

La Difensora civica
Die Volksanwältin
La Defensuria populara



Provincia
autonoma
di Bolzano
Alto Adige

Autonome
Provinz
Bozen-
Südtirol

Provincia
autonoma
de Bulsan-
Südtirol



Relazione sull'attività

2006

Panoramica	1
-------------------------	---

Considerazioni generali

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro	6
Modalità di contatto	6
Distribuzione dell'utenza per comprensorio	7
Esito delle pratiche	7
Udienze	8
Staff e ufficio	8
Statistiche.....	10

I principali ambiti di attività all'interno della pubblica amministrazione

L'Amministrazione provinciale	17
L'Istituto per l'edilizia sociale	26
Le Aziende sanitarie.....	26
I Comuni.....	30
Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche.....	39

Aspetti vari

Contatti istituzionali.....	39
Pubbliche relazioni	44

Appendice

1	Descrizione sintetica dei fascicoli	46
2	I Comuni convenzionati	76
3	Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2006.....	79
4	La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento.....	80
5	La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali	84
6	L'Istituto Europeo dell'Ombudsman	86
7	La Legge provinciale n. 14 del 1996	78
8	La concezione del ruolo della Difesa civica	90
9	Lo staff del Difensore civico	91
10	Il nuovo sito internet	92
11	Un caso per la Difesa civica	93

Egregio signor Presidente del Consiglio Provinciale,
egregi membri del Consiglio provinciale della Provincia autonoma di Bolzano,

Come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 14 del 1996 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2006.

In questo mio terzo anno di incarico oltre all'attività istituzionale ho dedicato molto tempo ed energia a conquistare la **fiducia dei Comuni** che finora avevano percepito l'intervento della Difesa civica come un'ingerenza. La revisione degli statuti comunali, prevista nel corso del 2006, ha offerto a quei Comuni che ancora non lo avevano fatto l'occasione di istituzionalizzare la collaborazione con la Difesa civica stipulando una convenzione.

In una serie di incontri diretti mi sono impegnata a convincere sindaci, segretari e consigli comunali del fatto che la Difesa civica, in quanto istituzione di tutela giuridica imparziale e indipendente, opera nell'interesse dei cittadini e in ultima analisi anche nell'interesse dell'amministrazione comunale. Ho inoltre tenuto numerose conferenze e partecipato a dibattiti presso i singoli consigli comunali per illustrare i vantaggi offerti da una collaborazione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento è stato possibile stipulare **una convenzione con altri 36 Comuni**, nei quali la Difesa civica provinciale assume dunque anche il ruolo di Difensore civico comunale. Dei 116 Comuni della Provincia di Bolzano sono ora 95 quelli che, sottoscrivendo l'accordo, si sono impegnati a fornirci attivamente la propria collaborazione.

I **2.700 nuovi casi**, il crescente numero di cittadini che ci interpellano e la quantità di pratiche concluse – nel **74% dei casi con soddisfazione degli interessati** – mostrano che la Difesa civica contribuisce in maniera

sostanziale a migliorare il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione. Ho constatato con piacere che l'istituto della Difesa civica gode di ampia considerazione presso la popolazione ed è visto con grande favore dalle istituzioni e dagli altri uffici pubblici.

Nell'anno di riferimento circa **il 40% delle pratiche ha riguardato reclami relativi alle amministrazioni comunali**, mentre circa il 20% si riferiva all'amministrazione provinciale. Rispetto a 10 anni fa (quando il 40% dei reclami riguardava l'amministrazione provinciale) la situazione si è capovolta, e anche questa evoluzione dimostra come stia crescendo sempre più l'importanza della Difesa civica agli occhi delle cittadine e cittadini dei singoli Comuni.

Grazie a un'**intensa attività di pubbliche relazioni** è stato inoltre possibile diffondere maggiori conoscenze riguardo all'istituto della Difesa civica, la quale può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo a condizione che le cittadine e i cittadini siano debitamente informati sulle peculiari funzioni e competenze attribuite al Difensore civico/alla Difensora civica.

Nell'anno trascorso sono stati realizzati con successo due progetti, riguardanti **una nuova configurazione del sito internet più facilmente fruibile da parte del cittadino e la possibilità di presentare reclami online**.

I cittadini e le cittadine possono inoltrare le loro istanze tramite internet utilizzando il modulo presente nella *homepage* www.difesacivica.bz.it. Le nuove pagine, predisposte ex novo dagli informatici del Consiglio provinciale con una nuova veste e un'agile guida menù, contengono ora tutte le informazioni importanti relative al mio lavoro e a quello delle mie collaboratrici, spiegando in termini semplici in quali casi è possibile avvalersi dell'aiuto della Difesa civica e in quali casi invece ciò non è possibile, con quali modalità i cittadini possono rivolgersi alla Difesa civica e infine quando e dove si tengono le udienze.

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

Il quotidiano "Dolomiten" pubblica ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica "Un caso per la Difesa civica". Le lettrici e i lettori possono inviare

alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici scegliamo di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza.

I motivi per cui i cittadini hanno difficoltà a orientarsi nella pubblica amministrazione e a tutelare i propri diritti sono a mio avviso riconducibili all'incessante proliferare di normative, agli inevitabili tagli alla spesa pubblica e all'aumento di quelle fasce di popolazione che difficilmente possono integrarsi in una società competitiva come la nostra.

Cresce sempre più il numero di **cittadine e cittadini socialmente svantaggiati** che si rivolgono alla Difesa civica per ricevere un supporto competente nelle specifiche questioni che li riguardano.

In relazione al crescente afflusso di immigrati extracomunitari si constata che una parte della popolazione locale esprime i propri timori e preoccupazioni richiamandosi al luogo comune secondo cui agli "agli stranieri viene concesso tutto", mentre "la gente del posto non ottiene niente". Anche quando le cittadine e i cittadini non erano manifestamente in possesso dei requisiti per accedere a determinate prestazioni, il loro scontento non era rivolto contro le modalità di assegnazione in quanto tali – soglie di reddito, sistemi di calcolo e via dicendo –, bensì apertamente contro il sostegno fornito ai cittadini stranieri con soldi pubblici.

Tuttavia, al riguardo occorre anche riconoscere che alcuni cittadini extracomunitari dietro ogni imposizione da parte delle istituzioni sospettano un'angheria che devono subire solo perché stranieri. Per poter creare le basi di una convivenza all'insegna del rispetto reciproco tra la popolazione locale e i cittadini stranieri è necessaria ancora una notevole opera di informazione e sensibilizzazione.

Per quanto riguarda le **persone anziane e non autosufficienti** residenti nel territorio provinciale, nell'anno di riferimento è pervenuto alla Difesa civica un numero crescente di richieste e reclami da parte di cittadine e cittadini in relazione alle varie prestazioni assistenziali previste per la non autosufficienza.

In tutte le problematiche sollevate dai cittadini in occasione delle udienze emerge, come caratteristica di fondo, il fatto che le trasformazioni in corso nella nostra società tendono ad essere percepite come una minaccia: il numero di anziani di età molto avanzata aumenta vertiginosamente, si aggravano i problemi di salute che accompagnano l'invecchiamento, le famiglie sono sempre meno in grado di far fronte all'impegno richiesto, le spese complessive necessarie per fornire prestazioni assistenziali di adeguato livello qualitativo e professionale aumentano sempre più, e, non ultimo, il costante calo dei redditi da pensione porta, in maniera strisciante, a dar fondo ai risparmi accantonati.

La scarsità di posti in casa di riposo, l'eccessiva durata dei tempi di attesa, i costi troppo elevati e l'inequità dei sistemi di calcolo sono generalmente al centro dei reclami presentati dai familiari delle persone non autosufficienti.

Spesso le cittadine e i cittadini, privi di informazione e di consulenza, sono lasciati soli ad affrontare le concrete necessità di assistenza. Tuttavia, dalle richieste pervenute risulta anche come gli interessati siano troppo spesso inclini a ritenere che i costi per i servizi sociali o assistenziali siano eccessivi e che i contributi pubblici dovrebbero essere molto più consistenti, ignorando non di rado quali siano i costi effettivi dei servizi fruiti (ad es. un'ora di assistenza domiciliare o un posto in casa di riposo) e quante risorse pubbliche vengano già impegnate per contenere le relative quote a carico dell'utenza.

In questo quadro, fatto di aspettative, recriminazioni e scarsa trasparenza, è di prioritaria importanza procedere a una riforma del sistema di tutele previste per i non autosufficienti. Le esperienze fatte a contatto con i cittadini consigliano di provvedere quanto prima a varare una nuova legge sulla non autosufficienza, che da un lato disciplini chiaramente la materia e dall'altro non susciti aspettative spropositate nella cittadinanza.

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

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

Le mie collaboratrici ed io restiamo a disposizione per ulteriori informazioni sull'attività della Difesa civica.

Bolzano, 31 marzo 2007

Dott.ssa Burgi Volgger

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Burgi Volgger', written in a cursive style.

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Nel corso del 2006 oltre 2.700 cittadini hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica. Abbiamo registrato 2.704 nuovi casi. Sono stati aperti 835 fascicoli e 1.896 casi sono stati risolti in maniera informale, senza bisogno di procedere all'apertura del fascicolo.

I **fascicoli** vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi più complessi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini. Complessivamente nell'anno di riferimento la Difesa civica ha trattato 1.028 fascicoli, considerando sia le nuove pratiche sia quelle rimaste in sospeso dall'anno precedente.

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

L'evoluzione a lungo termine mostra chiaramente quale rilevanza assuma l'attività di consulenza della Difesa civica. I fascicoli costituiscono un terzo della nostra attività, i restanti due terzi sono consulenze.

Modalità di contatto

In quale forma le cittadine e i cittadini sono entrati in contatto con la Difesa civica? Nella metà dei casi le cittadine e i cittadini hanno preso un primo contatto telefonico per esporre i propri reclami o istanze e circa il 10% ha presentato reclami per iscritto. Quasi il 40% dei ricorrenti ha preferito il colloquio personale. I colloqui individuali sono aumentati di oltre il 10% rispetto all'anno precedente, il che dimostra che le udienze registrano una buona frequenza e che per le cittadine e i cittadini il contatto diretto è importante.

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

Anche nel 2006 i casi sono stati suddivisi in base ai vari comprensori. Nei comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco si sono rivolti alla Difesa civica oltre 7 abitanti su mille. Seguono i comprensori della Val Pusteria e del Burgraviato, con circa 5 ricorrenti su mille abitanti. Il minor numero di reclami – 3 su 1000 abitanti – sono stati registrati dalla Difesa civica nei comprensori Oltradige – Bassa Atesina, Salto-Sciliar e Alta Valle Isarco. **In tutto l'Alto Adige nell'anno di riferimento hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica 5 abitanti su mille.**

Esito delle pratiche

Nell'anno di riferimento è stata svolta un'indagine approfondita riguardo all'**esito delle pratiche trattate e al grado di soddisfazione dei cittadini**. Per la maggior parte i cittadini si sono dichiarati soddisfatti delle informazioni fornite dalla Difesa civica e del suo operato.

Nel 74% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nel 36% di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e corretta, ed è stato possibile convincere le cittadine e i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione. *Nel 38% dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma alla fine ha accolto il punto di vista giuridico sostenuto dalla Difesa civica.*

Per il 16% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. *Nel 5% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Questi sono anche i casi in cui abbiamo espresso una raccomandazione formale.* Nel rimanente 11% dei casi, pur riscontrando che le autorità avevano agito correttamente, non è stato possibile, per motivi a noi incomprensibili, dare soddisfazione ai ricorrenti. In alcuni di tali casi non è stato neppure possibile far comprendere agli utenti che la Difesa

civica non è un „avvocato difensore“ del cittadino. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano operato correttamente e che pertanto non sussistevano elementi per portare avanti la questione, non è stato condiviso dagli interessati, i quali sono pertanto rimasti insoddisfatti.

Il 10% dei reclami per i quali era stato aperto un fascicolo sono stati ritirati.

Udienze

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui le cittadine e i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza ristretti limiti di tempo. Nell'anno di riferimento si sono tenute quotidianamente udienze presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari, per un totale di 130 mezze giornate, presso le **sedì distaccate**: 31 mezze giornate a Brunico, 28 a Bressanone, 6 a Vipiteno, 29 a Merano, 11 a Silandro, 12 nelle valli ladine e 6 a Egna.

Considerata la scarsità di personale, già nell'anno precedente si era cercato di ottimizzare e razionalizzare i giorni di udienza presso le sedi distaccate. **E' stata introdotta la possibilità di prendere appuntamento, che è gradito ma non obbligatorio** e ci permette di pianificare meglio le ore di udienza. Va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutte le cittadine e i cittadini che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento devono mettere in conto maggiori tempi di attesa. Il numero crescente di colloqui preliminari svolti durante le udienze dimostra che la possibilità di prendere appuntamento è molto apprezzata dalla popolazione. (Per le ore di udienza v. allegato 3).

Staff e ufficio

Nell'anno di riferimento non si è verificata alcuna modifica nella copertura dei posti: l'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensora civica **quattro posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria l'organico prevede 1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale).

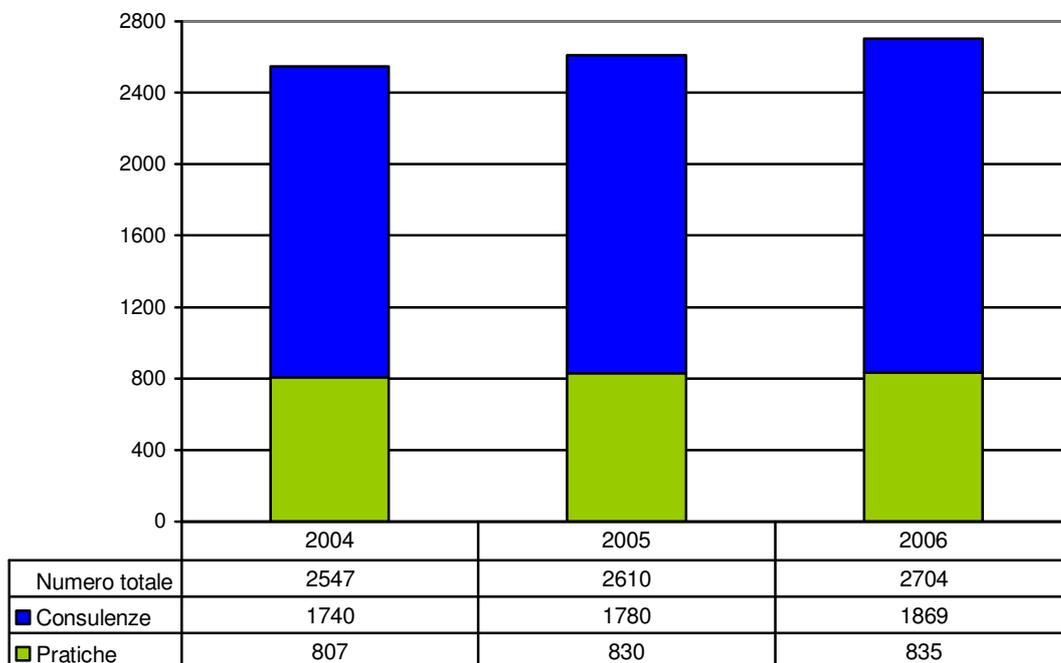
Molte persone in un primo momento rivolgono telefonicamente le loro richieste all'Ufficio della Difensora civica. Di conseguenza la segreteria riveste un ruolo chiave nella gestione quotidiana del lavoro, poiché non soltanto fornisce sostegno agli operatori nei casi pendenti, ma rappresenta anche il primo interlocutore per molti utenti.

Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensora civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire (v. allegato 8 e allegato 9).

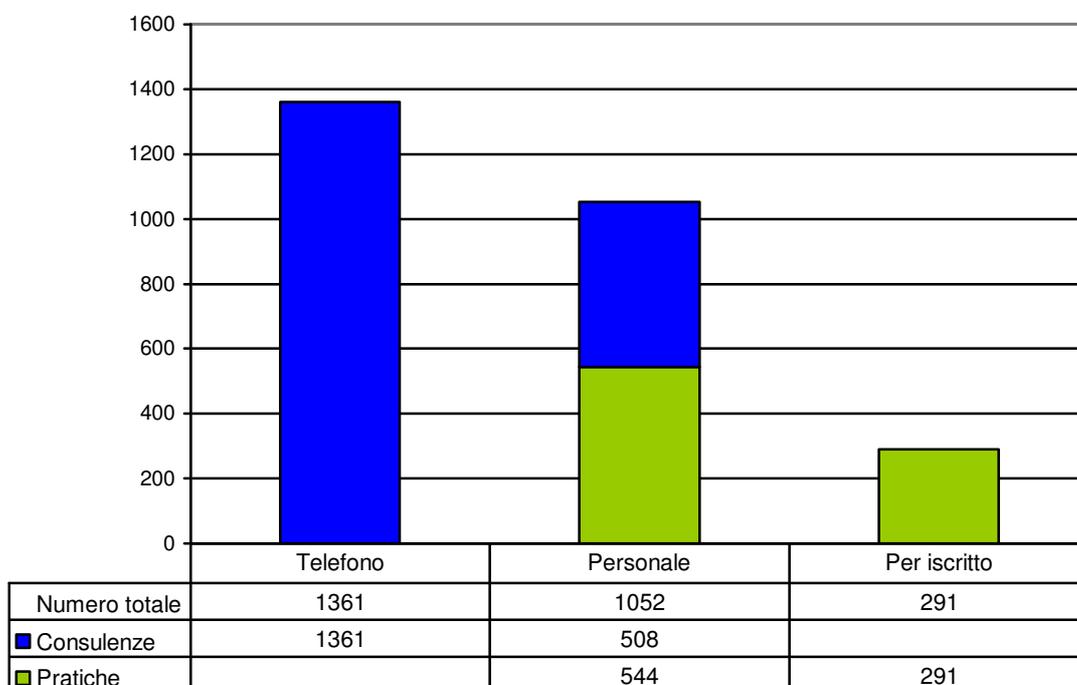
Neppure la collocazione e la dotazione dei locali della Difesa civica sono mutate nell'anno di riferimento. Gli uffici sono siti al terzo piano di via Portici 22 a Bolzano, lontani da tutte le sedi degli uffici amministrativi, ma in una posizione centrale e facilmente raggiungibile per le cittadine e i cittadini. Una casa sopra i portici presenta vantaggi e svantaggi. Il pregio è costituito dal fascino degli interni d'epoca, uno svantaggio è invece rappresentato dal fatto che cinque dei sette locali sono comunicanti e ciò rappresenta un ostacolo per quanto riguarda l'aspetto organizzativo. Ma lo svantaggio maggiore consiste nel fatto che gli uffici non sono privi di barriere architettoniche.

Dal punto di vista informatico la Difesa civica è dotata di ottimi strumenti. Il programma "Gestac" è un programma per l'elaborazione degli atti destinato agli studi legali e consente una gestione efficiente e chiara dei fascicoli.

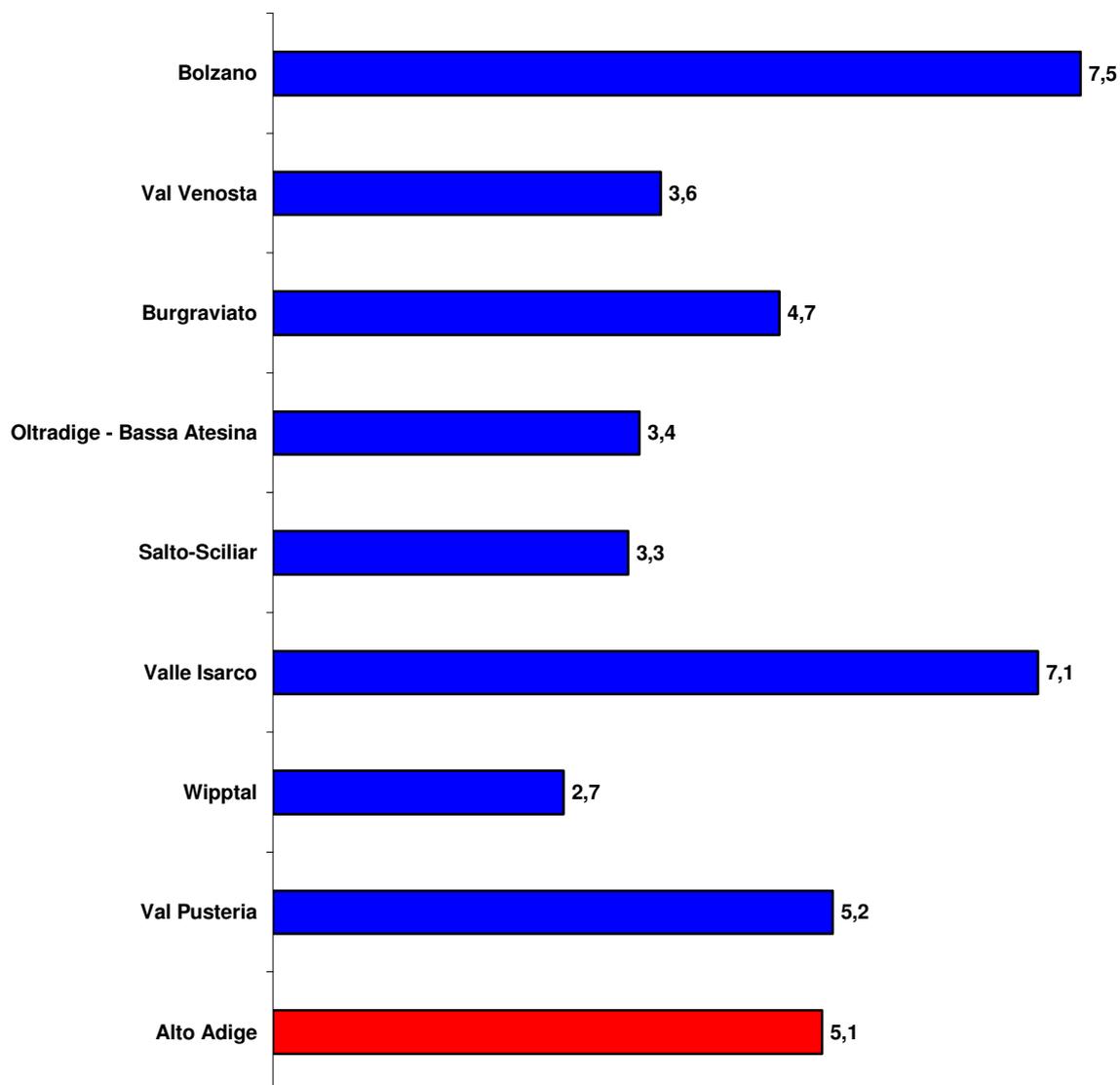
Comparazione dei nuovi casi



Tipo di contatto delle pratiche

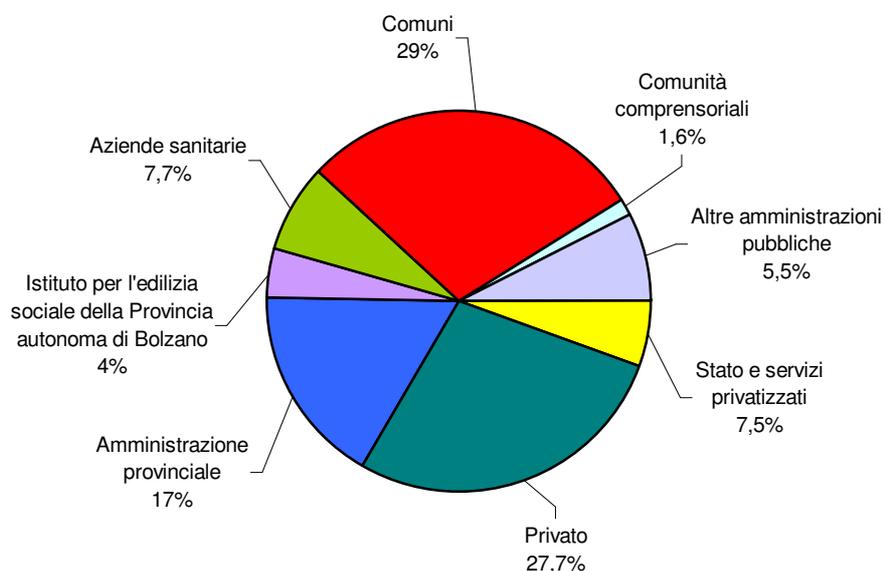


Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)



In base alla prappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,51 % (= 5,1 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

Classificazione dei casi trattati nel 2006 per ambito di intervento

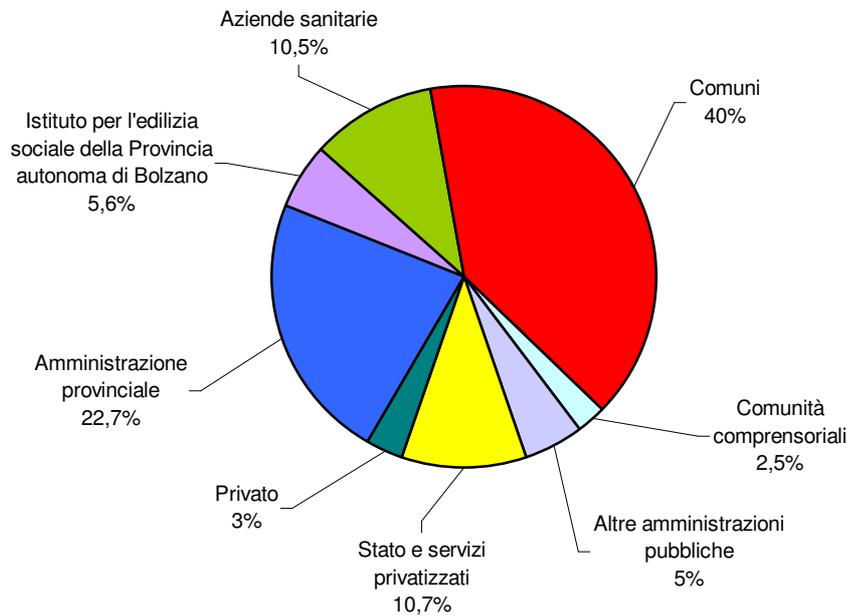


La rappresentazione grafica comprende fascicoli e consulenze.

