

TEMI CENTRALI NELL'AMBITO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione provinciale

In generale i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'Amministrazione provinciale danno molta importanza alla collaborazione con la Difesa civica. Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'Amministrazione provinciale è leggermente aumentato, tuttavia la collaborazione con gli uffici provinciali si sviluppa complessivamente in modo costruttivo e informale. Il personale è molto disponibile a fornire informazioni e ad accogliere proposte atte a risolvere i problemi segnalati. Va detto anzi che nel 2009 la Provincia ha fatto tesoro di vari suggerimenti avanzati dalla Difesa civica rendendo più efficace l'azione informativa del proprio sito internet.

Un esempio del proficuo rapporto di collaborazione con l'Amministrazione provinciale a favore del cittadino è costituito dal seguente caso:

Caso 486/2009

I fatti

Un cittadino che aveva richiesto presso il Libro fondiario un estratto tavolare si era accorto con suo sommo stupore che il documento rilasciatogli era intestato non a lui bensì ad una sua cugina. Si era pertanto rivolto ai funzionari del Libro fondiario, i quali inizialmente gli avevano assicurato che si sarebbe provveduto a rettificare l'errore. Successivamente tuttavia il Libro fondiario gli comunicò che purtroppo la rettifica non era più possibile e che a quel punto l'unico modo per risolvere il problema era quello di recarsi da un notaio, davanti al quale la cugina avrebbe dovuto dichiarare che l'estratto tavolare era sbagliato e che il legittimo proprietario del terreno non era lei bensì suo cugino. Ma quando il cittadino si è visto recapitare dal notaio, per tale dichiarazione, una parcella di 505 euro ha deciso di rivolgersi alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è messa in contatto con la Ripartizione Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano chiedendo di riesaminare il caso. I responsabili hanno convenuto sul fatto che le conseguenze di un errore commesso dall'ufficio non dovessero ricadere sul cittadino e si sono attivati per trovare una soluzione equa al problema. Il direttore della ripartizione si è prodigato personalmente sia per ottenere che l'errore venisse rettificato d'ufficio sia per garantire che al cittadino fosse rimborsato il danno subito ovvero la spesa sostenuta per la parcella del notaio.

Per le questioni che coinvolgono le Amministrazioni comunali abbiamo potuto contare sempre più sul **supporto di consulenza** fornitoci da determinati uffici dell'Amministrazione provinciale. Si sono rivelati assai preziosi per l'attività della Difesa civica i pareri legali forniti dall'*Ufficio Vigilanza* e dall'*Ufficio Affari legali dell'urbanistica*, le consulenze dell'*Ufficio Espropri*, le stime dell'*Ufficio Estimo* nonché i pareri dell'*Ufficio Gestione risorse idriche*. Anche l'*Agenzia provinciale per l'ambiente* si è sempre resa disponibile a verificare le situazioni critiche segnalate nei diversi settori di sua competenza (tutela delle risorse idriche, gestione dei rifiuti, aria, rumore ecc.).

I reclami e le istanze presentati dalle cittadine e dai cittadini rispecchiano le loro ansie e preoccupazioni rispetto agli ambiti dello studio, del lavoro e della casa.

Diritto allo studio

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, Università e Ricerca scientifica** si è registrato un aumento dei casi che riguardano l'Ufficio provinciale per il diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica. Questo fenomeno è riconducibile sicuramente anche al fatto

che in un momento di incertezza economica come quello in cui viviamo le borse di studio diventano un aiuto sempre più importante.

Nella maggior parte dei casi all'origine del reclamo vi era la *richiesta di restituzione parziale o totale dell'importo della borsa di studio* a seguito di errori nella compilazione della domanda. Alcuni studenti affermavano di aver compilato la domanda con estrema scrupolosità, ma di non aver ricevuto supporto alcuno dall'ufficio competente e anzi di aver ottenuto risposte incomplete o non corrette quando avevano telefonato per chiedere maggiori informazioni.

In questa sede mi preme sottolineare che i funzionari e i collaboratori preposti a questo servizio non rimarcano mai abbastanza, soprattutto nelle consulenze telefoniche, l'importanza di compilare in maniera scrupolosa e accurata le domande, facendo presente quanto gravi possono essere le conseguenze in caso di dichiarazioni non veritiere. In caso di dubbi gli studenti dovrebbero rivolgersi anche all'Associazione studentesca e studenti universitari sudtirolesi, in grado di fornire loro una consulenza qualificata.

Per quanto concerne invece il *diniego dei sussidi allo studio*, in alcuni casi la Difesa civica è riuscita in collaborazione con la direttrice dell'ufficio, interlocutrice corretta e competente, a far ottenere l'ambita borsa di studio previa domanda di rettifica dei dati precedentemente forniti.

La popolazione continua a percepire come sostanzialmente inaccettabile sotto il profilo sociale la **tassazione dei sussidi allo studio**. Da un punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo e quindi chi fruisce di sussidi allo studio e abbia un reddito che nell'anno d'imposta in questione superi i 2.841,57 euro non può più essere considerato a carico della famiglia. In questo caso dunque i genitori non hanno più diritto alla detrazione per figli a carico in sede di dichiarazione dei redditi. Qui il problema fondamentale è dato ovviamente dalla legislazione tributaria italiana, che fissa in 2.841,57 euro il limite massimo di reddito sotto il quale una persona è considerata a carico e che da oltre 15 anni non ha provveduto ad elevare tale limite. Fino a quando sarà in vigore questa norma statale toccherà soprattutto ai patronati darne corretta ed esplicita informazione ai cittadini.

A tale proposito va ricordato l'impegno profuso dal direttore dell'Ufficio assistenza scolastica: grazie a una modifica del software per la gestione dei sussidi allo studio quest'anno è stato possibile, a differenza degli anni precedenti, liquidare agli aventi diritto non più due sussidi per due diversi anni scolastici, bensì un solo sussidio per anno solare, evitando in questo modo alle famiglie gli svantaggi fiscali derivanti dal precedente sistema.

Nel 2009 la Difesa civica e il presidente della Consulta Immigrati di Bolzano hanno ripetutamente sollevato il problema della **disparità di trattamento dei cittadini extracomunitari** in materia di sussidi allo studio a livello universitario. La normativa provinciale infatti non riservava alcun tipo di sovvenzione ai cittadini extracomunitari frequentanti un'università sita fuori dal territorio della provincia di Bolzano. Solo dopo che una cittadina canadese si è rivolta al giudice in seguito al diniego di un sussidio per un soggiorno di studio viene ora direttamente applicata anche in provincia la direttiva 2003/109/CE, che sancisce per i cittadini extracomunitari in possesso di un permesso di soggiorno a lungo termine il principio fondamentale della parità di trattamento nell'ambito della formazione universitaria.

Scuola

Per quanto riguarda il **settore delle scuole in generale, comprese quelle professionali**, anche nell'anno trascorso la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione degli uffici provinciali competenti. Il numero dei procedimenti è rimasto invariato, e non pochi casi si sono potuti risolvere in maniera del tutto informale tramite semplici colloqui e senza bisogno di aprire procedimenti *ad hoc*.

Le questioni e i reclami presentati dai docenti hanno riguardato prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro. Le questioni esposte da genitori e studenti, invece, hanno riguardato la regolarità degli esami finali nonché la legittimità di determinate misure educative.

Anche i dirigenti scolastici hanno fatto del loro meglio per trovare un'adeguata soluzione ai singoli casi. Riportiamo a titolo di esempio il caso del dirigente di una scuola professionale provinciale che in stretta

collaborazione con la Difesa civica e con encomiabile impegno personale è riuscito a migliorare i rapporti assai tesi con uno studente, consentendo a quest'ultimo di continuare il proprio iter scolastico.

Caso 510/2009

I fatti

Uno studente di una scuola professionale provinciale, che aveva frequentato nel precedente anno scolastico la terza classe, aveva riportato votazioni negative in alcune materie e pertanto non era stato ammesso alla classe successiva. La scuola poi gli aveva comunicato che in futuro non avrebbe più potuto frequentare l'istituto: ciò significava di fatto la fine del suo percorso scolastico e formativo, poiché per motivi familiari ed economici al giovane era preclusa la possibilità di iniziare qualsiasi altro iter di formazione professionale.

Intervento della Difesa civica e esito

La Difesa civica si è immediatamente messa in contatto con la Ripartizione Formazione professionale della Provincia autonoma di Bolzano e con il dirigente della scuola in questione. Dagli incontri è emerso trattarsi nel caso specifico di un alunno maggiorenne "problematico". Il suo comportamento, il suo atteggiamento verso il lavoro nonché vari episodi accaduti durante l'anno scolastico avevano indotto la scuola a sospenderlo dalle lezioni per un mese. Per questo motivo il corpo insegnante nutriva delle riserve sull'opportunità di accettare una nuova domanda di iscrizione. Tuttavia il dirigente ha prospettato allo studente la possibilità di proseguire e concludere il proprio percorso formativo accogliendone la domanda di iscrizione se questi avesse svolto durante l'estate un periodo di tirocinio presso un'azienda dimostrando un costante e proficuo impegno, documentato da una specifica e dettagliata scheda valutativa redatta dal datore di lavoro. Nel caso in cui non fosse stato possibile trovare un posto da tirocinante la scuola avrebbe considerato altrettanto valida allo scopo un'esperienza lavorativa, anche a titolo gratuito, di almeno un mese in un ambiente di lavoro idoneo e con valutazione finale positiva.

Lo studente ha scelto autonomamente di lavorare per un mese senza remunerazione presso un maso. Il datore di lavoro ha valutato molto positivamente il servizio prestato dal ragazzo, il quale ha così potuto, pur con qualche settimana di ritardo, riprendere a frequentare la scuola.

Un tema assai importante nell'anno cui ci riferiamo è dato da quella che viene ritenuta un'insufficiente disponibilità da parte degli insegnanti nei confronti dei **bambini con sindrome da deficit di attenzione e iperattività, disturbi specifici di apprendimento e difficoltà di apprendimento in generale**. Non pochi genitori lamentano che i bambini con difficoltà di apprendimento vengono etichettati dagli insegnanti come alunni pigri e viziati e che la sindrome da deficit di attenzione e iperattività è considerata il frutto della fantasia di madri isteriche. Grazie all'aiuto del sovrintendente e del dirigente scolastico competente in un caso specifico è stato possibile garantire ad un alunno con diagnosi funzionale l'insegnamento differenziato nonostante l'intervento fosse osteggiato da un'insegnante forte di una lunga anzianità di servizio. Da quel momento, secondo quanto riferito dalla madre, andare a scuola ha smesso di essere una pena, il rendimento scolastico è migliorato e ora il bambino risulta ben inserito nella classe e mostra di avere un buon livello di autostima. Certamente questo settore richiede ai responsabili della scuola un forte impegno: il tema dei problemi di apprendimento dovrebbe essere maggiormente approfondito nei corsi di aggiornamento per insegnanti e in particolar modo nel percorso formativo per gli insegnanti di sostegno.

