcarsi la relativa spesa.

In questo contesto desidero sottolineare che anche quando non è previsto espressamente l'obbligo da parte di un'amministrazione di informare l'interessato, ritengo che - alla luce dei principi sulla vicinanza al cittadino - sussista comunque un obbligo morale di farlo, soprattutto quando ne deriva un vantaggio in suo favore.

Anche l'Istituto nazionale per l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro – **INAIL** – si è adoperato con grande impegno per trovare una soluzione ai casi prospettati. In particolare vorrei accennare ad un caso in cui si segnalava la mancata predisposizione di moduli anche in lingua tedesca. Da contatti con l'INAIL è emerso che il disguido era da ricondurre al fatto che la sede centrale aveva inviato direttamente le comunicazioni agli interessati senza prima inviarne una alla sede locale, affinché venisse tradotta prima dell'invio, come era prassi fare.

Sono inoltre migliorati anche i rapporti con la ex Direzione delle Entrate, ora **Agenzia delle Entrate**. Merita di essere menzionata la conclusione positiva – nel corso del 2000 – di una

pratica pendente da parecchi anni, della quale avevo avuto modo di riferire nelle mie precedenti relazioni. E' stata infatti attivata – grazie al proficuo intervento del **Commissario del Governo** da me nel frattempo interessato – la procedura di autotutela, in base alla quale l'amministrazione può correggere eventuali comportamenti che abbiano arrecato un pregiudizio al contribuente. Nel caso specifico venne annullato l'atto sbagliato e disposto il rimborso, di quanto indebitamente versato, a favore degli eredi dell'interessato nel frattempo deceduto.

La collaborazione con il **Commissariato del Governo** è stata ottima anche per quanto concerne l'attività dei propri uffici. Il Commissariato ha seguito le pratiche ed ha dato risposta con molta celerità. Si è trattato, in particolare, di contravvenzioni, in alcuni casi applicate anche molti anni addietro oppure notificate a persone che già da molti anni e dimostrabilmente non erano più proprietari del veicolo in questione.

Anche alcuni casi particolari di rilascio della cittadinanza italiana sono stati chiariti in maniera esaustiva mentre una pratica di trasferimento di una dipendente poté concludersi favorevolmente.

Analoghe considerazioni valgono per **l'ACI** che in seguito alla doglianza di un cittadino che riteneva troppo burocratica la forma di iscrizione di un veicolo proveniente dall'estero reso nella forma della scrittura privata con sottoscrizione munita di autentica notarile, ha ritenuto di interessare la sede centrale. Quest'ultima ha contattato i dicasteri competenti per promuovere iniziative ed interventi al fine di ottenere una semplificazione delle procedure.

Merita di essere altresì sottolineata la buona collaborazione con **gli uffici periferici del Ministero delle Finanze della Provincia di Trento**, ai quali si è fatto riferimento, per competenza, per la definizione di alcune pratiche. In un caso, in particolare, trattato da questo Ufficio, si è cercato di porre tempestivamente e positivamente rimedio ad un ritardo nel rimborso dell'I.R.P.E.F, causato, peraltro, dalle complesse disposizioni previste dalla legge

finanziaria. Sempre per quanto concerne gli uffici periferici dell'Amministrazione centrale è da sottolineare la disponibilità, unitamente alla completezza dell'informazione, **dell'Ispettorato compartimentale dei Monopoli di Stato**.

Anche i rapporti con le amministrazioni locali non espressamente menzionate sono stati nel complesso molto buoni a prescindere – come accennato sopra – da singoli casi come è stato per una pratica presso **l'Ufficio distrettuale delle imposte dirette di Brunico**. La pratica in questione era stata aperta ancora verso la metà dell'anno 1999 e alla fine dell'anno 2000 non era ancora stata definita, nonostante i continui solleciti, mettendo a dura prova l'attività istituzionale della Difesa civica.

Come negli anni passati, anche nel corso del 2000 è stato possibile chiarire e risolvere – grazie alla preziosa collaborazione dimostrata – anche alcuni casi di cui sono stato investito e che non rientrano nell'ambito istituzionale di competenza della Difesa civica. Mi riferisco ai settori della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia**.

Merita di essere menzionato il fatto che, in seguito all'istituzione della **Sezione giurisdizionale** presso La **Corte dei Conti** a **Bolzano** e al trasferimento delle pratiche pendenti da Roma è stato finalmente possibile definire parecchie pratiche aperte da anni.

Per quanto riguarda le doglianze inerenti gli **uffici statali centrali** mi sono avvalso anche quest'anno del prezioso aiuto del Direttore dell'Ufficio di rappresentanza della Provincia a Roma, Dott. Peter Gasser. A lui e ai suoi collaboratori va un ringraziamento particolare per la proficua collaborazione e per il costante, instancabile impegno profuso al chiarimento e alla soluzione di numerose pratiche.

Le questioni che hanno riguardato **il Ministero delle Finanze, il Ministero del Tesoro, del Bilancio e della Programmazione economica ed il Ministero della Giustizia** sono state caratterizzate da un'ottima collaborazione con i singoli uffici competenti, sia per quanto ri-

guarda la celerità delle risposte, che la definizione delle questioni medesime. Il Ministero del Tesoro, in particolare, si è segnalato per la prontezza e l'eshaustività della risposta, nella definizione di una pratica pensionistica.

Nell'anno 2000 la Difesa civica si è interessata anche di alcuni ricorsi pendenti presso il **Comitato di vigilanza dell'INPDAP** a Roma, di cui purtroppo non si sono avute notizie nonostante l'assiduo interessamento dell'Ufficio di rappresentanza a Roma.

Meritano un riferimento a parte le pratiche che hanno riguardato le numerose contravvenzioni, elevate dalla Polizia municipale del Comune di Roma. Si è trattato di una situazione dai contorni molto ampi e sicuramente anomala, che è stata definita positivamente, non senza qualche difficoltà, entro tempi comunque piuttosto lunghi: i casi segnalati hanno messo in evidenza che l'organo impositore non ha verificato l'effettivo proprietario del veicolo oppure la corrispondenza registrata tra la targa dell'automezzo ed il tipo di veicolo. La situazione è stata segnalata peraltro alle istanze competenti ovvero alla **Prefettura della Provincia di Roma**, nonché al Difensore Civico della Regione Lazio. La questione ha trovato eco anche nella stampa nazionale.

Alcune doglianze riguardano anche enti non qualificabili come uffici pubblici ma che comunque svolgono un servizio pubblico come a.e. - per citarne alcuni - le Poste Italiane, l'ente Ferrovie dello Stato, Telecom, Enel.

Per quanta riguarda l'**Amministrazione delle Poste** è da dire che la collaborazione è stata piuttosto buona anche se va rilevata l'impressione che la struttura locale dell'organizzazione sia comunque sempre dipendente o dalla struttura centrale o dalle altre strutture periferiche più importanti, per cui non sempre i problemi possono essere risolti con la buona volontà riscontrata in loco. È il caso, ad esempio, dei versamenti postali internazionali, i quali, effettuati da una qualunque località della provincia, compiono un lungo percorso attraverso altre

sedi fuori provincia. In questo modo il tempo di versamento degli importi ai beneficiari si dilata fino a raggiungere anche un anno o più e ciò è chiaramente incomprensibile per i cittadini.

Lo stesso si può affermare per le **Ferrovie dello Stato**: anche in questo caso si ha l'impressione che, l'effettiva organizzazione del trasporto, venga pensata e gestita al di fuori della Provincia di Bolzano; ciò è causa, pare, anche dei tempi piuttosto lunghi, necessari per la risposta alle istanze presentate dal Difensore Civico.

Per concludere, vorrei soffermarmi su un dato statistico: il numero di doglianze nell'ambito delle amministrazioni periferiche dello Stato, per le quali è stata aperta una pratica, ammonta a 142. Ciò significa che rispetto all'anno 1999 (n. 79 casi) il numero è quasi raddoppiato. È confermata quindi anche per il 2000 la netta tendenza alla crescita del ricorso alla Difesa civica.

L'allegato contiene la descrizione dei singoli casi.

Il Difensore civico
della Provincia Autonoma di Bolzano
Dott. Werner Palla

Bolzano, 30.03.2001

Allegato N. 3

RELAZIONE SULLO STAGE PRESSO L'UFFICIO DELL'OMBUDSMAN IN BOLZANO, ITALIA (13-24 novembre 2000)

Breve descrizione della base legislativa sulla quale funziona il "Difensore civico" a Bolzano (una copia di questa legge si trova nel nostro Ufficio)

L'Italia diversamente da altri paesi europei, ancora non ha una legge per "l'Avvocato del Popolo" a livello nazionale, ma esiste una legge parlamentare che autorizza i Comuni e le Provincie di scegliere il loro "avvocato del popolo" locale. Le Regioni possono varare una propria legge nel merito.

