



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

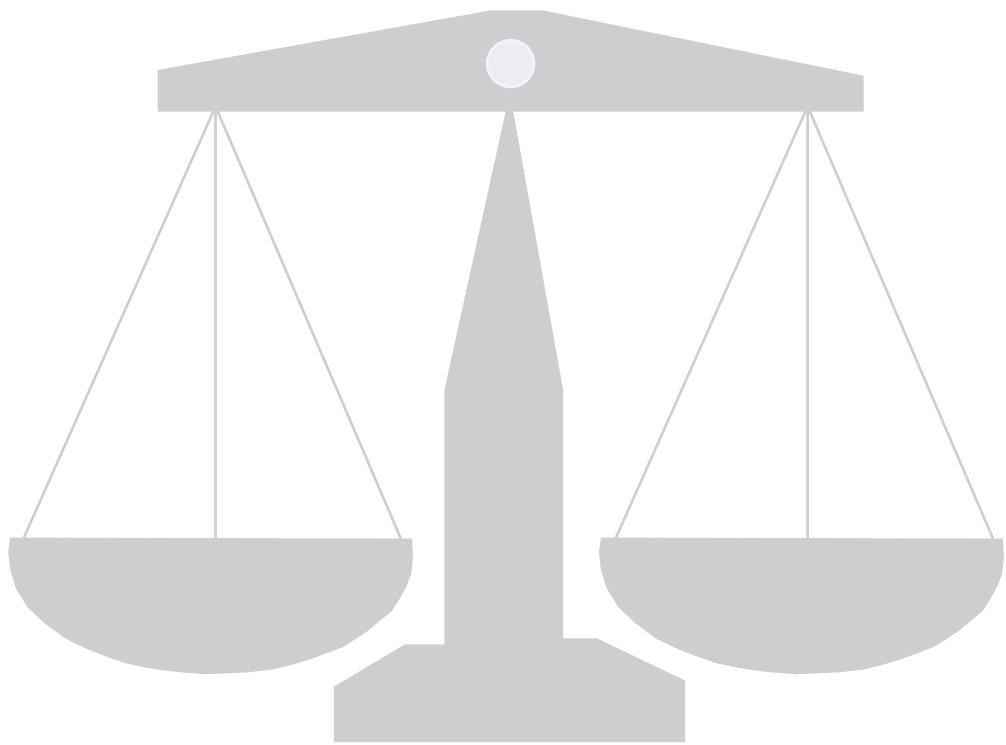
**Der  
Volksanwalt**

**Il difensore  
civico**

**Le defensur  
popolar**

**Relazione sull'attività 1997-1998**

***meglio mediare  
che giudicare***



# Indice

<b>PREFAZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>1 CONSIDERAZIONI GENERALI .....</b>	<b>7</b>
1.1 AMBITO DI ATTIVITÀ.....	7
1.2 DOTAZIONE DEGLI UFFICI DELLA DIFESA CIVICA.....	10
1.2.1 <i>Organico</i> .....	10
1.2.2 <i>Logistica</i> .....	14
1.3 ATTIVITÀ INFORMATIVA.....	15
1.3.1 <i>Partecipazione a manifestazioni varie</i> .....	16
1.3.2 <i>Conferenze tenute dal difensore civico</i> .....	20
1.3.3 <i>Incontri sul tema „difensore civico comunale“</i> .....	22
1.3.4 <i>Relazioni</i> .....	22
1.3.5 <i>Relazioni pubbliche</i> .....	23
1.4 UDIENZE.....	24
<b>2 DATI STATISTICI.....</b>	<b>25</b>
2.1 SUDDIVISIONE IN BASE AI RISULTATI DELL'ELABORAZIONE.....	25
2.1.1 <i>Istanze da elaborare nell'anno di riferimento</i> .....	25
2.1.2 <i>Casi conclusi negli anni di riferimento</i> .....	25
2.2 SUDDIVISIONE IN BASE ALLE MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE .....	26
2.3 SUDDIVISIONE IN BASE AL SESSO DEI RICHIEDENTI .....	26
2.4 RAFFRONTO SU BASE ANNUALE .....	26
2.5 CASI SUDDIVISI PER MESI .....	27
2.6 CASI SUDDIVISI PER COMUNITÀ COMPRESORIALI RISPETTO ALLA POPOLAZIONE RESIDENTE .....	27
<b>3 BREVE DESCRIZIONE DEI CASI.....</b>	<b>28</b>
3.1 CONSIDERAZIONI GENERALI.....	28
3.2 LE SINGOLE RIPARTIZIONI DELL'AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE E GLI ALTRI AMBITI DI ATTIVITÀ .....	31
3.2.1 <i>Totale delle richieste/dei reclami</i> .....	31
3.2.2 <i>Istanze – reclami 1997</i> .....	33
Ripartizione 1 – Presidenza .....	33
Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia.....	33
Ripartizione 4 – Amministrazione del personale .....	34
Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio.....	36
Ripartizione 7 – Enti locali.....	36
Ripartizione 11 – Edilizia e servizio tecnico .....	36

Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica.....	37
Ripartizione 13 – Beni culturali.....	37
Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina .....	37
Ripartizione 15 – Scuola e cultura italiana .....	37
Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca .....	38
Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana .....	38
Ripartizione 19 – Lavoro .....	39
Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina.....	39
Ripartizione 21 – Formazione professionale italiana.....	39
Ripartizione 23 – Sanità.....	40
Ripartizione 24 – Servizio sociale .....	41
Ripartizione 25 – Edilizia abitativa .....	41
Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile.....	43
Ripartizione 27 – Urbanistica .....	43
Ripartizione 28 – Tutela del paesaggio e della natura .....	44
Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro.....	44
Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche .....	44
Ripartizione 31 – Agricoltura.....	45
Ripartizione 32 – Foreste.....	45
Ripartizione 35 – Artigianato.....	46
Ripartizione 36 – Turismo, commercio e servizi.....	46
Ripartizione 37 – Acque pubbliche ed energia.....	46
Ripartizione 38 – Traffico e trasporti .....	46
Istituto per l’edilizia abitativa agevolata.....	47
Unità sanitarie locali.....	49
Regione .....	51
Comuni .....	52
Comunità comprensoriali .....	59
Stato – Servizi pubblici.....	60
Varie .....	62
Privati.....	64
<b>3.2.3 Istanze – reclami 1998.....</b>	<b>65</b>
Direzione generale.....	65
Ripartizione 1 – Presidenza .....	65
Ripartizione 2 – Servizi centrali.....	65
Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia .....	66
Ripartizione 4 – Amministrazione del personale .....	66
Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio.....	68
Ripartizione 7 – Enti locali.....	69
Ripartizione 11 – Edilizia e Servizio tecnico.....	69
Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica.....	69
Ripartizione 13 – Beni culturali.....	69
Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina .....	70
Ripartizione 15 – Scuola e cultura italiana .....	70
Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca .....	70
Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana .....	71
Ripartizione 19 – Lavoro .....	71
Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina.....	72
Ripartizione 21 – Formazione professionale italiana.....	72
Ripartizione 23 – Sanità.....	73

Ripartizione 24 – Servizio sociale .....	73
Ripartizione 25 – Edilizia abitativa .....	74
Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile .....	75
Ripartizione 27 – Urbanistica .....	75
Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro.....	75
Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche .....	76
Ripartizione 31 – Agricoltura .....	76
Ripartizione 32 – Foreste .....	76
Ripartizione 33 – Sperimentazione agraria e forestale .....	77
Ripartizione 35 – Artigianato .....	77
Ripartizione 36 – Turismo, commercio e servizi.....	77
Ripartizione 38 – Traffico e trasporti .....	77
Istituto per l'edilizia abitativa agevolata .....	78
Unità sanitarie locali.....	81
Amministrazioni speciali.....	84
Regione .....	84
Comuni .....	85
Comunità comprensoriali .....	97
Stato – Servizi pubblici.....	97
Varie .....	100
Privati.....	101
<b>CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE .....</b>	<b>102</b>
<b>ALLEGATI.....</b>	<b>104</b>

- **Relazione annuale 1997** per i presidenti di Camera e Senato
- **Relazione annuale 1998** per i presidenti di Camera e Senato
- **Pubblicazione EOI-Varia 20:** *„Fondamenti giuridici e di fatto del rapporto fra il difensore civico e i comuni della Provincia autonoma di Bolzano“*
- **Conferenza presso l'università di Innsbruck:** *„Il difensore civico e il suo ruolo nel procedimento amministrativo italiano“*
- Elenco dei ***difensori civici regionali italiani***
- Il DIFENSORE CIVICO in **Internet** *con tutte le informazioni necessarie*
- Il MEDIATORE EUROPEO in **Internet**

## PREFAZIONE

---

Il **limitato numero di collaboratori a mia disposizione** da una parte e la **grande quantità di pratiche da seguire** dall'altra mi hanno posto nel 1998 dinanzi a una scelta: dovevo decidere **se** non occuparmi più di una categoria di reclami dei cittadini, ad esempio quelli concernenti il **pubblico impiego**, in attesa di nuovi collaboratori **oppure se** rinviare di un anno o più la stesura della relazione annuale 1997.

Perché avrei scelto di rinunciare ad occuparmi proprio „del pubblico impiego“? Perché per tale settore sono competenti i sindacati, il collegio di conciliazione dell'ufficio del lavoro e il tribunale del lavoro. Inoltre nelle leggi sul difensore civico delle regioni Veneto, Liguria, Emilia Romagna, Basilicata e Sardegna il pubblico impiego è espressamente escluso dalle competenze del difensore civico.

Ho infine optato per la seconda possibilità, il che significa che ho presentato un'unica relazione per gli anni 1997 e 1998. Ho infatti deciso di dare la precedenza ai problemi dei cittadini rispetto a quello che può essere l'interesse (apparentemente piuttosto scarso) per la mia relazione annuale 1997. Fino ad ora solo 4-5 persone hanno voluto sapere per quale ragione pur lavorando al sabato e qualche volta anche la domenica non sono riuscito a trattare tutti i reclami dei cittadini con la dovuta tempestività, con conseguente insoddisfazione nei confronti del mio operato. Sono perfettamente consapevole di non aver adempiuto all'obbligo di presentazione di una relazione annuale di attività previsto dalla legge, ma so anche di non essere l'unico difensore civico europeo ad aver commesso tale mancanza.

I cittadini che nel 1997 hanno avuto un **primo contatto** con il difensore civico sono aumentati del **7,1%** rispetto al 1996, passando da 1953 a **2091**, numero che nel 1998 è ulteriormente aumentato del **3,2%** salendo a **2157**. Le pratiche istruite sono state **624** nel 1997 e **668** nel 1998.

Questa **tendenza all'aumento** delle pratiche è dovuta principalmente a due fattori:

1. Un **numero sempre maggiore di persone sa dell'esistenza del difensore**

**civico**, cosa a cui ho sicuramente contribuito con le mie conferenze.

2. I **settori di intervento del difensore civico sono aumentati** fino a includere ormai tutti gli uffici della pubblica amministrazione operanti in Alto Adige (art. 3, comma 5, l.p. 14/96); in virtù della legge 127/97 (Bassanini 2) sono compresi anche gli uffici statali ad esclusione della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia.