Abbiamo indirizzato i genitori che lamentavano situazioni di **bullismo e di violenza** nella scuola ai consulenti scolastici e ai mediatori del Servizio di supporto e consulenza. In parte è stata accolta la raccomandazione della Difensora civica di dare più risalto a tale servizio sul sito internet mettendone in rilievo la specifica competenza ed esperienza.

I criteri di ammissione per l'iscrizione alle scuole dell'infanzia del Comune di Bolzano sono stati modificati con soddisfazione dei genitori interessati. Ora risultano infatti avere la precedenza quei bambini che hanno fratellini o sorelline già frequentanti la scuola materna nella quale chiedono di essere accolti: in tale modo si garantisce che i figli di una stessa famiglia possano frequentare la stessa scuola materna.

Pubblico impiego

Nel 2009 è sensibilmente diminuito il numero dei reclami scritti di competenza della **Ripartizione Personale**. A seguito di un accordo tra il dirigente della ripartizione e la Difensora civica è stata individuata un'unica referente competente per tutti gli interventi della Difesa civica, con la quale si è instaurato ormai da anni un valido rapporto di collaborazione. La gran parte dei quesiti e dei reclami si è potuta chiarire in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail, senza bisogno di aprire specifici procedimenti. Nei periodi di crisi economica l'impiego pubblico viene considerato un traguardo molto ambito: la mia impressione è che molti dipendenti provinciali riconoscano e apprezzino sempre più la sicurezza e i vantaggi che la pubblica amministrazione offre loro rispetto all'impiego nel privato.

Casa

Nella sfera di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e il rigetto delle domande di contributo.

La maggior parte dei casi che riguardavano l'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata avevano come oggetto la **revoca dell'agevolazione**. Spesso le questioni sollevate non vertevano sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo.

L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata e il Comitato per l'edilizia residenziale tengono conto nell'ambito del possibile anche dei problemi personali dei richiedenti e mostrano comprensione e flessibilità nei confronti dei casi socialmente più critici. Un caso in particolare riguardava una signora che si era rivolta alla Difesa civica perché la domanda di agevolazione edilizia che aveva inoltrato era stata riusata con la motivazione che l'anno precedente aveva lavorato meno di 120 giorni. La signora ci ha informati che nei precedenti 30 anni aveva avuto un'occupazione stabile; negli ultimi anni però il marito si era gravemente ammalato di cancro e per poterlo assistere essa aveva usufruito del congedo non retribuito, non pensando assolutamente che una tale decisione avrebbe poi influito sull'esito della sua domanda di agevolazione. Le abbiamo consigliato di presentare ricorso contro il diniego illustrando nel dettaglio la sua situazione e allegando idonea documentazione. Il ricorso è stato accolto e l'agevolazione le è stata concessa.

La **novità introdotta nell'Ordinamento dell'edilizia agevolata** che prevede che il reddito complessivo delle giovani coppie venga computato per metà, così da garantire un'agevolazione di importo maggiore, ha prodotto il suo effetto e il numero delle richieste è sensibilmente aumentato.

Per quanto riguarda i "finti nuclei monoparentali" in cui accanto al genitore è presente un partner, spesso già proprietario di idoneo alloggio, dai controlli effettuati dall'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata è emerso che alcune donne nella domanda di agevolazione edilizia avevano dichiarato di non avere un partner, mentre nella domanda per l'assegnazione dell'assegno provinciale e regionale al nucleo familiare avevano dichiarato di avere un convivente stabile.

Come negli anni scorsi anche quest'anno si sono rivolti a noi alcuni beneficiari di agevolazioni edilizie venutisi a trovare in **difficoltà finanziarie**. La mia impressione è che i cittadini tendano a essere molto indebitati poiché si accollano mutui eccessivi.

Non è ancora chiaro se nell'attuale difficile situazione economica il **modello della "casa in leasing"** previsto dalla riforma dell'edilizia abitativa sia valido o meno. Da calcoli effettuati dalle ACLI/KVW emerge che fino alla quinta fascia di reddito detto modello può essere vantaggioso solo per alloggi di piccole dimensioni. Per abitazioni più grandi occorre un reddito di quinta o sesta fascia. È comunque importante che i cittadini, prima di decidersi ad acquistare una "casa in leasing", si facciano attentamente consigliare da operatori specializzati.

Altri settori

Nell'ambito della **Ripartizione Famiglia e Politiche sociali** i reclami hanno avuto per oggetto i contributi e altre forme di assistenza finanziaria nonché le decisioni della Consulta provinciale per l'assistenza sociale.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e Bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2009 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che ha sede presso l'Ufficio Tributi. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile chiarire in maniera rapida e informale la posizione dei proprietari di veicoli. Una migliore informazione da parte della Provincia ha consentito di ridurre considerevolmente la percentuale di errore per quanto concerne il pagamento delle tasse automobilistiche. Anche la possibilità di avvalersi delle nuove forme di pagamento via internet o tramite bancomat ha avuto riscontri molto positivi.

Nel 2009 si è avuta una buona collaborazione sia con la **Ripartizione Foreste** che con la **Ripartizione Agricoltura**. Nella maggioranza dei casi i cittadini si sono rivolti alla Difesa civica con la richiesta di verificare la correttezza delle sanzioni amministrative irrogate dagli uffici provinciali.

Per quanto riguarda l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica quesiti e reclami relativamente alle patenti di guida, all'indennità per i pendolari, alle coincidenze degli autobus e dei treni e non da ultimo ai tempi d'attesa e ai ritardi dei trasporti pubblici. I lunghi tempi di attesa necessari per ricevere da Roma il tagliando adesivo da applicare sulla patente causano forti proteste, principalmente nel periodo delle ferie estive.

Una risposta all'insegna della massima efficienza è stata data dalla Ripartizione nel caso di seguito esposto:

Caso 381/2009

I fatti

Nell'estate di quest'anno, che è stata calda oltre la media, alcuni cittadini arrabbiati sono ricorsi alla Difesa civica lamentando che gli autobus della tratta Bolzano/Egna circolavano senza aria condizionata. L'uso di questi autobus nelle ore del mezzogiorno risultava particolarmente faticoso per gli anziani e per le persone con problemi di salute.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha subito provveduto a prendere contatto con il Dipartimento mobilità della Provincia ed ha accertato che soltanto gli autobus di questa linea circolavano senza impianto di condizionamento. Ha quindi fatto presente per iscritto il problema auspicando che venisse trovata una soluzione.

Nel giro di tre settimane è arrivata la risposta con la conferma che da quel momento in poi anche sulla tratta Bolzano/Egna tutti gli autobus della concessionaria SAD sarebbero stati dotati di aria condizionata.

L'incremento dei casi nel settore della **Ripartizione Acque pubbliche ed Energia** sta probabilmente ad indicare che il cittadino è sempre più consapevole del fatto che l'acqua rappresenta un bene prezioso. Per quanto attiene l'Ufficio gestione risorse idriche le questioni sollevate riguardano i diritti e le concessioni per l'utilizzo delle acque, quelle relative all'Ufficio risparmio energetico riguardano il diniego di contributi.

L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES

La collaborazione con i dipendenti dell'Istituto per l'edilizia sociale è improntata generalmente ad una grande professionalità e a un forte impegno sociale. La maggior parte dei quesiti e dei dubbi esposti dai cittadini in relazione all'attività dell'Istituto per l'edilizia sociale sono stati risolti telefonicamente.

I reclami dei cittadini in questo ambito spaziano dal chiedere come mai essi non abbiano (ancora) diritto ad un alloggio popolare pur trovandosi in condizioni economiche tutt'altro che buone, fino alle liti tra vicini.

Per quanto riguarda le questioni relative alle **graduatorie per l'assegnazione degli alloggi popolari**, abbiamo dovuto spesso spiegare agli interessati che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere un alloggio neppure nel prossimo futuro. Va sottolineato in proposito che le superfici per l'edilizia agevolata messe a disposizione dai Comuni sono del tutto insufficienti.

Una delibera del consiglio di amministrazione dell'IPES ha rappresentato nell'anno appena trascorso motivo di grande indignazione per alcune madri single: essa prevede infatti che ai fini del calcolo dell'affitto e del sussidio casa venga **presunto comunque il percepimento di un assegno alimentare mensile di 250 euro per ogni figlio**, anche quando tale somma in realtà non viene corrisposta. Il conteggio degli assegni alimentari non percepiti ha riguardato 500 inquilini di alloggi sociali e 500 casi di sussidio casa. Lo scopo di questa normativa, che i servizi sociali applicano dal 2006, era quello di mettere un freno ai presunti abusi.

Per una madre sola con due bambini un presunto reddito annuo aggiuntivo di 3000 Euro per figlio va a incidere naturalmente in modo sensibile sul canone di locazione e sul sussidio casa. Per questo una parte delle madri interessate si è rivolta al fondo per l'anticipazione dell'assegno di mantenimento rivendicando dai padri per vie legali il versamento degli alimenti, altre invece hanno chiesto all'IPES una deroga per gravi motivi. In un certo numero di casi l'IPES ha dato parere positivo alla richiesta di deroga, in altri ha chiesto di produrre prove oggettive sulla irreperibilità dei padri e ha respinto le richieste.

Ora la maggior parte dei ricorsi contro le domande respinte dall'IPES è giacente presso il Comitato per l'edilizia residenziale. Noi abbiamo documentato tutti i ricorsi trasmessi al nostro ufficio e ne seguiremo l'iter accanto alle cittadine fino alla decisione finale.

In generale abbiamo ricevuto una serie di reclami **sui tempi eccessivamente lunghi per la trattazione di istanze e ricorsi**. In alcuni casi i cittadini hanno dovuto aspettare quasi un anno per avere una risposta alla loro istanza. La richiesta di spiegazioni avanzata dalla Difesa Civica ha evidenziato come i ritardi nella trattazione di istanze e ricorsi fossero dovuti a carenze di personale.

Un numero crescente di inquilini che avevano perso il lavoro o avevano avuto minori guadagni hanno lamentato **problemi finanziari** in quanto il canone di locazione non viene adeguato subito alla nuova situazione economica, ma soltanto l'anno successivo.