La provincia autonoma di Bolzano ha approvato la legge sul "Difensore civico" (questo nome viene usato per l'Avvocato del Popolo in Italia), invece la traduzione in albanese del "Difensore civico" è "Difensore civile".

Sto citando alcuni articoli più tipici previsti in questa legge per i quali molto spesso era necessaria l'applicazione presso quest'Ufficio.

Articolo 2, punto 4: il Difensore civico ha diritto di chiedere pareri.

Articolo 3, punto 4: quando l'amministrazione crea ostacoli nell'attività del "Difensore civico", quest'ultimo potrà riferire questo fatto agli organi disciplinari competenti, i quali devono avvisare per le misure prese.

Articolo 4, punto 1: "Difensore civico" potrà chiedere verbalmente o per scritto agli uffici dell'amministrazione copie di documenti che considera necessari per esercitare il suo incarico, anche se vengono considerati segreto d'Ufficio; il fatto che la causa possa essere seguita giudizialmente non esclude la possibilità dell'intervento del "Difensore civico" e non dà il diritto all'Ufficio competente di negare informazioni dovute.

Desideravo di esprimere alcune considerazioni sia generali che specifiche riguardo allo stage di due settimane presso l'Ufficio del "Difensore civico" di Bolzano.

Sto iniziando questa relazione con le pratiche che per quanto ho constatato erano tanto complesse sia nell'oggetto che veniva

trattato che nel tipo di assistenza giuridica che veniva offerta, in alcuni casi si chiedeva l'intervento dell'istituzione, in altri casi semplice informazione o spiegazione di una situazione problematica ed in maggior casi si chiedeva consigli e semplicemente disponibilità di ascoltare e consigliare i cittadini.

Questi casi unificati componevano alcuni principi generali di lavoro che in virgolette possono essere chiamati cornice di lavoro in quest'Ufficio.

Sto citando alcuni di questi principi:

Primo: il principio che "il cittadino aveva sempre diritto" veniva considerato fatto principale e poi quest'Ufficio cercava il miglior modo possibile di agire, ma certamente continuava di ascoltare anche l'altra parte per creare un'idea completa, avendo così un punto di partenza per la soluzione della causa.

Secondo: il principio che "il Difensore civico non cerca il colpevole ma soluzione della causa" era una base solida, che spesso aiutava nella soluzione del problema. Durante incontri, investigazioni, verifiche con l'amministrazione si cercava di creare rapporti di collaborazione con questi organi in maniera amichevole puntualmente nell'interesse del richiedente. È molto chiaro che in caso che questi organi guardassero l'Ufficio dell'Ombudsman come l'organo che controlla, certamente le cause diventavano più difficili, dal fatto dell'assenza di intesa e di collaborazione.

Terzo: "un avvocato del popolo non ha potere di prendere decisioni irrevocabili in base al suo diritto ed efficacia, ma interviene in base all'autorità personale e forza di insistenza". In base a questo principio venivano organizzati corsi dall'Ombudsman con impiegati di pubblica amministrazione - in uno dei quali ho assistito anche io - dove si trovava la maniera di familiarizzare questi impiegati con la legge e sue competenze, di fare conoscere loro anche personalmente e di rispondere alle diverse domande.

Specifico di quest'incontro e che mi ha colpito era che alla fine di questo corso venivano distribuiti formulari tramite i quali si chiedeva l'opinione degli impiegati sulla capacità di Ombudsman e individualizzavano valori positivi o negativi di questi corsi organizzativi. (Un tale formulario l'ho portato con me).

Quarto: il principio "tutela della necessità del cittadino" era molto reale e primario nell'organizzazione del lavoro e questo si vedeva dalla collaborazione tra il "Difensore civico" come mediatore e gli impiegati di amministrazione come esperti, puntualmente per far rimanere il cittadino quanto più possibile soddisfatto per la soluzione del suo problema.

Durante il trattamento delle cause spesso veniva constatato che il cittadino dopo aver esaurito tutti i gradi di ricorso in altri organi sceglieva la soluzione di Ombudsman. In tali casi la pratica che veniva seguita era la spiegazione delle difficoltà del suo problema, senza dubbio senza far confondere il cittadino e senza mandarlo in un altro posto, coscienti che la sua causa non aveva soluzione. Questo modo di agire spesso aveva un suo effetto positivo perché il cittadino capiva che quest'Ufficio si occupa seriamente del suo problema indipendentemente dal risultato negativo, che comunque veniva spiegato in maniera intelligente e con prudenza.

In frequenti casi come succede da noi il cittadino si presentava per problemi di diritto privato, confondendo l'avvocato del popolo con l'avvocato normale e pensando che visto che il suo problema riguarda la legge lo potrà risolvere l'avvocato del popolo, ed in tali casi la pratica che seguiva l'Ufficio del "Difensore civico" era tale di valutare il fatto semplice, di ascoltare questi problemi, dando consigli o informazioni utili e quando non era in grado, consultando consiglieri di diversi campi, cosa che la stessa legge raccomandava.

Alcune delle attività dell'informazione riguardano l'istituzione di Difensore civico (Avvocato del popolo).

Visto che noi siamo agli inizi della sensibilizzazione dell'opinione per quanto riguarda l'istituto di avvocato del popolo, interessanti erano gli incontri una volta alla settimana fuori degli uffici dell'istituzione del "Difensore civico" in diversi Comuni, per rimanere vicino ai cittadini, in modo che loro sentissero l'assistenza e per far risparmiare loro tempo e denaro. In questi dibattiti il "Difensore civico" completava da solo la pratica insieme con il cittadino, riferendo quello che il cittadino diceva ed a lui veniva consegnato materiale nel quale veniva spiegata l'attività del "Difensore civico" e le possibilità di aiutare il cittadino. Frequentemente durante questi incontri, lo stesso Difensore civico in presenza del richiedente Comunicava telefonicamente con organi competenti per confermare il problema: a me è sembrato una buona tattica di verifica e interessamento da parte sua in presenza del richiedente.

Altrettanto per quanto riguarda la sensibilizzazione vale di citare il detto conosciuto:

"Un diritto sconosciuto
non viene rivendicato
e un diritto non rivendicato

è un diritto perduto”

In questo quadro, quest’Ufficio a Bolzano sfruttava ogni possibilità di far conoscere ai cittadini i diritti che loro godevano e di indirizzarli al “Difensore civico”.

La reputazione dell’Avvocato del popolo e il suo ruolo nell’Amministrazione era così evidente che in tanti casi il cittadino nella sua richiesta metteva in fondo una nota “per conoscenza dell’Avvocato del popolo”, perché in questa maniera gli impiegati evitassero la burocrazia. Questo aiutava nella veloce soluzione del problema. Evidente in tali casi era che, il lavoro del “Difensore civico” veniva basato su una soluzione da trovare insieme con l’amministrazione nell’interesse del cittadino e quest’amministrazione aveva capito che il lavoro dell’avvocato del popolo era nell’interesse dell’amministrazione pubblica.

A livello di informazione veniva seguita la pratica di mettere piccole brosure preparate dall’Ufficio del “Difensore civico” in riviste note in provincia. In questa maniera, i cittadini, con queste riviste ottenevano anche le brosure, con le informazioni per il funzionamento del “Difensore civico”.

Conclusioni:

Per quanto riguarda la mia visita di due settimane lí, posso concludere che per di più sono stata colpita dalla maniera etica del comportamento dello staff dell’Ombudsman perciò quello che io vedo praticabile per la nostra istituzione viene limitato di più alla parte procedurale delle cause e anche all’etica del comportamento del personale che al trattamento delle cause, visto che la tematica è di natura completamente diversa in quest’Ufficio.

Quello che ho constatato era che: quando la causa non era di competenza, non aspettavano un mese o di più per fare sapere al cittadino, ma rispondevano il prima possibile a lui ed in altri casi quando la causa richiedeva più tempo per essere esaminata, al cittadino veniva data una risposta intermedia per mettere a conoscenza dove era arrivata la causa o la strada che stava prendendo.

Per quanto riguarda le raccomandazioni, l’Ombudsman incitava diverse istituzioni di presentare opinioni più professionali possibili, di completare la mancanza o di completare la legislazione in diversi campi, ma questa cosa non era successa spesso, per non dire

molto raramente, ed in tali casi la stessa istituzione indipendentemente dall'incitazione dell'Ombudsman aveva fatto le proposte rispettive dando più importanza al risultato.

Quando durante l'incontro con richiedenti il problema era fuori della competenza, gli esperti non compilavano formulari, ma prendevano nota ed alla fine anno veniva tenuto un'evidenza per casi di questo genere, nei quali non si aprivano le pratiche ma semplicemente si davano consigli verbali. In tali casi il ruolo del personale era più di uno psicologo che di un giurista.