Durante le udienze nelle sedi periferiche della difesa civica mi vengono spesso sottoposti casi che rientrano nel diritto delle persone, della famiglia, delle successioni, delle cose e delle obbligazioni, ma **il difensore civico non può assolutamente occuparsi di diritto privato**. Nell'udienza spiego ai cittadini per quale ragione in questi casi devo limitarmi a fornire informazioni e consigli, sempre che siano richiesti ed io sia in grado di darli.

Spesso si rivolgono a me anche cittadini infuriati per **l'inaccettabile comportamento delle compagnie assicurative**.

## **1 CONSIDERAZIONI GENERALI**

---

### **1.1 Ambito di attività**

Da un punto di vista strutturale, ovvero per quanto riguarda il personale e la sistemazione logistica della difesa civica, nel corso degli anni di riferimento 1997 e 1998 sono cambiate molte cose, ma a tale proposito rimando alle relative sezioni della relazione.

Anche il lavoro in quanto tale è a mio parere cambiato sostanzialmente rispetto all'inizio della mia attività nel lontano febbraio del 1992 - nel frattempo sono il difensore civico regionale con la maggiore anzianità di servizio in Italia. Se da una parte alcune categorie di „clienti“ sono più esigenti che in passato, in altre parole mi vengono sottoposte sempre più spesso questioni minori che gli interessati vorrebbero

risolte „immediatamente“, dall'altra è aumentata la disponibilità dei funzionari pubblici a ricercare soluzioni assieme al difensore civico. Sono ormai davvero pochi i rappresentanti delle amministrazioni pubbliche che non hanno ancora capito che l'attività del difensore civico è anche nell'interesse della pubblica amministrazione.

In due o tre casi ci sarebbero stati anche i presupposti per denunciare il personale in questione all'**organo disciplinare** competente ai sensi dell'articolo 3, comma 4 della legge provinciale n. 14/1996, ma mi sono riproposto di non avvalermi mai di tale disposizione, soprattutto per risparmiare agli interessati l'imbarazzo che ne deriverebbe quando, come nel caso dell'amministrazione provinciale, l'organo disciplinare non è un organo collegiale ma un organo monocratico, vale a dire una singola persona che si trova a dover infliggere una sanzione disciplinare ad un'altra persona che magari ha quasi la stessa qualifica funzionale. C'è poi un'altra ragione che mi ha fatto decidere di non avvalermi mai di tale disposizione: la chiara disparità di trattamento, sancita per legge, tra il **pubblico dipendente** che ostacola il lavoro del difensore civico e il **politico** che fa altrettanto. Visto che contro quest'ultimo non si può procedere per via disciplinare, non lo faccio nemmeno con il personale.

Come già in passato anche oggi sono moltissimi i **reclami più che giustificati** dovuti alla procedura prevista nella cosiddetta legge sulla trasparenza (l.p. n. 17/1993) relativamente al **ricorso gerarchico**. Ai sensi dell'art. 7 di questa legge „*ogni provvedimento amministrativo deve essere motivato*“, mentre il ricorso gerarchico si intende respinto „*decorso il termine di novanta giorni dalla data di presentazione del ricorso senza che l'organo adito abbia comunicato la decisione*“ (art. 9 comma 13). Un esempio può forse rendere meglio l'idea: un direttore d'ufficio tiene il ricorso per 90 giorni nel cassetto (magari non lo legge nemmeno) e questo „si intende respinto a tutti gli effetti“. Oltretutto il direttore in questione così facendo agisce a norma di legge! La domanda che a questo punto sorge spontanea al cittadino interessato è la seguente: **è possibile che „ogni“ provvedimento amministrativo debba essere motivato ma che ciò non valga per il rigetto di un ricorso?**

Il prof. Franz Matscher, direttore dell'ISTITUTO AUSTRIACO PER I DIRITTI DELL'UOMO a Salisburgo, afferma quanto segue nel parere legale a lui richiesto in proposito: *quanto contemplato dall'art. 9 comma 13 della l.p. n. 17/1993 è - pur com-*



*prendendo la necessità di sgravare l'amministrazione - **senza dubbio un'assurdità giuridica**, poiché rende ampiamente illusorio il diritto al ricorso gerarchico previsto dall'art. 9, commi 1 e 2.*

In seguito alle mie rimostranze presso il presidente della Giunta provinciale, il direttore generale della Provincia autonoma di Bolzano-Alto Adige ha chiesto a un direttore d'ufficio di **preparare in futuro per tutti i ricorsi gerarchici le relative delibere affinché possano essere trattati dalla Giunta provinciale entro i termini di legge.** Considerato che l'amministrazione provinciale comprende **176 uffici**, devo ammettere che si tratta di un successo piuttosto modesto, motivo per cui vorrei raccomandare di trasformare la succitata richiesta in una **direttiva a tutti gli organi cui sono destinati i ricorsi gerarchici.**

Inoltre, sempre per quanto riguarda il ricorso gerarchico, mi sono fatto portavoce presso il presidente della Giunta provinciale della proposta di una ricorrente, secondo la quale **in ottemperanza ai principi dell'imparzialità ovvero neutralità (articoli 3 e 97 della Costituzione) non dovrebbe essere l'organo che ha emanato il provvedimento contestato a proporre alla Giunta provinciale l'accoglimento o il rigetto del ricorso, bensì un'autorità indipendente**, come ad esempio la ripartizione Enti locali. La proposta è stata respinta con motivazioni non del tutto convincenti. Come compromesso, propongo che tra l'organo incaricato dell'istruttoria ovvero delle indagini del caso e la Giunta provinciale, alla quale spetta decidere sul ricorso, intervenga il **nucleo di valutazione dell'amministrazione provinciale quale istanza di garanzia della neutralità.**

Nel corso degli anni di riferimento 1997-1998 ha assunto crescente attualità un altro fenomeno: **sempre più dipendenti provinciali hanno problemi psicologici che in qualche modo si ripercuotono negativamente sulla loro attività lavorativa.** Il fatto che queste persone aumentino è dovuto in primo luogo al grande numero di dipendenti: ogni mese l'amministrazione provinciale paga circa **19.000 stipendi.** I problemi psicologici hanno le cause più disparate (ad es. malattia, problemi nell'ambito privato - famiglia, convivenza, malattia e morte di familiari -, una qualche forma di dipendenza e sempre più anche il mobbing, cioè le angherie sul posto di lavoro). Visto che tali problemi mi vengono sottoposti con sempre maggiore frequenza e considerato che affrontarli significa spendere molto tempo con minime possibili-

tà di successo (soprattutto per quanto riguarda i casi di mobbing) propongo di istituire una sorta di „**servizio psicologico aziendale**“. Tutte le grandi aziende private di un certo livello hanno un servizio di questo genere, gestito da esperti competenti ed estremamente discreti. Ci sono già alcuni presupposti per la realizzazione di questa proposta.

## **1.2 Dotazione degli uffici della difesa civica**

### **1.2.1 Organico**

All'inizio del 1997 la situazione per quanto riguarda i collaboratori era uguale a quella del 1996. Il difensore civico e le sue collaboratrici, la **segretaria Annelies Geiser Mair e la dott.ssa Verena Crazzolara quale collaboratrice laureata**, hanno dovuto fare i salti mortali, e di conseguenza l'esame dei reclami non ha sempre potuto essere approfondito fino in fondo. Se comunque le cose hanno funzionato ugualmente è merito delle due collaboratrici sopra citate.

Nel marzo 1997 è stato bandito dal Consiglio provinciale un concorso per la copertura di un posto per laureati presso la difesa civica, il quale è stato vinto dalla giurista **dott.ssa Priska Garbin Touboul**, che **dal 1° ottobre 1997** è la mia seconda collaboratrice laureata. Si è visto ben presto che la dott.ssa Garbin, che per alcuni anni aveva insegnato diritto nelle scuole superiori dell'Alto Adige, era particolarmente portata per il tipo di lavoro richiesto dalla difesa civica, cosa che le ha consentito di far fronte senza problemi al cambio di professione. Oggi la dott.ssa Priska Garbin Touboul è una collaboratrice dotata di grande spirito di squadra, sempre pronta a mettere le sue conoscenze e la sua sensibilità al servizio della difesa civica.

Il 5 gennaio 1998 la signora **Andrea Kuprian** ha sostituito in segreteria Annelies Geiser Mair, nel frattempo in congedo per maternità, rivelandosi ben presto una valida collaboratrice.

L'**ampliamento dell'organico** della difesa civica mediante due posti per collaboratori/collaboratrici laureati/e, **deciso** dal Consiglio provinciale il **7 maggio e l'8 ottobre 1997** non ha ancora potuto essere realizzato, pur essendo ormai in corso il 1999, per i motivi che ora mi accingo a spiegare ai lettori di questa relazione.

Un volta resa nota la decisione di ampliare l'organico, due persone hanno dichiarato il proprio interesse a lavorare nella difesa civica. Sulla loro idoneità personale non nutro alcun dubbio, trattandosi di due persone di grande esperienza professionale e umana, che nei colloqui intercorsi avevano dimostrato un sincero interesse per l'attività della difesa civica. Entrambe occupavano da anni un posto di ruolo nella pubblica amministrazione, ma il loro titolo di studio aveva l'indirizzo „sbagliato“, in altre parole il loro profilo professionale non corrispondeva a quello previsto di esperto nel settore amministrativo. Considerato tutto questo e visto che in Europa non mancano gli esempi di eccellenti collaboratori del difensore civico con gli indirizzi di studio più disparati, mi sono permesso di suggerire la creazione di un profilo professionale ad hoc per la difesa civica. Con una nota del 16-5-1997 il segretario generale del Consiglio provinciale mi ha invitato a formulare una proposta concreta per il nuovo profilo professionale di **collaboratore laureato/collaboratrice laureata presso la difesa civica**. La mia proposta era così formulata:

„Il collaboratore laureato/la collaboratrice laureata adempie a quei compiti che richiedono particolari capacità analitiche e cognitive nonché una particolare sensibilità nell'affrontarli, coadiuva il difensore civico/la difensora civica nell'organizzazione delle proprie attività e, seguendo le direttive generali e/o le indicazioni del difensore civico/della difensora civica, coordina e supervisiona il lavoro svolto dai collaboratori/dalle collaboratrici assegnatigli/le.