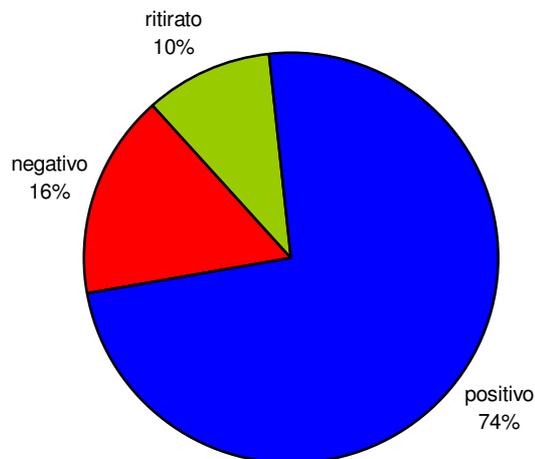
I fascicoli vengono aperti quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

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

Classificazione delle pratiche per ambito di intervento



Esito delle pratiche trattate nel 2006



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

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

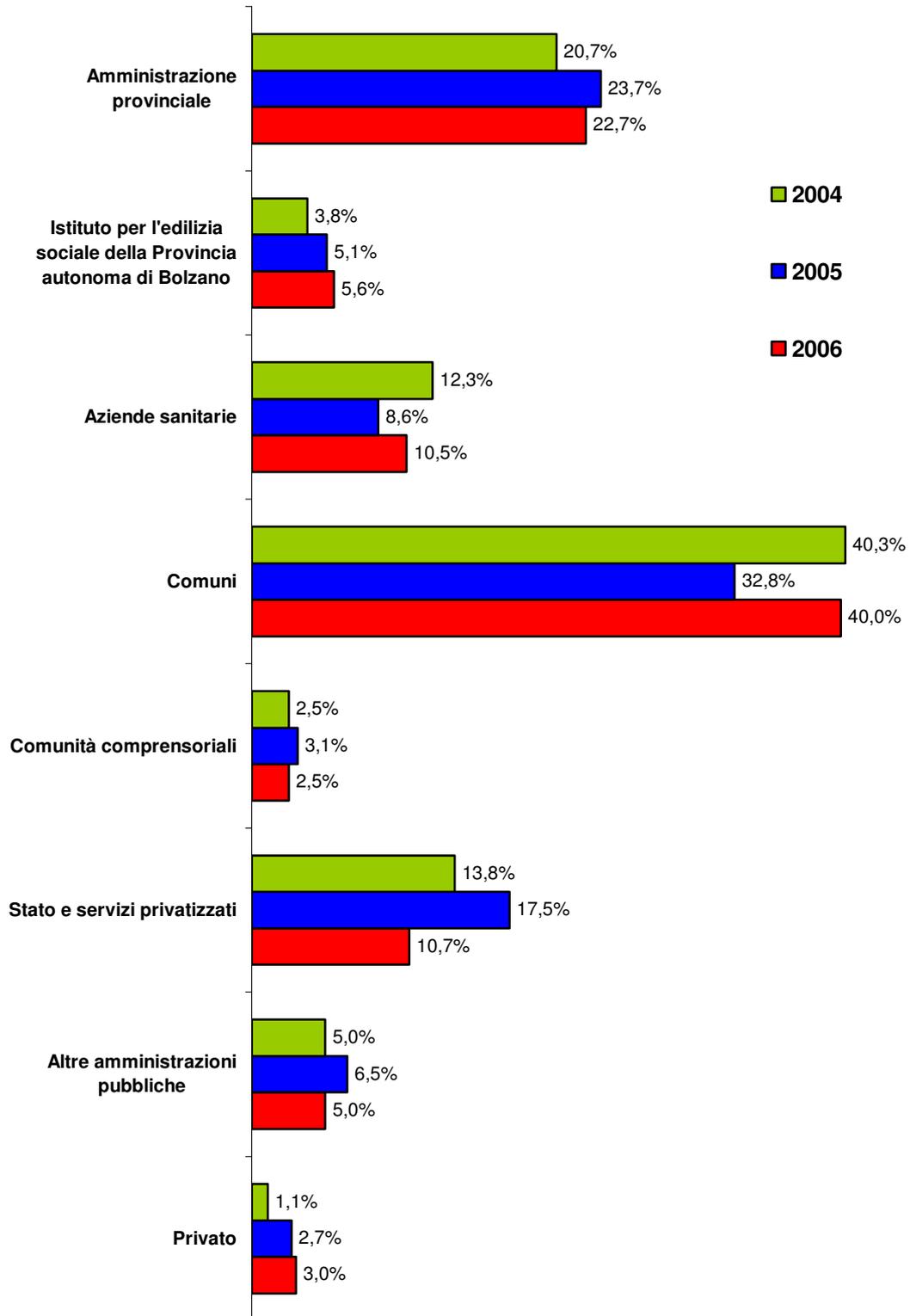


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

Amministrazione provinciale	2004	2005	2006
Direzione generale	9	6	7
Rip. 01 - Presidenza	2	1	1
Rip. 02 - Servizi centrali	4	1	1
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	3	2	2
Rip. 04 - Personale	19	24	19
Rip. 05 - Finanze e bilancio	6	8	13
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	4	5	1
Rip. 07 - Enti locali	-	-	1
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica (Astat)	1	-	-
Rip. 10 - Infrastrutture	2	3	1
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	2	1	3
Rip. 12 - Servizio strade	4	2	5
Rip. 13 - Beni culturali	1	-	1
Rip. 15 - Cultura italiana	1	-	-
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	9	13	14
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	2	2	3
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	-	1	-
Rip. 19 - Lavoro	2	11	5
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	4	3	2
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	3	-	1
Rip. 23 - Sanità	10	12	7
Rip. 24 - Politiche sociali	8	11	16
Rip. 25 - Edilizia abitativa	18	18	12
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	4	3	-
Rip. 27 - Urbanistica	1	-	1
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	5	3
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	8	9	8
Rip. 30 - Opere idrauliche	6	-	4
Rip. 31 - Agricoltura	6	7	2
Rip. 32 - Foreste	7	6	5
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	1	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	2	-	1
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	3	2	2
Rip. 36 - Turismo	1	1	-
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	5	7	5
Rip. 38 - Mobilità	2	10	12
Rip. 39 - Affari comunitari	-	-	1
Rip. 40 - Diritto allo studio	5	9	7
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	-	13	9
Amministrazione provinciale totale	167	197	175

	2004	2005	2006
Istituto per l'edilizia sociale IPES	31	42	44
Aziende sanitarie totale	99	71	86
- Reclami dei pazienti di carattere generale	70	42	61
- Supposti errori medici	20	29	25
Comuni totale	325	273	323
- Comune di Bolzano	74	71	54
- Comune di Brunico	11	7	8
- Comune di Merano	15	16	14
- Comune di Bressanone	16	15	14
Comunità comprensoriali	20	26	20
Altre amministrazioni pubbliche enti autonomi, aziende speciali, varie	46	53	46
Stato e servizi privatizzati	111	146	90

L'Amministrazione provinciale

Gli uffici dell'Amministrazione provinciale forniscono prontamente informazioni telefoniche, sono generalmente disponibili a trovare soluzioni costruttive e non burocratiche, sfruttano il margine di discrezionalità a loro disposizione nell'interesse del cittadino e, tranne poche eccezioni, rispondono in tempi adeguati alle nostre richieste scritte.

Se in qualche caso, per particolari motivi, i pareri richiesti non possono essere rilasciati entro un tempo congruo, la Difesa civica chiede che questo sia comunicato in modo da poterne informare il cittadino.

Come negli anni passati, i reclami e le istanze dei cittadini rispecchiano i loro timori e preoccupazioni rispetto ai bisogni fondamentali: **lavoro, casa e salute**. Pertanto le competenze di determinate ripartizioni sono considerate dal cittadino di vitale importanza, mentre altre ripartizioni - come ad es. la Ripartizione Sperimentazione agraria e forestale - hanno quasi esclusivamente carattere interno.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Personale**, a seguito di un accordo tra il dirigente di ripartizione e la difensora civica, è stata individuata un'unica referente qualificata per tutti gli interventi della Difesa civica. La collaborazione si è rivelata estremamente valida, consentendo in molti casi una soluzione rapida e informale tramite telefono o e-mail. I reclami hanno riguardato prevalentemente rilievi e ricorsi relativi alle posizioni in graduatoria, ai procedimenti disciplinari e al pagamento della liquidazione.

Nell'anno di riferimento il dirigente della **Ripartizione Lavoro** ha raccolto i suggerimenti della Difesa civica, provvedendo a pubblicare un nuovo opuscolo informativo sul tema del collocamento. Egli ha inoltre organizzato un incontro tra i suoi più stretti collaboratori e le collaboratrici della Difesa

civica per favorire la conoscenza diretta. Ciò ha facilitato la collaborazione informale e in seguito ha permesso di risolvere la gran parte dei reclami tramite colloqui di consultazione.

In un caso la collaborazione con l'Ufficio Sicurezza del lavoro è stata particolarmente importante: sulla base della scarsa documentazione disponibile è stato possibile ricostruire l'esatto svolgimento dei fatti su cui si basava la trattazione giuridica del seguente caso.

Pratica n. 54/2006

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica dopo essere stato mandato da un ufficio all'altro. Il ricorrente lamentava di essere stato illegittimamente licenziato dal suo datore di lavoro, che successivamente aveva dichiarato fallimento, cosa che ora a suo dire non gli consentiva di essere inserito nella lista di mobilità.

Intervento della Difesa civica e chiarimento della situazione

Nel caso di cui sopra è stato particolarmente difficile ricostruire i fatti. La Difesa civica ha assunto in tal senso una funzione di coordinamento tra i singoli uffici e gli enti, e alla fine è stato possibile ricomporre il „puzzle“.

Dopo aver preso visione della documentazione, compresi gli atti giudiziari e la relativa sentenza, si è potuto accertare che il cittadino era stato effettivamente vittima di un licenziamento illegittimo. Dalla sentenza si evinceva il diritto alla riassunzione, ma poiché successivamente l'interessato vi aveva rinunciato dietro compenso, ciò ostacolava ora il suo inserimento nella lista di mobilità.

Avendo rinunciato alla riassunzione il cittadino non compare nella massa fallimentare. In caso di fallimento l'indennizzo da parte dell'INPS viene riconosciuto esclusivamente sulla base delle liste di mobilità costituite dall'Ufficio Servizio lavoro della Provincia. L'inserimento nella lista di mobilità, a sua volta, avviene esclusivamente in seguito a licenziamenti dovuti a ridimensionamento, modifica o chiusura dell'azienda (Art. 24 Legge del 23.07.1991, n. 223).

Dal punto di vista giuridico la rinuncia alla riassunzione nel caso concreto è equiparabile alle dimissioni volontarie, e di conseguenza un inserimento nella lista di mobilità non è più possibile.

Esito:

In seguito all'esame del caso e alla ricostruzione scrupolosa dei fatti, la Difesa civica è stata finalmente in grado di illustrare al cittadino, nel corso di un colloquio chiarificatore, la situazione in cui egli era venuto a trovarsi, trasmettendogli un senso di sicurezza sia riguardo al corretto operato degli uffici sia riguardo alla „definitività“ del procedimento. Grazie alla fattiva collaborazione degli uffici

competenti è stato possibile giungere a una conclusione relativamente rapida e univoca della pratica, convincendo il cittadino dell'inutilità di continuare a sottoporre ai vari uffici i propri reclami e le proprie richieste.

Per quanto riguarda la **Ripartizione Edilizia abitativa**, molti casi hanno potuto essere chiariti telefonicamente sia con l'Ufficio Programmazione dell'edilizia agevolata sia con l'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata. Alcuni cittadini si sono rivolti a noi lamentando di trovarsi in difficoltà finanziarie per essere stati insufficientemente informati riguardo al contributo. Tuttavia spesso accade anche che i cittadini acquistino un'abitazione dopo aver ricevuto soltanto assicurazioni verbali sull'esito positivo della loro pratica, invece di attendere l'accoglimento scritto della domanda di contributo, senza sapere che il procedimento di esame della domanda si considera definitivamente concluso soltanto con l'invio della relativa comunicazione scritta.

Come negli anni scorsi si sono rivolti a noi beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in difficoltà finanziarie. Abbiamo l'impressione che i cittadini continuino ad assumersi con troppa disinvoltura certi vincoli, senza informarsi a sufficienza sulle conseguenze giuridiche.

Sono inoltre frequenti i casi di cittadini che, poco dopo aver acquistato casa usufruendo dell'agevolazione edilizia, chiedono l'autorizzazione **all'alienazione con trasferimento del contributo su un'abitazione adeguata al fabbisogno della famiglia**. Sembrerebbe addirittura che alcuni cittadini, non appena soddisfatti i requisiti per l'assegnazione di un'agevolazione edilizia, comprino il primo appartamento che capita, purché la metratura dia diritto al massimo contributo previsto, e una volta ottenutolo, cerchino con calma un'abitazione definitiva, su cui poi trasferire l'agevolazione.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria. L'Ufficio Anziani e Distretti sociali ha rilasciato alla Difesa civica svariati pareri riguardanti i casi in cui si chiedeva se e in quale misura il Comune fosse legittimato a esigere il pagamento della retta della casa di riposo.

I rapporti tra la Difesa civica e l'**Ufficio Aria e rumore** sono sensibilmente migliorati. Nell'anno di riferimento l'Ufficio ha fornito risposte rapide e affidabili alle nostre richieste consentendo di chiarire le questioni, in parte anche telefonicamente.

La **Ripartizione Servizio strade**, in particolare l'**Ufficio amministrativo strade**, nell'anno di riferimento è stata interpellata principalmente per consulenze giuridiche relative a casi rientranti nella competenza del Comune, come ad es. le strade comunali. Inoltre l'Ufficio è venuto incontro alla Difesa civica e ai cittadini nell'ambito delle proprie competenze, prendendo in esame - come nel seguente caso - tutte le possibili soluzioni consentite dalla legge.

Pratica n. 703/2005

I fatti

Un cittadino, che aveva costruito la sua casa di abitazione in parte sul muro di sostegno di una strada provinciale, si è rivolto alla Difesa civica lamentando che ora il Servizio strade richiedeva da lui un'autocertificazione in cui esonerasse l'Ufficio da ogni responsabilità per eventuali danni che in futuro la sua casa avrebbe potuto subire a causa dei lavori di manutenzione del muro di sostegno della strada.

Il Servizio strade motivava la richiesta sostenendo che non era stata rispettata la distanza di 5 metri tra la strada provinciale e la casa, prevista dal Codice della strada.

Intervento della Difesa civica:

La Difesa civica ha provveduto in primo luogo a verificare se la casa fosse stata costruita in conformità alle relative norme urbanistiche contenute nella vigente Legge urbanistica provinciale e in seguito al risultato positivo di tale accertamento, a fronte del fatto che la concessione edilizia era stata rilasciata in conformità al piano di attuazione, ha ritenuto che il mancato rispetto della distanza prevista dal Codice della strada non potesse sostanzialmente essere addebitato al cittadino.

Esito:

Grazie all'intervento della Difesa civica il Servizio strade ha infine rinunciato alla richiesta di autocertificazione. Tuttavia, anche in considerazione del caso qui descritto, nella bozza della nuova Legge urbanistica provinciale l'art. 34 prevede la seguente modifica: qualora le strade statali e provinciali siano interessate da variazioni del piano di attuazione, in futuro sarà necessario richiedere un parere vincolante dell'autorità deputata alla tutela della viabilità.

Nell'anno di riferimento si è registrata una stretta collaborazione con la **Ripartizione Foreste**. In un caso la Difesa civica ha organizzato un incontro tra le parti in conflitto, una cittadina e un forestale, al quale ha preso parte anche il direttore dell'**Ufficio Amministrazione forestale**, consentendo così di chiarire la questione con soddisfazione della cittadina interessata.

Per quanto riguarda la Ripartizione **Finanze e bilancio**, la Difesa civica nell'anno di riferimento ha collaborato ripetutamente con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che ha sede presso l'Ufficio Tributi.

Non di rado accade che dopo alcuni anni l'ACI contesti il mancato pagamento della tassa automobilistica riferita a un certo anno. Dopo tanto tempo i cittadini generalmente non trovano più la ricevuta di pagamento e quindi si rivolgono alla Difesa civica lamentando di dover ripetere il versamento con aggiunta degli interessi di mora e delle relative sanzioni. In un caso concreto l'Ufficio Tributi ha potuto ritirare l'ingiunzione di pagamento, poiché la cittadina aveva trovato la ricevuta di pagamento. In un altro caso la Difesa civica ha verificato se fosse dovuto un rimborso della tassa automobilistica per i mesi in cui un veicolo era già stato cancellato dal pubblico registro automobilistico.

Il seguente caso dimostra come l'attività di mediazione svolta dalla Difesa civica possa effettivamente prevenire lunghi e complessi procedimenti giudiziari.

Pratica n.492/2006

I fatti

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica dopo aver ricevuto dal Servizio riscossioni un'ingiunzione di pagamento. All'interessata veniva contestato di aver violato molti mesi prima una norma del Codice della strada per la quale in realtà è prevista una sanzione molto ridotta. Tuttavia, a seguito della protratta inerzia dell'interessata, al momento dell'ingiunzione da parte del Servizio riscossioni la sanzione era aumentata di 50 volte rispetto all'importo originario! L'interessata sosteneva però di non essere mai stata al corrente di tale contravvenzione.

Intervento della Difesa civica

Dall'esame dei fatti è emerso che effettivamente l'interessata era venuta a conoscenza della sanzione solo poco tempo prima. E' vero che le erano già state

inviare diverse comunicazioni, ma tutte erano state recapitate al suo precedente indirizzo. Infatti l'interessata si era trasferita già alcuni mesi prima dell'infrazione di cui sopra, peraltro provvedendo regolarmente e tempestivamente a denunciare il proprio cambio di residenza all'Ufficio anagrafe e dando anche le necessarie disposizioni affinché l'Ufficio anagrafe comunicasse la variazione all'Ufficio Tasse automobilistiche e al Pubblico Registro Automobilistico, così come previsto dalla legge. Purtroppo, però, presso il Registro Automobilistico il nuovo indirizzo dell'interessata non figurava ancora.

Ora, il Codice della strada prevede tra l'altro che un atto sia da considerarsi recapitato quando sia spedito all'indirizzo che figura nel Pubblico Registro Automobilistico, e proprio tale disposizione veniva invocata dalla Polizia municipale, la quale aveva accertato l'infrazione e in un primo tempo si era rifiutata di venire incontro all'interessata. La Difesa civica ha fatto presente che non può essere addebitato alla cittadina in questione il fatto che l'amministrazione (in questo caso il Pubblico Registro Automobilistico) proceda con lentezza. Una volta che il cittadino ha assolto regolarmente e puntualmente i propri obblighi di denuncia, non può essere punito per l'inefficienza dell'amministrazione.

Esito:

Alla fine la Polizia municipale ha riconosciuto la correttezza di tali argomentazioni e l'interessata non ha dovuto pagare l'elevata sanzione che le era stata inflitta. E' significativo che, soltanto pochi mesi dopo tale episodio, la Corte di cassazione abbia emesso una sentenza (Corte di cassazione, sentenza n. 24673 del 21 novembre 2006) in cui essa, affrontando un caso pressoché identico, giungeva alla stessa conclusione formulata dalla Difesa civica. Ma a differenza del cittadino coinvolto nel procedimento dinanzi alla Corte di cassazione, la ricorrente altoatesina, grazie all'intervento della Difesa civica ha potuto risparmiarsi un lungo e complesso iter giudiziario.

La **Ripartizione Enti locali**, e in particolare l'**Ufficio Vigilanza**, rappresentano per la Difesa civica l'interlocutore di riferimento per tutte le questioni riguardanti Comuni, Comunità comprensoriali e altri enti locali. Nel corso degli anni è venuto a crearsi un rapporto di fiducia caratterizzato non soltanto dallo scambio di informazioni, ma anche dal confronto delle rispettive posizioni e dall'elaborazione di strategie condivise.

L'**Avvocatura della Provincia** offre alla Difesa civica un prezioso supporto in particolare per quanto riguarda il rilascio di pareri giuridici. Si ringrazia inoltre l'**Ufficio Affari legali dell'urbanistica** per aver sempre fornito con grande disponibilità e competenza le informazioni necessarie alla Difesa

civica, sulla cui base obiettiva è stato spesso possibile condurre gli ulteriori colloqui di chiarimento relativi a problematiche urbanistiche interne ai Comuni.

Nell'anno di riferimento si è avuta invece qualche difficoltà con la **Ripartizione Servizi centrali**.

Pratica n.65/2006

I fatti

Una cittadina che aveva partecipato a un concorso pubblico ha richiesto l'intervento della Difesa civica in riferimento al seguente caso. Come previsto dalla Legge provinciale n. 17/1993, l'interessata aveva chiesto alla commissione esaminatrice di poter prendere visione degli atti, allo scopo di accertare se un altro candidato soddisfacesse realmente i requisiti per l'ammissione al concorso previsti nel bando. Poiché, tuttavia, il diritto alla visione degli atti le era stato concesso soltanto parzialmente e in misura insufficiente, la candidata, a causa dell'indeterminatezza dei dati, non aveva avuto la possibilità di chiarire la situazione.