Fondamentalmente ingiusto viene considerato il calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo. In questi casi viene ad essere determinante non tanto il reddito effettivamente conseguito, quanto il reddito astratto, cioè quello previsto dal contratto collettivo per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può in realtà essere molto più basso e di conseguenza il canone di locazione agevolato può non risultare più commisurato al reddito effettivo della famiglia.

Ho l'impressione che gli inquilini dell'IPES si rivolgano troppo tardi al Servizio gratuito di consulenza debitori della Caritas per poter rimettere nuovamente in sesto la loro situazione finanziaria in una prospettiva a lungo termine. Abbiamo avuto il caso di una madre di famiglia che ci ha chiamato disperata due giorni prima dello sfratto esecutivo, lamentando il fatto che il marito non voleva assolutamente riconoscere il problema e che i figli volevano portare all'attenzione dei media la questione dello sfratto, perché se l'IPES era l'Istituto per l'edilizia *sociale* non poteva certo privarli dell'alloggio *sociale*. Dall'esame del caso è risultato che l'IPES già da tre anni stava cercando di riscuotere l'affitto arretrato. Mobilitatosi dopo aver saputo da noi che nell'ultimo anno l'IPES aveva sfrattato 20 inquilini perché non avevano pagato il canone di locazione, all'ultimo momento il padre di famiglia è riuscito a procurarsi da amici e parenti metà della somma dovuta e ad evita-

re così in extremis lo sfratto esecutivo già fissato. Se poi la famiglia si sia messa in contatto con il Servizio di consulenza debitori per risolvere il problema a lungo termine, non mi è dato di sapere.

Il caso seguente mostra come gli inquilini IPES siano costretti a ponderare bene ogni singolo euro speso e quindi analizzino molto attentamente il computo annuale delle spese condominiali:

Caso 590 / 2009

I fatti

Un inquilino IPES si è presentato in evidente stato di agitazione nell'ufficio della Difesa Civica. Il suo problema era il seguente: nel computo annuale delle spese condominiali gli era stato addebitato il trasporto del suo bidone per i rifiuti organici da casa sua, che si trova in una stradina stretta, fin sulla strada principale da parte degli operatori del Servizio ambiente. L'inquilino però aveva sempre provveduto a spostare personalmente il proprio bidone per i rifiuti organici sulla strada e pertanto non era disposto a pagare questo servizio, per il quale si chiedeva un importo di 139 Euro.

Del resto egli non sapeva nemmeno di non essere tenuto a farlo, perché nessuno gli aveva mai chiesto se voleva avvalersi di questo servizio. Era convinto che non fosse possibile addebitargli tale spesa e si rifiutava pertanto di pagare il relativo importo, cosa di cui aveva provveduto ad informare anche il Centro servizi all'inquilinato. Anche l'IPES da parte sua era dello stesso parere ed aveva provveduto a disdire il contratto con il Servizio ambiente. Nonostante ciò l'inquilino aveva continuato a ricevere fatture e persino solleciti. La cosa era molto spiacevole per lui, ma comunque egli non aveva assolutamente intenzione di pagare l'importo richiesto.

Intervento della Difesa Civica ed esito

La Difesa Civica ha contattato l'Istituto per l'edilizia sociale pregandolo di esaminare la posizione di questo inquilino e di evitare ulteriori solleciti.

L'IPES ha comunicato di aver commissionato questo servizio per tutti gli inquilini, ma ha nel contempo riconosciuto la posizione dell'interessato confermando che lo stesso non aveva usufruito del servizio. Per motivi contabili l'inquilino ha dovuto versare l'importo arretrato, ma l'IPES ha poi provveduto immediatamente a riaccreditarlielo.

Come ogni anno si sono avuti reclami da parte di inquilini IPES relativi al comportamento dei coinquilini e ai **rapporti di vicinato**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. E' proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L' integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, che ne ha la competenza, ma si rivolgano alla Difesa Civica. In questi casi gli inquilini vengono indirizzati agli organi competenti (assemblea condominiale, amministratore) e in casi particolarmente gravi la situazione viene segnalata all'Istituto affinché intraprenda i necessari provvedimenti.

L'Azienda sanitaria

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

Anche nel 2009 si è avuta una valida collaborazione con i Compensori sanitari di Brunico, Bressanone e Merano. Attraverso le udienze tenute mensilmente dalla collaboratrice da me incaricata per le questioni sanitarie negli ospedali è stato possibile approfondire i contatti con i pazienti e i medici.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica **93 reclami di pazienti**: di questi **62 erano reclami di carattere generale**, ossia di natura amministrativa. Come negli anni scorsi, i reclami di tipo generale inoltrati dai pazienti hanno riguardato i seguenti aspetti: l'applicazione dei criteri di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Anche nell'anno di riferimento sono state inoltrate istanze per **cambiare il medico di base**. La posizione dell'amministrazione è chiara: di norma i pazienti devono scegliere un medico del loro distretto sanitario di appartenenza. Nel caso in cui sussistano motivi fondati, i Compensori sanitari sono pronti a riconoscere le motivazioni dei richiedenti e ad acconsentire alle loro richieste.

Esemplare, al proposito, il caso di un paziente del Compensorio sanitario di Bressanone.

Caso 649/2009

I fatti

Il paziente richiese al Compensorio sanitario di poter cambiare medico di base e di sceglierne un altro, appartenente ad un altro distretto, ma specializzato nello studio della patologia, della quale il paziente era sofferente. Il paziente non specificò tuttavia le motivazioni che lo inducevano alla richiesta, ma si limitò a formularla. Il Compensorio, non conoscendo le motivazioni che avrebbero giustificato il cambiamento, si vide costretto a rigettare la domanda del paziente, il quale si rivolse allora alla Difesa civica

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si rivolse al Compensorio sanitario ripetendo la richiesta del paziente, ma motivandola, questa volta, non solamente con i motivi di salute, ma con la documentazione medica necessaria, che attestava anche diversi interventi chirurgici subiti dal paziente e che richiedevano dei controlli accurati. La possibilità di poter ricorrere al medico in possesso proprio di quella specializzazione avrebbe contribuito a tranquillizzare di molto il paziente. Il medico aveva inoltre dato il suo assenso ad accogliere il nuovo paziente tra i suoi assistiti.

La Commissione deputata del Compensorio valutò la richiesta del paziente alla luce della documentazione medica presentata e anche della disponibilità del medico ed accolse la richiesta, con grande soddisfazione del paziente.

Sempre per quanto riguarda le pratiche di carattere amministrativo è da rilevare l'ottima collaborazione del Compensorio sanitario di Bressanone, anche per quanto riguarda il riconoscimento delle spese sostenute all'estero per prestazioni sanitarie.

Un tema particolarmente sentito nell'anno 2009 è stato quello del **riconoscimento del livello di assistenza alle persone non autosufficienti**. In particolare i famigliari di persone anziane, bisognose di assistenza, erano del parere che il livello di assistenza assegnato non fosse adeguato alle reali esigenze della persona. Si è trattato spesso di casi molto seri, in cui le persone soffrivano di gravi malattie. La Difesa civica ha esaminato ogni singolo caso con i collaboratori e i responsabili dei team di valutazione. È da dire che in base al sistema organizzativo di rilevazione del livello di assistenza, unito a grandi capacità umane degli operatori, è stato quasi sempre possibile motivare e spiegare la scelta effettuata. A fronte del fatto che si è trattato di riorganizzare completamente il sistema delle prestazioni in questo campo, la rapidità dell'esito ottenuto è rilevante.

Sono sempre attuali i reclami per **sanzioni che comportano il ritiro della patente di guida, o quelli relativi al rinnovo**. I reclami vanno da motivazioni di carattere generale – le norme sempre più severe del Codice della strada, i controlli stringenti effettuati in Provincia di Bolzano a differenza delle altre province sul territorio italiano – a quelle determinate dai casi particolari. Spesso, i controlli effettuati dalle Commissioni mediche, che si possono protrarre per periodi anche piuttosto lunghi sono sentiti come penalizzanti e creano incomprensione in chi vi si deve sottoporre. È da dire che in alcuni casi – in specie quelli dove si è rilevato l'uso di sostanze stupefacenti – oltre alle norme del Codice della strada le Commissioni mediche si attengono anche a dei protocolli, che vengono predisposti anche di concerto con le Commissioni mediche di altre province: i provvedimenti dei protocolli possono sembrare alle persone colpite da sanzioni particolarmente severi.

31 reclami hanno riguardato un presunto errore terapeutico. Queste pratiche sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica ha il compito di trovare una soluzione extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria.

Oltre all'intervento della Difesa civica è possibile giungere ad una soluzione extragiudiziale delle controversie, ricorrendo alla **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, che nel 2009 ha registrato 28 nuove segnalazioni di casi. La Commissione si occupa esclusivamente di questioni attinenti in senso stretto la responsabilità civile dei medici. Nell'anno di riferimento della relazione abbiamo trasmesso alla Commissione conciliativa molti casi che hanno riguardato il Comprensorio sanitario di Bolzano e sempre laddove era necessaria una trattazione veloce o laddove la persona interessata lo ha espressamente richiesto. La collaborazione con la Commissione conciliativa è valida.

Tra i **Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico** e la Difesa civica la collaborazione è molto buona. Si è già accennato al settore amministrativo del Comprensorio sanitario di Bressanone: la collaborazione con questo settore e con i vari dirigenti e funzionari è stata esemplare nella ricerca di una soluzione ai problemi presentati e alle richieste delle persone che si erano rivolte alla Difesa civica. La medesima buona collaborazione è stata riscontrata anche con i Comprensori sanitari di Merano – in specie con il settore amministrativo, ma anche con i singoli Reparti - e di Brunico.

Una nota a parte merita il Comprensorio sanitario di Bolzano. Si è già accennato al fatto che questo Comprensorio – a causa, probabilmente, della sua dimensione e struttura, maggiori rispetto agli altri Comprensori sanitari provinciali – non offre, **nel suo insieme**, una collaborazione sufficiente. Taluni servizi, Reparti e funzionari si distinguono per efficienza e solerzia e ogni volta che la Difesa civica è ricorsa direttamente al loro ausilio il risultato è stato garantito: è il caso della dott.ssa Monica Tesini della Ripartizione prestazione, dell'ing. Marco Bernardo della Ripartizione tecnica- patrimoniale, del dottor Piergiorgio Tubaro della Direzione medica. Va menzionato anche il Primario del Reparto di ortopedia, dott. Michael Memminger, che si è adoperato per trovare una soluzione ad un problema lamentato da un paziente e risalente ormai a diversi anni or sono. Anche il Servizio di medicina legale, quando interpellato direttamente dalla Difesa civica, è sempre molto puntuale e preciso nelle sue risposte.