### *1. Compiti*

Il collaboratore/la collaboratrice

- garantisce l'applicazione delle norme giuridiche riguardanti la difesa civica;
- redige relazioni, prese di posizione, pareri e resoconti;
- esamina e controlla documenti, note e atti;

- predispone relazioni su questioni esposte sia verbalmente che per iscritto nonché sui contenuti dei reclami e, dopo averli attentamente analizzati, trae le dovute conclusioni;
- formula proposte atte a risolvere i casi esposti dal cittadino;
- effettua sopralluoghi e controlli, organizza incontri e colloqui, prendendo tutte le misure necessarie a tale scopo;
- al fine di risolvere i casi esposti dal cittadino, collabora con le sedi competenti o direttamente coinvolte della pubblica amministrazione;
- informa e consiglia i cittadini che si rivolgono alla difesa civica;
- nell'ambito delle attività istituzionali funge da mediatore in caso di conflitti;
- collabora all'organizzazione di manifestazioni e/o le organizza direttamente;
- redige e traduce atti e altra documentazione tesa a facilitare la presa di decisioni;
- sostituisce il difensore civico/la difensora civica nei rapporti con il pubblico anche nelle sedi periferiche;
- rappresenta e/o accompagna il difensore civico/la difensora civica sia all'estero che in Italia a convegni che abbiano per oggetto la difesa del cittadino;
- contribuisce a tenere i rapporti con i mezzi d'informazione.

## 2. *Requisiti di accesso*

- Diploma di laurea riconosciuto;
- attestato di bilinguismo riferito al diploma di laurea.

L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale ha esaminato la proposta e si è così espresso nell'**ipotesi di accordo fra le organizzazioni sindacali e il Consiglio provinciale sulla modifica risp. integrazione dei profili professionali del personale del Consiglio provinciale**:

*„preso atto che il difensore civico in carica ha proposto la creazione di uno specifico profilo professionale denominato 'collaboratore laureato/collaboratrice laureata presso la difesa civica', ascritto all'VIII qualifica funzionale e **aperto a candidati/candidate in possesso di un qualsiasi diploma di laurea**, motivando tale sua richiesta con il fatto che le mansioni effettivamente svolte dai dipendenti laureati addetti all'ufficio essenzialmente non sono di natura amministrativa e quindi sarebbe*

*molto limitativo e addirittura controproducente per l'ufficio limitare l'accesso a candidati/candidate in possesso dei requisiti previsti per il profilo professionale di esperto/esperta - settore amministrativo;*

*ritenuto di **poter concordare pienamente con la citata proposta** tesa ad offrire al difensore civico/alla difensora civica un idoneo strumento per poter esplicitare al meglio le sue delicate funzioni in diversi settori specifici (sanità, tutela ambiente e della natura, difesa degli interessi dei bambini e dei giovani);“.*

Per ottenere l'assenso dei sindacati su tale accordo mi sono incontrato con i vari rappresentanti sindacali prima personalmente e poi nell'ambito di una riunione congiunta. Mentre il rappresentante dei sindacati confederali CGIL-CISL-UIL e la rappresentante del Sindacato autonomo altoatesino (ASGB) si sono detti favorevoli alla mia proposta, la presidente del Sindacato dei dipendenti provinciali l'ha respinta. La mia idea secondo cui **non è solo il titolo di studio ma in particolare la predisposizione personale e l'esperienza professionale e umana a garantire un'efficace collaborazione presso la difesa civica** non l'ha trovata assolutamente d'accordo. Anche il fatto che non si sarebbe trattato di persone nominate per chiamata senza concorso ma di dipendenti pubblici trasferiti alla difesa civica in virtù della mobilità orizzontale non ha convinto la presidente ad accogliere la mia proposta, e la mia richiesta di poter illustrare le mie ragioni al direttivo del Sindacato dei dipendenti provinciali è stata respinta.

**Non sono riusciti a confutare le mie argomentazioni, ma hanno pur sempre bloccato la possibilità di creare un nuovo profilo professionale che avrebbe consentito di assumere nuovi collaboratori in tempi brevi!**

Tutto ciò è accaduto perché dei 55 dipendenti del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano 15 sono iscritti a un sindacato e di questi 8(!), quindi la maggioranza, appartengono al Sindacato dei dipendenti provinciali.

Il concetto valido ovunque nel mondo secondo cui i sindacati sono i naturali alleati delle difese civiche in questo caso non ha trovato applicazione.

Visto che non è stato possibile realizzare la mia proposta per la creazione di un nuovo profilo professionale di „collaboratore laureato/collaboratrice laureata presso la difesa civica“, nella seduta del 7 ottobre 1998 l'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale ha deciso di assegnare i due posti vacanti al profilo professionale di esperto/esperta nel settore amministrativo. Secondo quanto dichiarato dal presidente del Consiglio provinciale, la decisione è stata presa anche per evitare ulteriori ritardi nella copertura dei due posti, che verranno presumibilmente coperti verso la fine del 1999.

### **1.2.2 Logistica**

In seguito a una deliberazione dell'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, il 7-8 novembre 1996 la difesa civica si è trasferita in via Portici 22. Si tratta di una sede più che adeguata per la difesa civica: **neutrale**, cioè lontano dai palazzi che ospitano gli uffici, **e in posizione centrale**, quindi facilmente raggiungibile dai cittadini. Gli uffici si trovano al 3° piano e possono essere raggiunti anche con un ascensore accessibile ai portatori di handicap.

In seguito alla decisione di ampliare l'organico, presa nel 1997, occorreva ingrandire la sede della difesa civica per poter ospitare eventuali nuovi/e collaboratori/collaboratrici. La mia richiesta di assegnazione di due locali confinanti è stata subito esaudita dai responsabili, che ringrazio.

Nel novembre 1997 ho trasmesso al segretario generale del Consiglio provinciale **l'elenco degli arredi necessari per gli uffici della difesa civica**, nella cui compilazione sono stato validamente assistito dal direttore dell'economato provinciale rag. Roman Sandri. Prezioso è stato anche l'aiuto del direttore dell'ufficio provinciale aria e rumore, Norbert Lantschner, per la scelta di **lampade rispettose dell'ambiente e della salute**, per l'illuminazione centrale e dei posti di lavoro.

**Nel maggio 1998 è finalmente tutto pronto:** tutti gli uffici ricevono nuovi arredi, ad eccezione di quello del difensore civico dove rimangono i vecchi mobili più una nuo-

va scrivania e nuove sedie. Quando si è trattato di scegliere il mobilio ho deciso di accettare l'offerta più conveniente in quanto del tutto corrispondente all'idea di un arredamento gradevole e funzionale.

Nel marzo 1998 ho fatto richiesta di alcuni PC per i posti di lavoro, i quali sono stati consegnati a ottobre. Nel gennaio 1999 tutti i collaboratori hanno frequentato un corso su *Windows 95* e *Word per Windows*, e le conoscenze acquisite sono state finalmente messe in pratica **nella tarda primavera del 1999, quando è stato installato il nuovo sistema informatico con l'accesso a Internet**. Naturalmente con il passare del tempo aumentano le capacità informatiche di tutto il gruppo.

Gli uffici del difensore civico sono così strutturati: **una sala d'attesa, sette uffici indipendenti e una sala riunioni/conferenze per un massimo di 18 persone**.

I lettori di questa relazione sono invitati a visitare la nostra sede.

### 1.3 Attività informativa

***Un diritto sconosciuto  
non viene rivendicato  
e un diritto non rivendicato  
è un diritto perduto.***

In nome del principio sopra enunciato ho sfruttato ogni occasione, su richiesta o di mia iniziativa, per informare i cittadini sul loro diritto di rivolgersi al difensore civico.

La mia attività informativa si è svolta nel modo seguente:

### **1.3.1 Partecipazione a manifestazioni varie**

#### **Anno 1997:**

11 gennaio: **apertura dell'anno giudiziario** a Trento;

21 febbraio: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Cagliari (rappresentato dalla collaboratrice dott.ssa Verena Crazzolaro);

22 febbraio: **assemblea generale** del *Südtiroler Sängerbund* a Varna;

3/4 aprile: **corso per la formazione di relatori** organizzato dall'Accademia Europea di Bolzano;

16 aprile: „**25° Jour-Fixe**“ a Vienna, su invito della difesa civica austriaca; ho illustrato la situazione italiana in una relazione sul tema „La difesa civica nell'ambito dell'Istituto Europeo ovvero internazionale dell'Ombudsman“;

18 aprile: **celebrazione del 100° anniversario**, a Bolzano su invito della Cassa rurale di Bolzano;

19 aprile: **assemblea dei delegati** dell'*Associazione provinciale dell'Artigianato* a Bolzano;

19 aprile: **assemblea annuale** del *Katholischer Familienverband Südtirols* a Varna;

29 aprile: incontro con il *Katholischer Familienverband Südtirols* e lo *Jugendring* a Bolzano sul **difensore dei diritti dei giovani e dei bambini**;

7 maggio: inaugurazione del convegno/mostra „**Grenzen überschreiten**“ a Campo Tures;

9 maggio: **assemblea annuale** del *Verband der Sportvereine Südtirols* a Bolzano;

21 maggio: **incontro sul tema „difensore dei diritti dei bambini e dei giovani in Alto Adige**“ a Bolzano, organizzato dallo *Jugendring*;



22 maggio: **convegno internazionale di difensori civici** a Trento;

26 maggio: **riunione del direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (E.O.I.)** a Innsbruck;

29 maggio: **assemblea generale dell'Associazione industriali** a Bolzano;

4 giugno: a Vienna **manifestazione per celebrare i 20 anni di vita della difesa civica**, su invito dei difensori civici austriaci;

5 giugno: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Roma;

13 giugno: **convegno su tematiche inerenti la difesa civica** a Venezia;

20 giugno: **inaugurazione della sede INPS** a Brunico;

2 luglio: **manifestazione per celebrare i 10 anni di vita dell'Istituto austriaco per i diritti dell'uomo** a Salisburgo;

23 luglio: durante una vacanza ho incontrato il presidente dell'assemblea legislativa del **Mecklenburgo - Pomerania occidentale** ed ho avuto un interessante scambio di esperienze e idee con il presidente e i membri della **commissione per le petizioni** dell'assemblea legislativa di questo Land a Schwerin, al quale hanno partecipato anche i miei compagni di viaggio;

16 settembre: **giornata del commercio** a Castel Mareccio (Bolzano);

18/21 settembre: **seminario di aggiornamento per difensori civici** presso lo Schloß Hofen a Lochau sul lago di Costanza, al quale ha partecipato anche la collaboratrice dott.ssa Verena Crazzolaro;

21 ottobre: **riunione del comitato tecnico della Hospizgemeinschaft della Caritas** a Bolzano;

29/30 ottobre: conferenza „**Cooperazione degli ombudsman e delle commissioni per le petizioni regionali dell’Unione Europea con il difensore civico europeo**“ a Barcellona;

12 novembre: riunione del **comitato provinciale della pubblica amministrazione** presso la sede del Commissariato del Governo a Bolzano;

13/15 novembre: convegno organizzato a Messina dal Consiglio d’Europa sul tema „**Per una tutela dei diritti più vicina al cittadino: il difensore civico nelle autonomie locali**“; il mio intervento „**Fondamenti giuridici e di fatto del rapporto fra il difensore civico e i comuni della Provincia autonoma di Bolzano**“ è stato pubblicato nella primavera del 1998 come „**Varia-EOI**“ ed è allegato alla presente relazione;

20/21 novembre: convegno „**La nuova sanità in Alto Adige**“ a Merano; durante la **tavola rotonda** che ne è seguita ho ancora una volta sottolineato la necessità di istituire **un organo arbitrale per le questioni di responsabilità medica**;

18 dicembre: **incontro con esperti riguardante la legge sulla trasparenza** a Trento.