Chiarimenti ed esito:

Dopo aver esaminato il caso, la Difesa civica è giunta alla conclusione che la candidata potesse certamente dimostrare di avere un interesse personale e concreto alla visione integrale degli atti. La raccomandazione rivolta dalla Difesa civica alla Ripartizione affinché fosse concesso alla candidata di visionare gli atti, purtroppo non è stata accolta. Alla fine l'interessata è stata ammessa a prendere visione integrale degli atti solo dopo essersi rivolta a un avvocato. Questo caso mostra come sia inevitabile ricorrere all'intervento di un legale quando le autorità restano ferme sulle proprie posizioni.

Per quanto riguarda il **settore scolastico in generale**, nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione dei competenti uffici provinciali. In tale ambito la Difesa civica ha formulato una raccomandazione affinché la comunicazione via internet sia strutturata in modo da venire maggiormente incontro alle esigenze di studenti e genitori, segnalando ad esempio, per quanto riguarda il mobbing nella scuola, la grande esperienza e competenza del Servizio Educazione alla salute.

Le questioni e i reclami presentati dagli insegnanti hanno riguardato prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro. Un docente si è rivolto a noi per segnalare il verificarsi di episodi di violenza nella scuola,

sostenendo che l'amministrazione non fosse consapevole della loro effettiva portata e quindi intervenisse in maniera insufficiente.

Le questioni esposte da genitori e studenti hanno riguardato soprattutto la regolarità degli esami finali, la legittimità dei provvedimenti disciplinari o di determinate misure educative e l'insufficiente assistenza prestata agli alunni disabili. In ambito scolastico la principale difficoltà consiste nel fatto che sia i genitori sia gli studenti temono di subire pregiudizio protestando apertamente contro il comportamento degli insegnanti. In molti casi siamo intervenuti senza rivelare i nomi dei ricorrenti. Si sono potuti risolvere alcuni casi in maniera del tutto informale, tramite colloqui di consulenza e senza bisogno di aprire una pratica. Tuttavia il nostro intervento viene spesso accolto dalle scuole con sorpresa e percepito come un'ingerenza in questioni interne. Pertanto la Difesa civica continuerà nel suo impegno per guadagnarsi la fiducia dei dirigenti scolastici e dei docenti, tenendo conferenze e favorendo la conoscenza del ruolo da essa svolto.

Tuttavia, sempre in ambito scolastico, la Difesa civica si è trovata non di rado ad affrontare reclami che, a un esame più approfondito, si rivelavano del tutto inconsistenti, dovendo riconoscere alle scuole di aver tenuto un comportamento assolutamente corretto. Nella prassi è comunque sempre necessario esaminare approfonditamente i fatti, sia pure soltanto per poter convincere gli studenti e i loro genitori della giustezza della decisione presa dalla scuola.

Pratica n. 423/2006

I fatti

Un giovane si è rivolto alla Difesa civica accompagnato dai genitori, sostenendo di non aver superato l'esame di maturità a causa di una palese ingiustizia operata nei suoi confronti.

Intervento della Difesa civica

Dall'esame di tutte le valutazioni riportate dallo studente nel corso degli ultimi tre anni è risultato che l'interessato non aveva mai ricevuto voti negativi in alcuna materia (né nel primo né nel secondo semestre, né nelle interrogazioni né nelle prove scritte) e aveva inoltre concluso l'ultimo anno scolastico con la media del sette.

All'esame di Stato lo studente era invece stato respinto, avendo riportato una votazione pari a 59 punti, vale a dire un punto in meno rispetto alla votazione minima (60 punti) richiesta per il superamento dell'esame.

La Difesa civica ha quindi preso visione di tutta la documentazione d'esame, costituita dai verbali dell'esame e dalle prove scritte, riscontrando una mancanza di consequenzialità nelle valutazioni, positive o negative che fossero, e nella loro motivazione ai fini dell'assegnazione del punteggio, avanzando altresì dubbi in merito allo svolgimento del colloquio d'esame, anche in considerazione del fatto che il relativo verbale non risultava molto illuminante.

In linea di principio a ogni studente e studentessa è riconosciuta la possibilità di rivolgersi al Tribunale di giustizia amministrativa, presentando ricorso contro una presunta decisione erronea della scuola. Il ruolo istituzionale della Difesa civica consiste nell'impegnarsi al fine di evitare, per quanto possibile, l'avvio di procedimenti giudiziari, promuovendo soluzioni condivise. Nel caso in oggetto la Difesa civica ha inviato una nota al preside della scuola e all'intendente scolastico, esponendo i dubbi relativi al concreto esito dell'esame e ricordando che, in via di autotutela, la commissione esaminatrice ha facoltà di rivedere i risultati degli esami.

Esito:

Alla nota della Difesa civica ha fatto seguito una presa di posizione della direzione della scuola interessata, in cui si confermava sostanzialmente la decisione della commissione esaminatrice. Di diverso parere si è dichiarato invece l'intendente scolastico, che ha analizzato a fondo la situazione nonché i criteri di valutazione applicati dalla scuola e in particolare la valutazione del candidato in applicazione di tali criteri. Nella sua nota l'intendente scolastico raccomandava espressamente alla commissione esaminatrice di riprendere in considerazione i risultati dell'esame sostenuto dall'interessato.

Alla fine, probabilmente anche per effetto della minaccia di adire le vie legali, allo studente è stato riconosciuto il punto che in precedenza, a parere della Difesa civica, gli era stato ingiustamente negato, consentendogli così in definitiva di superare l'esame di maturità.

La soluzione positiva di questo caso è stata resa possibile non soltanto dall'impegno della Difesa civica, ma anche dall'atteggiamento assolutamente corretto, professionale e scrupoloso dimostrato dall'intendenza scolastica tedesca. E' stato quindi possibile evitare il ricorso al Tribunale di giustizia amministrativa, ma va constatato con un fondo di amarezza come, pur in presenza di motivata raccomandazione in senso contrario da parte della Difesa civica e dell'intendenza scolastica, la commissione esaminatrice sia rimasta fino all'ultimo ferma sulle proprie posizioni e abbia ripreso seriamente in esame la propria decisione soltanto nel momento in cui la famiglia dello studente, oltre ad avvalersi della Difesa civica, aveva fatto l'onerosa scelta di rivolgersi a un avvocato.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

L'Istituto per l'edilizia sociale ha sempre risposto con sollecitudine alle richieste, fornendo le necessarie informazioni e rispettando le esigenze dei cittadini. Nell'anno di riferimento si sono rivolte a noi prevalentemente persone che avevano perplessità riguardo ai conti presentati dall'Istituto per l'edilizia sociale o che ritenevano troppo elevati e privi di giustificazione gli importi di cui si richiedeva il pagamento. Il fatto che ci rivolga alla Difesa civica con la richiesta di verificare il procedimento seguito dall'Istituto dimostra, a nostro parere, come la Difesa civica sia sempre più spesso vista e riconosciuta dai cittadini quale interlocutore neutrale e degno di fiducia. In nessuno dei casi sollevati è stato riscontrato un comportamento non consono dell'Istituto, ma i chiarimenti e le spiegazioni oggettive fornite dalla Difesa civica in merito alle singole fattispecie si sono rivelati importanti al fine di tranquillizzare molte cittadine e cittadini diffidenti.

I collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale si impegnano con grande energia per mediare nelle liti che insorgono tra gli inquilini dell'Istituto. Nell'anno di riferimento alcuni cittadini hanno richiesto che l'Istituto per l'edilizia sociale applicasse nei confronti di determinati vicini le sanzioni previste per i casi specificati, ma spesso, com'era prevedibile, nonostante le sanzioni, la situazione registrava un miglioramento soltanto temporaneo, mentre le posizioni iniziali dei vicini in lite si irrigidivano ancor di più. Prima di intervenire chiariamo sempre ai cittadini che la richiesta di sanzioni generalmente non consente di arrivare a una soluzione positiva.

Le Aziende sanitarie

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

Nel 2006 si è osservata una valida collaborazione tra la Difesa civica e le Aziende sanitarie. **Nell'anno di riferimento l'incaricata per le questioni sanitarie ha potuto per la prima volta ricevere mensilmente i pazienti**

presso tutte le Aziende sanitarie – a Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico, e ciò ha permesso di approfondire i contatti con i direttori delle Aziende sanitarie e con i medici interessati.

Una novità è rappresentata inoltre anche dallo **sviluppo dei rapporti tra la Difesa civica e le compagnie di assicurazione**. In relazione ai singoli casi trattati l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno tra l'altro dai lunghi tempi di attesa alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana.

Nell'anno di riferimento sono stati presentati alla Difesa civica 86 reclami di pazienti.

Di questi, 61 erano reclami di carattere generale, riguardanti **tra l'altro questioni di carattere amministrativo**.

I reclami relativi all'amministrazione delle Aziende sanitarie avevano per oggetto l'applicazione dei criteri di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Nei casi in cui alcuni cittadini hanno espresso il desiderio di cambiare medico di base, essendo venuto meno il preesistente rapporto di fiducia, le Aziende sanitarie interessate, quella di Bolzano e quella di Bressanone, hanno dimostrato comprensione e sono venute incontro a tali esigenze.

Particolarmente complessi e difficoltosi si sono rivelati i reclami concernenti il ritiro della patente o il diniego dell'esonero dall'obbligo di vaccinazione. I medici e i funzionari competenti hanno sempre fornito in maniera sollecita e scrupolosa le informazioni necessarie, ma va anche detto che in tali casi i cittadini molto raramente riescono a condividere e a comprendere le decisioni delle commissioni mediche.

I reclami riguardanti presunti comportamenti scortesi del personale medico e paramedico hanno registrato una diminuzione.

25 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore medico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. Come di

consueto la Difesa civica ha trasmesso i reclami alle Aziende sanitarie interessate chiedendo loro di prendere posizione in merito.

In tutti i casi le Aziende sanitarie si sono dimostrate disponibili a collaborare attivamente con la Difesa civica: le risposte da parte dei primari competenti non hanno tardato ad arrivare e la Difesa civica ha organizzato numerosi colloqui di chiarimento tra medico e paziente.

Talvolta si sono avute difficoltà relativamente alla consegna della documentazione clinica, poiché nel caso in cui i pazienti richiedano immediatamente un risarcimento l'Azienda sanitaria rifiuta qualsiasi informazione sul caso e tiene i contatti soltanto con l'assicurazione. Di conseguenza la Difesa civica non può dare risposta alle questioni poste dai cittadini riguardo alle cure mediche prestate e ciò contribuisce a rafforzare la diffidenza e l'incomprensione nei confronti dell'Azienda sanitaria.

Per sei casi presentatisi nel corso del 2006 la Difensora civica ha richiesto perizie medico-legali per un importo complessivo di 4.000 Euro.

Nei casi in cui dalla perizia risultava che l'Azienda sanitaria era responsabile del verificarsi di conseguenze negative o di un errore medico, la Difesa civica è intervenuta presso la relativa assicurazione avanzando la richiesta di risarcimento danni.

Complessivamente l'assicurazione ha versato ai pazienti un risarcimento danni in 5 casi per un ammontare complessivo di 66.000 euro compreso tra 2.700 e 30.000 euro.

L'esempio seguente illustra un caso in cui l'assicurazione si è dichiarata disposta a versare il risarcimento danni solo a seguito di perizia medico-legale:

Pratica n. 635/2005

I fatti

A un paziente, ricoverato in ospedale per essere sottoposto a terapie antitumorali, era stato iniettato un farmaco con l'ausilio di un apposito dispositivo. Nel corso del trattamento parte del liquido era fuoriuscita ed era penetrata nel tessuto molle circostante, provocando una necrotizzazione del tessuto stesso e forti dolori che hanno cominciato a diminuire solo dopo mesi. Per tale motivo il paziente si è rivolto alla Difesa civica, sostenendo di avere diritto a un risarcimento per il danno subito.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha richiesto un parere al direttore sanitario dell'ospedale, il quale ha affermato che l'evento verificatosi faceva purtroppo parte degli effetti collaterali che spesso accompagnano questo particolare tipo di terapia. Di conseguenza l'assicurazione rifiutava di riconoscere un indennizzo.

La Difesa civica ha affidato la verifica del caso a un medico legale indipendente, che ha accertato il rapporto causale tra la fuoriuscita del farmaco e il danno anatomico (danno del tessuto interessato e conseguente necrotizzazione), sottolineando inoltre che a suo parere il danno poteva essere stato provocato o dall'uso di un ago non appropriato o da un errato utilizzo del dispositivo di iniezione da parte dei medici o del personale infermieristico.

Esito:

L'assicurazione ha accolto le conclusioni del medico legale e ha corrisposto al paziente un risarcimento comprendente il danno biologico e morale.

L'esempio seguente descrive un caso in cui l'assicurazione ha dichiarato la sua disponibilità a versare il risarcimento senza bisogno di perizia medico-legale:

Pratica 759/2005)

I fatti

Un uomo anziano si era rotto il femore in seguito a una caduta ed era stato quindi sottoposto a intervento chirurgico. Nel corso di tale intervento risultò impossibile rimuovere un filo metallico che si era posizionato nell'area dorsale accanto alla colonna vertebrale del paziente. In seguito alle gravi complicazioni subentrate successivamente il paziente fu ricoverato in una clinica specialistica all'estero e operato altre tre volte. La riabilitazione poté avere inizio solo molti mesi dopo, e poiché il paziente ormai non era più autosufficiente, una volta dimesso dall'ospedale dovette essere ricoverato in una casa di riposo. Il paziente si è rivolto alla Difesa civica lamentando di essere vittima di un errore terapeutico e chiedendo un risarcimento.

Intervento della Difesa civica

Nel parere rilasciato su richiesta della Difesa civica la direzione sanitaria dell'ospedale constatava come durante il primo intervento si fosse spezzato un filo guida che aveva potuto essere rimosso soltanto in una clinica specialistica all'estero. A detta dell'ospedale non si poteva parlare di un errore terapeutico, bensì semplicemente di una complicazione insorta durante l'operazione. L'ospedale rimarcava che questo tipo di complicazione, per quanto incresciosa, poteva purtroppo verificarsi in qualsiasi momento e che durante il ricovero nella

clinica specialistica all'estero si erano aggiunte altre complicazioni sulla cui base si erano rese necessarie gli ulteriori interventi.

Esito:

La Difesa civica ha fatto presente all'assicurazione che le complicazioni subentrate avevano fortemente compromesso il processo di guarigione del paziente, trattandosi di un anziano in buona salute che prima del ricovero in ospedale abitava da solo e che, dopo quattro interventi e una degenza di mesi, ha dovuto essere ricoverato in casa di riposo, non essendo più in grado di provvedere da solo alle normali attività quotidiane. L'assicurazione ha riconosciuto la validità degli argomenti addotti dalla Difesa civica e ha versato al paziente un risarcimento per il danno biologico e per l'invalidità parziale e totale.

In generale si può dire che il ruolo della Difesa civica consiste nel trovare una soluzione extragiudiziale accettabile tra pazienti e Aziende sanitarie, un ruolo che dopo qualche diffidenza iniziale è stato riconosciuto anche da parte delle Aziende stesse

Nell'anno di riferimento sono stati emanati i regolamenti di attuazione relativi alla nuova **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, i cui principi normativi erano stati elaborati già lo scorso anno dalla Ripartizione Sanità in collaborazione con la Difesa civica e l'Ordine dei medici. Con l'insediamento di questa struttura, competente per la soluzione extragiudiziale delle controversie, i cittadini dispongono di un ulteriore servizio nel settore sanitario, oltre agli Uffici relazioni con il pubblico delle Aziende sanitarie e all'Ufficio del Difensore civico.

Qualora nel caso oggetto del procedimento sia coinvolta una struttura del Servizio sanitario provinciale o un medico o una struttura sanitaria convenzionati con il medesimo, il o la paziente può farsi rappresentare o assistere nel procedimento dal Difensore civico o dalla Difensora civica.

I Comuni

Nel 2006 il lavoro della Difesa civica si è concentrato particolarmente sui Comuni della Provincia di Bolzano. E' stata mia cura convincere i Comuni

dell'utilità di sottoscrivere una convenzione con la Difesa civica. L'impegno profuso nell'attività di informazione si è dimostrato un investimento proficuo a fronte della collaborazione che ne è derivata. In occasione di numerosi incontri tra cittadini e singole amministrazioni comunali sono stati illustrati i compiti e le modalità di intervento della Difesa civica. In questa sede desidero evidenziare particolarmente il sostegno e l'atteggiamento costruttivo dimostrato dal Consorzio dei Comuni.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha stipulato 36 nuove convenzioni e quindi ora svolge formalmente le funzioni di difensore civico comunale in 95 dei 116 Comuni (v. allegato 2).

L'attività informativa persegue lo scopo di semplificare la collaborazione con i Comuni, evitando che già la sola richiesta di informazioni da parte della Difesa civica fosse recepita dagli amministratori comunali come un'aspra critica del loro operato. Una collaborazione costruttiva è divenuta possibile solo dopo aver persuaso i Comuni che l'intervento della Difesa civica poteva offrire l'opportunità di migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini. Anche solo due anni fa accadeva non di rado che alcuni Comuni percepissero come ingerenza esterna qualsiasi richiesta di informazioni da parte della Difesa civica, liquidando i cittadini che ne avevano chiesto l'intervento semplicemente come brontoloni malcontenti.

Pratica n.746/2005

I fatti

Una cittadina ha sottoposto alla Difesa civica il seguente problema: l'interessata, titolare di pensione minima, aveva ricevuto oltre 20 anni fa una vecchia casa cadente in donazione da parte di una zia che dall'anno scorso è ricoverata in casa di riposo, e ora il Comune le chiede di assumersi i costi del suo mantenimento.

La richiesta è stata motivata richiamandosi all'art. 437 del codice civile, secondo cui il donatario, nei limiti delle proprie possibilità economiche, deve concorrere alle spese di mantenimento del donante che venga a trovarsi in condizioni di bisogno. A detta del Comune il limite temporale di 5 anni previsto dal decreto di armonizzazione non sarebbe valido, poiché in caso di contrasto prevarrebbe la fonte di rango superiore, ossia il codice civile.

Intervento della Difesa civica

Nel caso descritto la Difesa civica ha esposto le seguenti considerazioni.

Non sussiste contraddizione tra il citato art. 437 del codice civile e l'art. 12 del decreto del Presidente della Giunta provinciale di data 11 agosto 2000 n. 30

(decreto di armonizzazione), secondo cui ai fini dei contributi da versare si considerano soltanto le donazioni intervenute negli ultimi 5 anni.

Il decreto di armonizzazione si basa sull'art. 7 della Legge provinciale n. 13 del 1991 che disciplina il riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano. Ai sensi del punto 2, lett. a) del suddetto articolo l'obbligo del mantenimento o degli alimenti deve conformarsi alle disposizioni del codice civile.

La necessità di rispettare le disposizioni del codice civile sussiste da un lato già solo in base alla gerarchia delle fonti e allo Statuto di autonomia, ragion per cui l'unica possibile interpretazione della norma citata è che l'istituto giuridico del mantenimento deve essere considerato ai fini del concorso nelle spese nella misura in cui la determinazione dei criteri di partecipazione alle spese tiene conto della sequenza dei soggetti che sarebbero obbligati al mantenimento.

D'altro canto la legge provinciale e il decreto di armonizzazione non disciplinano una forma alternativa dell'obbligo degli alimenti, quanto piuttosto l'assegnazione delle prestazioni erogate dall'ente pubblico e il concorso alle relative spese. Poiché tale normativa è stabilita richiamandosi a istituti giuridici previsti dal diritto civile (donazione, mantenimento ecc.), non è possibile che si pretendano dalle persone prestazioni cui esse non sono obbligate ai sensi del diritto civile. Dovrebbe invece essere possibile prevedere che a determinate persone, le quali secondo il diritto civile sarebbero di per sé obbligate a prestare gli alimenti, non sia richiesto di concorrere alle spese.

Esito:

Sulla base di tali considerazioni ha avuto luogo un incontro tra il direttore della Ripartizione Politiche sociali, un rappresentante del Comune e la Difesa civica, in cui si è concordato che il Comune avrebbe sottoposto il caso a un consesso più ampio, ossia all'interno del Consorzio dei Comuni, per trovare una soluzione unitaria per tutte le amministrazioni comunali.

Nel 2006 sono aumentati i casi di cittadini che hanno interpellato la Difesa civica per avere chiarimenti riguardo al **calcolo dell'imposta comunale sugli immobili** (ICI). In particolare si sono registrate con frequenza questioni relative alla classificazione delle abitazioni come seconde case. In casi del genere per la Difesa civica è indispensabile procedere a un'accurata verifica dei fatti e della relativa documentazione. Solo disponendo di un quadro preciso della situazione dal punto di vista giuridico e procedurale è possibile attuare i passi necessari per poter risolvere il problema nel migliore dei modi.

I fatti

Un cittadino di un Comune altoatesino si è rivolto alla Difesa civica poiché riteneva che l'imposta comunale sugli immobili (ICI) fosse stata calcolata a suo svantaggio e in modo non corretto. Nel caso in questione il Comune aveva notificato al cittadino una comunicazione in cui dichiarava che la sua abitazione veniva classificata come seconda casa, salvo presentazione di un atto di separazione o divorzio da parte dell'interessato, adducendo come motivazione il fatto che il trasferimento della residenza nel Comune menzionato riguardava solo uno dei coniugi, mentre l'altro (la moglie) avrebbe mantenuto la propria residenza in un altro Comune. Secondo l'Amministrazione comunale in questo modo i proprietari di seconde case non pagherebbero la tassa sulla seconda casa, aggirando la legge e ottenendo agevolazioni relative alle tariffe di elettricità, acqua e fognature.

Intervento della Difesa civica

Il punto di partenza giuridico è costituito dal vigente ordinamento del Consiglio comunale riguardante l'imposta comunale sugli immobili (ICI). In un articolo del regolamento in questione viene espressa la presunzione legale secondo cui si tratta di seconda casa quando non tutti i componenti della famiglia hanno la residenza anagrafica presso tale abitazione.

Innanzitutto è stato necessario verificare la legittimità di tale presunzione. La Difesa civica ha ritenuto tale presunzione legale essere legittima e ammissibile in quanto al cittadino è data la possibilità di presentare controprove.

In merito all'ammissibilità o meno di controprove per invalidare tale presunzione sono tuttavia emersi punti di vista discordanti fra l'Amministrazione comunale e la Difesa civica. Secondo gli amministratori comunali, infatti, la presunzione legale che si tratti di una seconda casa poteva essere invalidata soltanto da un atto di separazione o di divorzio. La Difesa civica era invece di diversa opinione, sostenendo, infatti, che l'effettivo domicilio abituale del proprietario costituiva l'elemento fondamentale per concedere l'agevolazione fiscale relativa alla prima casa, anche nel caso in cui i componenti della sua famiglia avessero la propria residenza altrove.

Per avvalorare tale tesi la Difesa civica ha esaminato numerose sentenze della Commissione tributaria in cui anche altri elementi, come ad esempio il consumo d'acqua o l'eliminazione dei rifiuti, sono stati dichiarati ammissibili in sede giudiziaria per fissare la definizione di prima e seconda casa.

La Difesa civica ha deciso quindi di esporre il proprio parere giuridico in una nota indirizzata al Comune di competenza. I singoli punti della questione sono stati poi ridiscussi nel dettaglio in un successivo colloquio telefonico chiarificatore con il Sindaco del Comune in questione.