Con l'eccezione, quindi, di singoli servizi, nel complesso però la collaborazione con il Comprensorio sanitario di Bolzano è carente. Non appena la Difesa civica inoltra un reclamo, richiedendo, come di prassi, in primo luogo, una presa di posizione ai quesiti del paziente, si manifestano le prime difficoltà: le prese di posizione che entrano **specificamente** nel merito di presunti errori medici o di trattamenti medici – viene detto – non vengono fornite, in quanto solamente l'assicurazione del Comprensorio sarebbe autorizzata a fornire spiegazioni – in vista di un'eventuale determinazione di responsabilità. Il Comprensorio fornisce solamente una risposta conclusiva. I reclami su presunti errori medici vengono vagliati da diversi Reparti e Uffici. Alcuni casi segnalati dalla Difesa civica hanno dovuto attendere ben oltre un anno per giungere ad una definizione. La Difesa civica sollecita regolarmente una risposta, anche per conoscere lo stato delle pratiche e informare così le persone che si rivolgono a noi: spesso è difficile giungere ad una risposta. A causa di questi motivi la collaborazione con il Comprensorio è stata a volte faticosa. Il caso seguente può esemplificare quanto detto:

Caso 707/2008

I fatti

Contemporaneamente alla nascita del secondo figlio si appurò che il gruppo sanguigno della madre era stato determinato in modo sbagliato già contestualmente alla prima gravidanza. Non era cioè B positivo, bensì B negativo. Ciò aveva comportato l'insorgenza di complicanze al momento della nascita del secondo figlio, che, infatti, aveva dovuto essere ricoverato per alcune settimane al fine di stabilizzare i valori ematici. Inoltre erano state sconsigliate alla madre ulteriori gravidanze. La Difesa civica segnalò il fatto al Comprensorio sanitario nel **settembre 2008**, richiedendo come di prassi la verifica del caso, la risposta in merito, nonché la segnalazione all'assicurazione.

Intervento della Difesa civica:

La Difesa civica chiese informazioni sullo stato della pratica nel **dicembre 2008**, nel **febbraio 2009**, nell'**aprile 2009** e, infine, non avendo avuto risposta, si rivolse al Direttore del Comprensorio, riassumendo le tappe del caso ed esponendo le proprie perplessità per le modalità di trattazione del caso. Chiese, inoltre, di conoscere i passi finora intrapresi. In **maggio** il Comprensorio comunicò telefonicamente che il caso era stato segnalato all'assicurazione. Nel **novembre 2009** venne comunicato telefonicamente alla Difesa civica che si erano concluse le verifiche mediche. La Difesa civica sta tutt'ora attendendo le conclusioni e la risposta conclusiva del Comprensorio.

Esito

A fronte della difficoltà di giungere a delle conclusioni in tempi accettabili e nonostante i numerosi solleciti, la Difesa civica si è vista costretta a chiudere la pratica.

Un capitolo a parte meritano le relazioni, sviluppatesi in questi anni, con **le assicurazioni** dei diversi Comprensori sanitari. Si è già detto anche nelle relazioni annuali passate che l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno dai tempi di attesa eccessivamente lunghi alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana. È da dire che le assicurazioni non rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica, ma hanno sempre dimostrato spirito di collaborazione. Negli anni, tuttavia, la collaborazione è stata fluttuante: se è indubbio che talune assicurazioni sono sollecite nella definizione delle pratiche (è il caso, questo, dell'assicurazione Assiconsult) è altrettanto fuori di dubbio che, a volte, invece, la definizione delle pratiche si trascina in tempi così lunghi, da risultare difficilmente comprensibili, sia alle persone interessate, che attendono la definizione della pratica, sia alla Difesa civica. Sarebbe veramente auspicabile una razionalizzazione dei tempi di trattazione delle pratiche.

Ai sensi del comma 4, articolo 2 della legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14, la Difensora civica ha la facoltà di richiedere dei pareri sui casi trattati. Per il settore della sanità nell'anno di riferimento sono stati **richiesti 5 pareri medico-legali per un totale di spesa complessiva di 4.120,00 euro. L'importo complessivo degli indennizzi ottenuti dalla Difesa civica nel 2009 è stato di 71.969,00 euro, compresi tra somme che vanno dai 3.500,00 ai 19.500,00 euro.**

Anche nel 2009 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari**. La Dirigenza dell'Azienda sanitaria si è dimostrata sempre molto disponibile ad ascoltare le istanze e i reclami presentati, e a ricercare un possibile chiarimento, anche attraverso il colloquio con gli interessati. Là dove è possibile la Difesa civica promuove la comunicazione tra il medico e il paziente. Si tratta senza dubbio di un primo passo per dissipare i punti non chiariti e dubbi dei pazienti. È stato questo il caso di un giovane paziente che aveva lamentato dei disturbi alla spalla.

Caso 298/2009

Il fatto

Un ragazzo soffre da alcuni giorni di dolori alla spalla e al fianco e si reca quindi al Pronto soccorso. Poiché circa una settimana prima era caduto con lo snowboard i dolori vengono messi in relazione alla caduta sulla neve: il medico esamina il braccio e la spalla, fa eseguire alcuni movimenti, che vengono fatti senza dolore e dimette il paziente, accertando alcune contusioni. Purtroppo i dolori non cessano, si protraggono per alcuni giorni, fino a quando, in occasione di un'escursione in montagna il ragazzo sviene. Portato d'urgenza in ospedale viene diagnosticato un problema polmonare piuttosto serio: viene sottoposto ad un intervento chirurgico urgente di drenaggio e il suo ricovero in ospedale si protrae per un mese. I genitori si chiedono come sia possibile che i dolori che il figlio accusava non siano stati messi in relazione ai problemi polmonari. Nella sua risposta il Comprensorio sanitario ha messo in evidenza, come il fatto che il ragazzo fosse caduto con lo snowboard proprio in concomitanza con l'insorgere dei dolori abbia fatto pensare ad una relazione naturale tra i due fatti: anche il ragazzo e i famigliari, del resto, inizialmente ne erano convinti.

Intervento della Difesa civica:

Il paziente ed i genitori nutrivano comunque dei forti dubbi sulle modalità di intervento dei medici del Pronto soccorso, nel quale il ragazzo si era recato inizialmente: si chiedevano, infatti, perché non era stato auscultato, e perché non era stata fatta una radiografia.

A questo punto la Difesa civica ha proposto di discutere il caso, insieme a tutti i dubbi ancora esistenti, in un colloquio con il medico che visitò il paziente al Pronto soccorso. Venne organizzato un colloquio, al quale presero parte anche il Primario di ortopedia, il dirigente medico e l'incaricata per le questioni della sanità della Difesa civica.

Esito

Nel corso del colloquio si ebbe modo di spiegare ampiamente il fatto, insieme al concorso di diversi fattori che purtroppo sviarono la diagnosi esatta. I traumi da caduta per la diagnosi di eventuali fratture vengono trattati in modo ben preciso: in questo caso il ragazzo poteva muovere il braccio in ogni direzione, tanto da far escludere fratture. Non è usuale, peraltro, che un ortopedico ausculti il paziente: non ce ne sarebbe ragione in presenza di una caduta. Nel colloquio venne messo in evidenza il verificarsi di alcune coincidenze purtroppo molto sfavorevoli, come, ad esempio, l'insorgere dei sintomi di una malattia polmonare, proprio in concomitanza con la caduta con gli sci ed il dolore ad una spalla ed ad un braccio: ciò sviò senza dubbio la diagnosi, senza tuttavia colpa da parte del medico. Ai medici era molto dispiaciuto quanto accaduto anche per la giovane età del paziente, che fortunatamente si stava però rimettendo in fretta. Sia il paziente che i genitori compresero, infine, che la malattia polmonare era stata accompagnata da una serie di circostanze che ne avevano sviato e nascosto lo sviluppo. Alla fine furono sollevati per il chiarimento dei fatti, avendo anche avuto la possibilità di porre tutte le domande necessarie.

I Comuni

Nel 2009 siamo riusciti a convincere altri tre Comuni (Ora, Tesimo e Malles) a stipulare **una convenzione con la Difesa civica**, che quindi ora funge anche da Difesa civica comunale in 114 dei 116 Comuni della provincia (v. allegato 1).

Mancano ancora all'appello i Comuni di Laion e Tubre. Il Sindaco di Laion, non candidando più alle prossime elezioni comunali, ha ritenuto di lasciare la decisione al suo successore. Il primo cittadino di Tubre invece ha semplicemente ignorato le mie note.

In particolare, i reclami dei cittadini nei confronti delle amministrazioni comunali hanno non di rado anche **implicazioni personali**: le relazioni di parentela, vicinato o appartenenza a una stessa associazione per lo più facilitano la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma possono anche essere d'ostacolo, ad esempio quando si tratta di emanare atti amministrativi di rigetto di questa o quell'istanza, che vengono facilmente interpretati come espressioni di ostilità personale. In tali casi alla Difesa civica è

richiesta una notevole capacità relazionale e di mediazione al fine di riportare su un piano oggettivo il rapporto tra cittadini e amministrazione.

Anche quest'anno **sopralluoghi, colloqui personali in loco e colloqui di mediazione** si sono rivelati strumenti molto utili. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo in cui le posizioni dei ricorrenti e del Comune si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva.

Più o meno stabile risulta essere il numero dei casi che coinvolgono le amministrazioni comunali. Le principali rivendicazioni dei cittadini nei confronti dei Comuni ruotano intorno ai temi edilizia e casa, questioni anagrafiche, trasparenza, accesso agli atti e richieste di pagamento.

La maggior parte dei problemi segnalati dai cittadini nel rapporto con i Comuni hanno riguardato il **settore dell'edilizia**. In ambito urbanistico molti cittadini chiedono alla Difesa civica di verificare che la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta. Alcuni si rivolgono a noi ancor prima che il Comune sia giunto a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Le domande-tipo sono: Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Devo partecipare ai costi di realizzazione della strada di accesso all'area residenziale anche se si tratta di una strada pubblica? Cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? Il Comune in questo caso deve intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di intraprendere subito un'azione per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?"

Una corposa parte dei casi trattati nel 2009 riguarda presunti **abusi edilizi** dei vicini. Diverse sono le modalità con cui i Sindaci esercitano nel loro territorio di competenza la loro funzione di vigilare sull'attività edilizia e, in caso di abuso edilizio, la loro facoltà di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva. I Sindaci di alcuni Comuni intervengono con molta esitazione e chiudono entrambi gli occhi quando viene denunciato un abuso edilizio.