Uno degli oggetti primari del nostro lavoro come esperti era un buon servizio per il cittadino perciò mi ha impressionato il modo di comportamento di ogni collaboratore d'Ufficio. Il significato di questo comportamento era di scambiare i ruoli con il cittadino, cioè come desideravamo noi di essere trattati dagli impiegati in caso che chiedessimo qualcosa. Essendo in questa posizione, capiamo che dobbiamo fare anche noi la stessa cosa che desideravamo dagli altri.

Per quanto riguarda di nuovo l'etica di comportamento mi colpiva la buona comunicazione tra i colleghi, in significato di un atteggiamento reciproco positivo, che influiva in maniera positiva per efficacia sul lavoro.

Paragonando con il campo dei problemi presentati all'istituzione del "Difensore civico" a Bolzano con quello della nostra istituzione, i problemi incontrati da noi sono di una difficoltà molto più grande e completamente diversi. Per questa ragione giudico che siamo davanti ad un grande lavoro come nuova istituzione, che sarà di una natura diversa dalle altre istituzioni.

Elsa Dobjani

Tirana, 10 gennaio 2001

Allegato N. 4

Un tema sempre attuale:

Difensore civico e funzioni svolte nell'ambito dei diritti dell'infanzia e dei giovani, nonché in materia di sanità

I vari articoli pubblicati recentemente dai mass media concernenti commenti e considerazioni in merito al concetto "Difensore civico", "Difensore dei diritti dell'infanzia e dei giovani", non che "Difensore civico in materia di sanità" necessita a mio avviso di alcune considerazioni e chiarimenti per fornire alla popolazione interessata un quadro inequivocabile delle suddette istituzioni a tutela del cittadino.

La legge provinciale del 10 luglio 1996, n. 14 sul Difensore civico, che ha sostituito quella precedente del 1983, descrive i compiti del Difensore civico come segue:

"Spetta al Difensore civico seguire, su richiesta informale degli interessati o d'ufficio, le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantirne l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale e tempestivo."

Tranne che per l'amministrazione provinciale e gli enti da essa delegati, il Difensore civico ha in realtà un potere d'intervento nei confronti **di tutti gli organi della pubblica amministrazione che operano in Provincia**. Questo potere di intervento è tuttavia articolato in maniera differente a seconda del singolo organo. Per quanto concerne **gli uffici dell'amministrazione provinciale** e gli enti da essa delegati (Istituto per l'edilizia sociale – IPES, gli istituti pedagogici e a.) il Difensore civico ha un diritto di informazione incondizionato e i responsabili o i dipendenti sono tenuti a collaborare con il Difensore civico. Lo stesso avviene anche per gli organi della sanità (aziende speciali U.S.L., medici convenzionati e ospedali ecc.). Analogamente si procede per i ca. 50 **Comuni** che hanno formalmente deliberato di incaricare il Difensore civico provinciale dell'espletamento delle funzioni del Difensore civico comunale. Per quanto riguarda invece **gli enti periferici dello stato** che operano in Provincia, la legge n. 127/97 (legge Bassanini 2) ha attribuito al Difensore civico provinciale il diritto di informazione illimitato e il diritto a una collaborazione, con esclusione dell'ambito della Difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia. Presso i rimanenti organi della pubblica amministrazione, come ad esempio **i Comuni senza Difensore civico, gli Uffici regionali, le Comunità**

comprensoriali e a., il Difensore civico interviene sulla base del compito attribuitogli dalla legge “di cercare la collaborazione degli enti stessi” (art. 3, comma 5, L.P. n. 14/96).

Chi sono dunque i potenziali clienti del Difensore civico? Tutti i cittadini, anche bambini e giovani (anche pazienti), che intrattengono rapporti con uno dei suddetti enti e si rivolgono al Difensore civico per delle informazioni, consulenze, intermediazioni oppure per un esame della propria doglianza, **limitatamente al rapporto con il rispettivo ente.**

Per poter espletare efficacemente le proprie funzioni vengono assegnati al Difensore civico collaboratori dal Consiglio provinciale nei confronti dei quali egli ha potere direttivo e ai quali può impartire istruzioni. Il Difensore civico può incaricare singoli dipendenti di trattare questioni specifiche. Ciò avverrà – se del caso – solo dopo un congruo periodo di esperienza lavorativa nell’ampio ambito di attività della Difesa civica. Non ritengo opportuna una specifica suddivisione del lavoro fra i collaboratori della Difesa civica. **Questi ultimi devono in linea di principio poter essere impiegati laddove necessita. Ciò non esclude che un dipendente svolga la propria attività prevalentemente in un dato ambito.** Quello che mi preme sottolineare è che i concetti di “Difensora civica dell’infanzia e dei giovani” e “Difensore della sanità” sono stati usati impropriamente, creando confusione fra i cittadini interessati. Il Difensore civico si occuperà – come ha fatto finora, coadiuvato dai propri collaboratori – delle questioni di cui verrà investito, anche di quelle attinenti all’infanzia, ai giovani e alla sanità. La differenza sostanziale consiste nel fatto che in futuro avrà a disposizione quattro collaboratori - invece di due - per poter meglio far fronte al crescente numero di richieste di informazioni e di doglianze.

Anche le iniziative pianificate parecchio tempo fa potranno essere realizzate concretamente. Rientrano fra queste ultime una più ampia offerta di manifestazioni a carattere informativo presso le scuole e le istituzioni di formazione e aggiornamento in generale. Fra le ulteriori iniziative vanno inoltre citate le udienze previste presso gli ospedali e presso le istituzioni giovanili, alle quali conseguirà un aumento del numero di pratiche.

Una cosa deve essere chiara: i limiti dettati dalla legge vigente sul Difensore civico non possono essere superati neanche da una Difesa civica con un crescente organico. L’attività della Difesa civica continuerà a incentrarsi in quegli ambiti in cui si articola il rapporto del cittadino – anche del bambino e del giovane – con gli organi della pubblica amministrazione.

Ritengo i suddetti chiarimenti e specificazioni doverosi e necessari non soltanto **per fornire alla collettività un quadro chiaro e inequivocabile della descrizione dei compiti della Difesa civica** ma soprattutto nell’interesse dei/delle

nuovi/e collaboratori/trici, per i/le quali la impropria denominazione di “Difensore/a civico/a dell’infanzia e dei giovani”, non che “Difensore civico in materia di sanità”, rappresenterebbe per la loro futura attività un inutile aggravio.

A tutt’oggi esiste infatti nella Provincia Autonoma di Bolzano solo un’unica Difesa civica competente per i diversi ambiti. Solo quando il Consiglio provinciale prevedrà - mediante l’emanazione di un’apposita legge - l’insediamento di apposite istituzioni indipendenti, si potrà parlare di un/a Difensore/a civico/a dell’infanzia e dei giovani, non che di un/a Difensore/a civico/a in materia di sanità.

Dott. Werner Palla

13.09.99

Allegato N. 5

Estratto dal Promemoria per la discussione con i capogruppi del Consiglio provinciale il giorno 12 aprile 2000 nel Palazzo del Consiglio provinciale.

(.....)desidero entrare nel **merito specifico** dell'invito/sollecito, peraltro avanzato in modo illegittimo, di incaricare una dipendente dell'Ufficio quale "Difensore civico dei giovani e di darle degli spazi adeguati". **Le condizioni di base/gli spazi fisici** vengono così descritti: un Ufficio facilmente raggiungibile per i giovani, una Hotline ed un'attività informativa adatta ai giovani.

L'idea di creare una figura **all'interno dell'ufficio del Difensore civico**, la quale possa presentarsi **all'esterno in veste di incaricata** per un settore specifico, dotata di spazi e di una linea telefonica autonomi, rappresenta **nient'altro che un controsenso**. Una simile figura, **collocata all'esterno rispetto all'ufficio e separata da esso**, verrebbe **di fatto sottratta al diritto di indirizzo e di coordinamento del Difensore civico**, per quanto concerne la trattazione dei casi riguardanti i bambini e i giovani ed anche degli **altri** ad egli affidati per una risoluzione. A causa di ciò egli non potrebbe più svolgere i suoi compiti - per i quali, peraltro, **egli solo è responsabile** - da un punto di vista organizzativo-burocratico (vedi anche il punto 4 del parere elaborato da Klecatsky) **in modo efficace e responsabile**.

Che cosa si intende per *un'attività di informazione idonea ai giovani?*

Quale scopo dovrebbe perseguire un simile lavoro? In modo corretto esso dovrebbe **informare, oggettivamente ed in base alla mia relazione del 13 set-**

tembre 1999, i "clienti" potenziali dell'Ufficio del Difensore civico, che egli è competente soltanto per le richieste che i bambini ed i giovani hanno verso la pubblica amministrazione. Tutte le informazioni sulle competenze, che vanno oltre a ciò, non sarebbero assolutamente corrette. Si mentirebbe solamente agli interessati e si susciterebbe in essi delle false aspettative.