Esito

Alla fine l'Amministrazione comunale ha condiviso pienamente l'interpretazione giuridica data dalla Difesa civica, concedendo al cittadino la possibilità di presentare eventuali ulteriori controprove per dimostrare che il proprietario dell'abitazione ha effettivamente il proprio domicilio abituale nel Comune. In quest'ultimo caso egli avrebbe realmente diritto all'aliquota ridotta e all'esenzione dall'imposta comunale sugli immobili (ICI).

Nell'anno di riferimento ha costituito un argomento di particolare rilievo **l'irrogazione delle sanzioni amministrative** e la loro legittimazione. Alcuni reclami riguardavano la circolazione stradale e la poco chiara regolamentazione relativa alla decurtazione dei punti dalla patente in caso di eccesso di velocità. A partire dall'introduzione della patente a punti, avvenuta nel 2003, la normativa è stata infatti oggetto di numerose modifiche. In particolare è stata criticata la norma secondo cui il conducente del veicolo, qualora non sia stato identificato dall'organo di polizia immediatamente dopo aver commesso l'infrazione per eccesso di velocità, deve comunicare all'autorità i propri dati personali entro un termine prestabilito. Molti cittadini non erano a conoscenza di questo obbligo o non erano al corrente delle numerose integrazioni e adattamenti apportati a tale norma dal legislatore e dalla giurisprudenza. L'obbligo di comunicare i dati è stato segnalato dalle autorità di polizia tra le indicazioni stampate in piccolo, ma molti cittadini, una volta pagato regolarmente quanto dovuto, consideravano chiusa la questione ed erano quindi comprensibilmente irritati nel vedersi notificare poco dopo un altro avviso di pagamento per un importo piuttosto elevato.

Un notevole numero di casi sottoposti alla Difesa civica ha riguardato anche quest'anno il **settore dell'edilizia**. L'esemplare collaborazione sviluppatasi fra l'Ufficio Affari legali dell'urbanistica e il nostro ufficio così come i pareri legali fornitici, hanno costituito per noi un prezioso aiuto, consentendoci di trovare in molti casi una soluzione concorde e rispettosa delle esigenze dei cittadini.

L'articolo 105 („Ricorso popolare“) della vigente Legge urbanistica provinciale rappresenta un valido strumento per molti cittadini e cittadine. Infatti, un cittadino che voglia opporsi a un abuso edilizio o a una concessione edilizia a suo parere non conforme alle norme urbanistiche, ha facoltà di chiederne il riesame da parte di una seconda istanza tramite

ricorso gerarchico, evitando di avviare direttamente un procedimento lungo e oneroso dinanzi al Tribunale amministrativo.

Se, come previsto dal disegno di legge relativo al nuovo Ordinamento urbanistico provinciale, l'articolo 105 sarà abrogato senza essere sostituito, la normativa risulterà indiscutibilmente impoverita.

Fra la maggior parte dei Comuni e la Difesa civica intercorre quello che si può definire un **buon rapporto di collaborazione** e che a mio parere si realizza quando i Comuni dimostrano seriamente la volontà di cercare una soluzione nell'interesse del cittadino.

E' anche vero che alcuni Comuni – pochi, per la verità - sembrano a prima vista collaborare con la Difesa civica, ma in realtà non analizzano criticamente la loro modalità di intervento, rinunciando a promuovere una riflessione onesta sulla reale possibilità di trovare una soluzione più rispettosa delle esigenze del cittadino. Questo tipo di **collaborazione passiva** si riscontra quando i Comuni ritardano oltre misura nell'esprimere i pareri richiesti o nell'adottare i provvedimenti necessari oppure quando, pur rispondendo puntualmente alla nostra richiesta di esprimere un parere, si limitano a confermare il proprio punto di vista senza motivarlo.

Una forma particolarmente sgradevole di collaborazione passiva è costituita dal comportamento di quei Comuni che dovrebbero attuare concreti passi in ambito amministrativo, ma che tuttavia si astengono dal farlo con il **pretesto di non volersi immischiare in controversie private**.

Sono emersi casi in cui il Comune sarebbe stato costretto per legge ad emettere un'ingiunzione di demolizione, poiché il committente non aveva fatto eseguire i lavori di costruzione secondo il progetto approvato. Pur essendo consapevole di trovarsi di fronte a una violazione di legge, il Comune assumeva un atteggiamento di indifferenza e passività e nonostante le ripetute sollecitazioni da parte del vicinato e l'intervento della Difesa civica sembrava solo limitatamente interessato al ripristino della legalità. Ritengo che **un'ingiunzione di demolizione costituisca sicuramente la conseguenza estrema di un illecito edilizio e sia possibilmente da evitarsi. Quando però si sconfinava nell'illegalità, il Comune deve prendere posizione**. Stare a guardare senza intervenire, con il pretesto di voler mantenere il quieto vivere nel paese, avvelena

ulteriormente il clima fra la gente, minando pericolosamente i principi dello stato di diritto e della certezza del diritto.

Gli altri casi in cui si è riscontrato un atteggiamento passivo da parte del Comune riguardavano **l'obbligo di attuare tutti i provvedimenti necessari per la tutela della sicurezza relativamente alle vie pubbliche.**

Tali provvedimenti, ad esempio la predisposizione di guardrail, risultano particolarmente urgenti in luoghi dove il terreno è molto scosceso. Spesso, tuttavia, non esistono rilevamenti delle strade in questione, che quindi possono appartenere in parte anche a privati, e quando questi ultimi protestano contro l'installazione del guardrail, molti Comuni rimangono inattivi ed evitano ogni forma di confronto costruttivo. Tale atteggiamento ha però sicuramente ripercussioni negative sulla sicurezza dei cittadini.

Anche nell'anno trascorso si sono registrati **reclami relativi all'inquinamento acustico** provocato soprattutto da locali pubblici e altri esercizi, ma anche dal traffico crescente. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano in particolare di intensificare i controlli relativi all'osservanza delle disposizioni contro l'inquinamento acustico nonché al rispetto dell'orario di chiusura degli esercizi. In un caso, in seguito ai reclami dei vicini, sono stati intensificati i controlli di polizia ed è emerso che il locale chiudeva sì puntualmente, ma che i festeggiamenti continuavano fino a notte fonda, nelle cantine con la musica a tutto volume. In un altro caso il Comune aveva incomprensibilmente prolungato l'orario di apertura del locale nonostante i reclami delle cittadine.

Una risposta esemplare alle proteste dei residenti contro l'inquinamento acustico rimane ancora l'ordinanza del Comune di Bolzano secondo cui la musica in un esercizio pubblico non può oltrepassare determinati valori limite, le porte e finestre dei locali devono essere chiuse dopo le ore 23.00 e gli esercizi pubblici situati in edifici residenziali non possono installare impianti musicali.

La carenza di informazione e di comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino è spesso motivo di reclamo.

Nell'anno di riferimento abbiamo avuto esperienze di vario tipo per quanto concerne i sopralluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione. Qui di seguito, a titolo di esempio, un caso felicemente risolto:

Pratica n.677/2005

I fatti

Un caso sottoposto alla Difesa civica già nel 2005 e risoltosi in via amichevole riguardava il reclamo di un gruppo di abitanti di un Comune che si lamentavano della mancanza di infrastrutture nel loro quartiere. Sostanzialmente mancava l'illuminazione stradale, il fondo stradale era insufficientemente asfaltato e la via di accesso alla loro frazione presentava altre carenze architettoniche.

Intervento della Difesa civica

All'epoca in cui è intervenuta la Difesa civica, il clima di dialogo fra il Comune e i cittadini era già compromesso, ragion per cui la Difesa civica si è prefissa innanzitutto di coinvolgere tutte le parti in un confronto dialettico costruttivo. In seguito a un sopralluogo effettuato sotto la guida della Difesa civica sono state messe in chiaro le responsabilità e concordati gli interventi atti a porre rimedio allo stato di cose contestato.

Esito

Nel 2006 il Comune ha provveduto a realizzare tali interventi, elevando sensibilmente la qualità abitativa della zona interessata.

In alcuni casi venivano trattate questioni la cui soluzione appariva formalmente e in un primo momento essere di competenza del Comune, mentre in un secondo momento emergeva che il problema non era da imputare al Comune, bensì alle **controversie tra vicini**. Non poche prime cittadine e primi cittadini hanno cercato con impegno di mediare anche in tali circostanze, chiedendo l'appoggio della Difesa civica. Credo che in questi casi l'intervento della Difesa civica volto a effettuare sopralluoghi e a proporre momenti di dialogo abbia senso solo qualora il conflitto fra i soggetti privati coinvolti non abbia assunto toni troppo aspri e vi sia ancora spazio per un confronto oggettivo sui fatti. In base alla mia esperienza è stato possibile giungere a soluzioni concrete dei conflitti tramite il confronto solo quando le persone coinvolte erano disposte a partecipare al processo risolutivo e a recedere dal loro punto di vista iniziale.

I colloqui di mediazione e i momenti di confronto fra la Difesa civica e il Comune non dovrebbero servire a procrastinare il problema e a favorire l'inerzia. Il Comune, infatti, dovrebbe attivarsi come autorità di

vigilanza e procedere ai sensi di legge quando un cittadino viola le disposizioni da esso emanate. Riportiamo un esempio al riguardo:

Pratica n.619/2006

I fatti

Una famiglia, dopo aver constatato che il vicino aveva depositato illegalmente dei rifiuti solidi, si è rivolta alla Difesa civica chiedendo se tale comportamento fosse corretto.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha inoltrato il ricorso alle autorità competenti chiedendo una verifica dei fatti. In sede di sopralluogo da parte del tecnico competente si è constatato che il vicino si era servito in parte anche di rifiuti per innalzare il suo terreno. Il Comune ha comunicato di non aver concesso alcuna autorizzazione per l'innalzamento del terreno. Si sono quindi svolti sopralluoghi e colloqui fra le autorità competenti e i vicini con la partecipazione della Difesa civica in veste di mediatrice. Durante l'ultimo colloquio si è concordato che il vicino avrebbe dovuto provvedere al regolare smaltimento dei rifiuti utilizzati per l'innalzamento del terreno entro un termine stabilito.

Esito

Purtroppo il tecnico competente ha dovuto constatare che anche decorso il termine concordato la situazione non era molto migliorata. Il Sindaco voleva quindi riprendere la mediazione, ma la Difesa civica era del parere che la soluzione della controversia non potesse venir nuovamente procrastinata per anni e ha pertanto invitato il Comune a intervenire d'ufficio ai sensi dell'articolo 42 della LP n. 4/2006, adottando definitivamente le misure necessarie per un regolare smaltimento.

Nel corso dei colloqui la Difesa civica cerca di orientare i ricorrenti a esplorare - prima del suo intervento – nuove vie per un dialogo costruttivo con il loro Comune. È stato quindi fonte di soddisfazione constatare che alcuni Comuni hanno migliorato di loro iniziativa determinati provvedimenti amministrativi, senza che sia stato necessario l'intervento formale della Difesa civica.

Meritano sicuramente un encomio quei Comuni che apertamente e porgendo gentili scuse ai cittadini ammettono manchevolezze e sviste e provvedono a ripararvi.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare l'allegata relazione riguardante l'attività svolta dalla Difesa civica e indirizzata al Parlamento (v.allegato 4).

A s p e t t i v a r i

Contatti istituzionali

L'11 luglio 2006 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia terza relazione annuale. Svareti inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali **con la Presidente del Consiglio provinciale** della prima metà della legislatura, **con il Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale** della seconda metà della legislatura, **con i membri del Consiglio e della Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** nonché **con il Presidente della Provincia**.

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

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i dirigenti e i funzionari delle ripartizioni Lavoro, Sanità e Servizi sociali, Formazione professionale e dell'Ufficio di Roma – ho avuto modo di discutere e chiarire i termini della collaborazione con la Difesa civica.

Le iniziative del comitato etico hanno offerto la possibilità di intensificare lo scambio di esperienze fra la Difesa civica e le **Aziende sanitarie**, così

come i convegni, ad esempio quello sulla non autosufficienza e quello della Fondazione Vital, hanno costituito ulteriori occasioni di scambio e confronto.

Contatti con le **scuole** si sono avuti nell'ambito di conferenze da me tenute in varie classi, ad esempio in una classe quinta dell'Istituto tecnico commerciale di Bolzano, in due classi del "Centro di Sperimentazione agraria e forestale – Laimburg", in due classi quinte del Liceo-Ginnasio "Istituto S. Antonio" di Bolzano e in una classe quinta dell'Istituto tecnico commerciale di Bressanone.

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni** e il suo Presidente. All'inizio dell'anno mi è stata offerta l'occasione di illustrare in un'assemblea generale del Consorzio dei Comuni tenutasi a Bolzano il mio concetto di cooperazione efficace fra Difesa civica e Comuni. Anche l'invito al congresso dei Comuni svoltosi a Brunico ha costituito per me l'opportunità per fugare ogni dubbio sui vantaggi di una convezione con la Difesa civica.

Le 36 nuove convenzioni stipulate nel 2006 con i Comuni mi hanno dato l'occasione di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica nei seguenti contesti: Giunta comunale di **Naturno**, Consiglio comunale di **Gargazzone**, Giunta comunale di **San Lorenzo di Sebato** e **Rodengo**, assemblea civica con la popolazione di **Andriano**, Consiglio comunale di **Nova Ponente**, Giunta comunale di **Vadena**, Consiglio comunale di **Castelrotto**, **Aldino**, **Racines**, **Vandoies**, **Bressanone**, **San Martino in Passiria**, **Plaus**, **Rifiano** e **Caines**. In parte le convenzioni sono state sottoscritte dai sindaci e da me in loco al termine della mia conferenza.

Si sono recati in visita presso l'ufficio della Difesa civica - sempre allo scopo di sottoscrivere la convenzione – i Sindaci di **Parcines**, **Renon**, **Valdaora**, **Rodengo**, **Naturno**, **Andriano**, **Nova Ponente**, **Moso di Passiria**, **Senales**, **Vipiteno**, **Bressanone** e **Aldino**. Ho ricevuto invece l'invito a recarmi sul posto per sottoscrivere la convenzione da parte dei Sindaci di **Luson** e **Val di Vizze**.

Dopo aver presentato la relazione sull'attività svolta nell'anno precedente, ho avuto un lungo colloquio con il Sindaco e il Direttore generale del Comune di **Bolzano**. A **Merano** ho avuto l'opportunità di presentare la relazione sull'attività dinanzi al Consiglio comunale.

In occasione di sopralluoghi e colloqui ho poi avuto modo di incontrare altri **primi cittadini**, ad esempio i Sindaci di **Dobbiaco, Sarentino, Ortisei, Falzes e Predoi**.

Ho tenuto **conferenze** sulle funzioni della Difesa civica anche a Termeno su invito delle coltivatrici dirette locali, a Brunico, in Val Gardena, all'Alpe di Siusi, a San Lorenzo di Sebato, a San Pancrazio e a Rodengo su invito delle rispettive sezioni del KWV nonché a Bolzano su invito del club "Kiwanis".

Oltre ai buoni rapporti con le direttrici e i direttori dei **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano**, sono importanti anche i contatti con le **strutture private** che affiancano il cittadino in difficoltà. In quest'ottica si sono avuti, nel corso dell'anno, vari momenti di confronto con i rappresentanti della Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori - KWV, del Forum Prävention, dell'associazione "Katholischer Familienverband" (assemblea annuale), del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, del servizio di consulenza *young+direct* (presentazione della relazione annuale), dell'associazione "Frauen helfen Frauen" (anniversario della costituzione), del Südtiroler Kinderdorf, del Centro tutela contro le discriminazioni, del servizio di consulenza per immigrati della Caritas e del Centro tutela consumatori utenti.

Ho avuto colloqui con i rappresentanti di varie **associazioni di categoria** tra cui l'Unione commercio, intensificando nel corso dell'anno i contatti con l'**Ordine dei medici e degli odontoiatri** della provincia di Bolzano e con il nuovo presidente.

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

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

Di grande interesse si è rilevato il convegno della **Procura della Repubblica di Bolzano** in cui è stato affrontato il tema „Qualità, efficienza e vicinanza al cittadino”. Sono stati esaminati nel dettaglio da un lato l'intervento di ristrutturazione della Procura della Repubblica di Bolzano e il relativo risparmio dei costi e dall'altro gli sforzi per offrire servizi efficienti e rispettosi delle esigenze del cittadino.

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

A livello statale la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Al centro degli incontri svoltisi nell'anno trascorso è stata la questione se in Italia sia necessario un Difensore civico nazionale e in quali ambiti dovrebbe esercitare le proprie funzioni. A differenza di tutti gli altri stati europei, in Italia non esiste un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale.

Il 16 ottobre il **Difensore civico della regione Toscana** ha organizzato un **convegno internazionale sul tema „Il Difensore civico in Italia e in Europa“**. Il Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI), Il Presidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) e il Mediatore europeo hanno sottolineato in tale occasione che sarebbe molto importante e anche necessario istituire un Difensore civico nazionale in Italia. I membri della conferenza hanno quindi trovato un accordo su un disegno di legge unitario che ora giace in Parlamento.

A livello internazionale la Difesa civica dell'Alto Adige aderisce all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI). Inoltre la Difensora civica è stata eletta membro del Consiglio direttivo in occasione dell'assemblea

generale del 1° aprile a Innsbruck. Il 23 giugno ha avuto luogo a Zurigo una riunione allargata del Consiglio direttivo con lo scopo di assegnare determinate funzioni ai singoli membri e di stabilire il calendario delle future attività (v. allegato 6).

Su iniziativa della Presidente della Commissione delle petizioni del Bundestag, Kersten Naumann, ha avuto luogo il 3 e il 4 aprile presso il **Bundestag di Berlino un convegno rivolto a tutti i Presidenti delle Commissioni delle petizioni della Federazione e dei Länder e ai mediatori della Repubblica federale tedesca**. Sono stati invitati anche i Difensori civici provenienti dalle aree germanofone d'Europa, ossia dalla Svizzera, dall'Austria e dall'Alto Adige. La trattazione del tema principale del convegno, „Il sistema delle petizioni con particolare attenzione alla mediazione paragiudiziale, ai procedimenti alternativi di conciliazione e al ruolo delle istituzioni con funzioni di ombudsman”, ha dato lo spunto per importanti e interessanti riflessioni sul lavoro delle Commissioni delle petizioni e dei Difensori civici nei paesi confinanti.

Su invito dei Difensori civici federali austriaci, dott. Peter Kostelka, Rosemarie Bauer e Mag. Ewald Stadler, ho partecipato alla **Conferenza europea sull'ombudsman tenutasi a Vienna** dall'11 al 13 giugno con la **partecipazione di oltre 150 ombudsman provenienti da tutta l'Europa**, dell'ombudsman europeo Nikiforos Diamandouros e del Commissario per i Diritti umani del Consiglio d'Europa Thomas Hammarberg. La prestigiosa Conferenza internazionale ha avuto luogo presso il Parlamento austriaco ed è stata organizzata dall'International Ombudsman Institute (IOI) – European Region, presieduto dal dott. Peter Kostelka.

Nella relazione d'apertura "Panoramica sulle funzioni degli ombudsman in Europa" è stata fatta una rapida carrellata delle istituzioni con funzioni di ombudsman nei Paesi che vantano una consolidata tradizione democratica e nei Paesi con una tradizione democratica più recente. Si sono poi susseguite brevi relazioni, riunioni plenarie e gruppi di lavoro che hanno consentito di delineare vari aspetti correlati all'istituto dell'ombudsman. Anche la relazione principale in programma il secondo giorno, "L'implementazione dei diritti umani in Europa", ha dato lo spunto per

un'ampia discussione sul ruolo dell'ombudsman nell'applicazione dei diritti umani.

Gli interventi di relatori prestigiosi e i successivi momenti di confronto hanno offerto l'occasione per allacciare importanti contatti e acquisire nuove conoscenze, consentendo di esplorare in profondità i diversi ambiti di competenza dei Difensori civici europei.

Dal 19 al 21 novembre il **Mediatore europeo P. Nikiforos Diamandouros** ha invitato i Difensori civici regionali degli Stati membri dell'UE a Londra per partecipare a un seminario il cui tema principale era "Collaborare per una buona pratica amministrativa e difendere i diritti civili nell'UE". Nella prima parte del seminario è stata affrontata l'applicazione del diritto dell'UE nei singoli stati membri, mentre nella seconda parte sono state analizzate le strategie che i Difensori civici regionali possono concretamente promuovere per favorire una buona pratica amministrativa. Il seminario si è concluso con il motto "procedere uniti" e nel comune intento di intensificare la collaborazione all'interno della Rete europea di collegamento dei Difensori civici.

Pubbliche relazioni

Nell'anno trascorso ho cercato con molto impegno di far conoscere l'istituto della Difesa civica a un pubblico sempre più vasto. Già il primo Difensore civico della Provincia di Bolzano, Heindold Steger, riteneva che la Difesa civica avrebbe potuto svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai potenziali utenti i peculiari compiti e competenze del Difensore civico/della Difensora civica. Nell'anno trascorso sono stati realizzati con successo due progetti, riguardanti

una nuova configurazione del sito internet più facilmente fruibile da parte del cittadino e la possibilità di presentare reclami online.

Dal 1° ottobre i cittadini e le cittadine possono inoltrare le loro istanze tramite internet utilizzando il modulo presente nella homepage . Le nuove pagine, predisposte ex novo dagli informatici del Consiglio provinciale con una nuova veste e un'agile guida menù, contengono ora tutte le informazioni importanti relative al mio lavoro e a quello delle mie

collaboratrici, spiegando in termini semplici in quali casi è possibile avvalersi dell'aiuto della Difesa civica e in quali casi invece ciò non è possibile, con quali modalità i cittadini possono rivolgersi alla Difesa civica e infine quando e dove si tengono le udienze. Nella sezione dedicata ai documenti scaricabili sono riportate descrizioni di casi concreti e le relazioni sull'attività svolta (v. allegato 10).

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

Dal 14 ottobre il quotidiano "Dolomiten" pubblica ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica "Un caso per la Difesa civica". Le lettrici e i lettori possono inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici scegliamo di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza (vedi allegato 11).

L'esito dell'esame di un reclamo, infatti, può rivelarsi interessante non solo per la parte in causa, ma anche per altri cittadini e cittadine. E' nostra cura illustrare il risultato in modo chiaro, semplice e comprensibile a tutti. Poiché l'amministrazione deve conformarsi ai fondamenti del sistema giuridico, anche noi siamo costretti a usare – almeno in parte – un linguaggio giuridico specialistico, ma facendo ricorso a termini di uso corrente è comunque possibile adeguarsi alle capacità di comprensione dei non addetti ai lavori.