In alcuni casi in seguito al ricorso popolare previsto dall'articolo 105 della vigente legge urbanistica provinciale è stato accertato il sussistere di abuso edilizio, ma in nessun caso è stato riconosciuto l'interesse pubblico a disporre la demolizione dell'edificio.

In un unico caso il Sindaco si è attivato immediatamente bloccando i lavori di costruzione. Tuttavia il committente dopo un anno non ha ancora eseguito l'ordine di demolizione, sollevando continue nuove obiezioni, tant'è che il vicino, esasperato, sta meditando di rinunciare alla demolizione della terrazza abusiva in cambio di un indennizzo.

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

In un caso specifico, in occasione di un incontro tra i cittadini coinvolti in una lite e i responsabili del Comune, ho potuto spiegare molto chiaramente ai primi, in qualità di Difensora civica, che si trattava di una questione di diritto privato che esulava dalla competenza del Comune.

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

Anche nell'anno appena trascorso ci sono stati cittadini che lamentavano il fatto che il Comune avesse ripetutamente riacusato la domanda di concessione edilizia, adducendo tuttavia sempre motivazioni diverse: un modo di procedere percepito come un'angheria. Nel caso di seguito riportato il Comune ha chiesto degli oneri in via posticipata ai fini del rilascio del certificato di abitabilità.

Caso 583/2008

I fatti

Un cittadino aveva ormai quasi ultimato la costruzione della sua abitazione - per la quale aveva regolarmente chiesto e ottenuto la concessione edilizia da parte del Comune - quando di punto in bianco l'amministrazione comunale gli ha fatto presente che la casa si trovava in una zona pericolosa a causa della caduta di massi e che quindi era obbligato a far erigere un'apposita parete di protezione. Tale intervento costava circa 300.000 euro: un terzo dell'importo sarebbe andato a carico del proprietario della casa poiché il contributo pubblico non può superare il 70%. Il cittadino in questione non aveva preventivato una spesa aggiuntiva così considerevole. Nel caso in cui il proprietario si fosse rifiutato di procedere nel modo indicato, il Comune minacciava di non rilasciare la licenza di abitabilità. Ciò avrebbe comportato per il proprietario la perdita di tutto quanto investito fino a quel momento, l'impossibilità di andare ad abitare nel nuovo immobile nonché la rinuncia al sussidio provinciale che viene concesso solo previo rilascio del certificato di abitabilità. Il cittadino era a dir poco disperato. La situazione in cui si trovava era tale che prendere possesso della casa nuova avrebbe significato necessariamente la sua rovina economica.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è messa in contatto con l'Ufficio Protezione civile, con il geologo della Provincia e con i competenti uffici tecnici. Il Comune in questione ha confermato che la casa si trovava non dentro la zona a rischio, ma in prossimità della medesima.

Dopo aver consultato il Sindaco, la Difesa civica ha chiesto un parere legale all'Ufficio Affari legali dell'urbanistica, dal quale è emerso che non era lecito obbligare a posteriori il proprietario a erigere una parete di protezione, in considerazione soprattutto del fatto che la concessione edilizia non faceva alcun riferimento a un pericolo derivante dalla caduta massi, che la casa sarebbe sorta non propriamente in una zona a rischio ma solo nelle vicinanze di esse e infine che non si trattava di una costruzione ex novo.

Alla fine il Comune ha rilasciato la dichiarazione di abitabilità.

Un frequente motivo di reclamo è **la scarsa informazione e comunicazione fra l'amministrazione comunale e il cittadino**. I cittadini si sentono lesi nel loro diritto all'informazione ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Accade spesso che durante le ore di udienza si presentino persone a protestare irritate per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo quando ormai erano al lavoro le escavatrici. Vero è che ben pochi cittadini esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nel circondario. Peraltro va dato atto che ormai molti Comuni pubblicano i progetti edilizi nel notiziario comunale, cosicché risulta più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nel rispettivo territorio. Assai apprezzata è anche la possibilità di ottenere informazioni rapide e aggiornate in materia urbanistica tramite e-mail e internet.

Molti dei reclami pervenuti concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. È emerso che proprio negli uffici tecnici comunali la segretezza è spesso ancora considerata la regola e la trasparenza l'eccezione, mentre dovrebbe essere il contrario. Non di rado le autorità competenti si sono trincerate dietro la privacy, talvolta persino quando i documenti richiesti erano atti amministrativi di carattere generale. Si sono avuti casi in cui il cittadino, pur dimostrando di avere un interesse personale e concreto

per accedere agli atti, si è visto negare la possibilità di prenderne visione con la scusa che si trattava di documenti interni. In tali casi è stata spesso necessaria una lunga opera di persuasione prima che le amministrazioni si dichiarassero disponibili non solo a consegnare la documentazione alla Difesa civica, ma anche a soddisfare direttamente le richieste di accesso agli atti avanzate dai cittadini.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione dei progetti edilizi che li riguardano direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni della provincia di Bolzano, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti dell'agire dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. A questo proposito va comunque sottolineato che per legge l'accesso agli atti dovrebbe essere concesso senza difficoltà di sorta. Ma la soluzione migliore resta quella di coinvolgere nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo, una soluzione condivisa.

Le **innovazioni introdotte dalla legge urbanistica provinciale** soprattutto in riferimento alla perequazione urbanistica non si sono sempre dimostrate valide. La critica, più che dai cittadini, arriva dagli stessi funzionari, i quali lamentano che la legge non ha una struttura organica e manca di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Per la stipula di una convenzione urbanistica i cittadini devono essere assistiti da un legale, e non di rado capita che un cittadino si rivolga poi alla Difesa civica perché insoddisfatto di quest'ultimo. In questi casi non sempre è stato possibile individuare in modo chiaro l'interesse pubblico che dovrebbe costituire il presupposto della convenzione urbanistica.

Altro tema centrale nel 2009 è stato quello della **locazione degli alloggi di proprietà comunale**. Fino al 2009, conformemente a quanto previsto dall'Ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata, i Comuni hanno applicato il canone sociale. Tuttavia dopo che un Comune aveva dato in "locazione" un alloggio a una cittadina per un canone mensile di 800 euro e che la commissione per il sussidio casa aveva respinto la domanda di contributo presentata dalla donna, la situazione ha assunto contorni critici. Secondo un parere legale appositamente richiesto dal Consorzio dei Comuni: a) agli alloggi di proprietà comunale costruiti senza fondi provinciali non si applica il canone sociale; b) gli inquilini di alloggi comunali costruiti senza finanziamenti da parte della Provincia hanno sicuramente diritto al sussidio casa.

Sin dall'inizio la Ripartizione 25 - Edilizia abitativa ha respinto questa interpretazione e con l'entrata in vigore della legge provinciale n. 9/2008 tutti gli inquilini di alloggi comunali sono stati alla fine esclusi, in base al novellato articolo 91, dal beneficio del sussidio casa.

Che fare dunque? I Comuni non recedono dalla loro posizione e gli inquilini degli alloggi comunali non possono accedere al sussidio casa. Secondo i dati ASTAT relativi al censimento 2001 sono 1875 gli alloggi di proprietà comunale in provincia di Bolzano. Sarebbe da verificare quanti di questi sono stati costruiti senza finanziamento della Provincia. Resta il fatto che il legislatore dovrebbe eliminare quanto prima le contraddittorietà testé evidenziate per garantire certezza del diritto soprattutto agli inquilini, che appartengono per lo più alle fasce sociali più vulnerabili.

A carattere esemplificativo riportiamo il conteggio riferito a un nucleo familiare con due figli: con un reddito da lavoro dipendente di 35.250 euro il reddito netto è di 14.060,70 euro e il canone sociale ammonta a 208,68 euro mensili. Per una superficie convenzionale di 100 m², grandezza considerata adatta per un nucleo familiare con due figli, il canone provinciale è di 660,00 euro mensili. Che cosa succede se i Comuni per gli alloggi di loro proprietà prevedono locazioni a canone libero?

L'anno appena trascorso ha visto ulteriormente rafforzarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: da una parte i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle **richieste di pagamento avanzate dai Comuni**, anche se si tratta di importi molto contenuti, dall'altra tuttavia i Comuni provvedono a riscuotere con sempre maggiore determinazione e senza riguardo le somme loro

dovute a vario titolo (fornitura di acqua ed energia, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, ICI ecc.).

Il seguente caso è indicativo della durezza con cui determinate amministrazioni comunali cercano di introitare i proventi derivanti dai loro diritti:

Caso 279/2009

I fatti

Una signora si è rivolta alla Difesa civica con la lettera di un avvocato che a nome del Comune la sollecitava a pagare le spese per il ricovero della madre in una casa di riposo. Ma non basta. Il legale la esortava inoltre a versare una parcella di 650 euro per il suo intervento. La signora era molto turbata e si sentiva vessata, in primo luogo poiché a lei risultava aver pagato sempre regolarmente quanto stabilito dalla Comunità comprensoriale per l'assistenza alla madre e in secondo luogo poiché il Comune prima d'ora non l'aveva mai contattata per iscritto in merito a tale questione.

È proprio necessario interpellare subito un legale, che poi devo anche pagare? – chiedeva la signora.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha chiesto un incontro con l'assessore comunale competente, il quale ha dovuto ammettere che la modalità seguita era assolutamente scorretta e non rispettosa delle esigenze del cittadino. Il Comune, pur avendo delle riserve rispetto all'importo che la signora, in considerazione dell'entità del suo patrimonio, doveva versare per la madre, alla fine ha accettato la quota calcolata dalla Comunità comprensoriale. Alla signora sono state rimesse le spese legali.

Un argomento di particolare rilievo nell'anno in esame è costituito dalle richieste di pagamento degli **oneri di urbanizzazione**. Accade talvolta che un cittadino giudichi illegittima una determinata richiesta di pagamento per il semplice fatto che l'amministrazione comunale non vuole motivare in modo comprensibile il proprio punto di vista. Se l'unica motivazione addotta è semplicemente "Bisogna pagare, punto e basta", risulta molto difficile per il cittadino esprimere un'altra opinione. Un caso specifico riguarda un gruppo di cittadini che si sono ritrovati in difficoltà economiche poiché gli oneri di urbanizzazione erano risultati due volte maggiori di quanto stabilito in origine. A loro interessava in particolare comprendere perché si fosse verificata questa situazione e se fosse regolare. Ma un incontro appositamente organizzato con i funzionari responsabili del Comune al fine di chiarire tali questioni non ha portato purtroppo ad alcun esito. L'amministrazione comunale si è dimostrata irremovibile rispetto alla sua posizione: "O si paga o scatta la denuncia". Alla fine i cittadini hanno preferito pagare rinunciando a una risposta chiara: essi hanno percepito l'atteggiamento del Comune come arrogante e vessatorio. Alla luce di questi fatti è facile immaginare il tipo di rapporto che potrà instaurarsi in futuro fra questi cittadini e il loro Comune.