### **Anno 1998:**

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

6 marzo: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Firenze;

7 marzo: **assemblea generale** del *Südtiroler Sängerbund* a Nalles;

21 marzo: **assemblea annuale** del *Katholischer Familienverband Südtirols* a Silandro;

26 marzo: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Milano;

3 aprile: **assemblea generale** dell'associazione *Lebenshilfe für Menschen mit Behinderung*;

18 aprile: **assemblea dei delegati** dell'*Associazione provinciale dell'Artigianato*;

8 maggio: partecipazione della collaboratrice dott.ssa Verena Crazzolara a un **seminario a Milano** sul tema: „La disciplina europea dei diritti dell'uomo: la nuova Corte europea e l'art. F del Trattato di Amsterdam“;

10/11 maggio: **riunione primaverile del direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman a Sarajevo**;

21 maggio: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Bologna;

19 giugno: **224° anniversario della fondazione della Guardia di finanza** a Bolzano;

29/30 giugno: **colloqui di lavoro presso la difesa civica austriaca** a Vienna;

26/27/28 agosto: **corso di base per relatori** dell'Accademia Europea di Bolzano;

19 settembre: **convegno su “Le vaccinazioni servono?”** a Merano;

19 settembre: manifestazione per festeggiare „**20 anni di Comunanza Ladina a Bulsan**“ a Castel Mareccio (Bolzano);

25/26 settembre: convegno internazionale „**Il difensore civico in Europa e in Italia: raffronti**“ a Verona;

28 settembre: **inaugurazione solenne del corso di studi „European Master's Degree in Human Rights and Democratization“** a Venezia;

7/9 ottobre: **6ª tavola rotonda con l'Ombudsman Europeo** a Malta;

8 ottobre: **riunione del direttivo dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman** a Malta;

16 ottobre: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Firenze;

12 novembre: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Genova (rappresentato dalla collaboratrice dott.ssa Verena Crazzolara);

14 dicembre: **Coordinamento nazionale dei Difensori Civici Regionali e delle Province autonome di Trento e di Bolzano** a Roma.

### **1.3.2 Conferenze tenute dal difensore civico**

#### **Anno 1997:**

22 gennaio: conferenza in occasione di una **serata informativa a Silandro** su invito dell'amministrazione comunale;

26 febbraio: **conferenza a Merano/Quarazze** su invito del direttivo del centro civico di Quarazze;

14 aprile: relazione nell'ambito di un programma di aggiornamento della **ripartizione Formazione professionale italiana** a Bolzano;

6 maggio: relazione durante una **serata informativa a Termeno**;

5 giugno: conferenza dinanzi ai membri della **Volkshochschule (VHS) Wuppertal** a Ridanna;

5 ottobre: relazione nell'ambito dell'assemblea generale della **sede di Tires del Katholischer Familienverband Südtirols**;

15 ottobre: conferenza dinanzi ai membri dell'associazione „**Arbeit und Leben**“, **Wuppertal** a Ridanna;

28 novembre: relazione presso l'Accademia Cusanus di Bressanone in occasione di un **seminario per i dipendenti del settore alberghiero**.

**Anno 1998:**

20 gennaio: relazione dinanzi all'**assemblea civica di Campo di Trens/Mules**;

4 febbraio: relazione dinanzi all'**assemblea civica di Predoi** su invito del comune;

26 febbraio: conferenza a **Brunico** su invito del *Brunecker Kulturrunde*;

13 marzo: conferenza a **Caldaro** su invito dell'*Associazione Paese*;

3 aprile: relazione a Bolzano nell'ambito di un corso dell'UE sulla **formazione dei consulenti per i consumatori**;

17 aprile: conferenza presso la **casa di riposo di Laives** su invito dell'amministrazione locale;

3 maggio: relazione in occasione dell'**assemblea annuale del KVW** di Racines/Valgiovo;

20 maggio: relazione in occasione dell'**assemblea annuale del KVW** di S. Candido;

11 giugno: relazione dinanzi all'**assemblea civica di Marebbe**, tenuta dalla collaboratrice dott.ssa Verena Crazzolara;

14 ottobre: conferenza dinanzi ai membri della **Volkshochschule (VHS) Wuppertal a Ridanna**;

20 ottobre: relazione dinanzi all'**assemblea civica di Longomoso**;

27 ottobre: conferenza presso il **Seniorenverein di Merano**;

11 novembre: relazione dinanzi all'**assemblea civica di Stelvio**;

10 dicembre: conferenza a **Silandro** su invito del locale comitato delle donne SVP.

### **1.3.3 Incontri sul tema „difensore civico comunale“**

Mi sono incontrato con il consiglio comunale o con la giunta comunale dei comuni riportati qui di seguito per discutere del ruolo del difensore civico nelle questioni comunali ai fini della stipula di una **convenzione sul difensore civico comunale**.

#### **Anno 1997:**

il 14 aprile a **Meltina**, il 28 aprile in **Valle Aurina**, il 30 giugno a **S. Candido**, il 10 luglio a **Monguelfo**, il 31 luglio a **Velturmo**, il 12 agosto a **Rasun-Anterselva**, il 28 agosto a **Chienes**, il 9 settembre a **Perca**, il 17 settembre a **Castelrotto** e il 17 dicembre a **Egna**.

#### **Anno 1998:**

il 27 marzo in **Val d'Ultimo**, il 28 aprile a **Merano** e il 13 ottobre a **Chiusa**.

### **1.3.4 Relazioni**

Nel **1997** ho tenuto le seguenti relazioni nell'ambito della **formazione dei collaboratori del Katholischer Familienverband Südtirols**:

il 5 febbraio a S. Lorenzo per la comunità comprensoriale Val Pusteria,  
il 19 febbraio a Campo di Trens per la comunità comprensoriale Alta Val d'Isarco,  
il 21 febbraio a Prato allo Stelvio per la comunità comprensoriale Venosta,  
il 25 febbraio a Chiusa per la comunità comprensoriale Media e Bassa Val d'Isarco,  
il 5 marzo a Ora per la comunità comprensoriale Oltradige-Bassa Atesina  
l'11 marzo a Lagundo per la comunità comprensoriale Burgraviato,  
il 26 marzo a Bolzano per la comunità comprensoriale Bolzano.

L'**Accademia Europea di Bolzano** mi ha arruolato come relatore, compito che assolvo volentieri e con interesse, in quanto mi offre l'eccezionale opportunità di spiegare meglio ai futuri ma anche agli attuali collaboratori della pubblica amministrazione, per lo più giovani, il concetto di „**attenzione per le esigenze del cittadino**“. Di norma dopo la mia relazione discutiamo con i partecipanti al corso da „**alleati**“, cioè

consapevoli del fatto che le esigenze del cittadino possono essere **meglio soddisfatte se si lavora insieme**: il difensore civico in veste di **mediatore/portavoce** e il dipendente pubblico in qualità di **esperto**.

Negli anni di riferimento l'Accademia Europea di Bolzano ha organizzato corsi di base per la formazione di assistenti di segreteria e ispettori amministrativi, corsi per la formazione di esperti nel settore amministrativo e un corso concorso per ispettori amministrativi.

Nell'ambito del **seminario sull'attenzione per le esigenze del cittadino** ho tenuto **11 relazioni** nelle date riportate qui di seguito:

nel **1997** il 27 maggio, il 16 giugno, il 14 ottobre, il 4 e il 27 novembre e nel **1998** il 27 gennaio, il 9,13 e 17 marzo, il 22 maggio e il 27 novembre.

In tali occasioni è stata utilizzata la sala conferenze/riunioni della difesa civica, dal sottoscritto messa a disposizione dei partecipanti al corso e dell'Accademia Europea in quanto organizzatrice.

Il 4 novembre 1998 su invito dell'Istituto di diritto pubblico e scienze politiche dell'**Università di Innsbruck** ho tenuto dinanzi a studenti e professori una conferenza sul tema: **il difensore civico e il suo ruolo nel procedimento amministrativo italiano**. Il testo della relazione è allegato alla presente.

### **1.3.5 Relazioni pubbliche**

Negli anni di riferimento 1997 e 1998 ho avuto più volte l'occasione di esprimere ai mezzi d'informazione (stampa, radio e televisione) il mio punto di vista su tematiche in qualche modo correlate alla difesa civica.

Il 13 luglio 1998 presso la sede della difesa civica a Bolzano ha avuto luogo uno scambio di idee ed esperienze con il collega della Provincia autonoma di Trento e con il difensore civico provinciale, il difensore dei diritti dei malati, il difensore dei diritti di giovani e bambini e il difensore dell'ambiente del Tirolo, al termine del quale è

stata convocata una **conferenza stampa**, con il risultato che nei giorni successivi i mezzi d'informazione hanno parlato dell'avvenimento.

## 1.4 Udienze

Le udienze nelle sedi periferiche per **12 e a partire dal 20 agosto 1998 per 13 mezzegiate al mese** - *si è aggiunta Egna* - hanno sempre incontrato grande favore. Di norma tengo personalmente tali udienze e solo in via eccezionale mi sostituiscono la dott.ssa Crazzolara o la dott.ssa Garbin, che comunque riscuotono il favore di tutti.

Come ogni anno vorrei ringraziare i „**padroni di casa**“ delle sedi periferiche per la messa a disposizione di locali e arredi e in particolare il personale degli uffici vicini - a Silandro si tratta dei collaboratori dell'ASGB - sempre molto disponibile.

A Silandro, l'Istituto per l'edilizia sociale mi ha consentito nel febbraio del 1999 di trasferirmi sempre nello stesso edificio in locali più spaziosi e accoglienti, motivo per cui vorrei ringraziare la presidente.

Nella relazione annuale 1996 avevo fatto riferimento all'inadeguatezza della sistemazione di Brunico soprattutto per i cittadini che mi fanno visita. Visto che nella Casa Michael-Pacher, in attesa del trasferimento della direzione della scuola materna, non erano disponibili altri locali, il presidente della comunità comprensoriale Val Pusteria mi ha gentilmente messo a disposizione la sala riunioni della giunta comunitaria presso la sede della comunità, la cui anticamera viene da noi utilizzata come sala d'attesa per i cittadini. Si tratta di una soluzione provvisoria.

Alla presente relazione è allegato l'elenco delle udienze nelle sedi periferiche con tutte le relative informazioni.



## 2 DATI STATISTICI

---

### 2.1 Suddivisione in base ai risultati dell'elaborazione

#### 2.1.1 Istanze da elaborare nell'anno di riferimento

	1997	1998
Istanze non evase negli anni precedenti	244	106
Nuove istanze	624	668
<b>Totale</b>	<b>868</b>	<b>774</b>

Rispetto al 1996 questo corrisponde a un aumento del 6,8% (1997).

Nel 1998 i casi sono diminuiti del 10,8% rispetto all'anno precedente. Le istanze inevase sono diminuite del 56,5%, mentre le nuove istanze sono passate da 624 nel 1997 a 668 nel 1998.