Descrizione sintetica dei fascicoli

Amministrazione provinciale

Direzione generale

N. atto	Descrizione del caso
441	Quando verrà pubblicato in internet il progetto del nuovo inceneritore?
233	I vicini non sono d'accordo con la progettata costruzione del deposito di materiale stradale
764	I dipendenti di una ripartizione provinciale lamentano il trasferimento presso una nuova sede
791	Viene messa in dubbio la legittimità dell'atto amministrativo
395	È possibile ottenere il rimborso della tassa automobilistica per quei mesi per i quali l'autovettura risulta cancellata dal PRA?
553	Si lamenta che l'esame di ammissione per una scuola di specializzazione è stato disdetto all'ultimo momento
601	Il cittadino si adopera da sei anni, affinché vicino alla sua casa vengano costruite le barriere anti-rumore

Rip. 01 - Presidenza

N. atto	Descrizione del caso
563	Quali sono i presupposti per l'ottenimento della cittadinanza italiana?

Rip. 02 - Servizi centrali

N. atto	Descrizione del caso
65	La richiesta di accesso agli atti di un concorso pubblico viene concessa solo parzialmente

Rip. 03 - Avvocatura della Provincia

N. atto	Descrizione del caso
548	Chiunque può prendere visione di una delibera della Commissione urbanistica?
511	Ad innumerevoli lettere non segue alcun riscontro

Rip. 04 - Personale

N. atto	Descrizione del caso
1	Non viene concessa l'interruzione del congedo per maternità
79	Ci sono degli aspetti poco chiari nel pagamento delle ore straordinarie
567	L'importo della pensione viene ridotto per motivi apparentemente inspiegabili
733	Si lamenta che la riliquidazione della pensione e della buonuscita dei dirigenti scolastici va per le lunghe
756	Ritardi nella liquidazione della buonuscita
313	Esclusione da un concorso pubblico per non aver allegato la certificazione di appartenenza linguistica, nonostante una tale dichiarazione già si trovasse in possesso dell'ufficio
670	È possibile la modifica del posto part-time dal 50 % al 75 %?
572	Si lamenta che la riliquidazione della pensione e della buonuscita dei dirigenti

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
	scolastici va per le lunghe
502	Viene contestata la valutazione negativa del superiore per la progressione economica
524	Un insegnante di musica non viene ammessa alla scelta del posto nella graduatoria della scuola di musica e perde così l'idoneità
175	Un cittadino che da 2 anni è al primo posto in graduatoria vuole sapere se ha delle concrete possibilità di ottenere un posto di lavoro
146	Non vengono versati gli arretrati
99	È possibile che venga preso in considerazione il servizio prestato in Germania?
128	Un assistente dell'asilo lamenta di essere oggetto di mobbing
736	Alla lettera non segue alcuna risposta
774	Un ente pubblico è obbligato ad avere una rete di telefonia fissa?
788	Maestri d'asilo con laurea chiedono l'inserimento nell'ottava qualifica professionale
259	Il pagamento della liquidazione si fa attendere oltre ogni limite di sopportazione
33	Questioni riguardanti la conservazione dell'incarico a tempo indeterminato dopo la richiesta di trasferimento

Rip. 05 - Finanze e bilancio

N. atto	Descrizione del caso
286	La domanda per l'esonero dal pagamento della tassa automobilistica provinciale non sarebbe stata presentata
269	Per un errore formale il cittadino non può usufruire dall' esenzione della tassa automobilistica
235	Nonostante il provvedimento, alla cittadina non viene restituito il pagamento
665	Una cittadina non capisce perchè non ha diritto all'esenzione dal pagamento della tassa automobilistica
699	Al cittadino viene richiesto il pagamento della tassa automobilistica nonostante sia in possesso dei requisiti per l'esenzione
380	È possibile ottenere il rimborso della tassa automobilistica per quei mesi per i quali l'autovettura risulta cancellata dal PRA?
363	Quesiti in merito al pagamento di arretrati della tassa automobilistica
412	Il cittadino lamenta l'estrema lentezza con la quale viene liquidato un contributo
164	È stata calcolata correttamente la tassa automobilistica provinciale?
592	La concessionaria alla quale è stata venduta l'automobile non ha fatto la trascrizione al PRA e adesso viene notificata una sanzione
503	Viene chiesto il pagamento della tassa automobilistica, anche se il cittadino non ha mai posseduto la relativa vettura
603	L'ex marito ha venduto l'autovettura senza autorizzazione e non ha pagato la tassa automobilistica
491	A quale autovettura si riferisce il sollecito di pagamento della tassa automobilistica del servizio riscossioni?

Amministrazione provinciale

Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio

N. atto	Descrizione del caso
477	Il cittadino crede di aver diritto ad un' ulteriore indennità di esproprio

Rip. 07 - Enti locali

N. atto	Descrizione del caso
754	Può ogni cittadino prendere visione dei contributi forniti?

Rip. 10 - Infrastrutture

N. atto	Descrizione del caso
660	Quando verrà corrisposta e a quanto ammonta l'indennità d'esproprio?

Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico

N. atto	Descrizione del caso
320	L'albero sito sul terreno pubblico ostacola, a causa delle sue notevoli dimensioni, la crescita delle piante sul terreno del vicino
328	I locali nei quali due dipendenti lavorano, non risponderebbero alle norme di tutela della salute
490	La stabilità del terreno viene messa in pericolo in seguito ad interventi presso la stazione di una funivia?

Rip. 12 - Servizio strade

N. atto	Descrizione del caso
452	A causa dello scorrimento dell'acqua piovana sulla strada provinciale il pendio rischia di scivolare
206	La siepe copre parte della strada
15	Doglianza in merito alle modalità di sgombero della neve
688	La strada statale passa attraverso la sua particella, secondo il fibro fondiario - rettifica?
346	Un incidente viene causato da una striscia d'olio sulla carreggiata - risarcimento?

Rip. 13 - Beni culturali

N. atto	Descrizione del caso
635	Il cittadino desidera un sopralluogo alla presenza della Difesa civica

Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca

N. atto	Descrizione del caso
703	Un rientro lavorativo dopo la pensione crea solo conseguenze negative?
425	Quali misure educative sono ammissibili?
584	È sufficiente un attestato medico per l'assenza?
386	La cittadina teme che sua figlia l'anno prossimo non potrà piú frequentare lo stesso asilo
228	L'anno di insegnamento della seconda lingua non viene calcolato nella formazione della graduatoria

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
612	Mobbing a scuola: chi è competente?
423	L'esame di maturità non è stato superato
544	La decisione della Consulta della scuola materna sembra poco trasparente
487	Allo scolaro non viene più assegnata, inspiegabilmente, l'insegnante di sostegno
39	Nella scuola ci sarebbe mancanza di personale addetto ai lavori di pulizia
396	Si contesta l'esclusione dal procedimento di formazione delle graduatorie d'istituto
90	Si lamenta l'applicazione di provvedimenti disciplinari collettivi
366	L'assistenza scolastica viene ridotta nonostante essa sia, a parere dell'interessata, necessaria
674	Una cittadina si sente offesa dal rapporto ispettivo.

Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana

N. atto	Descrizione del caso
189	Un'insegnante lamenta bullismo da parte degli studenti e non si sente compresa dalla direttrice della scuola
610	L'infortunio é coperto dall'assicurazione?
282	Non è chiaro come sia accaduto l'incidente all'alunno portatore di handicap

Rip. 19 - Lavoro

N. atto	Descrizione del caso
219	Quesiti in merito alla notifica di una lettera
316	Informazioni sull'esistenza di disposizioni in lingua italiana
499	Per quale motivo è stato disdetto il tirocinio?
87	Un tecnico vuole ispezionare un impianto che però è stato rottamato anni addietro: bisogna comunque pagare il controllo?
54	Sembrano esserci difficoltà per l'inserimento nelle liste di mobilità

Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina

N. atto	Descrizione del caso
127	Si richiede una risposta all'istanza
73	Gli apprendisti percepiscono l'indennità di disoccupazione?

Rip. 21 - Formazione professionale italiana

N. atto	Descrizione del caso
422	La cittadina contesta la sua posizione nella graduatoria

Rip. 23 - Sanità

N. atto	Descrizione del caso
81	La signora è assolutamente contraria ad un utilizzo della sua fotografia per una campagna pubblicitaria per la cura
557	Il cittadino aspetta da anni una protesi idonea

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
305	Gli oppositori delle vaccinazioni obbligatorie vengono osteggiati da ogni parte
257	Le persone che sono state sottoposte a chemioterapia hanno diritto ad un'indennità?
315	Si contesta la sanzione amministrativa a causa della violazione degli obblighi di vaccinazione
758	Per quale motivo le cure termali non vengono più rimborsate?
767	Protesta contro l'esclusione dalla graduatoria dei medici pediatri

Rip. 24 - Servizio sociale

N. atto	Descrizione del caso
342	È richiesta la restituzione di un contributo pubblico
406	Chi può aiutare la famiglia che si trova in una situazione molto critica?
407	Il Comune non si attiene ai conteggi fatti dalla Comunità comprensoriale
288	Richiesta di chiarimenti sulla legittimità della compartecipazione alle spese per le prestazioni sociali a favore delle persone portatrici di handicap
221	Pare che in un procedimento amministrativo lo stesso documento venga richiesto due volte
113	Si richiedono delle interpretazioni di alcuni punti della legge sull'invalidità civile
5	Ricorso alla Consulta provinciale per l'assistenza sociale contro il mancato accoglimento della domanda di assistenza economica sociale
749	L'assegno di ospedalizzazione a domicilio può essere concesso retroattivamente?
677	Perché la borsa di studio viene calcolata ai fini del reddito?
295	Ricorso avverso i costi per la retta della casa di riposo
716	Si rifiuta la contribuzione alle spese
322	Deve essere versato il premio di assicurazione per l'ottenimento dell'assegno di cura?
461	Può essere rimborsata una parte dell'assegno di natalità?
472	Il cittadino lamenta che l'assegno di cura non gli viene concesso
159	Questioni riguardanti le modalità di versamento dell'indennità di accompagnamento
686	Nonostante regolari versamenti dei premi assicurativi non si dà luogo alla capitalizzazione del dovuto

Rip. 25 - Edilizia abitativa

N. atto	Descrizione del caso
20	Quesiti in merito ad una sanzione amministrativa
400	Problemi nel trasferimento del vincolo sociale dall'alloggio agevolato ad un altro alloggio
195	Cosa è possibile fare per cancellare il vincolo sociale di un'abitazione agevolata?
576	Protesta sulla compensazione delle spese
775	Quesiti in merito alla trascrizione di un alloggio agevolato ai familiari eredi
389	Si può ottenere un'agevolazione edilizia se si è iscritti all'AIRE?

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
101	Alla cittadina viene revocata una parte dell'agevolazione edilizia, ma lei non si ritiene responsabile di alcunché
427	Il contributo all'edilizia non viene concesso
429	Un'agevolazione edilizia non viene più concessa poiché l'ufficio avrebbe fatto un errore nel conteggio
465	È a norma di legge la revoca dell'agevolazione edilizia?
325	Il cittadino non trova corretta la procedura per ottenere le informazioni
707	Il cittadino lamenta che l'autorizzazione della sua domanda si protrae per le lunghe

Rip. 27 - Urbanistica

N. atto	Descrizione del caso
53	È possibile reagire contro il rigetto del progetto?

Rip. 28 - Natura e paesaggio

N. atto	Descrizione del caso
525	L'amministrazione della frazione si è comportata in modo poco corretto
547	Non è stato risposto alla richiesta di conoscere i motivi di diniego della domanda di contributo
132	È corretto il calcolo per l'erogazione del contributo?

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

N. atto	Descrizione del caso
160	Il liquame sarebbe stato eliminato in modo non corretto ed è stata applicata una sanzione molto alta
82	Il rumore è insopportabile
478	Possono essere effettuati lavori edilizi in zone turistiche nei mesi di luglio e agosto?
479	Una cittadina ritiene la contestazione per l'emissione di fumo da parte dei camini priva di fondamento
655	È giuridicamente corretto il progetto per il ripetitore telefonico?
620	Anche se il provvedimento amministrativo non conteneva nessuna indicazione dei termini e modi di ricorso, al cittadino non viene concessa la rimessione in termini nell'ambito del ricorso gerarchico
722	Per quale motivo è stata rimossa la targhetta di certificazione di qualità da un edificio?
752	La contestazione per l'emissione di fumo da parte dei camini viene considerata priva di fondamento

Rip. 30 - Opere idrauliche

N. atto	Descrizione del caso
262	Perché deve pagare il legname che è stato tagliato sul suo terreno chiede un agricoltore?

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
69	Perchè l'asporto di materiale ghiaioso non è stato effettuato d'ufficio come prospettato?
329	Questioni riguardanti la stima per la cessione di beni demaniali
51	È stato erroneamente preteso di eliminare 22 alberi. Il cittadino ha diritto ad un indennizzo?
Rip. 31 - Agricoltura	
N. atto	Descrizione del caso
57	Un'interessenza irrigua sana solamente una parte del canale di irrigazione
197	Questioni riguardanti il calcolo dei termini previsti per la presentazione del ricorso amministrativo
Rip. 32 - Foreste	
N. atto	Descrizione del caso
387	È stato calcolato correttamente l'importo della sanzione amministrativa per la raccolta di funghi senza permesso?
7	L'entità della multa comminata per la raccolta di funghi è troppo elevata in relazione alla quantità di funghi raccolti
507	I controlli sono svolti sempre nei confronti dello stesso cittadino?
555	Il cittadino sarebbe stato informato male ed ha pagato in buona fede solamente la metà della sanzione amministrativa
642	Il cittadino non capisce i motivi delle continue sanzioni amministrative
Rip. 34 - Industria	
N. atto	Descrizione del caso
611	Punti non chiari in merito alla concessione di un mutuo senza interessi
Rip. 35 - Artigianato	
N. atto	Descrizione del caso
484	Si contesta che i tempi per liquidare un contributo in conto capitale sono troppo lunghi
319	Le informazioni fornite sulle possibilità di richiedere un contributo per gli investimenti fatti erano, a quanto pare, errate
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	
N. atto	Descrizione del caso
678	Si lamenta il fatto che l'ufficio non abbia comunicato che la fattura non può essere emessa prima della data della domanda di contributo
687	Si lamenta il fatto che l'ufficio non abbia comunicato che la fattura non può essere emessa prima della data della domanda di contributo
458	L'acqua proveniente da una fonte non viene utilizzata dai beneficiari come da accordi presi
682	Si lamenta il fatto che l'ufficio non abbia comunicato che la fattura non può essere emessa prima della data della domanda di contributo

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
214	La concessione per l'utilizzo dell'acqua è inspiegabilmente revocata

Rip. 38 - Traffico e trasporti

N. atto	Descrizione del caso
668	L'adesivo che attesta l'avvenuto rinnovo della patente già dopo 2 mesi è illeggibile
779	Quesiti in merito alla sicurezza su strada di un autoveicolo
459	La data di scadenza della patente smarrita è controversa
403	Si lamentano ritardi per il rinnovo della patente
215	Quesiti in merito alla conversione di una patente europea
784	Ricorso contro il ritiro della patente
273	Il cittadino lamenta che l'approvazione di un progetto si protrae per le lunghe
255	Perché non sarebbe possibile conseguire la particolare patente di guida, prevista dalle disposizioni di legge?
442	Perché trascorrono 2 anni prima che venga controllato il pagamento della tassa automobilistica?
641	Si verificano grandi difficoltà nel rilascio della copia autentica del libretto dell'automobile
200	È necessario il certificato di residenza per il rinnovo della patente?
378	Il rinnovo della patente richiede una durata di tempo inaccettabile

Rip. 39 - Affari comunitari

N. atto	Descrizione del caso
126	Questioni connesse con un corso del fondo sociale europeo

Rip. 40 - Assistenza scolastica e orientamento professionale

N. atto	Descrizione del caso
517	L'alunna non può utilizzare il servizio di trasporto scolastico, in quanto non usufruisce giornalmente del servizio
333	Il diniego di un contributo straordinario allo studio non sembra corretto
646	Quali sono i criteri per la borsa di studio?
43	A causa della presunta mancata informazione da parte della scuola non viene risarcito allo scolaro il danno derivato da una caduta
640	Il convitto non è agibile
575	Quesiti in merito al riconoscimento di un titolo di studio estero
717	Il diniego del contributo sembra ingiustificato

N. atto	Descrizione del caso
336	Quando deve essere attuata un'iscrizione tavolare?
347	Chiarimenti in merito al classamento dei posti macchina

Amministrazione provinciale

N. atto	Descrizione del caso
217	L'autentica della firma di un notaio austriaco corrisponde all'ordinamento giuridico italiano?
218	L'autentica della firma di un notaio austriaco corrisponde all'ordinamento giuridico italiano?
176	Una particella che appartiene ad un cittadino è di fatto una strada statale
187	L'iscrizione al libro fondiario non viene effettuata
727	I dati del rilevamento topografico non corrispondono alla realtà
482	Richiesta di rettifica dei confini catastali
121	Questioni riguardanti i requisiti dei tipi di frazionamento per l'iscrizione al catasto

Comunità comprensoriali

N. atto	Descrizione del caso
62	Nonostante percepisca l'assistenza economica sociale, le spese sono ancora troppo elevate
74	La maestra d'asilo è tenuta all'oscuro del fatto se, nei suoi confronti verrà aperto un procedimento disciplinare
292	Per quale motivo è stato decurtato il minimo vitale?
260	Una dipendente si è dimessa in seguito alle presunte difficoltà di rapportarsi con il superiore
698	Non sono chiari i motivi per i quali viene decurtato il reddito minimo di inserimento
729	Quesiti in merito al riconoscimento economico dei servizi prestati nell'amministrazione pubblica
188	La giovane donna che soffre di gravi disturbi di carattere psichico non si sentirebbe seguita in modo adeguato dai servizi sociali
590	Una persona anziana è sola e senza aiuto
595	Problemi di mobbing sul lavoro?
152	Richiesta di trasferimento ad un altro posto di lavoro
664	La Consulta Provinciale per l'assistenza sociale respinge il ricorso e il cittadino si sente offeso personalmente
494	La richiesta della giovane mamma sola per l'ottenimento del contributo viene inspiegabilmente rigettata per la seconda volta
434	Un uomo gravemente malato lamenta di non disporre dei mezzi finanziari per pagare i medicinali
35	Non è chiaro a quali servizi si riferisca la fattura
383	Una serie di episodi negativi inducono la collaboratrice a rassegnare le dimissioni
327	Una donna che soffre di disturbi psichici lamenta di venire svantaggiata dal servizio sociale
279	Come si può ristabilire nuovamente un clima accettabile sul posto di lavoro?
702	Un cittadino presenta ricorso contro la diminuzione del contributo per prestazioni sociali
740	Autorizzando lo spostamento di due bambini in diversi asili nido si aiuterebbe molto le rispettive famiglie

Amministrazione provinciale - Comuni

N. atto	Descrizione del caso
726	A causa di un errore nel calcolo del reddito della famiglia non è stata concessa la tariffa ridotta per il servizio di Tagesmutter

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
28	Non viene concessa la vignetta colorata per il parcheggio in strada
29	La domanda di abitabilità è rimasta priva di risposta scritta
2	Si contesta l'infrazione verbalizzata
3	Un invalido è tenuto a pagare un contributo per il servizio di assistenza a domicilio?
4	È legittima la lettera del Comune?
10	Si lamenta che la ripartizione degli oneri di urbanizzazione da parte del Comune non avviene in maniera corretta
732	L'inquinamento acustico ed olfattivo prodotto dal vicino sembra essere intollerabile
681	Da tempo, e sembra invano, si richiede una traduzione simultanea
747	Quando verrà spostata la stazione ricetrasmittente?
689	Si lamenta che la costruzione della torre dell'edificio dei vigili del fuoco toglie sole e luce
694	Il grande albero di natale davanti al negozio copre completamente la vetrina
696	Per quale motivo in città non valgono ovunque le stesse modalità per il parcheggio?
701	La casetta in legno nel giardino sarebbe soggetta ad una concessione edilizia
704	È legittimo il diniego della concessione edilizia?
709	Il Comune pare sopportare attività edilizia senza il relativo permesso
710	Quattro agricoltori richiedono il rilascio di una copia del controatto fra un cittadino ed il Comune
711	La cittadina lamenta l'insufficiente informazione da parte dell'amministrazione competente circa la contaminazione del fondo vicino
634	Punti poco chiari in merito ad un vincolo nell'assegnazione di un terreno
647	La richiesta di cambiamento della sezione elettorale all'interno dello stesso Comune non viene accolta
679	Si lamenta che un cittadino non rispetta la servitù di passaggio imposta dal Comune per l'acquisto di un terreno
658	L'abbattimento di un cedro viene negato, nonostante, a parere del cittadino, esso costituisce un pericolo
661	Chiarimenti in merito al prezzo di un garage
663	Il cittadino non riesce a dormire a causa del rumore
280	Ci sono effettivamente dei progetti dei quali il gestore della tavola calda non è stato messo a conoscenza?
281	È corretta la ritenuta di parte della cauzione?
785	Quali mezzi d'impugnazione hanno avuto due cittadini contro l'approvazione del piano regolatore?

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
263	Il cittadino lamenta di essere chiamato a rispondere ingiustamente per i danni ad una via
266	Il rumore proveniente dal bar adiacente é insopportabile
272	Questioni in merito all'imposta sugli immobili
757	Il Comune realizza i provvedimenti stabiliti nel corso di un sopralluogo?
777	Quesiti in merito all'applicazione di norme urbanistiche
783	Quesiti in merito alla modifica della legge provinciale sull'urbanistica
766	L'allacciamento alla condotta dell'acqua viene ritardata in modo ingiustificato
724	Ricorso contro il mancato accoglimento della domanda di trasferimento della residenza
258	È corretto chiudere completamente la strada al traffico nell'intervallo di tempo in cui gli scolari raggiungono la scuola?
222	L'ammontare dei costi di urbanizzazione è giustificato?
247	Quesiti in merito ad una contravvenzione per la violazione del Codice della strada
248	La residenza viene spostata d'ufficio a Bolzano nel caso di detenzione in carcere ma non viene comunicato all'anagrafe comunale quando un detenuto viene rilasciato
249	Alla domanda di retrocessione di parte del terreno espropriato non è seguito riscontro
234	La cittadina é stata sollecitata a pagare, nonostante a suo avviso non avrebbe mai commesso l'illecito amministrativo
240	La distanza legale in sede di edificazione della casa di abitazione è oggetto di controversie
225	Un cittadino non capisce per quale motivo il minimo vitale è stato ridotto
226	Un provvedimento di demolizione viene tirato per le lunghe
231	Questioni riguardanti l'assegnazione illegittima di un fondo
755	Si contesta il mancato accoglimento della richiesta di rilascio della licenza per un chiosco
763	È legittima la richiesta del Comune di autorizzazione di entrambi i genitori separati per il rilascio della carta d'identità del figlio?
765	Il Comune non provvede a rimediare ai danni provocati dall' umidità nei locali affittati
321	Il Comune ordina l'allacciamento alla rete fognaria pubblica ma questo non è possibile a causa della pendenza e della morfologia del terreno
302	L'omessa comunicazione di acquisto di un immobile viene sanzionata annualmente
289	Incertezze nella determinazione di un confine adiacente ad una strada pubblica
294	Qual'è l'importo massimo che si può pignorare dallo stipendio?
705	Per la scelta del medico di base si chiede il consenso del padre, pare ingiustificatamente
734	È discussa l'interpretazione di una norma della legge urbanistica provinciale
725	Il Comune non si esprimerebbe chiaramente sulle sue intenzioni di finanziare l'attività della cooperativa

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
715	Richiesta di costruzione di un sottopassaggio per gli sciatori in prossimità di una strada d'accesso ad un rifugio
271	Sussistono dei punti poco chiari in merito al pagamento dell'imposta comunale sugli immobili
793	Il Comune non provvede ai controlli previsti dalla legge urbanistica
776	Quesiti in merito alla costruzione di opere di difesa da valanghe
778	Si lamenta l'inerzia del Comune in merito ad un abuso edilizio del vicino
782	È legittimo il mancato accoglimento della domanda di concessione edilizia?
790	Era legittimo il rilascio della concessione edilizia?
264	A causa dell'approntamento di una zona verde il cittadino lamenta di perdere l'accesso al suo posto auto
345	A quanto pare viene perseguita una modifica del piano urbanistico comunale, che soddisferebbe interessi privati
350	In che modo é coinvolto il Comune nella divisione di un immobile?
337	Si constata che i campi gioco previsti dalla legge urbanistica non vengono realizzati
384	Si contesta che il tipo di frazionamento è troppo impreciso rispetto alla realtà
80	Perchè il cittadino non ha più ottenuto la vignetta gialla per il parcheggio?
104	Sembra che il diritto d'uso per il deposito di legname venga revocato
362	Quesiti in merito all'indennizzo di una strada interpodereale che ha acquisito il carattere di strada pubblica
112	Non viene data risposta alla richiesta di iscrizione all'albo delle associazioni culturali
117	Questioni riguardanti la legittimità di una sanzione amministrativa per omessa comunicazione dei dati del conducente del veicolo
118	Quali sono i presupposti alla luce dell'accordo territoriale per la stipula di contratti di locazione abitativa agevolati?
89	Il terreno edificato è gravato da ipoteca
368	Il cittadino vuole compensare l'ICI dovuta con l'iva versata erroneamente in più
103	Problemi riguardanti l'iniziativa "Taxi Rosa"
105	Si contesta una multa
385	Si lamenta che le emissioni di polvere provocate dalla produzione di trucioli di legno causano problemi di salute
394	Il Comune ha calcolato correttamente il conto finale dei costi di urbanizzazione?
163	Un cittadino dubita della legittimità dei costi d'urbanizzazione
170	All'agente di polizia urbana sta a cuore la privacy
142	Sembra che una legge provinciale non venga applicata
401	Il cittadino lamenta che una parcella fondiaria nel piano di recupero é indicata in modo non corretto
402	A causa del lavoro, eseguito, pare, non correttamente, l'acqua penetra attraverso il terreno nell'abitazione
134	L' ICI pagata per un'appartamento era dovuta?