Concretamente: i problemi dei bambini e dei giovani in rapporto alla pubblica amministrazione o alle autorità si limitano quasi esclusivamente alla scuola - che già possiede dei meccanismi, peraltro funzionanti, di tutela - (compresa la formazione professionale), al trasporto degli alunni, al lavoro degli assistenti sociali, al comportamento dei Comuni, nel caso in cui essi non rispettino delle indicazioni di tipo urbanistico - ad esempio quello di costruire dei parchi-gioco per i bambini. Nei confronti di **altri uffici della pubblica amministrazione non esistono richieste, perlomeno non rilevanti**, che riguardano i giovani ed i bambini e per le quali l'ufficio del Difensore civico sia **competente** a fornire informazioni o consulenza oppure possa mediare dei conflitti o esaminare delle doglianze. Ogni classica Difesa civica parlamentare non fa che confermare la mia tesi. Opinioni espresse occasionalmente in questo contesto, circa il fatto che il **Difensore civico dovrebbe applicare la legge in modo flessibile**, mi appaiono estremamente inquietanti.

Per i pochi casi complessivi non esaudirò la richiesta di una separazione - come sopra specificata - sotto forma di "incarico".

Ai miei occhi questo sarebbe irresponsabile!!

In questo modo - considerando quindi una delega generale dei compiti (la responsabilità non si può delegare)- **non potrei svolgere i miei compiti di Difensore civico in modo efficace. Non potrei adempiere al mio compito postomi per legge.** Proviamo ad immaginare: noi, tutte le altre dipendenti ed io, dovremmo occuparci, **con l'impegno che**

tutti, anche i componenti del Consiglio provinciale, da noi si aspettano, che i cittadini ci affidano, mentre una dipendente, che si **di tutte le pratiche, peraltro molto numerose,** troverebbe collocata in uffici separati "facilmente raggiungibili per i giovani", non sarebbe totalmente occupata con **i compiti propri dell'Ufficio del Difensore civico** (nel senso della legge vigente).

Spero di aver contribuito, con queste mie spiegazioni, ad una migliore comprensione del conflitto di competenza esistente tra **le istituzioni Presidente del Consiglio provinciale/Ufficio di presidenza e Difesa civica.**

*Per ultimo vorrei ancora sottolineare con forza, quanto ho già espresso nella mia lettera del 3 marzo 2000 al Presidente del Consiglio provinciale ed ai membri dell'Ufficio di Presidenza: **il dovermi occupare di questo spiacevole fatto mi ha sottratto del tempo prezioso e dell'energia, che sarebbero stati più proficuamente impiegati per la trattazione dei molti casi, a volte semplici, ma spesso anche complessi, spesso con uno sfondo triste e a volte tragico, che mi vengono affidati dai cittadini.***

Werner Palla

Allegato

11 aprile 2000

***PROMEMORIA PER L'ASSESSORE
DOTT. OTTO SAURER***

Oggetto: Kinder- Jugendanwalt – Pubblico tutore dei minori

L'opportunità (o meglio la necessità) di istituire anche in Alto Adige la figura del *pubblico tutore dei minori* (in tedesco *Kinder- und Jugendanwalt*) è stata, in questi ultimi anni, sollecitata da più parti ed ha trovato particolarmente attenti anche i *media* locali. L'avvio della discussione in proposito è stato favorito dall'ampliamento delle funzioni del Difensore civico attuato dalla legge provinciale 10 luglio 1996, n.14 la quale, all'articolo 2 comma 3, prevede che tra i compiti del Difensore civico rientri anche quello della "*tutela degli interessi dei bambini e dei giovani*".

Successivamente all'entrata in vigore della legge i primi ad avere approfondito l'argomento sono stati il Katholischer Familienverband ed il Südtiroler Jugendring che, nel maggio del 1997, organizzarono una tavola rotonda pubblica alla quale parteciparono numerosi esperti e rappresentanti istituzionali locali, nonché il Kinder- Jugendanwalt del Nord Tirolo Mag. Franz Preishuber. Recentemente il tema è stato nuovamente oggetto di approfondimento da parte della Comunità comprensoriale Oltradige Bassa Atesina e, da ultimo, l'organizzazione giovanile dell'SVP (*Junge Generation*) ha presentato un nuovo progetto sviluppato in collaborazione con il Mag. Preishuber.

Che i tempi siano ormai maturi per l'istituzione del pubblico tutore dei minori anche in Alto Adige è confermato dal fatto che sia a livello europeo che a livello regionale italiano esempi di figure analoghe, nominate appositamente per la promozione e la Difesa dei diritti dei minori, rappresentano una realtà consolidata.

A partire dalla Convenzione sui diritti del fanciullo, approvata in sede ONU il 20 novembre 1989, e resa esecutiva in Italia con legge di ratifica 27 maggio 1991, n. 179 infatti, si è assistito ad un profondo cambiamento della pro-

spettiva culturale entro cui si è mosso il legislatore nazionale e, specialmente negli ultimi due anni, le leggi approvate (L. 285/97, L. 451/97, ecc.) rispecchiano l'esigenza di non pensare ai diritti dei minori come compensazione del disagio ma come elementi portanti della promozione dell'agio.

A livello europeo è operativo da un paio d'anni un organismo che riunisce tutti i gli uffici di Pubblica Tutela dei minori del nostro continente (*European Networks of Ombudspersons for Children – ENOC*) di cui fa parte anche la *Kinder- und Jugendanwaltschaft* dell'Austria, rappresentata dal tutore dei minori del Nord Tirolo Mag. Preishuber. Il modello austriaco risponde pertanto a quelle che sono le linee adottate a livello europeo e che si ritiene possano essere applicate anche al futuro Tutore dei minori altoatesino.

Riprendendo quindi le indicazioni austriache ed europee si ritiene che l'Ufficio del Pubblico Tutore dei minori in Alto Adige:

- a) debba avere natura pubblica (non potrà quindi essere dato in gestione a privati);
- b) debba godere di assoluta libertà e indipendenza;
- c) non possa essere sottoposto ad alcuna forma di controllo gerarchico o funzionale e non possa essere condizionato da direttive politiche. Egli deve soltanto agire nell'interesse del fanciullo.

I compiti principali si propone siano i seguenti:

- a) promozione dei diritti dei minori attraverso la realizzazione, in collaborazione con gli enti locali e con le organizzazioni di volontariato, di iniziative specifiche (attività formative, ecc.)
- b) promozione, in collaborazione con gli enti interessati e tramite collegamenti con la pubblica opinione e con i mezzi di informazione, di iniziative atte a diffondere una cultura dell'infanzia e dell'adolescenza che rispetti i diritti dei minori (convegni, ecc.);
- c) formulazione di pareri su disegni di legge ed altri atti normativi concernenti i minori;
- d) attività di consulenza, sia ai minori che agli stessi genitori in difficoltà nei rapporti con i propri figli;
- e) segnalazione alle competenti Amministrazioni pubbliche dei fattori di rischio o di danno derivanti ai minori da situazioni ambientali carenti o inadeguate dal punto di vista igienico-sanitario, abitativo ed urbanistico.

Nel modello austriaco il tutore dei minori ha inoltre il compito di fungere da mediatore nei casi di conflitto tra genitori e figli, così come anche tra minori ed istituzioni. Non si esclude che una tale funzione possa essere svolta anche nella nostra Provincia ma si vuole far presente che nessuno ha diritto di intromettersi *ex lege* nei rapporti tra genitori e figli, salvo il caso in cui vi sia un comportamento pregiudizievole del genitore nei confronti del figlio. In situa-

zioni estreme l'Autorità Giudiziaria minorile potrà, con un proprio provvedimento, giungere anche alla limitazione della potestà del genitore. Nulla impedisce, comunque, che sulla base del consenso del genitore e del minore vi sia un intervento di mediazione da parte del Tutore.

È inoltre ipotizzabile che nell'esercizio delle sue funzioni il Pubblico Tutore sia costretto a segnalare al Servizio sociale di base oppure al Tribunale per i Minorenni situazioni che richiedano interventi immediati di ordine assistenziale o giudiziale. Questa funzione del Tutore è espressamente prevista dalla legge del Friuli Venezia Giulia mentre non è così esplicitata nella normativa austriaca.