#### 2.1.2 Casi conclusi negli anni di riferimento

	1997	%	1998	%
Con esito positivo	401	71,9%	428	67,1%
Con esito negativo	99	17,7%	128	20,1%
Ritirati ecc.	58	10,4%	82	12,8%
<b>Totale</b>	<b>558</b>	<b>100,0%</b>	<b>638</b>	<b>100,0%</b>

Alla fine del 1997 i casi ancora aperti erano 310 e alla fine del 1998 erano 136, il che significa che nell'anno di riferimento 1997 è stato evaso il 64,3% dei casi presi in esame e nell'anno di riferimento 1998 è stato evaso l'82,4% dei suddetti casi.

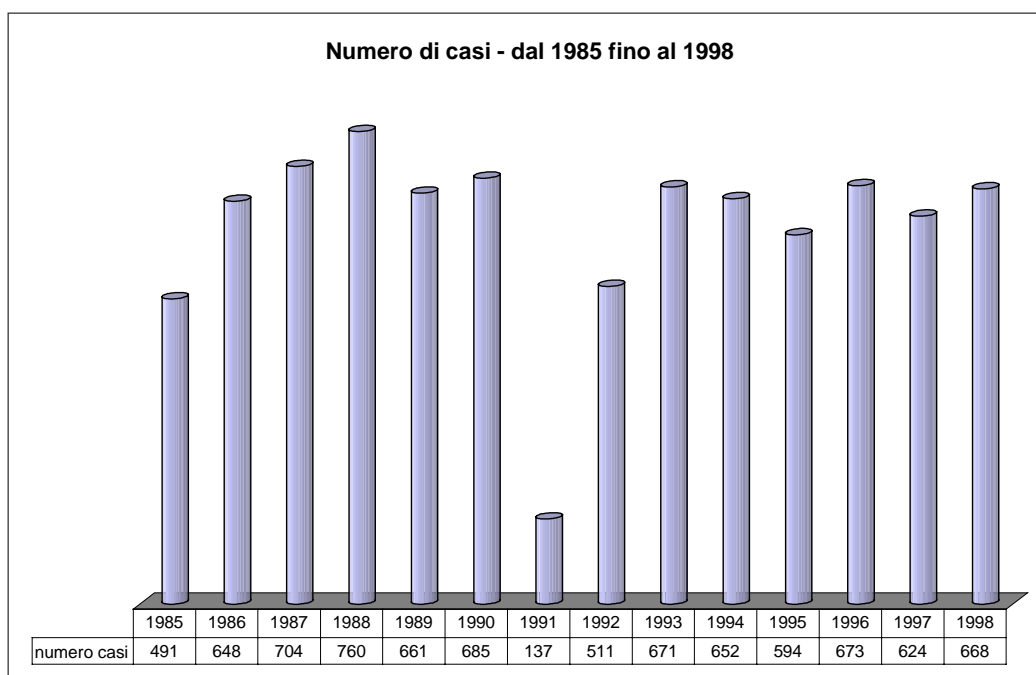
## 2.2 Suddivisione in base alle modalità di presentazione delle istanze

	1994		1995		1996		1997		1998	
Colloqui personali	517	79,3%	466	78,4%	480	71,3%	412	66,0%	418	62,6%
Istanze scritte	92	14,1%	98	16,5%	139	20,7%	154	24,7%	218	32,6%
Istanze telefoniche	34	5,2%	29	4,9%	35	5,2%	37	5,9%	27	4,0%
Istanze a mezzo fax	9	1,4%	1	0,2%	19	2,8%	21	3,4%	4	0,6%
Istanze via e-mail	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%
<b>Totale</b>	<b>652</b>	<b>100,0%</b>	<b>594</b>	<b>100,0%</b>	<b>673</b>	<b>100,0%</b>	<b>624</b>	<b>100,0%</b>	<b>668</b>	<b>100,0%</b>

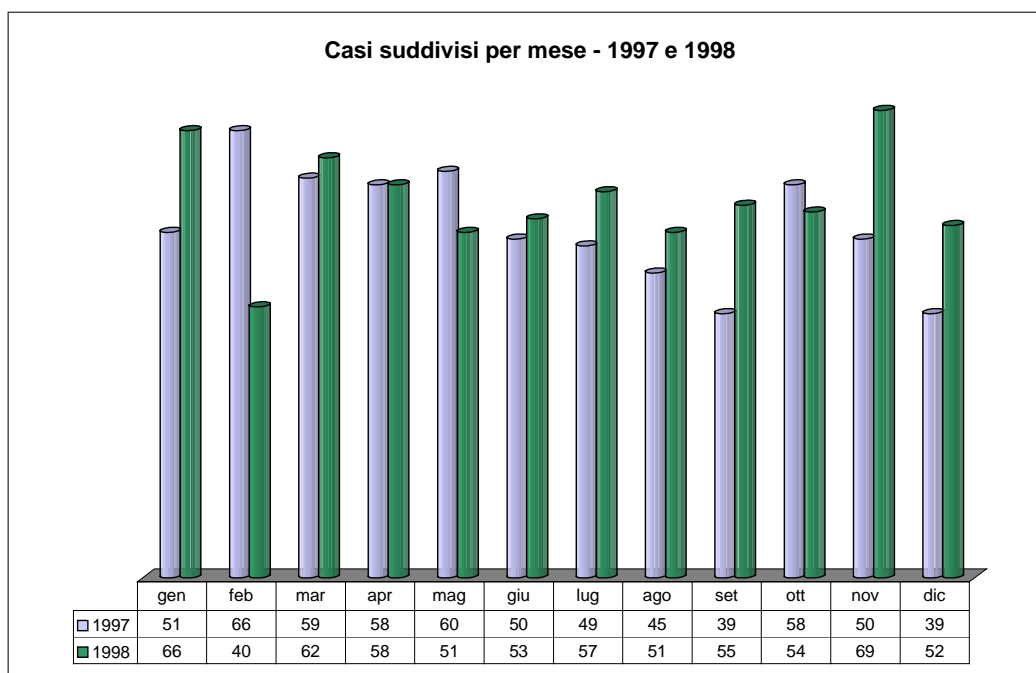
## 2.3 Suddivisione in base al sesso dei richiedenti

	1994		1995		1996		1997		1998	
Uomini	345	52,9%	340	57,2%	395	58,7%	348	55,8%	354	53,0%
Donne	307	47,1%	254	42,8%	278	41,3%	276	44,2%	314	47,0%
<b>Totale</b>	<b>652</b>	<b>100,0%</b>	<b>594</b>	<b>100,0%</b>	<b>673</b>	<b>100,0%</b>	<b>624</b>	<b>100,0%</b>	<b>668</b>	<b>100,0%</b>

## 2.4 Raffronto su base annuale



## 2.5 Casi suddivisi per mesi



## 2.6 Casi suddivisi per comunità comprensoriali rispetto alla popolazione residente

Comunità comprensoriali	numero di casi				popolazione residente%		Differenza +/- %	
	valori assoluti		%		1997	1998	1997	1998
	1997	1998	1997	1998				
Bolzano	160	193	25,6	28,9	21,2	21,1	+ 4,4	+ 7,8
Burgraviato	101	89	16,2	13,3	19,1	19,1	- 2,9	- 5,8
Media e Bassa Val d'Isarco	61	57	9,8	8,5	9,6	9,6	+ 0,2	- 1,1
Val Pusteria	103	110	16,5	16,5	15,8	15,8	+ 0,7	+ 0,7
Salto-Sciliar	56	75	9,0	11,2	9,5	9,6	- 0,5	+ 1,6
Oltradige-Bassa Atesina	75	76	12,0	11,4	13,5	13,6	- 1,5	- 2,2
Venosta	38	37	6,1	5,6	7,4	7,4	- 1,3	- 1,8
Alta Val d'Isarco	16	19	2,6	2,8	3,9	3,8	- 1,3	- 1,0
Altre località	14	12	2,2	1,8	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>624</b>	<b>668</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		

## 3 BREVE DESCRIZIONE DEI CASI

---

### 3.1 Considerazioni generali

A differenza degli anni precedenti, in questa relazione non ho descritto i casi in dettaglio e non ho nemmeno inserito delle considerazioni relativamente a ogni singola ripartizione.

Questa nuova impostazione è la conseguenza dei **pochi collaboratori** a mia disposizione e della **grande mole di lavoro**. Se avessi mantenuto la vecchia impostazione avrei in primo luogo avuto meno tempo da dedicare ai miei compiti fondamentali e istituzionali - **informare, offrire consulenza, mediare i conflitti ed esaminare i reclami** - e in secondo luogo il presidente del Consiglio provinciale mi ha giustamente sollecitato per iscritto a presentare la relazione annuale.

Mi limiterò pertanto a descrivere i casi in modo telegrafico anche se per alcune situazioni ed accadimenti particolari **sarebbe stata opportuna e anche interessante una descrizione più dettagliata del caso oltre che la stesura di considerazioni specifiche**, ad esempio per quanto riguarda:

- il **mobbing** (pesanti angherie sul posto di lavoro) nella pubblica amministrazione e la provata incapacità dei responsabili di porvi fine;
- la **mia delusione** per la mancata istituzione - del tutto incomprensibile - di **un organo arbitrale per le questioni di responsabilità medica**, tanto più che fino ad oggi non è ancora mai stata addotta una valida ragione contro la creazione di un organo di questo tipo, e considerato che dove esiste, esso **ha evitato numerosi processi salvando così reputazione e fiducia delle parti coinvolte**;
- i **convegni internazionali di Sarajevo e Malta**, in occasione dei quali è stato offerto alle difese civiche della Federazione della Bosnia-Erzegovina e della Romania di inviare un proprio collaboratore in Alto Adige per un **tirocino di 2-3 settimane** a spese della difesa civica altoatesina;

- il **rifiuto** da parte del direttore dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela lavoro **di fornire informazioni** - nonostante le ripetute sollecitazioni in tal senso - sulla causa dei danni subiti da una famiglia;
- lo stesso **comportamento contrastante il lavoro del difensore civico** da parte del direttore dell'ufficio distretti sanitari relativamente alla lodevole iniziativa adottata da un primario ospedaliero a vantaggio dei cittadini;
- il **vizioso e apprezzato calo** delle istanze concernenti le ripartizioni edilizia abitativa e sanità;
- la constatazione che circa 20 comuni dell'Alto Adige continuano a dimostrare un **deficit democratico** non prevedendo nel loro statuto un difensore civico e **in merito „all'incredibile fatto“** che dei restanti 96 comuni circa 50 non hanno ancora adempiuto all'obbligo statutario di nominare un difensore civico;
- i comuni che **nonostante l'assenza di una convenzione** collaborano più che validamente con il difensore civico provinciale alla ricerca di soluzioni, come ad esempio **Rio Pusteria** e negli ultimi anni, seppure con alcune limitazioni, anche **Bolzano**;
- i comuni che nonostante la convenzione con il difensore civico provinciale fanno difficoltà ad esaminare le rivendicazioni dei cittadini con spirito cooperativo, come ad esempio **Predoi e Nova Levante**;
- la disponibilità più o meno grande da parte delle **case di riposo** a prevedere negli statuti e quindi a **nominare dei consigli** interni ai singoli istituti;
- le affermazioni circa **„l'ospedale del futuro“**, che deve trattare il *paziente come cliente* e porlo al centro di qualsiasi azione visto che - e qui cito l'assessore competente - **„il futuro è già cominciato“**;
- i problemi nell'assegnazione dei **servizi di trasporto alunni**, che aumentano di anno in anno;
- l'imposizione del pagamento delle tariffe per il servizio di fognatura e depurazione, **dove le fognature non vengono utilizzate** o addirittura non esistono;