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
426	Il terreno non convenzionato raggiunge prezzi altissimi
91	Questioni riguardanti l'inerzia del Comune di fronte ad attività di edilizia abusive
124	Questioni riguardanti la legittimità di un balcone di nuova costruzione
125	Una signora lamenta di non essere in grado di pagare la retta della casa di riposo per la madre
131	L'assicurazione copre il danno?
36	Questioni riguardanti il calcolo dei costi di urbanizzazione in una zona edilizia
38	Il vicino non costruisce secondo il progetto approvato ed il Comune non fa nulla
52	Ha diritto al rimborso della retta mensile per la scuola dell'infanzia?
44	Questioni riguardanti l'esonero parziale o una riduzione della tariffa per il servizio di fognatura e depurazione
88	L'anziana donna cade in una galleria non illuminata e si ferisce seriamente
95	Alcuni ecologisti vogliono ulteriori informazioni sui probabili campionati di sci
58	Gli oneri di urbanizzazione sono troppo elevati
72	È possibile che il Comune acquisti la particella che si trova nel bel mezzo del paese?
46	Il Comune pretende il puntuale pagamento dei tributi, ma lascia passare molto tempo prima di liquidare l'indennità dovuta
18	Questioni riguardanti la legittimità dell'attività del Comune su un terreno della Provincia
27	Viene negato il rinnovo di un permesso di parcheggio
37	Questioni riguardanti la possibilità di vendita di una zona per insediamenti produttivi ad una società di leasing
463	Si contestano le prescrizioni del Comune in merito alla tenuta di un cane Rottweiler
469	Quesiti in merito alla costruzione e alla pulizia di bagni pubblici presso una chiesa, meta di pellegrinaggio
449	La richiesta di pagamento della tassa sui rifiuti per una casa non abitata è legittima?
433	L'ordinanza di demolizione è corretta?
419	Il Comune si fa carico dei costi di canalizzazione, come pare inizialmente promesso?
424	Il cambio di residenza per la figlia minorenni viene inspiegabilmente ritardato
492	Il verbale dei vigili urbani non è stato notificato al cittadino
485	Si contesta il parere negativo della Commissione edilizia in merito ad un progetto
471	Si lamenta che la decisione del Comune di assegnare parcheggi nel garage sotterraneo è scarsamente motivata
450	È corretta la costruzione della terrazza, si chiede una persona alla quale ne deriverebbero dei grandi svantaggi
456	È stata applicata correttamente la normativa ICI?
462	Il cittadino aspetta già da mesi una risposta alla sua petizione da parte del Comune

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
418	La risposta al quesito se ha diritto o meno all'abitazione agevolata si fa molto attendere
435	Il Comune si rifiuta di emettere la licenza di abitabilità
440	Reclamo in merito alla mancata detrazione ICI
376	Richiesta di permesso di circolazione in una zona in cui vige il divieto d'accesso
411	Il rumore proveniente dal locale gastronomico adiacente é insopportabile per il cittadino
495	Il cittadino afferma, che il suo secondo nome è stato cancellato senza informarlo
500	Si contesta la notifica di diverse contravvenzioni per eccesso di velocità a tempi troppo ravvicinati
486	Un cittadino lamenta che nella zona di espansione non ci sia un marciapiede
493	Quesiti in merito allo spostamento di cubatura
513	La legge provinciale viene applicata correttamente, per quanto riguarda l'affitto di appartamenti agli anziani?
516	Gli adeguamenti per l'eliminazione delle barriere architettoniche sono di vasta entità
527	I criteri applicati in un concorso per un posto nell'amministrazione pubblica sono del tutto incoerenti
505	Un cancello che si trova su terreno privato deve essere inspiegabilmente rimosso
506	È necessaria la marca da bollo per il rilascio del certificato di residenza?
568	Un albero crollato di proprietà del Comune ha arrecato grave danno alla vettura del cittadino
559	Il cittadino contesta i provvedimenti a favore dell'isolamento acustico
545	Il Comune chiede l'imposta di soggiorno, anche se l'appartamento non può essere usato a fini abitativi
546	Si lamenta la mancata esecuzione di lavori di manutenzione
551	Si contesta la mancata risposta ad un'istanza
343	Un accordo scritto non verrebbe rispettato
420	A causa dell'installazione di un recinto lo spazzaneve non può più passare
538	Chi è competente per la manutenzione di una strada d'accesso?
649	Perché non tutti gli inquilini degli appartamenti destinati agli anziani ricevono una chiave per il portone d'entrata?
695	È illegittimo lo spostamento di cubatura?
672	Un'istanza rimane senza risposta
224	Il rifiuto dell'istanza di trasferire il maso chiuso sarebbe contrario al principio di parità di trattamento
616	Non viene dato il consenso alla richiesta di trasferimento della cubatura. È legittimo un tale diniego?
617	È legittima la modifica del piano d'attuazione?
624	Si lamenta che non viene dato luogo alla richiesta di cambio di un alloggio comunale
631	Il Comune si rifiuta di assumersi il compito della manutenzione di un ponte

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
196	Informazioni sul regolamento anagrafico della popolazione
198	Il cittadino lamenta che il Comune abbia installato dei tubi sul suo fondo senza chiedergli il permesso
148	La signora lamenta di avere ricevuto informazioni errate in merito ai costi per l'allacciamento dell'acqua potabile
532	Il vicino non costruirebbe secondo il progetto approvato ed il Comune pare non reagisca
534	Perché la residenza non viene cancellata, si domanda la madre del figlio maggiorenne che non vive più con lei?
565	Quali obblighi competono al gestore di un esercizio pubblico?
566	Da quando è stato aperto un locale è finita - a quanto pare - la quiete notturna
574	Quesiti in merito allo spostamento di cubatura edificabile
577	È legittima la richiesta del Comune di autorizzazione dell'ex marito per il rilascio della carta d'identità della figlia?
604	Si teme che la costruzione di un muretto di recinzione da parte del vicino renda difficoltoso l'accesso alla casa d'abitazione
626	Può il Comune pretendere il pagamento dell'ICI dal proprietario dell'appartamento se l'usufruttuario non è in grado di pagare l'imposta?
178	È possibile ricoverare al più presto la madre malata del morbo di Alzheimer in una casa di riposo?
179	Una persona lamenta che il vicino non tenga in modo adeguato dei cani da combattimento
585	Si lamenta il disturbo della quiete notturna da parte di un esercizio pubblico con palco all'aperto
589	Il Comune ha posato tubature nel fondo privato senza alcun titolo. Il cittadino può chiedere un'indennità?
596	I cittadini lamentano di dover contribuire alla manutenzione della strada comunale
597	La cittadina lamenta che il Comune da mesi non risponde alla sua lettera
598	Si lamenta la notifica della cartella di pagamento senza che sia stato preventivamente notificato il verbale per una violazione del codice della strada
745	L'imposta sugli immobili comunali viene richiesta a ragione?
237	Richiesta di rimborso del costo di costruzione pagato per il garage in seguito ad un errore del Comune
238	Sono dovute le spese primarie di urbanizzazione?
245	La nuova costruzione disterebbe solamente meno di 3 m. dall'edificio adiacente
723	Non segue risposta scritta alla domanda di rilascio della concessione edilizia
737	Il libero accesso al cortile viene inspiegabilmente chiuso
738	Si contesta che non viene attuata una deliberazione della Giunta comunale in merito allo spostamento di un canale su terreno comunale
676	Chi deve sostenere i costi della casa di riposo per l'anziana parente?
667	Il Comune rifiuta il consenso alla permuta dei fondi, anche se prima era d'accordo
651	È corretta la fatturazione del canone dell'acqua?

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
683	Richiesta di esonero dell'applicazione dell'ordinanza sulle limitazioni del traffico
684	Pare che il vicino inquina la sorgente - chi interviene?
700	La donazione è stata fatta circa dieci anni fa, ma il Comune ritiene che il beneficiario debba concorrere alle spese
608	A causa della rottura di un tubo dell'acqua la cittadina riceve una fattura dell'acqua sproporzionatamente alta - compromesso?
708	Il pagamento di un indennizzo si protrae per le lunghe
721	A causa dei lavori in corso il marciapiede non è più utilizzabile da più di un anno
659	Il Comune ritarderebbe il diritto di prendere visione degli atti
685	Nonostante il cittadino abbia pagato la multa per eccesso di velocità, gli sono arrivati due ulteriori solleciti di pagamento
691	Si contesta la negazione di cubatura residua
713	Il comune può regolamentare le modalità di apposizione dei collettori solari?
714	Sembra che non venga consegnata la legna ai legittimi proprietari
719	È a norma di legge l'ordinanza per la sospensione dei lavori per la modifica della destinazione d'uso?
697	Può il Comune vendere legname senza una pubblica gara d'appalto?
706	Viene contestata la definizione di seconda casa
220	Quale Comune è competente per l'integrazione economica per il pagamento della retta mensile della casa di riposo?
769	Il cittadino lamenta di non essere stato informato del cambiamento di destinazione del suo fondo
773	Il Comune non verrebbe incontro alle richieste dei cittadini, di apporre alcuni segnali stradali di sicurezza
750	Si contesta la cancellazione dall'anagrafe dei residenti
751	È congrua la stima di un terreno?
787	Il marito non viene cancellato dallo stato di famiglia
643	A quali requisiti deve corrispondere un parcheggio per essere classificato come tale?
261	Richiesta di manutenzione di una strada d'accesso alla casa d'abitazione
290	È corretto il calcolo della tassa sull'estrazione per la cava?
293	Un cittadino nutre dei dubbi sulla correttezza dei costi per la casa di riposo per il padre
298	Il sindaco - nonostante la verosimile presenza dei criteri previsti - non provvede al rilascio della dichiarazione di inabitabilità
278	Rumori e polveri dell'attività di costruzione adiacente sono insopportabili
284	L'approvvigionamento delle risorse idriche sembra a rischio
308	Il cittadino è stato cancellato dal registro della popolazione residente, nonostante egli sostenga di aver abitato sempre in quel luogo
277	Il comune chiede senza titolo il pagamento degli oneri di urbanizzazione
796	L'autorità si attiene ad un impegno assunto in occasione di un colloquio?
801	Si contesta il trattamento, pare diseguale, applicato a due cooperative sociali

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
803	Reclami contro la tassa comunale sugli immobili
794	Un cittadino chiede se a causa del suo handicap gli spettino più punti per l'assegnazione del terreno agevolato
802	Il cittadino non paga la tassa sui rifiuti. L'importo da pagare aumenta di nove volte
742	La pista ciclabile sarebbe pericolosa in specie in un punto
743	La revoca della concessione é legittima?
341	Il Comune non approverebbe, a quanto pare, delle delibere
348	Per uno stato di famiglia viene richiesto erroneamente una marca da bollo. Il cittadino ha diritto ad un rimborso?
318	Il vicino centro giovani arreca notevole disturbo acustico
326	Il rumore proveniente dal club adiacente é insopportabile
349	La sua istanza rimane senza risposta
40	Il vicino non costruisce secondo il progetto approvato ed il Comune non reagisce
48	Viene cancellato dalla graduatoria per il suo reddito troppo alto
50	L'indennizzo di esproprio sembra troppo basso
55	Incomprensioni circa la possibilità di presentare ricorso contro una sanzione pecuniaria
63	Il Comune si rifiuta di riportare la professione sulla carta d'identità
70	La caparra per il soggiorno marino, al quale l'anziana signora non ha partecipato, non è ancora stata restituita
71	Questione in merito alla residenza anagrafica
64	Chi può firmare la carta d'identità rilasciata dal Comune?
56	Quesiti in merito agli oneri di urbanizzazione dovuti
41	Il cittadino lamenta dei ritardi nella vendita di un appartamento in zona di edilizia agevolata
115	La legge sulla privacy è applicata troppo severamente?
116	Nonostante la giovane donna non abbia alcun legame con la persona che vive nella medesima abitazione, non le viene rilasciato uno stato di famiglia separato
136	I proprietari del maso non hanno diritto ad acqua potabile pulita ed ad una strada di accesso adeguata?
77	Il cittadino chiede una risposta alla sua istanza
356	È giusto applicare una sanzione per l'omesso pagamento dell'imposta comunale sugli immobili, dal momento che la persona non risiedeva nell'abitazione?
109	È possibile progettare la condotta dell'acqua in un punto tecnicamente più favorevole?
98	È corretto l'invito alla rimozione di un deposito di legname provvisorio?
379	Il cittadino non capisce proprio perché debba assumersi i costi per la riparazione dell'aquedotto
381	Si lamentano infiltrazioni d'acqua in seguito all'asfaltatura della strada
382	È legittimo l'accertamento per presunto insufficiente pagamento dell'imposta comunale sugli immobili?

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
364	È corretta la tariffa richiesta dal consorzio privato per l'acqua potabile per l'allacciamento?
354	Quesiti in merito ad una domanda di trasferimento della residenza anagrafica
405	È legittima la tassa applicata alla seconda casa sita nel medesimo comune di residenza?
414	Il Comune si fa carico dei costi promessi inizialmente per il muro di confine?
415	Per il risanamento di un progetto viene richiesta la firma dell'usufruttuario che però non è in grado di darla
421	Doglianza dei comproprietari in merito alla trattazione del progetto per la realizzazione di una rampa d'accesso presso la casa di abitazione
135	I costi di allacciamento alla rete di fognatura ed acqua sono dovuti integralmente dai costruttori privati?
137	Sembra che l'ufficio competente non collabori alla concreta soluzione del problema
165	Nella definizione di una zona edilizia sarebbero stati commessi errori gravi di conseguenze
173	Questioni relative all'assegnazione di terreno agevolato edificabile
174	La decisione del Comune di eliminare i tavoli e le sedie dello stand per la vendita dei wurstel causa seri problemi al gestore
149	Il padre è costretto a pagare le sanzioni amministrative per il figlio maggiorenne?
156	Una signora lamenta di non essere stata presa in considerazione per la formazione della graduatoria provvisoria ai fini dell'assegnazione di terreno agevolato
373	Quesiti connessi ad una richiesta di risarcimento danni
85	Una madre lamenta che il cortile della scuola presenta dei pericoli per i bambini
92	Si contesta l'applicazione e l'interpretazione di norme urbanistiche
93	Protesta contro la chiusura di una strada al passaggio dei veicoli
114	Si è svolto correttamente l'appalto?
317	Si cerca una soluzione per un problema di parcheggio
473	La determinazione del canone per l'acqua non viene incontro ai cittadini
474	Problemi in ordine all'acquisto di un terreno da parte del Comune
475	È possibile il trasferimento di una legnaia?
476	Questioni riguardanti la possibilità per il Comune di tassare un fondo con l'ICI
497	La falegnameria provoca emissioni sonore che disturbano i turisti di un esercizio ricettivo
521	Il Comune si attiene alla perizia richiesta?
528	Sono corretti i criteri adoperati nella stima per l'espropriazione?
512	Le disposizioni sulla trasparenza sono state rispettate nel bando pubblico?
519	È possibile acquistare un terreno convenzionato da non residente?
526	Prima della previsione di una nuova area edificabile il Comune è tenuto a richiedere un parere geologico?
522	Il cittadino ritiene ingiusto la richiesta di pagamento dell'Ici

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
501	Il cittadino lamenta danni di un appartamento comunale
509	Un procedimento di esproprio viene tirato per le lunghe
550	La costruzione di una strada di accesso senza marciapiedi, rappresenta un pericolo per la sicurezza pubblica
554	I cittadini lamentano che la giunta comunale in un primo momento avrebbe approvato la cessione di un fondo comunale e successivamente si sarebbe tirata indietro
578	Una canalizzazione viene realizzata attraverso il terreno di un privato cittadino senza chiedere preventivamente il suo consenso
489	Sussiste l'obbligo per il Comune di mettere a disposizione parcheggi gratuiti?
561	Sembra sia stata espropriata una quantità tale di terreno al cittadino che egli non può più costruire
144	Questioni in merito alle possibilità di ricorso contro l'esito di un concorso pubblico
454	Chi é responsabile della recinzione rotta?
428	Il Comune ha autorizzato la costruzione non corretta di una parete di contenimento?
398	La musica dei suonatori ambulanti disturba chi deve lavorare
446	Il cittadino non é soddisfatto dell' indennità offerta per l'espropriazione fondiaria
451	È a norma di legge la richiesta di pagamento delle acque reflue?
464	Non viene dato riscontro alla richiesta di poter staccare una particella di bosco da un maso chiuso
467	Ci sono dei punti non chiari in merito ad un progetto di variante
404	Deve essere modificata la residenza?
496	Quando verrà realizzata finalmente la canalizzazione?
430	Perché il condominio non dispone di alcun parcheggio?
619	Richiesta di smaltimento rifiuti
621	Attraverso il suo prato passa un sentiero - indennizzo?
630	Richiesta di acquisto di una particella fondiaria di proprietà del Comune
180	Ricorso contro l'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di terreno dell'edilizia abitativa agevolata
181	L'Ufficio Anagrafe ha fornito l'indirizzo di residenza errato e sono insorte spese per notifiche non avvenute
594	Richiesta di intermediazione da parte di un Comune
636	Il Comune si rifiuta di correggere l'avviso di accertamento ICI
637	Il rumore di una officina in una zona residenziale da adito a proteste
123	Un cittadino lamenta che il vicino avrebbe costruito una casetta in legno senza un progetto approvato
204	Un uomo che è stato abbandonato da sempre dal padre, non è intenzionato a farsi carico dei costi quest'ultimo in casa di riposo
205	Il vicino non rispetterebbe le disposizioni per la costruzione
230	La tassa comunali sugli immobili è già stata pagata, ma ciononostante viene nuovamente notificato un ulteriore avviso di pagamento

Comuni

N. atto	Descrizione del caso
244	Si lamenta che il calcolo della tariffa di occupazione di un magazzino privato non è stato eseguito correttamente
251	Questioni riguardanti le norme sullo stato di famiglia comune
252	Quesiti relativi all'ampliamento della casa del vicino
253	Il cittadino ha diritto, anche senza una richiesta scritta, a prendere visione delle delibere del Comune?
638	Ricorso contro il progetto di utilizzazione dell'acqua per il ricavo dell'energia sul suo terreno
639	I miglioramenti della strada promessi nel corso di un sopralluogo non sono ancora stati realizzati
191	Si contestano abusi edilizi nella costruzione dell'edificio adiacente
203	Questioni riguardanti una tomba di famiglia
582	Perchè non viene approvato il progetto realizzato in base alle prescrizioni previste per il piano di recupero?
613	L'impianto di riciclaggio dei rifiuti sembra produrre odori intollerabili
606	Si lamenta il traffico intenso che costituisce un pericolo per i residenti
192	Un cittadino lamenta che il suo maso non ha una via d'accesso
586	Quesiti in merito al pagamento della tassa di soggiorno per la seconda casa
587	I cittadini hanno dubbi sull'ammissibilità o meno di un referendum popolare sul piano comunale
599	È rispettata la disciplina del Codice della strada?
602	Richiesta di accesso ad una pratica edilizia
158	Non è stato dato riscontro per iscritto ad un'istanza
166	Il piano di divisione è conforme alla situazione reale?
591	Un'anziana inquilina ha pagato le spese per la riparazione dei danni: il Comune, proprietario dell'alloggio, le rimborserà le spese?
569	Come dovrebbe essere interpretata una norma di sicurezza?
570	Non è chiaro chi debba occuparsi della manutenzione della parte della canalizzazione che si trova su suolo privato
571	Com'è stato calcolato il conguaglio degli oneri di urbanizzazione?
150	Il Comune trattiene l'importo versato per un eventuale futuro ampliamento di cubatura: è legittimo?
542	Quesiti in merito al cambio di destinazione di un terreno agricolo in terreno edificabile
560	L'Autorità competente non rilascia il libretto di guida
562	La quota zero sarebbe stata calcolata dal Comune in modo errato
543	Il vicino non costruirebbe come approvato nel progetto ed il Comune non farebbe nulla
32	L'accesso agli atti viene dilungato inspiegabilmente
8	Quali sono i criteri d'accesso alla scuola materna?
14	Il contributo scolastico è stato negato in conformità alle leggi vigenti?
23	Si mette in dubbio la legittimità del prezzo richiesto per il riacquisto del terreno

Comuni – Istituto per l'edilizia sociale

N. atto **Descrizione del caso**
 espropriato 15 anni prima

Istituto per l'edilizia sociale della Provincia autonoma di Bolzano

N. atto	Descrizione del caso
549	Gli inquilini dell'Istituto lamentano che per la pulizia delle scale venga emessa una fattura sproporzionatamente alta
202	Uno scambio dell'appartamento nel quale vive un uomo con un grave handicap, sarebbe per una signora che lo cura di grande giovamento
182	La cittadina lamenta che degli inquilini dell'istituto per l'edilizia sociale non rimuovano gli escrementi dei cani
184	In base a degli elementi non certi verrebbe cancellato il sussidio casa alla giovane mamma
622	Una persona afferma di aver dovuto lasciare l'appartamento dell'Istituto per l'edilizia sociale senza preavviso
444	Litigi tra gli inquilini di una casa dell'IPES
529	Esiste un sistema per ridurre le spese di riscaldamento di un alloggio popolare?
388	I cittadini lamentano che nella formazione della graduatoria per l'assegnazione di un alloggio dell'IPES significativi criteri non siano stati presi in considerazione
106	La cittadina esige un elenco preciso delle spese condominiali
86	Una signora con la pensione minima lamenta di non poter pagare l'affitto
365	Il cittadino deve pagare all'ente una somma notevole in qualità di risarcimento danni. Può l'Istituto venirgli incontro?
157	Questioni riguardanti la dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico e l'assegnazione di un alloggio da parte dell'IPES
413	Pare che la vicina di casa non rispetti l'ordinamento condominiale
47	Lo sfratto per morosità non dà diritto a punti in graduatoria
276	L'Istituto avrebbe deciso autonomamente di eliminare l'uso del gas metano per cucinare
283	Quali dichiarazioni si rendono necessarie per il calcolo dell'affitto?
307	Ricorso contro la sanzione amministrativa
268	Il sussidio casa non viene concesso per presunta falsa dichiarazione
753	Si pretende un chiarimento in merito al conteggio delle spese condominiali
759	L'inquilino deve partecipare alle spese di installazione di un'ascensore anche se abita al pianterreno?
605	Si lamenta che l'IPES vuole togliere i posti macchina finora disponibili
583	I lavori straordinari non sono sostenibili per la pensionata
633	Per quale motivo la figlia non può trasferire la residenza nell'appartamento della madre?
185	Questioni connesse alle modalità di corresponsione del sussidio casa
625	Quesiti in merito all'amministrazione di un condominio
609	L'inquilina dell'IPES vorrebbe comprare un appartamento libero dell'Istituto
208	La giovane donna ricorre contro l'annullamento del sussidio casa