Nel farsi parte attiva nella tutela dei minori o nel promuovere nuove iniziative il Tutore dei Minori, è bene sottolinearlo, non viene a gestire nuovi servizi ma si propone di favorire il funzionamento di quelli già esistenti. In concreto, se esso si trova ad occuparsi della problematica della violenza e dell'abuso ai minori non può sostituirsi o sovrapporsi all'intervento degli psicologi, degli assistenti sociali o dei neuropsichiatri infantili che si occupano specificamente di questi casi ma potrà eventualmente collaborare con loro e sostenerli nei loro compiti istituzionali. A tal proposito si coglie l'occasione per ricordare che è in fase di programmazione la creazione di una equipe interdisciplinare che dovrà occuparsi prossimamente a livello provinciale della problematica della violenza e dell'abuso ai minori.

Un'altra peculiarità della legge friulana, che potrebbe essere recepita anche nel modello altoatesino, è rappresentata dal compito affidato all'Ombudsman for Children di individuare e preparare persone disponibili a svolgere attività di tutela e curatela, assicurando la consulenza e il sostegno ai tutori e ai curatori. È questo un compito che non viene previsto invece dalla normativa austriaca.

Va infine ricordata una specificità dell'ordinamento italiano non prevista in quello austriaco: l'obbligo di denuncia. Il Pubblico Tutore dei minori, in quanto incaricato di un pubblico servizio, sarà tenuto a denunciare all'Autorità giudiziaria eventuali reati perseguibili d'Ufficio dei quali viene a conoscenza nell'esercizio delle sue funzioni (art. 362 codice penale). Un tale obbligo non vige in capo al *Kinder- Jugendanwalt* austriaco che è pertanto più libero nei suoi rapporti con il minore.

Il pubblico Tutore dei minori dovrà essere in possesso di una formazione preferibilmente psico-pedagogica oppure giuridica e, soprattutto, una particolare predisposizione al lavoro con i giovani unita ad una esperienza maturata direttamente "sul campo".

L'Ufficio di Pubblica Tutela dovrà comunque essere costituito da una pluralità di figure professionali, ecco pertanto che accanto al/alla giurista dovrà essere necessariamente presente uno/a psicologo/a o pedagogista. Il team dovrà poi essere integrato e sostenuto da adeguato personale amministrativo. Dopo una

prima fase di sperimentazione potrà essere integrato da ulteriore personale qualificato.

Un nuovo servizio non può certo funzionare senza adeguati spazi fisici in cui essere collocato. Saranno pertanto necessarie stanze per gli incontri e le consulenze così come anche uno spazio fisico per il lavoro di segreteria. Dovrà inoltre essere valutata l'opportunità che il Pubblico Tutore dei minori possa disporre direttamente di un proprio *budget* grazie al quale rendersi autonomo nell'organizzazione di iniziative di promozione e informazione dei diritti dei fanciulli.

Al fine di poter operare al meglio il Tutore dei minori dovrà poter fare affidamento sulle informazioni che tutti i servizi pubblici ed istituzioni dovranno fornirgli. Senza questa forma di collaborazione il lavoro del Tutore diventerebbe assai arduo.

Si ritiene che il Pubblico Tutore debba operare autonomamente rispetto all'ufficio del Difensore civico. Una tale posizione è condivisa anche dallo stesso Dottor Werner Palla il quale non ritiene che le attuali competenze del suo Ufficio, consistenti essenzialmente nell'azione di mediazione dei conflitti tra il cittadino e la Pubblica Amministrazione, possano fornire quelle necessarie risposte ai bisogni dei minori.

Si rende pertanto necessaria l'approvazione di una legge ad hoc. Si è dell'avviso che la nuova legge debba prevedere la nomina del Tutore dei minori da parte del Consiglio provinciale (analogamente a quanto già accade per il Difensore civico) e che l'Ufficio possa trovare una sua collocazione presso lo stesso Consiglio, evitando quindi un suo inserimento presso un Assessorato. Il Tutore rimarrà in carica per un periodo di cinque anni.

Si ritiene infine opportuno ricordare che la Ministra per la Solidarietà sociale Livia Turco ha già preannunciato alla fine dello scorso mese di settembre la presentazione al Consiglio dei Ministri di un disegno di legge che istituirà a livello nazionale il Pubblico Tutore dell'infanzia.

Nel rispetto di quelli che sono gli indirizzi internazionali il "garante dell'infanzia" dovrà essere capace di ascoltare e vigilare, così come anche di promuovere azioni in favore dei bambini.

Sarà una figura radicata sul territorio svincolata da logiche burocratiche che ne limitino l'accesso da parte dei cittadini ed avrà diffusione regionale. Esso dovrà essere agile, competente e dinamico e la sua capacità di intervento sarà migliorata dal concorso della società civile. La legge nazionale riserverà alle Regioni la disciplina attuativa del nuovo Ufficio. Nelle intenzioni della Ministra non dovrà trattarsi di un ennesimo organismo statale costoso ed inutile ma di uno strumento autonomo e vicino ai luoghi della vita che possa intervenire in tutti i procedimenti amministrativi e giudiziari che riguardano i bambini.

La figura del Pubblico Tutore dei minori, così come sopra tratteggiata, che si propone venga istituita anche in Provincia di Bolzano verrebbe pertanto a corrispondere anche a quelle che sono le indicazioni a livello nazionale.

IL DIRETTORE D'UFFICIO
- Dott. Eugenio Bizzotto -

Bolzano, 13.05.99

Allegati:

- L.P. 10 luglio 1996, n. 14 “Difensore civico/Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano” artt. 1 e 2
- L. Reg. Friuli 24 giugno 1993, n. 49, artt. 19-22
- L. Reg. Veneto 9 agosto 1988, n. 42
- Tiroler Jugendwohlfahrtsgesetz 6a “Kinder- und Jugendanwalt” LGBl. Nr. 11/1995

Allegato N. 7

European Ombudsman Institute

Европейский Институт Омбудсмана

Europäisches Ombudsmann Institut

Institut Européen de l'Ombudsman

Istituto Europeo dell'Ombudsman

Instituto Europeo del Ombudsman

VARIA 20 (I)

Dr. Werner PALLA

FONDAMENTI GIURIDICI E DI FATTO DEL RAPPORTO FRA IL DIFENSORE CIVICO E I COMUNI DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

Prefazione

Durante il convegno, tenutosi dal Consiglio d'Europa nel Novembre 1997 a Messina, dal tema "Per una tutela dei diritti più vicina al cittadino: il Difensore civico nelle autonomie locali", i due Difensori civici della Provincia Autonoma di Trento, Dr. Olivo, e della Provincia Autonoma di Bolzano, Dr. Palla, riferirono sulla loro esperienza in merito alla possibilità di svolgere l'attività di Difensore civico anche per l'amministrazione comunale sulla base di una convenzione, da stipularsi con i Comuni. Questa opzione per il Difensore civico regionale sviluppatasi in Italia potrebbe essere di notevole interesse anche per altri numerosi Paesi, per cui venne chiesto ai due colleghi italiani di redigere per l'I.E.O. una relazione sulla loro esperienza, che possa servire da base di discussione a quanti sono interessati a questo modello. L'allegata relazione del Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, Dr. Werner Palla, si presta ottimamente a questo scopo.

Nikolaus Schwärzler
Presidente dell'I.E.O.

•/•
(.....)

Alcune osservazioni in merito alla questione dei costi.

Le convenzioni stipulate fra il Difensore civico provinciale e i Comuni non prevedono a tutt'oggi la partecipazione alle spese da parte di questi ultimi: Il Consiglio provinciale ha tuttavia introdotto – con la legge provinciale del 30 gennaio 1997, n. 1 – una disposizione che ha ampliato la legge provinciale sul Difensore civico n. 14/96 e prevede quanto segue: “L’Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare un importo forfetario che gli enti convenzionati di cui al comma 2 devono corrispondere al Consiglio provinciale per le maggiori spese derivanti dall’espletamento da parte dell’Ufficio del Difensore civico del servizio a favore dei predetti enti.” Ritengo che l’introduzione di questo articolo integrativo – anche se si limita a prevedere un’eventualità – non comporti vantaggi per l’istituto della “Difesa civica comunale” per diversi motivi:

- In primo luogo si può temere seriamente che i Comuni non aspirino più alla stipulazione di una convenzione con il Difensore civico provinciale. L’apertura nei confronti dell’istituto “Difesa civica comunale” perderebbe di importanza e ciò si percuoterebbe negativamente sull’auspicata diffusione di tale servizio.
- In base a quali criteri dovrebbe essere determinato questo contributo forfetario? In base al numero degli abitanti? In caso affermativo questo comporterebbe degli svantaggi per i Comuni più grandi che funzionano in maniera efficiente rispetto ai Comuni di minori dimensioni ma con un numero di reclami più elevato. Dovrebbe trattarsi di un contributo spese simbolico? Se così fosse, il carico burocratico che ne conseguirebbe non sarebbe giustificato!