Riportiamo un altro caso significativo della forte pressione cui si sentono sottoposti i cittadini e dell'incapacità dell'amministrazione comunale di comprendere le loro richieste.

Caso 506/2009

I fatti

Numerosi cittadini hanno interpellato la Difesa civica lamentando che il loro Comune aveva chiesto loro di pagare gli oneri di urbanizzazione primaria per la parte libera di una zona di espansione. I cittadini denunciavano in particolare l'atteggiamento davvero arrogante del segretario comunale, il quale non aveva assolutamente preso in considerazione l'obiezione avanzata dai cittadini che gli oneri di urbanizzazione andassero versati solo in caso di effettiva costruzione. L'amministrazione lasciava spazio essenzialmente a un'unica possibilità: pagare entro il termine stabilito dal Comune, punto e basta.

Intervento della Difesa civica

Per tale questione abbiamo chiesto all'Ufficio vigilanza della Provincia un parere legale, prevedendo che il caso sarebbe stato piuttosto complesso.

Dal parere è emerso assai chiaramente che l'applicazione degli oneri di urbanizzazione è fondamentalmente connesso al rilascio della concessione edilizia. L'unico intervento che la legge consente al Comune di attuare nei confronti dei proprietari delle aree destinate all'edilizia residenziale privata è la stipula di una convenzione ai sensi dell'articolo 40 della legge urbanistica provinciale, che prevede fra l'altro l'assunzione da parte del proprietario degli oneri per la realizzazione delle opere di urbanizzazione primaria.

Abbiamo inoltrato il parere legale al Comune chiedendo se fosse stata stipulata la convenzione prevista dalla legge.

La reazione del Comune è stata brusca: con una nota che non conteneva alcun accenno al parere della Provincia o alla nostra domanda, il segretario comunale comunicava che gli oneri di urbanizzazione erano in ogni caso dovuti e invitava inoltre la Difesa civica a far presente ai suoi clienti(!) che il termine di pagamento era nel frattempo scaduto e che da quella data in poi sarebbero maturati gli interessi di mora.

A quel punto abbiamo pregato nuovamente il Sindaco di volerci comunicare le argomentazioni giuridiche che stavano alla base della sua decisione, chiedendogli inoltre se collaborare con la Difesa civica fosse realmente di suo interesse.

Esito

Si è poi accertato che non era stata stipulata alcuna convenzione ex articolo 40 della legge urbanistica provinciale e che quindi non è giustificata al momento l'esigibilità degli oneri di urbanizzazione. In un successivo colloquio telefonico con il segretario comunale siamo riusciti anche ad appianare tutti i dissidi che erano emersi nel corso della trattazione del caso.

La **tassa sui rifiuti** si è rivelata nell'anno di riferimento un tema scottante, soprattutto nei Comuni in cui si applica il principio "chi inquina, paga". In alcuni quartieri cittadini è disponibile un cassonetto ad uso comune per più famiglie e molte persone si sono rivolte alla Difesa civica chiedendo di poter avere a disposizione un cassonetto individuale. In un caso specifico una cittadina era particolarmente contrariata a causa del fatto che per "motivi di privacy" non le era stato comunicato nemmeno il nome della famiglia con la quale doveva dividere l'uso del cassonetto. Grazie all'intervento della Difesa civica ha potuto ottenere almeno l'informazione desiderata.

Un altro tema centrale nel 2009 è stato quello della **tassa di soggiorno** che, dopo l'abolizione dell'ICI, molte amministrazioni comunali hanno aumentato o introdotto *ex novo*. Al riguardo i cittadini si possono suddividere in due gruppi. Al primo appartengono coloro che preferirebbero non soggiacere a tale onere, ma che tuttavia comprendono di doverselo accollare, nella consapevolezza di avere un secondo domicilio che sfruttano, ad esempio, durante le ferie. Il secondo gruppo di cittadini ha invece accolto questa novità con grande irritazione. Si tratta di persone che tengono molto alla loro casa di origine e, tempo permettendo, vi soggiornano nei fine settimana. Proprio questa tipologia di persone finora riteneva che il suo comportamento fosse di utilità al proprio paese, evitando che la terra finisse per essere svenduta. Considerato che i Comuni che esigono una tassa di soggiorno elevata sono Comuni turistici, si può intuire che questi cittadini avrebbero potuto senza alcuna difficoltà vendere la propria casa d'origine, ricavandoci anche una bella somma. E proprio per avervi rinunciato si vedono ora costretti a pagare. Nella maggior parte dei casi ciò che si poteva fare era semplicemente convincere questi cittadini del corretto operato dell'amministrazione comunale, ma non certo togliere loro l'amaro in bocca.

L'**imposta comunale sugli immobili (ICI)** rappresenta ogni anno un tema d'interesse. Nel 2009 si è inaspettatamente ripresentato un problema che credevo già risolto, ossia il regime di tassazione da applicare ai fini dell'ICI nel caso di contribuenti ricoverati in casa di riposo.

Caso 629/2009

I fatti

La figlia di una signora anziana si è rivolta alla Difesa civica lamentando un trattamento iniquo - e a suo parere incomprensibile - da parte del Comune in relazione al pagamento dell'imposta comunale sugli im-

mobili. A causa delle sue condizioni di salute la madre aveva dovuto essere ricoverata in casa di riposo. Poiché al momento del ricovero la residenza anagrafica viene trasferita d'ufficio presso la casa di riposo, il Comune nel calcolo dell'ICI esigeva per l'abitazione di sua madre l'aliquota prevista per la seconda casa.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difensora civica ha fatto presente al Comune che già nel 2007 essa era intervenuta presso il Consorzio dei Comuni per far sì che determinati soggetti – anziani e disabili – potessero usufruire delle agevolazioni o dell'esenzione per la prima casa, nel momento in cui la loro residenza principale viene trasferita presso una casa di riposo. Il Consorzio dei Comuni aveva poi soddisfatto tale richiesta con una circolare, invitando tutti i Comuni a integrare il regolamento comunale in modo da rendere applicabili ai casi di cui sopra le agevolazioni per l'abitazione principale. La Difensora civica ha anche indirizzato al Comune una raccomandazione formale affinché adeguasse il proprio regolamento ICI alla circolare del Consorzio dei Comuni. Alla fine il Comune ha modificato il proprio regolamento ICI in questo senso.

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

Il seguente caso, risolto in collaborazione con il Commissariato del Governo, è emblematico del forte coinvolgimento emotivo delle parti.

Caso 565/2009

I fatti

Una donna che ormai da anni non viveva più con il suo compagno, padre di suo figlio, aveva deciso di trasferirsi insieme al bambino in un Comune vicino. Il Comune in cui la signora intendeva trasferire la propria residenza si rifiutava però di trasferire quella di suo figlio senza il consenso del padre. La signora ha ribadito che lei aveva l'affidamento esclusivo del bambino e che il rapporto con il suo ex compagno era così problematico che per lungo tempo la famiglia era stata seguita dai servizi sociali. Dopo tutto ciò che era successo non voleva certo chiedere il consenso al padre di suo figlio. Per questo motivo si è rivolta alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

In seguito al nostro intervento il Comune ha esaminato la questione sollevata rinunciando alla fine a prevedere come requisito il consenso del padre. Rimaneva però ancora da chiarire se il Comune fosse tenuto a informare il padre dell'imminente cambio di residenza.

Per definire tale questione la Difesa civica ha richiesto un parere legale al Commissariato del Governo, dal quale è emerso che il Comune è tenuto a informare del previsto trasferimento di residenza “i soggetti identificati o facilmente identificabili” che hanno al riguardo un interesse giuridico.

Il Comune è quindi tenuto in linea di principio a informare il padre del bambino. Ma nel caso specifico, considerata la situazione familiare molto problematica, si è preferito non procedere.

Anche nel 2009 numerosi reclami hanno riguardato l'**inquinamento acustico**, provocato soprattutto da locali di intrattenimento in zone residenziali o da strade trafficate. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano maggiori controlli da parte della Polizia, per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi, e da parte dell'Ufficio Aria e Rumore per il rispetto delle disposizioni contro l'inquinamento acustico. In particolare manifestazioni di grande richiamo tenutesi a Bolzano hanno provocato ripetutamente vivaci proteste da parte dei residenti. Va dato atto che l'amministrazione comunale si è sempre impegnata per contenere nel migliore dei modi le diverse e contrastanti esigenze.

Il problema maggiore in tale contesto è costituito dal fatto che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre attualmente alle cittadine e ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite, e inoltre le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori dovrebbero attivarsi. In tale contesto si guarda con favore al progetto del Consiglio provinciale di varare in tempi ragionevoli una nuova e aggiornata legge sull'inquinamento acustico.

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

Infine vorrei far presente che la collaborazione con i Comuni è molto variabile, assai costruttiva con alcuni, meno con altri. La qualità della collaborazione dipende notevolmente anche dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona. In molteplici casi essa dipende dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se la loro pratica amministrativa è improntata alla chiarezza e alla trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a nuove prospettive di soluzione, allora generalmente sussistono i presupposti affinché la controversia abbia un esito soddisfacente per entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra l'Amministrazione comunale e la Difesa civica favorisce il rafforzamento della fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione.

Un esempio in tal senso è rappresentato dai due casi seguenti, in cui i Comuni si sono impegnati seriamente per cercare una soluzione nell'interesse del cittadino.

Caso 595/2009

I fatti

Un cittadino ha interpellato la Difesa civica per sottoporle un caso piuttosto inusuale: in più di un'occasione gli era stata contestata l'autenticità del suo documento di riconoscimento. Si può immaginare quanto la cosa risulti spiacevole, ad esempio al momento della registrazione in un albergo o alla frontiera. Già da un po' di tempo, quindi, il cittadino documentava la propria identità possibilmente solo esibendo la patente. Ma non mancavano comunque le situazioni in cui gli veniva richiesta la carta d'identità. Il problema non era che egli non fosse riconoscibile dalla fotografia, bensì che il numero del documento risultava essere quello di una carta d'identità rubata o di cui era stato denunciato lo smarrimento. Il cittadino in questione non riusciva a spiegarsi questo fatto, non avendo mai denunciato lo smarrimento del documento d'identità.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha invitato il Comune di residenza del cittadino in questione, che aveva rilasciato la carta d'identità, a prendere contatti con gli altri uffici eventualmente competenti in materia, quali la Questura e il Commissariato del Governo, per capire insieme dove era nato l'errore e come poterlo rimuovere.