Istituto per l'edilizia sociale - Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
539	È possibile chiudere il balcone con delle vetrate, per proteggersi dal rumore e dalla polvere causati dal traffico?
558	Pare che l'affitto sia stato calcolato erroneamente
468	La cancellazione del sussidio casa non è giustificato secondo la cittadina
448	Litigi tra gli inquilini dell'IPES
498	Da quando è stato assegnato l'alloggio, un'inquilina ha problemi con la caldaia e deve sostenerne le spese
432	Un uomo con gravi problemi finanziari chiede che il sussidio casa gli venga liquidato il più presto possibile
409	L'inquilina dell'IPES lamenta che non le verrebbe concesso l'accesso al giardino condominiale
151	Non si rimuovono barriere architettoniche
94	Richiesta di cambio dell'alloggio perchè sovraffollato
96	Un'inquilina dell'Istituto renderebbe difficile la vita ai vicini
375	Si lamenta che non è seguito riscontro ad una domanda di sussidio casa
297	Richiesta di informazioni in merito alla trattazione di una domanda per l'ammissione alle case-albergo per lavoratori
304	Il canone di locazione non viene aggiornato alla mutata situazione economica e l'inquilina rischia lo sfratto esecutivo dall'alloggio popolare
210	Una famiglia mette in dubbio l'opportunità di una decisione dell'Istituto
648	Il trattamento della sua richiesta di sussidio si trae per le lunghe, lamenta un cittadino indiano
712	La cittadina lamenta di non aver ricevuto alcuna risposta al suo ricorso
34	Questioni riguardanti la possibilità di pagamento rateale di una somma dovuta all'IPES

Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
11	Una persona con un'invalidità totale ha richiesto il prepensionamento, che però è stato inspiegabilmente rifiutato
19	Il presunto errore medico può essere portato davanti alla commissione conciliativa su questioni di responsabilità medica?
618	La paziente lamenta il comportamento del medico, a suo dire scorretto
623	Si lamenta mobbing sul posto di lavoro
194	Per quale motivo l'Azienda sanitaria non copre completamente le spese per gli apparecchi acustici?
161	L'indennità di accompagnamento non viene concessa
186	Ricorso contro la revoca dell'assegno giornaliero per una persona anziana
615	Perchè è stato cancellato dagli elenchi degli assistiti del Servizio sanitario provinciale?
581	I famigliari di un paziente ritengono che nei confronti del loro congiunto sia stato applicato l'accanimento terapeutico
480	Un paziente non è in grado di pagare le spese per le cure dentistiche
410	Questioni riguardanti l'obbligatorietà di alcune vaccinazioni
537	L'operazione di ricostruzione non sarebbe riuscita ed avrebbe causato danni molto gravi alla paziente

Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
515	La terapia di riabilitazione non viene più prescritta, nonostante il parere contrario di uno specialista
59	Nel corso di un'operazione di polipi al naso sono state tolte alla piccola paziente, senza necessità, anche le tonsille
61	Il paziente ha diritto ad un risarcimento per i danni subiti, a quanto pare, in seguito ad una vaccinazione?
358	Il ritiro della patente per sei mesi avrebbe comportato un grave danno, anche economico, al cittadino
360	Ricorso conto il certificato della Commissione medica multizonale di primo grado per l'accertamento dell'idoneità alla guida
361	Si lamentano difficoltà sul posto di lavoro
60	Una gravidanza extrauterina non sarebbe stata riconosciuta in tempo e ciò ha provocato gravi conseguenze
66	Il cittadino lamenta che l'azienda sanitaria - a quanto pare - gli abbia dato delle informazioni contraddittorie, a causa delle quali lui avrebbe subito un danno economico
13	Perché il cittadino straniero deve pagare il ricovero ospedaliero, se la sua posizione in Italia sarebbe sempre stata regolare?
140	I medici del Pronto soccorso non avrebbero prestato le cure necessarie al paziente
141	Il tumore non sarebbe stato diagnostico per tempo con gravi conseguenze per il paziente
391	La frattura della mano non sarebbe stata curata correttamente ed ora le conseguenze non sarebbero più rimediabili
153	Un'anziana paziente non sarebbe stata curata adeguatamente nei suoi ultimi giorni di vita
119	Per quale motivo il rimborso delle spese mediche non è ancora stato effettuato?
353	L'operazione al menisco avrebbe comportato delle conseguenze gravi e inaspettate
102	Le condizioni di salute del paziente sono le medesime di cinque anni prima, ma ora viene rifiutato il rinnovo della patente
335	La paziente afferma di aver subito delle conseguenze in seguito all'operazione all'occhio e, di conseguenza, vedere meno
344	Nonostante l'anziana signora ha bisogno dell'aiuto di altri, non ha diritto all'indennità di accompagnamento
312	Il contributo versato per le cure odontoiatriche non corrisponde a quanto inizialmente promesso
798	Si lamenta il trattamento avuto al Pronto soccorso
771	La giovane donna ha serie difficoltà a pagare il ticket
242	La frattura della mano sarebbe stata diagnosticata con molto ritardo
662	Si lamentano difficoltà sul posto di lavoro nelle interazioni con il superiore
748	Le visite specialistiche e le cure che la paziente dovrebbe fare sono molto costose e non è prevista alcuna forma di rimborso
332	Al numero telefonico indicato per la consulenza dietologica non risponderebbe nessuno
786	È possibile effettuare per i pazienti anziani e malati il servizio di prelievo del sangue a domicilio?

Azienda sanitaria

N. atto	Descrizione del caso
730	Sembra che i pagamenti concordati non vengano liquidati
761	La domanda di esonero dalla vaccinazione obbligatoria è mai stata trattata dalla commissione medica?
291	Il cittadino si rifiuta di pagare la visita al pronto soccorso, poiché, a suo parere, sarebbe stato trattato in malo modo
299	La diagnosi corretta sarebbe stata fatta in ritardo con grave danno per la paziente
300	L'operazione avrebbe lasciato strascichi dolorosi
795	Una persona si lamenta degli orari da rispettare nel periodo di malattia
314	Una persona è scivolata su una scala all'interno dell'ospedale e ritiene di avere diritto ad un risarcimento per i danni subiti
339	La cittadina non verrebbe trattata correttamente
309	Poiché la paziente non ha potuto fare della fisioterapia dopo l'operazione, essa avrebbe subito gravi conseguenze
690	Una signora anziana e molto malata vuole cambiare il suo medico di base
744	Nonostante abbia l'esenzione dal ticket viene richiesto il pagamento per due visite
746	Il figlio ex-tossicodipendente è obbligato a restituire la paghetta ricevuta in comunità?
692	Per quale motivo non vengono assunti i costi per la riabilitazione da eseguire all'estero?
666	Una persona anziana non riesce a capire i motivi che hanno determinato il ritiro della patente per motivi di salute
789	Il giovane paziente vuol far conoscere il trattamento medico e umano subito e, a suo parere, scorretti
645	Perché la fattura per il ricovero ospedaliero è così alta, chiede un cittadino?
227	La famiglia del bambino gravemente malato non ottiene gli ausili assolutamente necessari al piccolo paziente
593	Al cittadino viene chiesto di partecipare alle spese ospedaliere nonostante sia esente ticket
600	Un paziente lamenta di non essere seguito adeguatamente dal medico specialista ed esprime il desiderio di cambiare medico
580	Ricorso contro la limitazione temporale della patente di guida a causa di un infarto
236	Chiarimenti in ordine al recepimento dell'assegno di ospedalizzazione
243	Il ritiro della patente di guida per sei mesi è incomprensibile per l'interessato
212	Il tendine del dito è stato curato male e ora il paziente deve subire una nuova operazione
644	I bambini non dovrebbero essere esenti dalla compartecipazione alle spese?
520	Un cittadino non è d'accordo con il pagamento del ticket per il pronto soccorso
481	Sussiste ancora l'obbligo di una visita medica da parte della Commissione medica per l'accertamento dell'idoneità alla guida?
488	Il centro specializzato non verrebbe incontro alle esigenze dei pazienti
579	Una famiglia si sente minacciata da un parente che soffre di disturbi psichici
536	Pare che non vengano rispettate le disposizioni in materia di privacy
541	L'Ufficio preposto non invierebbe ai cittadini il materiale informativo obbligatorio

Azienda sanitaria – Altre amministrazioni

N. atto	Descrizione del caso
447	Si lamenta il diniego dell'anticipazione dell'indennità di fine rapporto
436	Un cittadino vuole scegliere un altro medico medico di base, poiché in quello che gli è stato assegnato non ha fiducia
438	Il medico di base avrebbe trascurato - secondo la paziente - alcuni sintomi importanti di una grave malattia
453	In seguito ad un'operazione pare la giovane donna non possa avere dei figli
145	Il Tribunale ha condannato una persona a due mesi di ritiro della patente e la commissione medica ha imposto sei mesi: che succede ora?
437	Si lamenta il ritiro della patente per altri due anni
460	Si lamenta che il clima sul posto di lavoro non è buono
355	Una diagnosi tardiva avrebbe causato gravi problemi alla paziente
84	L'anziana paziente ritiene che i suoi sintomi non vengano presi sul serio
371	Il dentista avrebbe provocato un grave danno, pare permanente
167	La grave patologia è stata diagnosticata per tempo?
138	Può un dipendente pubblico aprire una partita IVA?
49	L'operazione al piede non ha fatto che peggiorare il problema
25	Si lamenta che la Commissione medica per l'accertamento dell'idoneità alla guida dispone esami del sangue senza un valido motivo, perchè presume un abuso alcolico
6	Come è possibile che una diagnosi possa mutare così radicalmente?
17	L'assicurazione non copre le spese mediche, chi può aiutare la giovane cittadina straniera?
22	Non ottiene alcuna risposta alle sue numerose lettere
16	Ad un bambino gravemente malato verrebbe rifiutato il contributo per le cure domiciliari

Altre amministrazioni

N. atto	Descrizione del caso
83	È stato informato correttamente dal tutor?
739	È legittima la notifica della richiesta di pagamento del diritto annuale della Camera di commercio?
367	Perché il documento redatto dal notaio austriaco non è riconosciuto?
530	La valutazione del praticantato è stata corretta?
556	Sembra che non sia possibile ottenere l'iscrizione nel registro dei pubblici esercenti, se non si è residenti in Provincia
457	Si tratta realmente di una falsa dichiarazione?
531	È legittima una richiesta pecuniaria per la visione degli atti?
607	Un ciclista lamenta il comportamento scorretto e, a suo dire, pericoloso, dell'autista di un autobus
171	Il sistema del trasporto integrato non è organizzato in modo consono alle esigenze dei cittadini
162	Chi è tenuto alla manutenzione della condotta dell'acqua?

Altre amministrazioni - Stato

N. atto	Descrizione del caso
671	Il cittadino pretende che le carte valore per gli autobus abbiano una validità superiore ad un anno
207	Viene inspiegabilmente recapitata un'ingiunzione di pagamento
133	Questioni riguardanti l'apposizione di un contatore di acqua autonomo ad opera dell'Azienda Servizi Municipalizzati
26	Questioni riguardanti una sanzione amministrativa per lo smaltimento di rifiuti domestici da parte di terzi
97	Il cittadino è contrario al fatto che tutti i contenitori dei rifiuti vengono collocati sul terreno privato del condominio
431	La cittadina chiede, che gli orari degli autobus vengano pubblicati alla fermata
535	Il cittadino ritiene non giustificato il sollecito di pagamento degli arretrati nonché la sanzione
229	La tassa sui rifiuti viene recapitata alla locatrice anziché alla locataria
155	Chi è tenuto alla manutenzione della condotta dell'acqua?
183	Il cittadino lamenta che per la mancata informazione da parte dell'azienda speciale sarebbe costretto a pagare un importo che a suo avviso non è dovuto
285	L'allacciamento del gas non sarebbe ancora stato fatto, nonostante il contratto sia stato stipulato molto tempo prima
720	Una persona lamenta che il conducente di un autobus parlava al telefono mentre guidava

Stato e servizi privatizzati

N. atto	Descrizione del caso
324	Il cittadino non capisce il motivo per il quale gli è stata elevata la contravvenzione e vuole proporre ricorso
340	La domanda di riconoscimento del titolo accademico conseguito all'estero viene respinta
728	Richiesta di riliquidazione della buonuscita
772	Si lamentano tempi lunghi nel rilascio di un permesso di soggiorno
797	Il cittadino ha ricevuto dalla polizia municipale di Milano una sanzione amministrativa, nonostante lui sostiene di non essersi mai trovato là
301	Quesiti in merito ad una domanda dell'indennità di disoccupazione non agricola
306	Si lamenta che la linea telefonica non funziona
270	Il pagamento della liquidazione si protrae - a quanto pare - per le lunghe
254	Alla richiesta di mutuo non segue una risposta e il termine di scadenza utile per la stipula degli atti è prossimo
331	Il cittadino critica le disposizioni che regolano l'esercizio di voto dei cittadini residenti all'estero
334	La paziente è delusa per il basso grado di invalidità che le viene riconosciuto
760	Quesiti in merito all'applicazione di norme tributarie
768	Domande in merito al pagamento del canone rai
267	Ricorso verso una sanzione
781	Sussistono dei dubbi da parte del datore di lavoro che l'infortunio sia accaduto sul posto di lavoro

Stato

N. atto	Descrizione del caso
673	Sollecito del riscontro da parte del Ministero del Lavoro ad una nota dell'INPS in merito all'interpretazione di una disposizione
675	Per quale motivo la giovane donna non ha diritto all'indennità di disoccupazione?
693	Sembra non sia mai stata notificata la sanzione
614	È possibile concedere visione di documenti riservati?
172	Si lamenta che la fattura telefonica è di importo troppo elevato
147	Il permesso di soggiorno non può essere rilasciato dalla Questura di Bolzano perchè la Questura di Foggia che lo aveva già rilasciato, non lo spedisce a Bolzano
211	La famiglia ha problemi a fare venire la giovane donna da un paese extraeuropeo
627	È possibile una rateizzazione delle tasse?
629	Quali passi sono necessari per l'ottenimento della cittadinanza italiana?
628	L'emissione del permesso di caccia viene prorogata nel tempo
510	La cittadina non ha ricevuto risposta alla sua istanza
466	Nonostante abbia lavorato tutta la vita non è iscritta negli elenchi ai fini pensionistici
439	Come deve svolgersi il procedimento per la convalida di una traduzione?
445	Una consegna postale in ambito urbano necessita 7 mesi di tempo
483	Ricorso contro il mancato accoglimento della richiesta di residenza anagrafica
390	L'ACI contesta il mancato pagamento della tassa automobilistica relativa all'anno 2004 - l'interessata ha potuto dimostrare l'avvenuto pagamento all'Ufficio tributi
455	Si lamenta che la comunicazione pervenuta non è stata redatta nella madrelingua tedesca
68	Per quanto tempo è annotata una condanna penale sul registro penale?
75	Informazioni in merito alla nomina di un amministratore di sostegno
76	Chiarimenti in merito ad un disguido: una pensionata riferisce di non avere ancora ricevuto il decreto pensionistico, che l'ente previdenziale sostiene di averle già inviato
78	Chi è competente per il pagamento della liquidazione di fine rapporto?
31	Si lamentano ritardi nella liquidazione del trattamento di fine rapporto
357	Quesiti in merito al permesso di soggiorno
374	Richiesta di informazioni in merito al diritto di far visita ad un detenuto
129	Il cittadino chiede una risposta alla sua istanza
372	Nonostante la coppia abbia firmato un unico contratto, viene recapitata ad entrambi la richiesta di pagamento per una sanzione
351	È legittimo il mancato accoglimento della domanda di pensione di reversibilità?
330	Una signora lamenta di non disporre dei mezzi finanziari per pagare i debiti
680	Sono legittimi i ritardi per il rilascio del porto d'armi?
657	Viene disattesa una direttiva CEE da parte di uno stato membro?
650	La patente di caccia è stata negata per motivi legittimi?
654	I termini per inoltrare ricorso sono scaduti ed ora la sentenza è in vigore: il cittadino lamenta di non essere stato informato

Stato

N. atto	Descrizione del caso
223	Il riconoscimento del titolo di studio si trae per le lunghe
762	Verranno abbuonati al cittadino i giorni di malattia?
274	Questioni riguardanti l'acquisizione della cittadinanza estera
310	L'anziana signora non capisce che cosa significhi la comunicazione del Tribunale
311	Che succede ora che è stato recapitato il decreto penale?
792	La richiesta di rimborso della tassa automobilistica è rimasta priva di riscontro
265	Le modalità di rilascio del permesso di soggiorno temporaneo nuociono ad altri diritti del cittadino
256	Quesiti in merito al rinnovo del permesso di soggiorno per motivi di lavoro
800	Il telefono rimane bloccato nonostante siano state pagate le fatture
303	Si chiede lo spostamento di un traliccio della corrente che si trova davanti alla finestra di casa
731	Si lamentano problemi relativi all'invio di una pensione italiana in Germania
718	Non è possibile fare una dichiarazione di appartenenza linguistica con validità immediata?
45	Bisogna avere il porto d'armi per portare con sè un temperino di produzione svizzera?
369	Quesiti in merito all'affidamento di un minorene
377	È stato calcolato correttamente l'importo della pensione?
21	Si segnalano tempi troppo lunghi in merito alla richiesta di spostamento di linee telefoniche
416	Un cittadino polacco si domanda per quale motivo il certificato di nascita internazionale della figlia non venga accettato
143	Questioni in ordine alla correttezza dell'azione del Tribunale
392	Quesiti in merito all'applicazione di una norma che prevede benefici per gli ex-combattenti e assimilati
408	Si contesta la legittimità di una tariffa telefonica
154	I controlli radar hanno una soglia di tolleranza?
399	La residenza nella nuova abitazione viene ripetutamente negata, creando alla madre sola grandi difficoltà
359	Quesiti in merito al riconoscimento di un titolo di studio estero
110	È lecito derogare dalla proporzionale per l'assunzione negli enti pubblici?
669	È legittimo il licenziamento?
193	La ricongiunzione di due pensioni va per le lunghe
201	Sono corretti i calcoli pensionistici?
239	Si lamenta che non è stato rispettato il diritto all'utilizzo della madrelingua tedesca
241	Il terreno edificabile è soggetto a tassazione?
250	Subisce un infortunio e teme che l'INPS gli revochi l'indennità di malattia
199	Le Ferrovie dello Stato non rispondono all'istanza del cittadino
632	Il cittadino attende da più di un anno il pagamento dell'indennità di disoccupazione

Stato - Varie

N. atto	Descrizione del caso
168	L'iscrizione all'assicurazione degli agricoltori viene negata
169	Sono giustificati i solleciti di pagamento?
540	Chi copre i costi di un procedimento penale?
296	Il conferimento della cittadinanza italiana si protrae per le lunghe, lamenta un cittadino straniero
523	Al cittadino viene negata la possibilità della dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico in quanto non è cittadino italiano
514	Il riconoscimento dell'assegno familiare risulta difficile
552	Si lamentano ritardi nella trattazione di una pratica pensionistica
533	La cittadina viene sollecitata a pagare delle fatture che avrebbe, a suo dire, già pagato
470	Un cittadino europeo chiede assistenza in merito alla traduzione di atti inerenti ad una pratica di eredità in Italia
417	Il marito può ritirare il permesso di soggiorno della moglie?
443	È conguagliabile il debito tributario?
Varie	
N. atto	Descrizione del caso
504	Il cittadino ha ricevuto una contravvenzione per violazione del Codice della strada da un piccolo paese dell'Italia del sud, ma lui afferma di non essersi mai trovato là
573	Il Comune vorrebbe distribuire i costi per la rimozione del danno tra tutti i soggetti coinvolti nella costruzione del campeggio, nonostante la responsabilità sia solamente della ditta costruttrice
111	Sembra che non gli vengano riconosciuti i crediti formativi
177	La trattazione della domanda per la ricongiunzione della pensione si protrae per le lunghe
393	Il cittadino non residente in Italia può partecipare ad un concorso pubblico?
799	Non segue riscontro alle istanze oppure viene dato riscontro in lingua italiana che non è la madrelingua del cittadino
287	È possibile affidare il bimbo ad una Tagesmutter, nonostante un provvedimento di affidamento?
232	Viene recapitato un verbale di accertamento da un luogo, in cui il ragazzo dimostrabilmente non era mai trovato
216	Esproprio di terreno per la costruzione della superstrada Merano-Bolzano: le rimanenti piccole aree che non possono essere sfruttate non vengono espropriate come inizialmente promesso
741	Il padre vorrebbe che il figlio, che soffre di gravi disturbi psichici, potesse essere curato in una struttura adeguata vicino a casa
397	Dati sensibili non corretti verrebbero conservati presso la sede dell'associazione
130	Una signora lamenta di dover rispondere per un errore che non ha commesso
122	La cittadina si sente offesa nella sua dignità dal comportamento del personale medico
100	Perché non viene risarcito il danno causato dagli animali gli alberi?