Si pone un ultimo quesito: quali sarebbero le conseguenze se la Presidenza del Consiglio provinciale stabilisse il contributo forfetario previsto dalla legge e di seguito i Comuni recedessero dalla convenzione? Si dovrebbe ritenere che il Difensore civico provinciale non sia più abilitato ad intervenire per questioni con i relativi Comuni. Ciò non corrisponde al vero. Il Difensore civico provinciale è tenuto – ai sensi dell’art. 3, comma 5 della L.P. n. 14/96 – a cercare un rapporto di collaborazione con quegli organi od enti che non dispongono di un proprio Difensore civico, in conformità ai principi di buona amministrazione e di imparzialità di cui all’art. 97 della Costituzione. Questa circostanza mi dà motivo di sperare che la possibilità prevista dalla legge di richiedere un contributo spese ai Comuni che si avvalgono dei servizi del Difensore civico provinciale, quale “Difensore civico comunale”, rimanga lettera morta.

(.....)

Allegato N. 8

ORARIO PER IL PUBBLICO

® a Bolzano

(su appuntamento):

Portici n. 22, Tel. 0471 972 744

da lunedì a venerdì dalla ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30

® presso le sedi periferiche

(senza appuntamento):

® a Bressanone

presso la "Villa Adele", via Stazione n. 18, tel. 0472 821 208:

ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

presso l'ospedale, via Dante n. 51, tel. 0472 812 408:

ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 12.00

® a Brunico

presso la Casa Michael Pacher, piazza Cappuccini n. 3, tel. 0474 582 208:

ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

ogni secondo giovedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

presso l'ospedale, via Ospedale n. 11, tel. 0474 581 110:

ogni secondo lunedì del mese alle ore 9.30 alle 12.00

® a Merano

presso l'edificio degli uffici provinciali, Piazza della Rena n. 10, tel. 0473 252 208:

ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

® a Silandro

presso la sede periferica dell'IPES, Via Ponte Legno n. 19, tel. 0473 621 332:

ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 14.30 alla 16.00

® a Vipiteno

presso la sede periferica dell'Ispettorato all'agricoltura,

via Stazione n. 2, tel. 0472 765 698:

ogni primo giovedì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

® a Ortisei/Val Gardena

presso il Municipio, via Roma n. 2, tel. 0471 796 121:

ogni primo giovedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

® a San Martino in Badia

presso il municipio, Centro n. 100, tel. 0474 523 125:

ogni secondo giovedì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

® a Egna

presso la sede della Comunità Oltradige – Bassa Atesina,

via Portici n. 26, tel. 0471 826 413:

ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.00 alle 11.30

Allegato N. 9

Istanza arbitrale per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici

A sostegno della creazione di **un'istanza arbitrale per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici** si possono addurre gli ovvi svantaggi che un processo civile comporta per le strutture ospedaliere, i medici e i pazienti: notevoli costi, tempi molto lunghi, reputazione danneggiata, venire meno della fiducia.

Dopo aver esaminato la documentazione in materia e contattato le Difese dei malati a me note in Italia e all'estero desidero presentare le seguenti proposte concrete relativamente all'istituzione della suddetta istanza arbitrale:

- **Istituzione di un'istanza arbitrale per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici**

L'istanza arbitrale per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici è istituita presso la ripartizione Sanità dell'amministrazione provinciale, che mette a disposizione le necessarie strutture amministrative - locali, arredi e personale.

- **Nomina e composizione della commissione arbitrale**

La Giunta provinciale deve nominare una commissione arbitrale composta da

- un Presidente e
- due consiglieri a latere.

Il Presidente deve essere un giudice o un ex giudice, avere conoscenze in materia di medicina legale ed essere o essere stato anche giudice civile. Il Presidente del tribunale ha la facoltà di proporre dei nominativi.

Uno dei due consiglieri a latere deve essere un giurista esperto di medicina legale e in materia di risarcimento danni. Il consiglio dell'ordine degli avvocati ha la facoltà di proporre dei nominativi.

L'altro giudice a latere deve essere un medico consulente tecnico d'Ufficio (CTU) del tribunale o avere una qualifica equivalente. L'ordine dei medici e dei dentisti ha la facoltà di proporre dei nominativi.

Tutti i membri rimangono in carica per tre anni e possono essere riconfermati.

Nella commissione devono essere rappresentati uomini e donne.

Per ogni membro va nominato un sostituto con le stesse qualifiche, che sostituisce il membro effettivo in caso di impedimento o incompatibilità di quest'ultimo.

In casi particolari la commissione arbitrale può avvalersi anche di un ulteriore medico con una specifica specializzazione in chirurgia, il quale ha voto consultivo.

Ai membri della commissione arbitrale sono rimborsate le spese di viaggio ed è corrisposta un'indennità il cui ammontare è stabilito dalla Giunta provinciale.

- **Compiti della commissione arbitrale**

La commissione arbitrale promuove, in caso di danni subiti da un paziente, un accordo extragiudiziale ed elabora proposte di soluzione a tal fine.

- **Procedimento dinnanzi alla commissione arbitrale**

La commissione arbitrale interviene

- a) su richiesta di un paziente che rivendica un risarcimento per presunti danni alla salute. In caso di morte del paziente possono ricorrere alla commissione arbitrale gli eredi. La richiesta deve essere presentata per iscritto e includere una breve descrizione del caso che ha indotto il richiedente a ipotizzare un danno causato da un errato intervento da parte di un medico.
- b) su richiesta del responsabile di una struttura ospedaliera, di un medico convenzionato o di un medico privato.
- c) su richiesta del Difensore civico provinciale ovvero del Difensore dei malati.

È possibile avviare un procedimento dinnanzi alla commissione arbitrale a condizione che il presunto errore del medico non sia già prescritto e che non sia in corso una causa civile.

L'avvio del procedimento presuppone che il paziente autorizzi la commissione arbitrale a richiedere alle strutture ospedaliere, ai medici convenzionati e ai medici privati tutti i dati e le informazioni rilevanti ai fini del procedimento.

Sono parti nel procedimento

a) il paziente

b) il responsabile della struttura ospedaliera o il medico convenzionato o il medico privato nonché l'assicurazione di responsabilità civile interessata.

Il paziente può farsi affiancare nel procedimento dal Difensore civico provinciale ovvero dal Difensore dei malati e comparire dinanzi alla commissione arbitrale in presenza di uno o dell'altro.

Salvo diverso accordo tra le parti, la commissione arbitrale presenta una proposta di soluzione entro 6 mesi dal ricevimento della richiesta di intervento. Tale proposta include, eventualmente, anche l'ammontare del risarcimento dovuto e può costituire, con l'assenso delle parti, il punto di partenza per una soluzione extragiudiziale.

La commissione arbitrale deve definire un regolamento che disciplini in dettaglio il procedimento. Il regolamento deve garantire procedimenti equi e semplici ma soprattutto il diritto delle parti ad essere ascoltate. Il regolamento ed eventuali sue modifiche devono essere approvati dalla Giunta provinciale che dà il proprio benestare a condizione che il regolamento sia conforme alla legge.

Il ricorso alla commissione arbitrale è gratuito per i pazienti. I costi di rappresentanza di una parte devono invece essere sostenuti dalla parte rappresentata.

- **Obbligo del segreto professionale**

Tutti i collaboratori dell'Ufficio della commissione arbitrale sono tenuti a non rivelare le informazioni apprese esclusivamente in tale ambito. Anche i membri della commissione e i loro sostituti sono soggetti al segreto d'Ufficio.

- **Sostegno**

I responsabili delle strutture ospedaliere, i medici convenzionati, i medici privati e i competenti organi dell'amministrazione

provinciale e dei Comuni devono sostenere la commissione arbitrale e fornirle, su richiesta, le necessarie informazioni ed eventuali pareri.

La presente proposta concernente l'istituzione di un'istanza arbitrale per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici non ha pretese di perfezione, ma può comunque costituire – qualora vi sia la volontà politica – una valida base di discussione per favorire la realizzazione di un'istituzione la cui utilità non può essere messa in dubbio.

In questo modo si potrebbe realizzare la „pax iuris“ anche in questo settore.