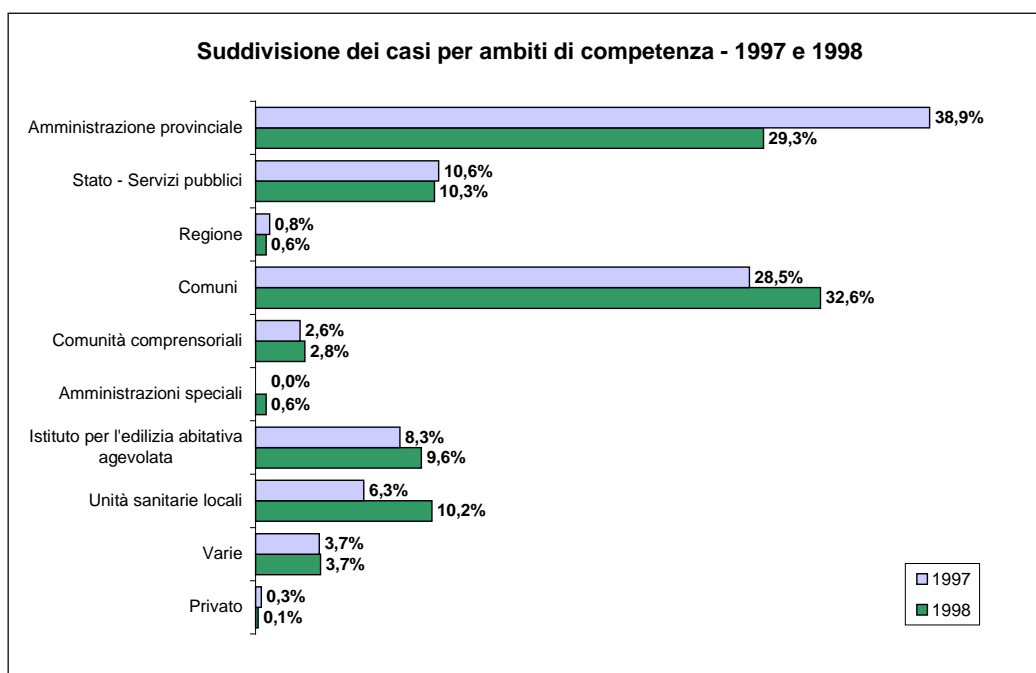
- **l'atteggiamento spesso troppo rigido ovvero la mancanza di capacità di immedesimazione** da parte dei funzionari dell'Istituto per l'edilizia abitativa agevolata per quanto riguarda tra l'altro gli scambi di appartamento, la valutazione e il trattamento dei casi sociali, quando invece si potrebbero evitare molti problemi e aiutare il cittadino se i vari uffici comunicassero tra loro e agissero di concerto;
- un caso **dall'esito positivo ma con una tragica conclusione**: la lettera con la buona notizia è stata scritta dall'ufficio responsabile un *venerdì* ed io l'ho ricevuta il *lunedì* successivo, ma l'interessato si era **tolto la vita** al *sabato*, quindi prima che vi fosse la possibilità di informarlo;
- il fatto che nei **programmi di aggiornamento per i dipendenti provinciali** non è mai stata prevista alcuna lezione sull'istituzione della *difesa civica*;
- il fatto che le **unità sanitarie** nella loro „*Carta dei servizi sanitari*“, nei vari *opuscoli informativi* e negli stessi ospedali non informano i **pazienti/clienti** sulla possibilità di rivolgersi eventualmente anche al difensore civico;
- i casi in cui gli enti che rientrano nelle competenze del difensore civico si appellano alla cosiddetta *legge sulla privacy* **minando così in modo determinante il diritto all'informazione senza limiti riconosciuto dalla legge** alla difesa civica e quindi **ostacolando il mio lavoro**;
- i frequenti reclami relativi al comportamento **poco attento per le esigenze del cittadino** e assolutamente non „**disponibile verso il cliente**“ da parte dei **membri delle commissioni mediche** per l'accertamento dell'invalidità civile e dell'idoneità alla guida nei confronti degli interessati e in alcuni casi dei loro accompagnatori;
- il fatto che colui che ha causato il danno (amministrazione provinciale, unità sanitaria ecc.) rimanda la persona che ha subito il danno alla compagnia assicurativa - **cosa che comporta spesso difficoltà insormontabili per il cittadino e l'impossibilità di intervenire per il difensore civico** - e
- molte altre cose che sarebbe interessante e utile approfondire.

## 3.2 Le singole ripartizioni dell'amministrazione provinciale e gli altri ambiti di attività

### 3.2.1 Totale delle richieste/dei reclami

Codice	Ripartizione/Ente	1997		1998	
1000	Direzione generale	0	0,0%	3	1,5%
1001	Rip. 1 – Presidenza	3	1,2%	4	2,0%
1002	Rip. 2 – Servizi centrali	0	0,0%	1	0,5%
1003	Rip. 3 – Avvocatura della Provincia	12	4,9%	5	2,6%
1004	Rip. 4 – Amministrazione del personale	43	17,7%	45	23,0%
1006	Rip. 6 – Amministrazione lavori pubblici e patrimonio	7	2,9%	5	2,6%
1007	Rip. 7 – Enti locali	5	2,1%	2	1,0%
1011	Rip. 11 – Edilizia e servizio tecnico	3	1,2%	1	0,5%
1012	Rip. 12 – Costruzione di strade e impiantistica	5	2,1%	4	2,0%
1013	Rip. 13 – Beni culturali	3	1,2%	6	3,1%
1014	Rip. 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina	4	1,6%	7	3,6%
1015	Rip. 15 – Scuola e cultura italiana	1	0,4%	1	0,5%
1016	Rip. 16 – Intendenza scolastica tedesca	15	6,2%	9	4,6%
1017	Rip. 17 – Intendenza scolastica italiana	4	1,6%	4	2,0%
1019	Rip. 19 – Lavoro	12	4,9%	6	3,1%
1020	Rip. 20 – Formazione professionale tedesca e ladina	3	1,2%	1	0,5%
1021	Rip. 21 – Formazione professionale italiana	1	0,4%	7	3,6%
1023	Rip. 23 – Sanità	22	9,1%	6	3,1%
1024	Rip. 24 – Servizio sociale	7	2,9%	11	5,6%
1025	Rip. 25 – Edilizia abitativa	37	15,2%	22	11,2%
1026	Rip. 26 – Protezione antincendi e civile	3	1,2%	2	1,0%
1027	Rip. 27 – Urbanistica	3	1,2%	1	0,5%
1028	Rip. 28 – Tutela del paesaggio e della natura	2	0,8%	0	0,0%
1029	Rip. 29 – Ambiente e tutela del lavoro	8	3,3%	9	4,6%
1030	Rip. 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche	10	4,1%	6	3,1%
1031	Rip. 31 – Agricoltura	7	2,9%	3	1,5%
1032	Rip. 32 – Foreste	9	3,7%	4	2,0%
1033	Rip. 33 – Sperimentazione agraria e forestale	0	0,0%	1	0,5%
1035	Rip. 35 – Artigianato	4	1,6%	6	3,1%
1036	Rip. 36 – Turismo, commercio e servizi	2	0,8%	1	0,5%

Codice	Ripartizione/Ente	1997		1998	
1037	Rip. 37 – Acque pubbliche ed energia	1	0,4%	0	0,0%
038	Rip. 38 – Traffico e trasporti	7	2,9%	13	6,6%
	<b>Amministrazione provinciale (totale)</b>	<b>243</b>	<b>100,0%</b>	<b>196</b>	<b>100,0%</b>
2000	Stato – Servizi pubblici	66		69	
3000	Regione	5		4	
4000	Comuni	178		218	
4100	Comunità comprensoriali	16		19	
5000	Amministrazioni speciali	/		4	
6000	Istituto per l'edilizia abitativa agevolata	52		64	
7000	Unità sanitarie locali	39		68	
8000	Varie	23		25	
9000	Privati	2		1	
	<b>Totale</b>	<b>624</b>		<b>668</b>	





### 3.2.2 ISTANZE – RECLAMI 1997

#### Ripartizione 1 - Presidenza

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
8	Problemi legati alle date delle prove dell'esame di bilinguismo	18	La richiesta di adozione di un provvedimento rimane inevasa
178	Il termine di presentazione delle domande di ammissione agli esami di bilinguismo viene fissato il giorno feriale antecedente invece di quello successivo al termine di presentazione, se festivo		

#### Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
26	Si contesta la mancata evasione di un'istanza	58	Si contesta la richiesta di pagamento di spese ospedaliere
193	Quesiti connessi alla costruzione eseguita da un vicino	205	Reiezione di una domanda di costruzione di un edificio agricolo
206	Quesiti connessi alla costruzione eseguita da un vicino	242	Questioni connesse al diritto di rivalsa per il rimborso di spese ospedaliere
272	Questioni relative alla riduzione della distanza dalla zona confinante adibita a strutture pubbliche	320	Richiesta di esecuzione di una delibera della Giunta provinciale in merito ad un abuso edilizio
339	Si contestano le modalità del procedimento di rilascio della concessione edilizia in via di sostituzione	360	Problemi in ordine al rimborso di spese ospedaliere
463	Quesiti relativi ad un parere legale in ordine a questioni urbanistiche	537	Domande connesse al vincolo di destinazione in relazione a zone per insediamenti produttivi

## Ripartizione 4 – Amministrazione del personale

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
49	Quesiti in merito alle modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi	106	In seguito ad un'interpretazione rigorosa della legge si richiede il recupero di somme percepite indebitamente a titolo pensionistico
107	In seguito ad un'interpretazione rigorosa della legge si richiede il recupero di somme percepite indebitamente a titolo pensionistico	121	Si contesta il lungo lasso di tempo intercorrente prima dell'inquadramento nella qualifica funzionale prevista
129	Questioni connesse al rimborso di spese di vitto	165	Questioni connesse alla liquidazione delle rimanenti spettanze di fine servizio
168	La mancata riconferma della responsabile dell'asilo nido da parte della direttrice non viene sufficientemente motivata	181	Gran parte delle maestre delle scuole materne sono demotivate a seguito delle continue dispute in merito al pagamento del vitto
182	Questioni connesse alle spese di vitto per il personale della scuola materna	184	Questioni relative ad una graduatoria per le assunzioni di invalidi civili
187	Alcune maestre della scuola materna si sentono discriminate a causa delle ore di servizio	210	Inosservanza di un decreto secondo il quale l'amministrazione provinciale avrebbe assunto a proprio carico i contributi pensionistici
217	Questioni connesse all'iscrizione alla scuola materna	235	Viene lamentato il fatto che non viene bandito un concorso per insegnanti della VI. qualifica funzionale presso le scuole agrarie e di economia domestica
263	Protesta contro l'esclusione da un concorso pubblico	265	Protesta contro l'esclusione da un concorso pubblico
269	Questioni connesse al pagamento dell'indennità di maternità al personale assunto con contratto a tempo indeterminato	281	Il reinquadramento viene ritenuto una degradazione e viene quindi contestato
283	Questioni connesse all'esclusione da una graduatoria per maestre di scuola materna	284	Questioni connesse all'esclusione da una graduatoria per maestre di scuola materna
285	Questioni connesse all'esclusione da una graduatoria per maestre di scuola materna	295	Vengono lamentati ritardi nella liquidazione