Varie

N. atto	Descrizione del caso
24	Nelle votazioni delle associazioni il voto del presidente ha preminenza rispetto a quello dei soci ordinari?
42	Il consorzio ha iscritto automaticamente l'agricoltore come membro. È regolare?
190	Il cittadino ha ricevuto delle sanzioni amministrative per violazione al Codice della strada, nonostante egli non possieda più l'autoveicolo in questione
564	Una persona riceve in continuazione ingiunzioni di pagamento riferite ad un'automobile che non possiede più da anni
653	Quando si concluderà finalmente il procedimento per il pagamento del risarcimento danni?
735	Richiesta di spostamento delle linee telefoniche per poter costruire la casa d'abitazione
246	Tele2 Italia S.p.A. invia una fattura senza che l'utente abbia stipulato un contratto con la società telefonica
323	La Polizia municipale di Roma applica una sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada ma il veicolo in questione non era a Roma in quel giorno

Comuni convenzionati

Comune	Delibera del consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.1995
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.1995
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.1995
4. Terento	n. 14 del 10.04.1995
5. Villandro	n. 10 del 11.04.1995
6. Silandro	n. 27 del 29.08.1995
7. Caldaro	n. 63 del 18.09.1995
8. Varna	n. 47 del 11.10.1995
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.1995
10. Trodena	n. 55 del 18.10.1995
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.1995
12. Appiano	n. 99 del 30.11.1995
13. Renon	n. 76 del 19.12.1995
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.1995
15. Laces	n. 4 del 26.02.1996
16. Funes	n. 12 del 28.02.1996
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.1996
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.1996
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.1996
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.1996
21. Lasa	n. 62 del 07.08.1996
22. Termeno	n. 62 del 04.09.1996
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.1996
24. Laives	n. 81 del 30.09.1996
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.1996
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.1996
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.1997
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.1997
29. Egna	n. 21 del 26.03.1997
30. Meltina	n. 13 del 14.04.1997
31. Perca	n. 20 del 12.06.1997
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.1997
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.1997

Comune	Delibera del consiglio comunale
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.1997
35. Velturmo	n. 32 del 31.07.1997
36. Chienes	n. 24 del 28.08.1997
37. Gais	n. 56 del 28.11.1997
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.1998
39. Predoi	n. 13 del 18.03.1998
40. Ultimo	n. 19 del 27.04.1998
41. Chiusa	n. 46 del 23.06.1998
42. Tirolo	n. 22 del 27.07.1998
43. Merano	n. 111 del 15.09.1998
44. Stelvio	n. 16 del 31.03.1999
45. Braies	n. 16 del 10.05.1999
46. Lana	n. 23 del 29.07.1999
47. Scena	n. 46 del 30.11.1999
48. Sluderno	n. 45 del 30.11.1999
49. Terlano	n. 48 del 30.11.1999
50. Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.2001
51. Lauregno	n. 13 del 01.06.2001
52. Bolzano	n. 51 del 16.05.2001
53. S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.2002
54. Badia	n. 56 del 23.09.2003
55. Nalles	n. 54 del 12.11.2003
56. Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.2003
57. Montagna	n. 2 del 29.03.2004
58. Brunico	n. 21 del 05.05.2004
59. Valle di Casies	n. 27 del 30.11.2004
60. Val di Vizze	n. 6 del 26.01.2006
61. Vadena	n. 7 del 26.01.2006
62. Provès	n. 7 del 31.01.2006
63. Andriano	n. 5 del 09.02.2006

Comune	Delibera del consiglio comunale
64. Avelengo	n. 7 del 22.02.2006
65. Gargazzone	n. 7 del 09.03.2006
66. Racines	n. 11 del 10.03.2006
67. Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.2006
68. Luson	n. 16 del 15.03.2006
69. Vipiteno	n. 10 del 29.03.2006
70. Dobbiaco	n. 12 del 30.03.2006
71. Verano	n. 11 del 06.04.2006
72. Valdaora	n. 18 del 06.04.2006
73. Tires	n. 17 del 07.04.2006
74. San Lorenzo	n. 13 del 11.04.2006
75. Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.2006
76. Postal	n. 11 del 21.04.2006
77. Rodegno	n. 15 del 02.05.2006
78. Naturno	n. 31 del 08.05.2006
79. Vandoies	n. 11 del 18.05.2006
80. Marlengo	n. 18 del 26.05.2006
81. Corvara	n. 24 del 29.05.2006
82. Fortezza	n. 16 del 06.06.2006
83. Lagundo	n. 16 del 08.06.2006
84. Senales	n. 16 del 13.06.2006
85. Brennero	n. 25 del 13.06.2006
86. Nova Ponente	n. 48 del 19.06.2006
87. San Pancrazio	n. 20 del 19.06.2006
88. Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.2006
89. Plaus	n. 21 del 24.07.2006
90. Aldino	n. 34 del 22.08.2006
91. Parcines	n. 28 del 26.09.2006
92. San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.2006
93. Bressanone	n. 87 del 27.09.2006
94. Rifiano	n. 37 del 13.12.2006
95. Caines	n. 20 del 19.12.2006

Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 2006

A Bolzano

Portici n. 22, 3.° piano

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

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

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

➤ a **Bressanone**

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

➤ a **Brunico**

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

➤ a **Merano**

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

➤ a **Silandro**

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

➤ a **Vipiteno**

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

➤ a **Ortisei/Val Gardena**

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

➤ a **S. Martino in Badia**

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

➤ a **Egna**

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

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2006 DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE n. 127/97

Illustrissimo Signor Presidente del Senato,
Illustrissimo Signor Presidente della Camera,

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

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

Anche nel 2006 alcune doglianze sottoposte alla Difesa civica hanno riguardato il ricorso proposto al **Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** da cittadini extracomunitari contro la mancata iscrizione anagrafica da parte di alcuni comuni.

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

- **Mancato accoglimento della domanda di corresponsione dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale**

Descrizione dei fatti

Un padre inoltrava all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale – INPS – domanda di corresponsione in suo favore dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale riconosciuto. L'INPS respingeva la domanda, sostenendo la non appartenenza del figlio, convivente con la madre, al nucleo familiare del padre. Contro tale decisione l'interessato aveva proposto ricorso - tramite un patronato - al Comitato provinciale dell'INPS, ma non aveva ricevuto una risposta.

Chiarimenti

In seguito all'intervento della Difesa civica il Comitato provinciale INPS comunicava di non poter accogliere il ricorso, in conformità alle direttive emanate in proposito dalla sede centrale dell'INPS. La circolare n. 48 del 19.02.1992 della Sede centrale dell'INPS prevede, testualmente, che in attesa della risoluzione di alcune problematiche interpretative da parte dei ministeri competenti, *"l'altro genitore naturale che ha riconosciuto il figlio non può essere autorizzato alla percezione dell'assegno per il nucleo familiare, se tale figlio sia compreso nel nucleo dell'altro genitore che pure l'abbia riconosciuto, in quanto non costituisce nucleo familiare con quel figlio."*

Esito

L'intervento della Difesa civica è servito a sbloccare la pratica ma purtroppo da contatti con il Comitato provinciale INPS è emerso che a livello periferico l'INPS si deve attenere alle indicazioni della sede centrale, anche se questo avviene in controtendenza alla consolidata giurisprudenza. Quest'ultima si esprime in termini favorevoli agli interessati, affermando, fra l'altro, che ai fini del riconoscimento dell'assegno in questione il requisito della convivenza, nel caso di figlio naturale riconosciuto da entrambi i genitori e convivente con uno solo di essi, non costituisce elemento indispensabile, non essendo previsto espressamente dalla legge n. 153/88. Anche se la giurisprudenza consolidata è favorevole, non tutti gli interessati vogliono e possono intraprendere una lunga e tortuosa via per il riconoscimento del loro diritto che spesso arriva fino in Cassazione, in seguito all'impugnazione della sentenza da parte l'INPS.

- **Alla domanda di mutuo non segue una risposta e il termine di stipula degli atti è prossimo alla scadenza**

Descrizione dei fatti

Una cittadina aveva presentato domanda di mutuo ipotecario all'INPDAP, in quanto iscritta alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali dell'INPDAP. A favore degli iscritti è infatti prevista, nei limiti delle disponibilità di bilancio ed ai sensi dell'art. 1, lettera a) del regolamento adottato con decreto del Ministro del lavoro e previdenza sociale 27 luglio 1998, n. 463, la concessione di mutui ipotecari destinati all'acquisto di un'unità abitativa da adibire a prima casa. L'interessata aveva ricevuto la richiesta di integrare la documentazione - che aveva inoltrato immediatamente - ma nessuna risposta in merito all'accoglimento della domanda.

L'interessata aveva chiesto l'intervento della Difesa civica perché temeva che scadesse il termine utile per la stipula degli atti, che deve avvenire ai sensi del suddetto regolamento entro e non oltre 60 giorni dalla presentazione della prescritta documentazione.

Chiarimenti

Il funzionario dell'INPDAP comunicava alla Difesa civica che la disponibilità finanziaria da parte della Direzione Centrale dell'INPDAP sarebbe stata garantita solamente dopo la scadenza del termine di stipula degli atti con l'interessata e che l'INPDAP era in attesa di chiarimenti da parte della sede Centrale dell'INPDAP, su come procedere con le domande che erano state presentate.

Esito

Il funzionario dell'INPDAP comunicava alla Difesa civica che l'interessata poteva recarsi già il giorno dopo presso la sede dell'INPDAP per stipulare gli atti.

Alcune doglianze hanno riguardato l'**ENEL**, le **Poste italiane**, **Telecom**, **Ferrovie delle Stato** e **Metropolis**. I funzionari locali si sono adoperati per trovare soluzioni. Va considerato tuttavia che l'accentramento, per motivi d'ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi.

Notevoli problemi sono sorti nel settore riguardante i servizi telefonici e internet, telefonia mobile, collegamenti alla rete fissa e collegamenti internet. La sede di Bolzano della Telecom S.p.a. è priva di un direttore responsabile e i cittadini altoatesini di lingua tedesca non trovano all'altro capo della linea un interlocutore con cui comunicare nella loro madrelingua. Sulla base di un accordo potrebbero essere trasferite determinate competenze dall'Autorità di vigilanza al **Comitato provinciale per le comunicazioni**. Sarebbe molto opportuno che ne venisse disposto il trasferimento almeno per quanto riguarda le competenze relative alla vigilanza nel settore servizi telefonici e internet e alla composizione di controversie fra i gestori di società di telecomunicazione e i rispettivi utenti.

Per quanto riguarda l'ente **Poste italiane S.p.A.** è stato segnalato un disservizio, verificatosi in un noto centro turistico in seguito all'assenza per malattia di un portalettere. La posta non veniva più recapitata da giorni e i cittadini e le cittadine dovevano recarsi presso l'ufficio postale per verificare se c'era posta in arrivo. Il fatto che un ente così importante non abbia personale a sufficienza per fare fronte a simili situazioni lascia molto perplessi.

Gran disponibilità, infine, è stata riscontrata nei rapporti con gli uffici amministrativi della **Difesa**, **Sicurezza pubblica** e **Giustizia**, a maggior ragione, in considerazione del fatto che essi non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. Sono state fornite immediatamente informazioni in via informale e risolte pratiche con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, Procura della Repubblica, Tribunale.

Un caso in cui l'interessamento della Difesa civica è stato utile per sbloccare una pratica, è il seguente:

- **Mancato rilascio del permesso di soggiorno**

Descrizione dei fatti

Una cittadina extracomunitaria aveva presentato domanda di rilascio del permesso di soggiorno alla Questura di Foggia. Prima di ottenerne il rilascio si era trasferita a Bolzano. Nel frattempo la Questura di Foggia aveva predisposto il rilascio del permesso di soggiorno. La cittadina extracomunitaria, trovandosi a Bolzano, ne aveva chiesto il rilascio alla Questura di Bolzano, per non dover affrontare un viaggio lungo.

Chiarimenti

La Difesa civica ha chiesto chiarimenti ed è emerso che la Questura di Bolzano si era messa immediatamente in contatto con la Questura di Foggia, chiedendo di inviare il permesso di soggiorno dell'interessata, tuttavia erano state fornite solamente risposte evasive, nonostante i numerosi solleciti. Per questo motivo era stato consigliato all'interessata di recarsi direttamente sul luogo per ritirare il permesso di soggiorno.

Esito

La Difesa civica si è messa direttamente in contatto telefonico con la Questura di Foggia, che ha fornito risposte evasive. A questo punto ha fatto una segnalazione per iscritto, direttamente al Questore di Foggia, che stavolta ha avuto esito favorevole. Il permesso di soggiorno è stato infatti inviato alla Questura di Bolzano che ha così potuto rilasciarlo all'interessata, risparmiandole spese e un lungo viaggio.

Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata avviata una pratica presso la Difesa civica nell'anno 2006 è di 90 ed è in diminuzione rispetto agli anni scorsi. Dallo schema allegato, si rileva che la diminuzione delle pratiche è da imputare ad un calo generale delle pratiche distribuito sui vari enti.

	2004	2005	2006
Commissariato del Governo	5	12	7
Agenzia delle Entrate	11	17	7
INPS	28	29	17
INPDAP	9	13	6
INAIL	5	5	3
Telecom	12	17	8
Polizia	6	14	9
Altri enti	35	39	33
Totale	111	146	90

Bolzano, 31 marzo 2007

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



Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

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

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

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

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

<p>Regione Abruzzo</p> <p> NICOLA SISTI</p> <p> Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila</p> <p> 0862/644802- numero verde 800238180</p> <p> 0862/23194</p> <p> difensorecivico@regione.abruzzo.it</p> <p> www.regione.abruzzo.it</p>	<p>Regione Basilicata</p> <p> SILVANO MICELE</p> <p> Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza</p> <p> 0971/274564</p> <p> 0971/330960</p> <p> difensorecivico@regione.basilicata.it</p> <p> www.consiglio.basilicata.it</p>
<p>Regione Campania</p> <p> VINCENZO LUCARIELLO</p> <p> Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli</p> <p> 081/7783111</p> <p> 081/7783837</p> <p> lucariello@consiglio.regione.campania.it</p> <p> www.consiglio.regione.campania.it</p>	<p>Regione Emilia Romagna</p> <p> ANTONIO MARTINO</p> <p> Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna</p> <p> 051/6396382 - numero verde 800515505</p> <p> 051/6396383</p> <p> difciv@regione.emilia-romagna.it</p> <p> www.regione.emilia-romagna.it</p>
<p>Regione Friuli-Venezia Giulia</p> <p> CATERINA DOLCHER</p> <p> Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste</p> <p> 040/364130 - 040/3773316</p> <p> 040/3773197</p> <p> difensore.civico.ts@regione.fvg.it</p> <p> www.consiglio.regione.fvg.it</p>	<p>Regione Lazio</p> <p> FELICE MARIA FILOCAMO</p> <p> Via del Giorgione 18 - 00147 Roma</p> <p> 06/59602014 - 06/59606656</p> <p> 06/65932015</p> <p> difensore.civico@regione.lazio.it</p> <p> www.regione.lazio.it</p>

<p>Regione Liguria</p> <p> ANNAMARIA FAGANELLI</p> <p> Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova</p> <p> 010/565384 - numero verde 800807067</p> <p> 010/540877</p> <p> difensore.civico@regione.liguria.it</p> <p> www.regione.liguria.it</p>	<p>Regione Lombardia</p> <p> DONATO GIORDANO</p> <p> Via Giuseppina Lazzaroni 3 - 10124 Milano</p> <p> 02/67482465 - 02/67482467</p> <p> 02/67482487</p> <p> difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it</p> <p> www.consiglio.regione.lombardia.it</p>
<p>Regione Marche</p> <p> SAMUELE ANIMALI</p> <p> Corso Stamina 49 - 60100 Ancona</p> <p> 071/2298483</p> <p> 071/2298264 - 071/2298298</p> <p> difensore.civico@consiglio.marche.it</p> <p> www.regione.marche.it</p>	<p>Regione Piemonte</p> <p> FRANCESCO INCANDELA</p> <p> Piazza Solferino 22 - 10121 Torino</p> <p> 011/5757387 - 011/5757389</p> <p> 011/5757386</p> <p> difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it</p> <p> www.consiglioregionale.piemonte.it</p>
<p>Regione Sardegna</p> <p> DR. NIZZERO</p> <p> Via Roma 7 - 09125 Cagliari</p> <p> 070/660434 - 070/660435 numero verde 800060160</p> <p> 070/673003</p> <p> www.consiglio.regione.sardegna.it</p>	<p>Regione Toscana</p> <p> GIORGIO MORALES</p> <p> Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze</p> <p> 055/2387860 - 055/2387861 numero verde 800018488</p> <p> 055/210230</p> <p> difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it</p> <p> www.consiglio.regione.toscana.it</p>
<p>Regione Valle d'Aosta</p> <p> FLAVIO CURTO</p> <p> Via Festaz 52 - 11100 Aosta</p> <p> 0165/262214 - 0165/238868</p> <p> 0165/32690</p> <p> difensore.civico@consiglio.regione.vda.it</p> <p> www.consiglio.regione.vda.it</p>	<p>Regione Veneto</p> <p> VITTORIO BOTTOLI</p> <p> Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre</p> <p> 041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401 numero verde 800294000</p> <p> 041/5042372</p> <p> dc@consiglio.veneto.it</p> <p> www.difensorecivico.veneto.it</p>
<p>Provincia Autonoma di Bolzano</p> <p> BURGI VOLGGER</p> <p> Via Portici 22 - 39100 Bolzano</p> <p> 0471/301155</p> <p> 0471/981229</p> <p> posta@difesacivica.bz.it</p> <p> www.difesacivica.bz.it</p>	<p>Provincia Autonoma di Trento</p> <p> DONATA BORGONOVO RE</p> <p> Via Mancini/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento</p> <p> 0461/213203 - numero verde 800851026</p> <p> 0461/238989</p> <p> difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it</p> <p> www.consiglio.provincia.tn.it</p>



Willkommen auf der Homepage des
Europäischen **O**mbudsmann-**I**nstitut

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

					
Deutsch	English	Français	Italiano	Russia	Espanõl

L'Istituto europeo dell'ombudsman

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

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

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

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

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

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

Articolo 1 (Istituzione)

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

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

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

Articolo 3 (Modalità e procedure d' intervento)

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

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

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

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

1. Il difensore civico/la difensora civica invia ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.
2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

Articolo 6 (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 autonoma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.

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

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

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

Articolo 13 (Norma finanziaria)

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

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

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

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

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

La concezione del ruolo della Difesa civica

A questo riguardo desidero citare un passaggio della tesi presentata dal dott. Frederik M. Manke nel febbraio 2002 all'Università di Innsbruck dal titolo "Gli ombudsmen regionali nei paesi europei di lingua tedesca":

„La vera autorevolezza degli ombudsmen risiede nella loro personalità, nella loro abilità di mediazione e nella loro capacità di intrattenere buoni rapporti anche con le autorità provinciali e comunali. L'istituzione dell'ombudsman non mira in primo luogo a esercitare una pressione diretta sull'amministrazione, bensì a impiegare gli strumenti della persuasione e della raccomandazione. In tal modo la maggior parte dei casi si risolve semplicemente con uno scambio diretto, pacato e competente, tra l'ombudsman e i soggetti interessati alla decisione, evitando inutili carteggi. Adottando tale modalità, unica nel suo genere, gli ombudsmen si impegnano a fornire un aiuto rapido e non burocratico ogni qualvolta appaia opportuno, anche al di là delle loro proprie competenze.“

La Difensora civica è in primo luogo una **mediatrice** tra il cittadino e la pubblica amministrazione. E' tenuta ad essere imparziale e non deve cercare colpevoli, bensì soluzioni. Al centro della nostra attività, dell'attività della Difesa civica, si collocano le cittadine e i cittadini. E' un loro diritto, sancito dalla legge, rivolgersi a noi con domande, istanze e reclami riguardanti la pubblica amministrazione. Da ciò deriva per legge l'obbligo di esaminare i reclami del cittadino, di informarlo, consigliarlo e di farsi mediatore delle sue richieste.

In sostanza, tre sono i nostri compiti. In primo luogo abbiamo il dovere di ascoltare il cittadino, di prendere sul serio le sue richieste e di esercitare, attraverso la nostra autorità e la nostra attività di controllo, una funzione di **compensazione** tra il cittadino e la pubblica amministrazione, il cui atteggiamento è spesso percepito come prevaricante. In secondo luogo, nella nostra attività di controllo e mediazione dobbiamo riconoscere l'autorità degli uffici, **creare fiducia** e mettere in luce i margini discrezionali. Il rapporto tra la Difesa civica e l'amministrazione deve essere improntato al rispetto reciproco e cooperazione, affinché attraverso un confronto corretto si possano trovare soluzioni valide per i cittadini. In terzo luogo abbiamo il compito di **informare** il legislatore e il governo riguardo ai legittimi reclami dei cittadini e di promuovere interventi migliorativi.

La Difensora civica non è un avvocato, non è un giudice di pace e men che meno un pubblico ministero. In quanto mediatrice, essa non deve essere parte in causa, bensì porsi nei confronti di entrambe le parti - il cittadino e la pubblica amministrazione - con il giusto grado di disponibilità e di distacco. Tenendo conto che la Difesa civica non può irrogare sanzioni né imporre a una pubblica autorità la propria interpretazione giuridica, risulta evidente che l'**istituzione vive della propria capacità di convincimento** e che il nostro ruolo è quello di mediatori forniti di una preparazione giuridica.

A completamento degli esistenti strumenti di tutela giuridica la Difesa civica deve offrire, attraverso la propria attività di mediazione, una nuova forma di tutela in cui non vi sono né vincitori e né vinti. **A livello europeo le Difese civiche sono le uniche istituzioni di tutela giuridica il cui principale obiettivo consiste nel ristabilire, attraverso un'efficace attività di mediazione, la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, facilitando la comprensione del suo operato.**

Lo staff del Difensore civico

Signora **Karin Raffaelli**, maturità turistico-aziendale a Bolzano, esperienza triennale nel settore vendite e assistenza clienti presso un'azienda privata, dal luglio 2004 segretaria della Difesa civica.

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

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

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

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

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

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

Il nuovo sito internet

	 <h1>La Difesa civica</h1> <p>della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige</p>	<p>deutsch ladin</p>
<ul style="list-style-type: none"> Home Compiti Competenze Interlocutori Reclami on line Orario per il pubblico Informazione Basi normative Link 	<p>Benvenuti!</p> <p>La Difensora civica è eletta dal Consiglio provinciale e funge da mediatrice tra i cittadini e la pubblica amministrazione.</p> <p>È affiancata nella sua attività da collaboratrici e collaboratori qualificati che costituiscono lo staff della Difesa civica.</p>	<p>Orario di apertura al pubblico</p> <p>09.00 - 12.00 15.00 - 16.30</p>
<p>Difesa civica Via Portici 22 39100 Bolzano Tel. 0471 301 155 Fax 0471 981 229 posta@difesacivica.bz.it</p>	 <p><i>Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger</i></p>	<p>Attualità</p> <ul style="list-style-type: none"> » Orario per il pubblico » Opuscolo » Relazioni sull'attività svolta
	<p>Tra i principali compiti della Difesa civica ci sono l'esame dei reclami, l'attività d'informazione, la consulenza e la mediazione in caso di conflitti tra cittadini da una parte e la pubblica amministrazione dall'altra.</p> <p>La Difesa civica tutela i diritti e gli interessi dei cittadini e delle cittadine nei confronti della pubblica amministrazione e a tal fine svolge la propria attività in modo libero e autonomo.</p>	<p>Un caso per la Difesa civica</p>
<p>Colophon</p>	<p>Consiglio provinciale Comitato provinciale per le comunicazioni Rete Civica</p>	<p>Mappa del sito</p>

Dolomiten, 14 ottobre 2006

Un caso per la difesa civica

Via Perlici 22, 39100 Bolzano
Lauben 22, 39100 Bozen
Porti 22, 39100 Bilsan

posta@difesacivica.bz.it
post@volksanwaltschaft.bz.it
Tel. 0471 391155, Fax 0471 981229

Dolomiten, 14/10/2006

OGGETTO: DONAZIONE CON CONSEGUENZE TARDIVE?

"Il mio padrino mi ha regalato più di 15 anni fa una piccola casa fatiscente, che ha sempre fatto parte dei beni di famiglia. Per me questa casa finora non è stata molto utile, in quanto ho sempre e soltanto dovuto pagare le relative imposte. Infatti per poterla dare in locazione dovrei ristrutturarla completamente, e non ho il denaro sufficiente per farlo. Detta casa rappresenta una sicurezza per il mio futuro, inoltre ha per me un valore affettivo.

Recentemente il mio padrino è stato ricoverato in una casa di riposo, perché non è più in grado di vivere da solo. L'amministrazione mi ha comunicato che spetta a me la copertura delle spese per il ricovero del mio padrino, perché tanti anni fa ho ricevuto in donazione la suddetta casa. Non mi sembra giusto e vorrei sapere se possono davvero pretendere che io paghi."

La donazione è un negozio giuridico che comporta diritti e doveri per ambedue le parti. Per esempio Lei – che ha fruito della donazione – è tenuto più di tutti gli ...

Un caso per la Difesa civica

Ogni secondo e ogni quarto sabato del mese nelle pagine del quotidiano "Dolomiten" la difensora civica Burgi Volgger si occupa e analizza un caso interessante per le lettrici e i lettori e che nel contempo illustra l'attività della difesa civica.

Caso 1 - 14/10/06: Donazione con conseguenze tardive? 

Caso 2 - 28/10/06: Doppio versamento del bollo auto 

Caso 3 - 13/11/06: Ricorso amministrativo 

Caso 4 - 27/11/06: Procedura per i ricorsi amministrativi 

Caso 5 - 11/12/06: Assunzione di cittadini dell'UE negli enti pubblici 

Caso 6 - 23/12/06: L'informazione del paziente in ospedale 

2007

Caso 7 - 07/01/07: Gite scolastiche a caro prezzo 

Caso 8 - 20/01/07: Danni all'autovettura in sosta 

Caso 9 - 03/02/07: Licenziamento a causa di liti sul lavoro? 

Caso 10 - 17/02/07: Diritto all'uso della madrelingua 

Caso 11 - 03/03/07: Accesso agli atti concorsuali 

...