Dott. Werner Palla

Bolzano, 11 giugno 1999

Allegato N. 10

Comuni convenzionati col Difensore civico:

| Comune | delibera del consiglio comunale | numero di abitanti al 31.12.2000 |
|-----------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. Magrè | n. 5 del 27-02-95 | 1.172 |
| 2. Cortina all'Adige | n. 19 del 29-03-95 | 583 |
| 3. Sesto Pusteria | n. 10 del 03-04-95 | 1.938 |
| 4. Terento | n. 14 del 10-04-95 | 1.557 |
| 5. Villandro | n. 10 del 11-04-95 | 1.812 |
| 6. Silandro | n. 27 del 29-08-95 | 5.830 |
| 7. Caldaro | n. 63 del 18-09-95 | 6.790 |
| 8. Varna | n. 47 del 11-10-95 | 3.583 |
| 9. Barbiano | n. 43 del 12-10-95 | 1.481 |
| 10. Trodena | n. 55 del 18-10-95 | 971 |
| 11. Naz-Sciaves | n. 85 del 25-10-95 | 2.403 |
| 12. Appiano | n. 99 del 30-11-95 | 12.546 |
| 13. Renon | n. 76 del 19-12-95 | 6.932 |
| 14. Sarentino | n. 81 del 20-12-95 | 6.640 |
| 15. Laces | n. 4 del 26-02-96 | 4.907 |
| 16. Funes | n. 12 del 28-02-96 | 2.399 |
| 17. Selva Val Gardena | n. 17 del 28-03-96 | 2.502 |
| 18. Bronzolo | n. 41 del 23-04-96 | 2.295 |
| 19. Ortisei | n. 36 del 24-04-96 | 4.457 |
| 20. Santa Cristina | n. 13 del 06-05-96 | 1.756 |
| 21. Lasa | n. 62 del 07-08-96 | 3.705 |
| 22. Termeno | n. 62 del 04-09-96 | 3.159 |
| 23. Cortaccia | n. 55 del 26-09-96 | 2.052 |
| 24. Laives | n. 81 del 30-09-96 | 15.069 |
| 25. Nova Levante | n. 53 del 10-10-96 | 1.806 |
| 26. Rasun-Anterselva | n. 51 del 28-11-96 | 2.699 |
| 27. Monguelfo | n. 4 del 30-01-97 | 2.526 |
| 28. Campo Tures | n. 12 del 27-02-97 | 4.840 |
| 29. Egna | n. 21 del 26-03-97 | 4.325 |

| Comune | delibera del consiglio comunale | numero di abitanti al 31.12.2000 |
|------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 30. Meltina | n. 13 del 14-04-97 | 1.406 |
| 31. Perca | n. 20 del 12-06-97 | 1.298 |
| 32. Valle Aurina | n. 38 del 24-06-97 | 5.555 |
| 33. Castelrotto | n. 49 del 25-06-97 | 5.984 |
| 34. S. Candido | n. 35 del 30-06-97 | 3.112 |
| 35. Velturmo | n. 32 del 31-07-97 | 2.505 |
| 36. Chienes | n. 24 del 28-08-97 | 2.622 |
| 37. Gais | n. 56 del 28-11-97 | 2.846 |
| 38. Campo di Trens | n. 8 del 27-02-98 | 2.466 |
| 39. Predoi | n. 13 del 18-03-98 | 640 |
| 40. Ultimo | n. 19 del 27-04-98 | 2.989 |
| 41. Chiusa | n. 46 del 23-06-98 | 4.584 |
| 42. Tirolo | n. 22 del 27-07-98 | 2.360 |
| 43. Merano | n. 111 del 15-09-98 | 34.236 |
| 44. Stelvio | n. 16 del 31-03-99 | 1.300 |
| 45. Braies | n. 16 del 10-05-99 | 629 |
| 46. Lana | n. 23 del 29-07-99 | 9.641 |
| 47. Scena | n. 46 del 30-11-99 | 2.685 |
| 48. Sluderno | n. 45 del 30-11-99 | 1.802 |
| 49. Terlano | n. 48 del 30-11-99 | 3.533 |
| 50. Senale-San Felice | n. 1 del 11-04-01 | 783 |
| 51. Lauregno | n. 13 del 01-06-01 | 360 |
| | | 206.071 |

Allegato N. 11

I Difensori civici regionali in Italia

| Regione/Provincia autonoma | Difensore civico | Indirizzo | Indirizzi e-mail | Telefono/fax |
|------------------------------|---------------------------------|---|--|---|
| Abruzzo | Dott. Giovanni Masciocchi | Via M. Jacobucci, 4 67100 L'Acquila | | Tel. 0862/644802 n.ve. 800 238180 Fax 0862/23194 |
| Basilicata | Avv. Giulio Stolfi | Piazza Vittorio Emanuele II°, 14 85100 Potenza | | Tel. 0971/274564 Fax 0971/330960 |
| Bolzano-Alto Adige | Dott. Werner Palla | Via Portici, 22 39100 Bolzano | ombudsman@consiglio-bz.org | Tel. 0471/413450 Tel. 0471/972744 Fax 0471/981229 |
| Calabria | vacante | c/o Consiglio regionale Palazzo San Giorgio 89100 R. Calabria | | Tel. 0965/330401 |
| Campania | Avv. Giuseppe Fortunato | Centro Direzionale Isola C 5 80143 Napoli | | Tel. 081/7968777 Fax 081/7968526 |
| Emilia-Romagna | Dott.ssa Paola Gallerani Monaci | Largo Caduti del Lavoro, 4 40122 Bologna | difciv1@regione.emilia-romagna.it | Tel. 051/6492400 n.ve. 800 515505 Fax 051/6492280 |
| Friuli-Venezia Giulia | Dott. Gian Paolo Tosel | Via Filzi, 21/1 34122 Trieste | | Tel. 040/364130 Fax 040/3772289 |
| Lazio | Dott. Rosario Di Mauro | Via 4 Novembre, 149 00163 Roma | | Tel. 06/65932014 n.ve. 800 866155 Fax 06/65932015 |
| Liguria | Dott. Roberto Sciacchitano | Viale d. Brigate Partigiane, 2 16129 Genova | Difensore.civico@regione.liguria.it | Tel. 010/565384 n.ve. 800 807067 Fax 010/540877 |
| Lombardia | Dott. Alessandro Barbetta | Piazza Fidia, 1 20159 Milano | | Tel. 02/67482465 Fax 02/67482487 |
| Marche | Dott. Giuseppe Colli | Via Oberdan, 1 60122 Ancona | | Tel. 071/2298483 Fax 071/2298264 |
| Molise | non istituito | | | |
| Piemonte | Avv. Dott. Bruno Brunetti | P.zza Solferino, 22 10121 Torino | Difensore.civico@csr.regione.piemonte.it | Tel. 011/5757387 Fax 011/5757386 |
| Puglia | vacante | c/o Consiglio regionale Via Capruzzi, 204 70129 Bari | | Tel. 080/401111 |
| Sardegna | Avv. Francesco Serra | Via Roma, 7 09125 Cagliari | | Tel. 070/660434 n.ve. 800 060160 Fax 070/673003 |
| Sicilia | non istituito | | | |
| Toscana | Dott. Romano Fantappiè | Via de' Pucci, 4 50122 Firenze | Difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it | Tel. 055/2387800 n.ve. 800 018488 Fax 055/210230 |
| Trento | Dott. Fabio Bortolotti | Via Manci / Galleria Garbari 9 38100 Trento | Difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it | Tel. 0461/213203 Fax 0461/238989 |
| Umbria | vacante | Palazzo Cesaroni – Piazza Italia, 2 06121 Perugia | difciv@consiglioregumbria.org | Tel. 075 5763377 Fax 075 5763283 |
| Valle d'Aosta | Dott.ssa Maria Grazia Vacchina | Via Festaz, 52 11100 Aosta | | Tel. 0165/238868 Fax 0165/32690 |
| Veneto | Avv. Vittorio Bottoli | Via Brenta Vecchia 8 30175 Venezia - Mestre | difciv@consiglio.regione.veneto.it | Tel.041/23834200 n.ve. 800 294000 Fax 041/5042372 |

Allegato N. 12

Difensore civico in carica:

Dott. Werner Palla

↳ Sede:

- ▶ Via Portici 22
- ▶ 39100 Bolzano
- ▶ Tel.: 0471 972 744 / 0471 413 450
- ▶ Fax: 0471 981 229
- ▶ e-mail: ombudsman@consiglio-bz.org
- ▶ Orario di apertura al pubblico: 9.00 - 12.00 e 15.00 - 16.30

↳ Collaboratrici laureate

- ▶ **Dott.ssa Verena Crazzolara**
verena.crazzolara@consiglio-bz.org
- ▶ **Dott.ssa Tiziana De Villa**
tiziana.devilla@consiglio-bz.org
- ▶ **Dott.ssa Priska-Johanna Garbin Touboul**
priska.garbin@consiglio-bz.org
- ▶ **Dott.ssa Vera Tronti Harpf Baumgartner**
vera.tronti@consiglio-bz.org

↳ Segreteria:

- ▶ **Verena Riegler**
verena.riegler@consiglio-bz.org

Quali funzioni svolge il Difensore civico?

Il Difensore civico, eletto dal Consiglio provinciale, svolge la funzione di mediatore tra i cittadini e la pubblica amministrazione e si occupa principalmente della tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini, operando in assoluta libertà e indipendenza.

Quali questioni rientrano nelle competenze del Difensore civico?