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
310	Teme che il ricorso gerarchico non venga trattato dalla Giunta provinciale ma respinto per decorso del termine entro il quale dovrebbe essere presa una decisione	315	Teme che il ricorso gerarchico non venga trattato dalla Giunta provinciale ma respinto per decorso del termine entro il quale dovrebbe essere presa una decisione
317	Chiarimenti in relazione alla richiesta di un'anticipazione sul trattamento di fine rapporto	319	Teme che il ricorso gerarchico non venga trattato dalla Giunta provinciale ma respinto per decorso del termine entro il quale dovrebbe essere presa una decisione
322	Si ritiene che la domanda di iscrizione alla scuola materna non sia stata presentata entro il termine prescritto	337	Il decreto di nomina in prova in qualità di assistente di segreteria dà adito a diversi quesiti
397	Questioni connesse all'assunzione a tempo determinato in qualità di collaboratore/trice amministrativo/a	413	Un criterio per l'assunzione temporanea del personale di scuola materna dà adito a difficoltà interpretative
423	La richiesta di liquidazione retroattiva di assegni familiari per un bambino affetto da una patologia sin dalla nascita non viene accolta	462	Questioni connesse all'inquadramento in una graduatoria per l'assunzione di insegnanti
468	Si contesta l'esclusione dal reclutamento di assistenti di segreteria mediante prove selettive	470	Questioni connesse all'attribuzione di assegni per il nucleo familiare
472	Richiesta di liquidazione dell'indennità professionale	480	Questioni connesse all'assunzione provvisoria di personale di pulizia
482	La promessa di fornire chiarimenti relativi all'assunzione a tempo pieno di una donna di pulizia non è stata mantenuta	486	Si contesta il fatto che sono trascorsi quasi due mesi senza che sia stata ancora definita la propria posizione in ordine alle spettanze del trattamento di fine rapporto
539	Si lamentano i tempi troppo lunghi per il calcolo dell'indennità pensionabile	546	Si contesta la revoca della concessione degli assegni familiari
570	Questioni connesse ad un concorso pubblico	598	Un insegnante è stato inquadrato nel profilo professionale di educatore di istituto contro la sua volontà
613	Un'insegnante laureata lamenta l'inquadramento al VI. livello		

## Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
159	Richiesta di pronuncia di decadenza della dichiarazione di pubblica utilità per decorso dei termini di esproprio	301	Questioni connesse al pagamento dell'indennità di esproprio di un terreno
321	Questioni connesse all'occupazione abusiva di particelle di una strada provinciale	455	Il terreno assegnato non è libero da gravami
469	Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di concessione del diritto di passaggio	568	Si contesta che l'assicurazione non ha accolto la domanda di risarcimento dei danni
624	Richiesta di gestione di un bar interno ad una scuola		

## Ripartizione 7 – Enti locali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
445	Questioni connesse ad un concorso per istitutori	506	Ricorso avverso un concorso per l'occupazione di un posto come operaio specializzato
558	Contesta l'annullamento di una delibera comunale	582	Viene contestata una prova d'esame scritta - non prevista dal bando di concorso – da sostenere durante il corso
584	Ricorso avverso la revoca dell'assegnazione di un terreno in una zona produttiva		

## Ripartizione 11 – Edilizia e servizio tecnico

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
23	Questioni relative allo smottamento di un terreno	411	Si contesta il fatto che nella determinazione dell'indennità di esproprio non si tenga conto di particolari circostanze
542	La valutazione negativa del periodo di prova viene ritenuta estremamente iniqua		

## Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
11	Questioni connesse all'indenizzo di una strada interpodera- rale	103	Questioni connesse alla ma- nutenzione straordinaria di una strada provinciale
299	Si lamentano difficoltà nel- l'espletamento di un'attività agricola	351	Problemi causati dallo scarico di acqua piovana in seguito a lavori di asfaltatura di una strada
561	Questioni connesse al rinver- dimento di una rampa lungo una strada provinciale		

## Ripartizione 13 – Beni culturali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
134	Quesiti connessi alla conces- sione di un contributo per la costruzione di un tetto a scan- dole	139	Questioni connesse ad una terrazza sul tetto
214	Questioni connesse all'ampli- amento dell'abbaino		

## Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
152	Questioni connesse alla spe- dizione di lettere raccomanda- te con ricevuta di ritorno	171	Lamenta di essere stata in- formata erroneamente
267	Si contesta la mancata con- cessione di una borsa di stu- dio	346	Viene lamentata la disparità di trattamento nell'erogazione di contributi agevolati

## Ripartizione 15 – Scuola e cultura italiana

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
488	Viene contestato lo sciogli- mento della direzione di una scuola elementare		

## Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
14	Si richiede che venga rispettata la legge sulla privacy	17	Un'insegnante dichiarata inabile al lavoro ha difficoltà a trovare un lavoro adeguato
212	Richiesta di un'ispezione per verificare il comportamento di un'insegnante	268	Questioni connesse all'introduzione dell'orario scolastico articolato sull'intera giornata
273	Contesta la valutazione delle ore di aggiornamento per il passaggio di classe stipendiale	308	I genitori di uno scolaro attendono da più di 6 mesi un preannunciato rapporto di ispezione
313	Questioni connesse ad una disposizione retroattiva, in ordine al numero dei giorni di servizio per anno scolastico	314	Questioni connesse alla corresponsione dello stipendio estivo a favore del personale insegnante con contratto a tempo determinato
345	Ricorso avverso la mancata promozione di un alunno nella 3. classe della scuola media	350	Il numero di incidenti durante le lezioni di educazione fisica è elevato
375	Si contesta che sul diploma il suo nome non compare al completo	410	Il parere medico legale viene ritenuto erroneo
458	Questioni connesse alla disciplina dell'imposta di bollo	505	Viene contestato il mancato rispetto di una graduatoria
535	Si sente trattata ingiustamente in una situazione conflittuale con il superiore		

## Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
195	Vengono lamentate delle irregolarità nell'ammissione ad un corso di preparazione per insegnanti di sostegno	418	Questioni connesse ad un trasferimento alla presidenza di un'altra scuola
452	Un'istanza rimane inevasa	512	Questioni connesse ad un pensionamento

## Ripartizione 19 - Lavoro

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
95	Si contesta la reiezione di una domanda di contributo	99	Questioni connesse all'autorizzazione al lavoro di un cittadino extracomunitario
105	Questioni connesse all'inquadramento nella graduatoria delle assunzioni di invalidi civili	113	Contesta le modalità di svolgimento di un corso finanziato dal Fondo Sociale Europeo
166	Questioni connesse ad un contratto biennale di formazione lavoro presso l'ente Ferrovie	169	Quesiti relativi ad un'occupazione part-time
186	Un'istanza rimane inevasa	250	Questioni connesse con l'indennità di mobilità
297	Ricorso avverso l'esclusione dalla partecipazione ai progetti INPS socialmente utili	330	Informazioni relative alle provvidenze a favore degli emigrati altoatesini
431	Nella trattazione della domanda di trasferimento non si tiene conto dei suoi diritti	566	Si contesta il mancato accoglimento della domanda di erogazione dell'indennità di disoccupazione

## Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
123	Questioni relative all'abilitazione all'esercizio della professione di ottico	378	Si lamenta il rumore causato dagli alunni di una scuola professionale
510	Alcuni insegnanti di una scuola professionale lamentano di essere esclusi da decisioni importanti		

## Ripartizione 21 – Formazione professionale italiana

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
446	Un'insegnante della scuola professionale contesta di essere stata trasferita senza motivazione		

## Ripartizione 23 - Sanità

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
3	Difficoltà finanziarie connesse al ritardo nel pagamento di una borsa di studio per la formazione di medici specialisti	31	Alcuni partecipanti ad un corso di preparazione per un concorso pubblico sollecitano la pubblicazione del concorso stesso
34	Questioni connesse al rimborso di una quota delle spese di ricovero in una clinica	48	Si ritiene insensata la richiesta di esibire certificati medici inerenti al quadro ematologico per l'esonero dall'obbligo di vaccinazione
64	La risposta ad un reclamo è formulata in maniera incomprensibile al cittadino	101	La risposta ad un ricorso è equivoca
109	Malato di osteoporosi lamenta l'ingiusto trattamento della commissione medica e di non percepire l'indennità di accompagnamento	128	Viene lamentato il diniego di un contributo per l'acquisto di scarpe ortopediche nonostante un'invalidità al 35%
133	La risposta ad un ricorso è formulata in modo incomprensibile al cittadino	146	Nonostante l'avvenuta vaccinazione obbligatoria del figlio contro l'epatite virale i genitori hanno pagato una sanzione amministrativa
148	Il fatto di non indicare la percentuale di invalidità ma solo l'inciso „invalido“ sul certificato dà adito ad un'interpretazione equivoca	167	Questioni connesse all'indennità di accompagnamento per una minorenne
190	Questioni relative al rinvio delle vaccinazioni obbligatorie	243	Il certificato medico di esenzione dall'obbligo di vaccinazione contro l'epatite B, rilasciato da un ufficiale sanitario, non viene riconosciuto
377	Questioni connesse alla notifica di una sanzione amministrativa perché il figlio non è stato sottoposto ad una vaccinazione obbligatoria	408	Si contesta che una comunicazione inviata in seguito ad un ricorso in materia di vaccinazione obbligatoria risulta incomprensibile
422	Contesta di venire esclusa dalla partecipazione ad un corso per operatori tecnici addetti all'assistenza a causa del superamento dei limiti di età	477	Questioni connesse al rimborso spese per il ricovero in una clinica



N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
592	Problemi dei centri di riabilitazione in ordine alla regolamentazione della fornitura di protesi	614	Si lamenta lo scarso contributo per un apparecchio acustico
622	Il primario di un reparto di riabilitazione sollecita una risposta riguardante l'impegnativa di una protesi	623	La procedura di ricorso avverso la comminatoria di una sanzione amministrativa (obbligo di vaccinazione) risulta incomprensibile per gli interessati