L'amministrazione comunale è riuscita a scoprire l'errore e a porvi rimedio, grazie anche alla valida collaborazione con la competente Stazione dei Carabinieri. In futuro il cittadino potrà quindi esibire il proprio documento identificativo senza temere di essere sospettato di falsificazione.

Caso 614/2008

I fatti

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica per lamentarsi degli autobus che sostano davanti al suo garage. La fermata dell'autobus era stata spostata proprio davanti all'entrata del suo garage senza che questo fosse stato concordato con lei e nonostante si trattasse di suolo privato, fatto che l'aveva molto infastidita. Per di più non era stata predisposta una pensilina per i viaggiatori in attesa e davanti al suo garage sostavano continuamente persone convinte di averne il diritto, che le impedivano di entrare e uscire liberamente dal garage. Gli utenti dell'autobus inoltre lasciavano sempre sporcizia per terra. A tutto questo si aggiungeva la preoccupazione di poter essere ritenuta responsabile di eventuali incidenti occorsi agli utenti in attesa dell'autobus, in quanto il tutto avveniva su suolo privato. La cittadina voleva che il Comune trovasse un altro

posto per la fermata dell'autobus, eventualmente anche ripristinando quella precedente, non capendo affatto perché fosse stata spostata.

Intervento della difesa civica ed esito

La Difesa civica ha quindi preso contatto con il Comune ed ha illustrato la richiesta avanzata dalla cittadina. La fermata dell'autobus è stata spostata e non impedisce più l'accesso al garage.

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

Si riporta ora un caso in cui il Comune ha agito in modo scorretto e non trasparente compromettendo profondamente la fiducia in una leale collaborazione.

Caso 87/2009

I fatti

Il cittadino si rivolge alla Difesa civica perché i costi per l'allacciamento alle acque reflue gli sembrano estremamente alti. Da informazioni assunte presso il Comune risulta che per l'allacciamento alle acque reflue viene computato il contributo di urbanizzazione primaria. Dal momento che il cittadino ha costruito la sua abitazione oltre 30 anni fa, c'è da chiedersi se la richiesta a posteriori degli oneri di urbanizzazione sia legittima.

Intervento della Difesa civica ed esito

D'intesa con il Sindaco la Difesa civica richiede al direttore dell'Ufficio tutela acque un parere legale, dal quale emerge chiaramente che la procedura finora seguita non è corretta. Gli oneri di urbanizzazione infatti devono essere versati prima del rilascio della licenza d'uso. Di conseguenza il canone di concessione presuppone una concessione edilizia e va quindi applicato solo a edifici nuovi o in caso di ampliamento o cambio di destinazione d'uso di edifici già esistenti. Il cittadino pertanto sarebbe tenuto a versare solo l'onere di allacciamento alla rete fognaria.

Dopo aver ricevuto il parere legale, il Sindaco comunica alla Difesa civica che intende richiedere anche all'Ufficio Affari legali dell'urbanistica della Provincia un parere in merito, in quanto la risoluzione proposta potrebbe avere un impatto rilevante sul bilancio comunale. La Difesa civica non si oppone all'iniziativa.

Nel frattempo il Comune emette un nuovo regolamento sugli scarichi di acque reflue che modifica l'articolo relativo all'onere di allacciamento, stabilendo che, se l'onere di urbanizzazione non è stato pagato a suo tempo, deve essere versato un onere di allacciamento di importo pari all'onere di urbanizzazione.

Tutto questo senza darne comunicazione alla Difesa civica che quindi al momento della trasmissione al Comune del secondo parere, il cui contenuto ricalcava completamente quello del primo, è stata messa davanti al fatto compiuto.

La collaborazione con il Comune di Merano è stata scarsa, anche se il Sindaco e la Difensora civica avevano concordato di prevedere un interlocutore unico per tutti gli interventi della Difesa civica, incaricato di provvedere affinché gli uffici comunali competenti diano risposte tempestive agli interventi della Difesa civica. Si è avuto un miglioramento soltanto dopo che il Sindaco ha statuito un esempio ed ha fatto redigere una circolare per informare che in futuro risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difesa civica sarebbero state prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti.

Comunità comprensoriali

La collaborazione con i servizi sociali e con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si è rivelata proficua, consentendo di chiarire in via informale molte delle questioni e dei problemi presentati alla Difesa civica dalla cittadinanza. Sono stati comunque inoltrati non pochi reclami in merito ai comportamenti di singole assistenti sociali.

I cittadini che si rivolgevano a noi cercavano chiarimenti sulle possibilità di ottenere sostegni finanziari. La maggior parte dei casi riguardava la **concessione del minimo vitale**. A molti cittadini risulta difficile capire perché per poter ricevere il minimo vitale sia previsto l'obbligo di collaborare strettamente con gli assistenti sociali, di dare informazioni sui propri depositi bancari e di presentare una documentazione attestante l'impegno profuso per cercare un posto di lavoro.

Altri casi riguardavano invece le **richieste di pagamento della retta** per i parenti prossimi ricoverati in casa di riposo. Molti cittadini sono ancora convinti che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che loro pagano le tasse. Si è presentato il caso di un gruppo di arzilli anziani che si lamentavano delle rette dei cosiddetti alloggi protetti. Da un controllo medico è risultato che essi erano ancora autosufficienti, che non avevano bisogno di assistenza e che non ne volevano neanche usufruire. Facendo seguito all'intervento della Difesa civica e ai colloqui intercorsi tra la Comunità comprensoriale, la casa di riposo competente e il Comune, quest'ultimo ha deliberato che la Comunità comprensoriale è libera di offrire il servizio di assistenza agli anziani e gli anziani sono liberi di accettarlo o rifiutarlo.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

In attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono trasmettere annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici dell'amministrazione statale periferica o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente i funzionari con cui abbiamo avuto contatti si sono dimostrati per quanto possibile disponibili e sempre attenti alle esigenze dei cittadini.

Il **Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** è stato un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti la residenza anagrafica e la collaborazione si è rivelata sempre molto costruttiva. Soprattutto la Dirigente dell'Area IV, competente per i diritti civili, la cittadinanza e l'immigrazione è stata di grande aiuto per la Difesa civica, mostrando sempre grande disponibilità a fornire informazioni e rilasciare pareri legali.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che nell'anno in questione è stata un partner molto prezioso per quanto riguarda le più svariate questioni giuridiche.

Enti previdenziali INPS e INPDAP

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

Non pochi cittadini e cittadine si sono lamentati del fatto che gli enti previdenziali avevano sollecitato la restituzione dei cosiddetti "importi indebitamente percepiti". Tale richiesta ha colto di sorpresa gli interessati, i quali in buona fede avevano ritirato la pensione e ora per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali dovevano restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

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

INPS

La maggior parte dei fascicoli riguardava problemi relativi al riconoscimento della pensione. Molte erano questioni inerenti la posizione contributiva delle aziende. E' capitato diverse volte che i legittimi eredi di un imprenditore deceduto si rivolgessero alla Difesa civica essendo stati sollecitati a pagare contributi non ancora versati. In casi come questo i diretti interessati possono essere gravati da grosse difficoltà economiche, soprattutto se si tratta di piccoli imprenditori.

La Difesa civica collabora attivamente con la Direzione Provinciale e con le singole ripartizioni. Una nota dolente talvolta è costituita dal tempo necessario per portare a termine una procedura, ad esempio i reclami che devono venir trattati presso la sede centrale di Roma. Il caso seguente rappresenta un esempio positivo di proficua collaborazione con l'INPS.

Caso 613/2009

I fatti

Un pensionato si è rivolto alla Difesa civica sostenendo che da oltre 10 anni non gli veniva corrisposto dall'INPS un importo di sua spettanza. Aveva fatto presente il problema all'Istituto inviando ogni anno per più di dieci anni una nota al riguardo, senza però avere un riscontro positivo.

Intervento della Difesa civica ed esito

Nel caso in questione la Difesa civica ha provveduto a esaminare tutta la documentazione degli ultimi 10 anni, da cui risultava che tale importo spettava effettivamente al cittadino e che gli arretrati non gli erano mai stati corrisposti. La Difesa civica pertanto ha invitato l'INPS a rivedere la posizione pensionistica del cittadino e a corrispondergli quanto dovuto.

In una prima informativa l'INPS comunicava che negli anni immediatamente successivi al pensionamento erano state corrisposte al pensionato due mensilità in più del dovuto e per questo motivo era stata fatta una compensazione con l'importo che gli spettava. Il cittadino, però, è stato in grado di dimostrare inconfutabilmente tramite estratto bancario che egli aveva restituito subito all'Istituto le due mensilità eccedenti. Un ulteriore intervento della Difesa civica presso l'INPS ha infine fatto sì che al cittadino venisse riconosciuto il suo diritto ed egli ottenesse il pagamento dell'importo spettante compresi gli interessi maturati.

Di seguito si riporta un caso che ha coinvolto non solo l'INPS, ma anche l'Agenzia delle Entrate e non da ultimo l'Azienda Sanitaria:

Caso 36/2009

I fatti

Un cittadino costretto per oltre 20 anni a "peregrinazioni burocratiche" a causa di un'omonimia si è rivolto disperato alla Difesa civica. I suoi dati venivano regolarmente scambiati con quelli del suo omonimo che era nato nel suo stesso anno e risiedeva nel suo stesso paese. Mentre il suo omonimo svolgeva un lavoro autonomo, il ricorrente percepiva una pensione da lavoro salariato. Il ricorrente si era più volte trovato di fronte a inspiegabili richieste di pagamento, incontrando problemi con l'INPS, con l'Agenzia delle entrate e con l'Azienda sanitaria.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è subito messa in contatto con l'INPS. E' stato possibile correggere i dati presso la sede centrale di Roma e così il ricorrente non ha più avuto motivo di temere di ricevere dall'ente previdenziale altre ingiunzioni di pagamento.

Per quanto riguarda i problemi con il fisco, tecnicamente non era più possibile una correzione retroattiva. Eventuali errori nelle dichiarazioni dei redditi precedenti sono stati corretti manualmente da una persona appositamente incaricata.

Restava ancora in sospeso il problema con l'Azienda sanitaria. La Difesa civica ha invitato la dirigente della Ripartizione Prestazioni dell'Azienda Sanitaria a controllare i dati nel sistema informatico centrale. Sono stati individuati tutti gli errori partiti da operazioni compiute presso i vari sportelli dell'azienda e riconducibili a disattenzione dei singoli impiegati, mentre veniva confermata la correttezza dei dati immessi a livello centrale. Alla fine la posizione del ricorrente è stata completamente chiarita.