Il Difensore civico può controllare tutti gli organi e uffici dell'amministrazione provinciale nonché gli enti dipendenti da quest'ultima. Egli fornisce informazioni e consulenza e svolge la funzione di mediatore anche in merito a questioni concernenti il settore della sanità nonché la tutela dell'ambiente e della natura e, infine, questioni concernenti i bambini nonché i giovani. Egli ha, inoltre, la facoltà di occuparsi, seppure in misura limitata, di questioni concernenti i Comuni, la Regione e lo Stato, verificando, ad esempio, se tali istituzioni si sono attenute alle norme di legge.

Quali questioni esulano dalle competenze del Difensore civico?

Il Difensore civico non può intervenire sulle questioni riguardanti il settore privato oppure quelle oggetto di procedimenti giudiziari.

Quando interviene il Difensore civico?

Egli interviene su segnalazione o su richiesta dei diretti interessati, ma può farlo anche d'Ufficio, sia che si tratti di questioni ancora pendenti che di casi già conclusi. È infatti possibile rivolgersi al Difensore civico in qualsiasi fase di una controversia.

Chi si può rivolgere al Difensore civico?

Tutti i cittadini che hanno un problema rientrante nelle competenze del Difensore civico, ad esempio anche giovani, stranieri o minorenni, possono rivolgersi al Difensore civico.

Come presentare il proprio caso al Difensore civico?

È possibile esporre il proprio caso al Difensore civico sia per iscritto che verbalmente.

Il Difensore civico può divulgare le informazioni fornite dal cittadino?

No, il Difensore civico è soggetto al segreto d'Ufficio.

Come procede il Difensore civico quando un cittadino si rivolge a lui per essere aiutato?

Egli discute innanzi tutto nel dettaglio della questione con il diretto interessato. Successivamente egli può richiedere agli organi o agli uffici coinvolti nel caso un parere scritto o una presa di posizione nonché accedere, senza le limitazioni imposte dal segreto d'ufficio, a tutti gli atti che ritiene di dover consultare per risolvere tale questione. Egli consiglia il cittadino che chiede il suo intervento quali misure adottare e, contattando verbalmente o per iscritto la pubblica amministrazione, cerca di risolvere la controversia nel modo più equo possibile. Nel caso in cui non riesca a giungere a un accordo con l'organo o l'ufficio direttamente interessato, egli può inviare a tali sedi una raccomandazione scritta. Tuttavia il Difensore civico non può prendere provvedimenti impositivi, essendo egli tenuto, nell'espletamento delle sue funzioni, a fare il possibile per giungere alla composizione pacifica di una controversia.

Quanto costa ricorrere al Difensore civico?

Il ricorso al Difensore civico è gratuito per tutti i cittadini.

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

Articolo 1 (Istituzione)

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

Articolo 2 (Compiti del Difensore civico/della Difensora civica)

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

Articolo 3 (Modalità e procedure d' intervento)

1. Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 ha diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, nel qual caso va stilato un promemoria, notizie sullo stato della pratica.
Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, può chiedere l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica.
2. Il Difensore civico/la Difensora civica, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario/alla funzionaria responsabile del servizio di procedere insieme a lui/lei all'esame della questione entro 5 giorni. Il Difensore civico/la Difensora civica e il funzionario/la funzionaria responsabile stabiliscono di Comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo.
3. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del Difensore civico/della Difensora civica e non autorizza l'Ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
4. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del Difensore civico/della Difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al Difensore civico/alla Difensora civica i

provvedimenti adottati.

5. Il Difensore civico/la Difensora civica provinciale è tenuto/a a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.

6. Il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

Articolo 4 (Diritto d'informazione del Difensore civico/della Difensora civica)

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

Articolo 5 (Relazione del Difensore civico/della Difensora civica)

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

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

Articolo 6 (Elezioni e nomina)

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

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

Articolo 7 (Incompatibilità)

1. La carica di Difensore civico/di Difensora civica non è compatibile con quella di:

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

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

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

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

3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, regionali, nazionali o europee il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/a a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della rispettiva scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale, del Consiglio regionale, delle Camere o del Parlamento europeo, il Difensore civico/la Difensora civica che intenda candidarsi è tenuto/a a rassegnare le dimissioni entro i 7 giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento. Qualora si

candidi, non può sfruttare a scopo pubblicitario i fatti coperti da segreto d' Ufficio. Nel periodo in cui è in carica, il Difensore civico/la Difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni o enti.

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

1. La durata in carica del Difensore civico/della Difensora civica coincide con la durata in carica del Consiglio provinciale dal quale è stato/a eletto/a; il Difensore civico/la Difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.
2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale può revocare la nomina del Difensore civico/della Difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.
3. Qualora il mandato del Difensore civico/della Difensora civica venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede ad iscrivere l'elezione del successore all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successiva.
4. Entro 30 giorni dall'elezione, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede alla nomina del Difensore civico/della Difensora civica.

Articolo 9 (Doveri del Difensore civico/della Difensora civica)

1. Entro 30 giorni dalla nomina, il Difensore civico/la Difensora civica è tenuto/a a dichiarare al Presidente/alla Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano:
 - a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;
 - b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.
2. Qualora si accerti che le dichiarazioni di cui al comma 1 non sono state effettuate o non sono veritiere, il/la Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano revoca la nomina del Difensore civico/della Difensora civica e ne dà comunicazione al Consiglio stesso.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

1. Per la durata dell'incarico al Difensore civico/alla Difensora civica spetta l'indennità di funzione prevista per i consiglieri regionali della Regione Trentino-Alto Adige; per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio viene fatto riferimento alle disposizioni vigenti per i consiglieri del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.
2. Il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano può stipulare a favore del Difensore civico/della Difensora civica, limitatamente alla durata dell'incarico, una polizza assicurativa di responsabilità civile.

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il Difensore civico/la Difensora civica si avvale del personale messogli/le a disposizione dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del Difensore civico/della Difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.
2. Gli organi dell'amministrazione provinciale nonché quelli delle Comunità comprensoriali e dei Comuni mettono a disposizione del Difensore civico/della Difensora civica i necessari locali per gli incontri con il pubblico e le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 12 (Personale - norma transitoria)

1. Il personale di ruolo dell'amministrazione provinciale che alla data di entrata in vigore della presente legge risulta assegnato all'Ufficio del Difensore civico/della Difensora civica è trasferito, con il suo consenso, nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia auto-

noma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.

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

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

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

Articolo 13 (Norma finanziaria)

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

Articolo 14 (Variazioni al bilancio 1996) - *omissis*

Articolo 15 (Disposizione finale)

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

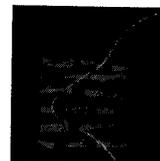
La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

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



EURO-OMBUDSMAN

La pagina Internet
del Mediatore europeo in 11 lingue



<http://www.euro-ombudsman.eu.int>



"Quando nel luglio del 1998 ho deciso di introdurre questa nuova pagina Internet, il mio obiettivo era di creare una pagina dinamica e di interesse per tutti i cittadini, dai ricercatori ai

giornalisti, dai giuristi a chiunque fosse semplicemente interessato alle questioni europee.

Formando informazioni dettagliate sul mio lavoro, mi auguro che questa pagina contribuisca a far conoscere meglio il ruolo del Mediatore europeo". Jacob Söderman, Mediatore europeo.

UNA PAGINA PER TUTTI I CITTADINI

La pagina Internet del Mediatore europeo comprende:

- Informazioni sulle modalità di presentazione di una denuncia
- Un formulario di denuncia
- Informazioni per contattare l'Ufficio del Mediatore

UNA PAGINA PER I GIORNALISTI

Informazioni di particolare interesse per i giornalisti sono contenute nella pagina Internet:

- Tutti i comunicati stampa
- Il testo completo di numerosi discorsi

UNA PAGINA PER I RICERCATORI

Nella pagina Internet del Mediatore europeo si possono incontrare i seguenti tipi di documenti:

- Decisioni e raccomandazioni
- Relazioni annuali
- Relazioni speciali
- Altre relazioni
- Disposizioni di esecuzione

UNA PAGINA INTERNET DINAMICA

In futuro verranno aggiunte informazioni relative a:

- Collegamenti con altre istituzioni e organi dell'Unione
- Collegamenti con i Mediatori nazionali e regionali
- Informazioni bibliografiche
- Fotografie per uso stampa
- Informazioni statistiche

UNA PAGINA APERTA

Ogni suggerimento relativo alla grafica e/o al contenuto della pagina Internet è benvenuto, e saremo grati di ricevere ogni nuova idea al fine di migliorarla costantemente.

Mediatore europeo, 1 avenue du Président Robert Schuman, B.P. 403, F-67001 Strasbourg Cedex
Telefono: (33) 3 88 17 40 01, Fax: (33) 3 88 17 90 62, E-mail: euro-ombudsman@europarl.eu.int