INPDAP

I reclami relativi all'INPDAP possono venir risolti velocemente e in modo informale - per lo più via e-mail – grazie all'eccellente collaborazione con la direttrice dell'agenzia.

Purtroppo permane la sensazione che la comunicazione tra la sede di Bolzano e quella centrale di Roma sia faticosa e difficoltosa. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente:

Caso 347/2009

I fatti

Una cittadina aveva stipulato un contratto di mutuo presso l'INPDAP per l'acquisto della prima casa. Nonostante le rate del mutuo a suo tempo fossero state esattamente stabilite, l'importo sui bollettini postali che l'INPDAP aveva inviato alla cittadina non corrispondeva a quello previsto nel piano di ammortamento.

Poiché sembrava che l'errore in questione potesse essere eliminato solo all'interno del sistema informatico centrale dell'INPDAP a Roma, la mutuataria aveva provveduto a comunicare il problema a Roma. Non ricevendo alcuna risposta, ha deciso di rivolgersi alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

D'intesa con l'INPDAP di Bolzano la Difesa civica con l'aiuto dell'Ufficio di Roma si è subito messa in contatto con la responsabile per i contratti di mutuo, la quale ha comunicato che l'importo errato sui bollettini postali non poteva essere subito corretto nel software ed autorizzava pertanto la mutuataria a correggerlo manualmente sul bollettino stesso. E' stato poi rimborsato alla mutuataria quanto pagato in eccedenza.

Alcuni reclami riguardavano la scarsità di moduli in lingua tedesca scaricabili da Internet per richiedere i servizi offerti dall'ente, presentare reclami e suggerimenti, esprimere un giudizio su servizi vari ecc. L'INPDAP ha comunicato alla Difesa civica che detti moduli sono disponibili presso la sede di Bolzano. Si spera che prossimamente tutti i moduli siano anche scaricabili da Internet.

Agenzia delle Entrate

La collaborazione con l'Agenzia delle Entrate è difficoltosa. La struttura amministrativa è un'organizzazione rigidamente gerarchica e la mediazione non risulta facile. Spesso ai responsabili della sede di Bolzano interessa soltanto riscuotere l'importo – non concependo che potrebbe essere fatto anche lo sforzo di trovare una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini. Tuttavia non sempre è così, come mostra il caso sotto riportato, riguardante il servizio di riscossione Equitalia. La centralizzazione e la riorganizzazione dei servizi fiscali non hanno portato niente di buono. La carenza di personale è così grave che ad esempio il direttore dell'Agenzia delle Entrate ha esplicitamente invitato per iscritto una cittadina a rivolgersi ad un notaio poiché l'agenzia - per mancanza di personale - non è più in grado di svolgere una funzione che le spetta per legge, ossia l'apertura di cassette di sicurezza bancarie appartenenti a parenti deceduti.

Nell'ambito di competenza dell'Agenzia delle Entrate la Difesa civica collabora strettamente anche con il Garante del contribuente. Poiché non pochi cittadini si sono lamentati del fatto che le comunicazioni tra-

smesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, il Garante del contribuente sta intervenendo per sollecitare una semplificazione.

Concessionari di pubblico servizio

Alcuni reclami riguardavano i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige SpA, Telecom Spa, RAI, Poste Italiane Spa, Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige SpA

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è eccellente. I dipendenti, in primo luogo la dirigente dell'Ufficio rapporti con i cittadini e i suoi collaboratori, non si fermano all'aspetto puramente tecnico di riscuotere gli importi spettanti, bensì hanno a cuore anche il rapporto umano con chi si rivolge a loro. Sono molto creativi quando si tratta di proporre soluzioni, e anche quando non ne trovano si ha comunque la sensazione che abbiano fatto tutto il possibile e che lavorino secondo scienza e coscienza.

Caso 426/2009

I fatti

Una cittadina preoccupata ha interpellato la Difesa civica. L'anno prima aveva ricevuto da Equitalia una cartella esattoriale con l'invito a versare l'imposta di registro. Si era rivolta quindi all'Agenzia delle Entrate per chiedere un pagamento rateale. Dopo più di un anno Equitalia le comunicava con suo grande spavento che la sua abitazione era stata ipotecata perché non aveva provveduto al versamento entro il termine pre-stabilito.

La ricorrente era sicura di non avere mai ricevuto comunicazione scritta riguardo all'avvenuta concessione del pagamento rateale. Cosa era accaduto?

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha contattato l'Agenzia delle Entrate per cercar di capire dove era andata a finire la lettera di concessione del pagamento rateale. Dopo aver studiato il caso l'Agenzia ha stabilito che la lettera era stata mandata per errore alla sorella della ricorrente, che però abitava in tutt'altro comune. La raccomandata era stata anche restituita all'Agenzia per mancato recapito, ma era poi rimasta agli atti.

Restava ora aperta la questione relativa all'ipoteca. L'Agenzia delle Entrate era del parere che la questione riguardasse solo Equitalia, cui spettava il compito della riscossione. Equitalia invece insisteva sul fatto che l'Agenzia delle Entrate avrebbe dovuto comunicare per iscritto che a causa dell'errata notifica si doveva riavviare nuovamente la procedura di riscossione e conseguentemente cancellare l'ipoteca.

Esito

L'Agenzia delle Entrate anche dopo ripetuti colloqui telefonici con la responsabile non recedeva dalla sua posizione intransigente. Alla fine il problema è stato risolto da Equitalia, quando la responsabile per i rapporti con i cittadini ha cancellato l'ipoteca sotto la propria responsabilità. Un'azione decisamente coraggiosa che denota grande sensibilità alle istanze del cittadino.

Va sottolineato l'impegno del Servizio riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, di renderle più chiare e di formularle in modo più comprensibile per i cittadini. E' in previsione anche un servizio online per permettere ai cittadini di controllare la loro posizione debitoria.

Telecom SpA

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici sono stati inoltrati principalmente al Comitato Provinciale per le Comunicazioni, che ha la competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

A quanto pare nell'anno di riferimento si sono avute notevoli difficoltà soprattutto nelle zone rurali per quanto riguarda gli allacciamenti telefonici, spesso a causa delle copiose nevicate; in alcuni casi si è dovuto aspettare lo scioglimento della neve prima di poter effettuare la riparazione delle linee telefoniche. Si sono registrati problemi anche nel passaggio da un gestore telefonico a un altro.

RAI

Nel 2009 si sono avuti reclami a causa dei ripetuti solleciti inviati dalla Rai per il pagamento del canone di abbonamento, anche se gli interessati non possedevano un televisore e spesso ne avevano già dato informazione agli uffici competenti a mezzo raccomandata. Vien da chiedersi come mai queste lettere siano state ignorate dalla RAI, che negli anni successivi ha continuato a inviare solleciti di pagamento.

Poste Italiane SpA

Per quanto riguarda le Poste Italiane Spa, il blocco delle assunzioni ha avuto pesanti conseguenze sulla distribuzione della posta in Alto Adige, con grossi ritardi nella consegna della posta e in alcuni casi addirittura mancato recapito delle raccomandate con ricevuta di ritorno. L'irritazione dell'utenza per i disservizi delle poste era più che comprensibile. A questo proposito va sottolineato lo sforzo della Provincia, volto a ottenere la delega delle competenze su raccolta e distribuzione della posta in Alto Adige per migliorarne il servizio e venire incontro così alle richieste dei cittadini.

Trenitalia SpA

Nell'anno di riferimento è stato sottoposto alla Difesa civica un caso relativo a un verbale di contravvenzione che non era stato notificato in tedesco, lingua materna della persona cui il verbale era destinato. Poiché in base all'articolo 2 del D.P.R. del 15 luglio 1988, n. 574 anche i concessionari di servizi pubblici in Provincia di Bolzano devono organizzare la loro attività da garantire l'uso della lingua italiana e tedesca, la ricorrente ha presentato in tempo utile ricorso in Cassazione.

Come negli anni passati, anche nel 2009 la collaborazione con l'amministrazione nei settori della **Pubblica sicurezza** e della **Giustizia** si è svolta all'insegna di una grande disponibilità, soprattutto se si pensa che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. E' stato possibile chiarire e risolvere alcuni casi in via informale in collaborazione con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato e l'autorità giudiziaria.

Ministeri

Tutte le volte che una pratica è giacente presso un Ministero si può fare riferimento all'Ufficio di Roma, che godendo di agganci più diretti ed efficaci riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa. In un caso si trattava del riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero. La richiesta non era corredata da tutta la documentazione prevista, mancando la dichiarazione di conformità e la relativa traduzione. Alla fine la questione è stata risolta grazie all'intervento dell'Ufficio di Roma.

Per finire esponiamo un caso insolito, il cui esito positivo ha costituito motivo di grande soddisfazione.

Caso 465/2008**I fatti**

Una signora di 80 anni si è rivolta alla Difensora civica per segnalare la seguente ingiustizia: a 15 anni, nell'autunno del 1944, era stata portata assieme ai suoi genitori e a suo fratello nel lager di Bolzano e successivamente trasferita a Colle Isarco, dove fino alla fine della guerra dovette lavorare per le SS in un albergo come donna di servizio. A differenza di suo fratello e degli altri coetanei provenienti dal suo stesso paese, non aveva mai percepito un indennizzo. Per molto tempo aveva cercato di ottenere una pensione di guerra rivolgendosi alla commissione competente presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri a Roma, ma ogni volta la sua richiesta era stata respinta con la motivazione che il suo nome non compariva in nessuna lista del lager di Bolzano.

Intervento della Difesa civica ed esito

La ricorrente è stata consigliata di rivolgersi a due testimoni, che sotto la propria responsabilità confermasero con un'autocertificazione che lei era stata arrestata, internata nel lager di Bolzano e trasferita a Colle Isarco. La Difensora civica ha contattato il presidente dell'Associazione Nazionale Partigiani d'Italia (ANPI)

a Bolzano e il presidente dell'Associazione Nazionale ex deportati politici nei campi nazisti (ANED) a Milano. La nuova richiesta inoltrata alla commissione competente era corredata non soltanto dalle autocertificazioni, ma anche da estratti di recenti pubblicazioni di storia contemporanea da cui risultava come le strutture di Colle Isarco fossero una sorta di succursale del lager di Bolzano. Dopo 45 anni – la prima richiesta presentata dalla ricorrente risaliva infatti al 1964 – la domanda per la pensione di guerra è stata finalmente accolta.