### Ripartizione 24 – Servizio sociale

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
141	Questioni connesse alla liquidazione dei benefici previsti per gli ex combattenti	406	Questioni connesse al termine per poter usufruire dell'assegno di natalità
447	Un assistente degli invalidi lamenta di dover sostenere il costo del ticket per il rinnovo della tessera sanitaria	457	Questioni connesse al pagamento della retta in un istituto di cura
500	Quesiti in merito all'applicazione della disciplina vigente in materia di imposta di bollo	525	Questioni connesse al pagamento della retta in un istituto di cura
529	Questioni connesse al pagamento della retta in un istituto di cura		

### Ripartizione 25 – Edilizia abitativa

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
9	Si contesta l'apertura di un procedimento amministrativo	19	Questioni in ordine al diniego di una domanda dell'edilizia abitativa agevolata
28	Viene messa in dubbio la legittimità della contestazione di un'infrazione	29	Si contesta l'apertura di un procedimento amministrativo
75	Si contesta la revoca di un contributo per l'edilizia abitativa agevolata così come il fatto di non essere stato informato esaurientemente	76	Questioni connesse ad una domanda per un contributo dell'edilizia abitativa agevolata

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
79	Si contesta il mancato accoglimento del ricorso avverso l'esclusione da un'agevolazione edilizia	117	La Provincia esige un importo assicurativo per un incendio, nonostante la presenza di garanzie ipotecarie
122	Una prescrizione in merito alla scelta dell'istituto di credito viene ritenuta discriminatoria	197	Problemi nella trasmissione di documentazione
201	Viene contestata la revoca di un contributo dovuta ad un'informazione errata	207	Vengono imposte condizioni illegittime per l'ammissione all'edilizia abitativa agevolata
209	L'incompletezza di una domanda di agevolazione edilizia è imputabile ad una persona di fiducia	227	Questioni connesse ad un contributo per un alloggio sul quale è stato intavolato un diritto di abitazione che di fatto però non viene esercitato
233	Come padre di una numerosa famiglia si sente discriminato nell'agevolazione dell'edilizia abitativa	252	La retribuzione contrattuale di una casalinga è troppo esigua per la concessione di un contributo dell'edilizia abitativa agevolata
260	La condizione richiesta per la liquidazione di un contributo dal fondo di emergenza sociale non è realizzabile	280	Viene contestata la reiezione di una domanda di cessione di un alloggio da parte dell'Ipeaa
286	Questioni connesse alla revoca di un'agevolazione edilizia	291	L'importo di un mutuo dell'edilizia abitativa agevolata è ritenuto troppo esiguo
296	Questioni connesse al rilascio di un nullaosta	335	La domanda di contributo viene respinta in base ad un'affermazione non veritiera
336	Si contesta la revoca dell'agevolazione edilizia	338	Questioni connesse all'occupazione di un alloggio convenzionato
340	Si contestano le modalità di determinazione del patrimonio dei genitori	341	Si contesta le motivazioni di esclusione dall'agevolazione edilizia, secondo le quali il patrimonio dei genitori è troppo elevato
342	Il patrimonio dei genitori è troppo esiguo per costituire un motivo di esclusione dalle agevolazioni edilizie	372	Questioni connesse ad una domanda di contributo dell'edilizia abitativa agevolata
390	Chiarimenti di malintesi insorti nel corso della presentazione di una domanda dell'edilizia abitativa agevolata	412	Lamenta il mancato accoglimento della domanda di contributo per l'acquisto di un terreno edilizio

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
417	Questioni connesse al pagamento della seconda rata di contributo in conto capitale	448	Viene contestata la procedura nella trattazione di due domande di risanamento
450	Non è equo che il cittadino debba portare le conseguenze di una decisione errata del Comitato per l'edilizia residenziale	484	Questioni connesse ad un contributo del fondo di solidarietà
528	Viene messa in dubbio la legittimità del rifiuto di una domanda di sussidio a causa del patrimonio dei genitori	560	Non si ritiene corretta la richiesta di pagamento di interessi
583	Le disposizioni in ordine all'occupazione di un alloggio agevolato vengono interpretate in senso troppo restrittivo		

#### **Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile**

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
192	Reclamo in ordine ad un deposito illegale di bombole di gas	236	Uno spazzacamino sta attendendo da settimane che gli vengano inviati documenti
258	Si contesta di non aver ottenuto una risposta esauriente in merito all'esito di un sopralluogo		

#### **Ripartizione 27 - Urbanistica**

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
5	Il piano di attuazione viene eseguito in difformità da quanto originariamente previsto	442	Impedimento di un progetto di costruzione in seguito ad una molteplicità di interpretazioni delle disposizioni urbanistiche
451	Si contesta il diniego del rilascio della concessione edilizia		

## Ripartizione 28 – Tutela del paesaggio e della natura

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
158	Ricorso avverso una delibera della Commissione provinciale per la tutela ambientale	453	Mancato accoglimento di un progetto per la sanatoria di piccoli lavori di riempimento

## Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
47	Lamenta il rumore causato da un cannone per la neve	65	Una domanda di contributo non viene evasa
225	Questioni connesse al controllo dei fumi di scarico da parte dello spazzacamino	348	Si contesta che la tariffa per lo smaltimento delle acque reflue si applichi anche in caso di acqua a scopo irriguo
404	Una sanzione amministrativa comminata non viene ritenuta equa	414	Questioni relative al controllo periodico dei gas di combustione
487	Si lamentano il rumore e la polvere causati da un impianto per l'estrazione di ghiaia	575	Viene lamentato il rumore proveniente dal palaghiaccio

## Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
90	Viene contestata la procedura di abbattimento di alberi lungo il fiume	194	Lamenta di non essere stata informata esaurientemente
228	Il disposto di cui all'art. 9, comma 13 della legge sulla trasparenza viene ritenuto sfavorevole al cittadino	344	Occupazione di un terreno senza il consenso del proprietario e senza corresponsione dell'indennità prevista
355	I controlli in ordine all'attività espletata da un aspirante beneficiario di un contributo vengono ritenuti ingiustificati	373	L'autorizzazione per la derivazione di acqua a fini irrigui viene contestata dagli interessati
444	Si lamenta l'inerzia nei confronti di un deposito abusivo di calcinacci	520	Viene ritenuta inaccettabile la mancanza di motivazione della riduzione di un contributo già approvato

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
579	Viene contestato il diniego di un contributo per la costruzione di un giardino d'inverno	600	Irregolarità relative al termine concesso per la sanatoria per il completamento della documentazione di una domanda di contributo

### Ripartizione 31 - Agricoltura

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
110	Quesiti connessi ad un contributo per la costruzione di una strada interpoderale	112	Si contestano le direttive della Giunta provinciale concernenti l'incentivazione all'acquisto di immobili agricoli
191	Questioni connesse ad un'interessenza boschiva	239	Questioni connesse alla partecipazione ad un consorzio di miglioramento fondiario
364	Non si ritiene soddisfatto di come sono stati svolti i lavori da parte di un consorzio di bonifica fondiaria	381	Ricorso gerarchico avverso la reiezione di una domanda di contributo viene respinto per decorso termine
409	Questioni connesse ad una domanda di autorizzazione alla gestione di un'azienda ortofrutticola		

### Ripartizione 32 - Foreste

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
42	Questioni connesse all'abbattimento di alberi	127	Questioni connesse al diritto di trasporto di legname su una strada forestale altrui
204	Questioni connesse ad una domanda di contributo	241	Questioni connesse alla consegna delle chiavi per le barriere sui sentieri forestali
384	Questioni connesse ad una domanda per il rilascio della licenza annuale di caccia	395	La „stazione forestale ...“ emette un verbale di trasgressione controverso
407	I genitori contestano di essere soggetti ad una sanzione amministrativa a causa di un'infrazione commessa dal figlio di 8 anni	533	Si contesta l'atteggiamento dell'autorità forestale nel corso di lavori di riordino, a seguito di un temporale

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
608	Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di contributo per l'attività agricola		

### Ripartizione 35 – Artigianato

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
40	Questioni connesse all'applicazione delle tariffe per la spazzatura dei camini	156	Si contesta la revoca di un contributo per l'acquisto di un mezzo di trasporto
332	Si contesta la revoca di un contributo	464	Si lamenta il mancato riconoscimento dei requisiti professionali di estetista

### Ripartizione 36 – Turismo, commercio e servizi

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
294	Il testo tedesco di una delibera della Giunta provinciale viene ritenuto inaudito	559	Il rigetto della domanda di autorizzazione all'esercizio della scuola di sci viene ritenuto infondato

### Ripartizione 37 – Acque pubbliche ed energia

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
545	Quesiti in merito alla domanda di contributo per lavori di risanamento di un esercizio ricettivo		

### Ripartizione 38 – Traffico e trasporti

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
279	Questioni connesse alla conversione di una patente di guida	288	Si contestano le modalità di espletamento del trasporto di alunni da parte di una ditta di trasporti

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
359	Contesta di essere stato escluso senza motivo dall'assegnazione dei servizi di trasporto degli alunni	429	Una coppia serba lamenta difficoltà relative alla conversione della patente di guida
495	Si contesta che una studentessa non viene riportata a casa dal servizio di trasporti degli alunni	586	Richiesta di miglioramento di una linea di autobus
595	Si contesta che il trasporto di alunni non avviene nel rispetto delle condizioni contrattuali		

### **Istituto per l'edilizia abitativa agevolata**

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
13	Questioni connesse al montaggio di una tenda da sole	30	Viene inviata corrispondenza ad un inquilino deceduto nonostante sia stato reso noto il decesso
36	Questioni relative all'assegnazione di un alloggio Ipeaa	37	Problemi connesi ad una domanda di cambio di un alloggio Ipeaa
39	Si lamenta il canone di locazione troppo elevato	54	Si contestano le modalità di calcolo del reddito, ai fini della determinazione del canone di locazione
67	Un pensionato versa in difficoltà economiche a causa del canone di locazione troppo elevato, in seguito alla revoca di un alloggio popolare	81	L'intenzione dell'Ipeaa di costruire autorimesse sotterranee viene contestata agli inquilini
85	Questioni connesse alla disdetta di un alloggio di servizio	89	Questioni connesse ad un alloggio popolare
94	Viene contestato il comportamento del portiere	96	Questioni connesse al pagamento di spese condominiali
108	Questioni connesse alla cessione della proprietà di un alloggio popolare	111	Questioni relative alla richiesta di risarcimento, per responsabilità civile, dei danni causati in un incidente
114	Quesiti connesi ad un appuntamento	116	Si lamentano le condizioni in cui si trova un alloggio popolare

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
120	La revoca dell'assegnazione di un'abitazione viene considerata illegittima	150	Pesanti critiche in ordine alla superficialità con cui viene trattata una domanda per il sussidio casa
161	Si contesta il fatto che vengano considerati anche gli assegni percepiti dall'ex marito, ai fini del calcolo del reddito per la determinazione del canone di locazione	179	Nel caso di sistemazione di emergenza presso il datore di lavoro non viene considerato il punteggio previsto per disagiate condizioni di alloggio
215	È senza tetto e nell'impossibilità di fronteggiare le spese di sgombero dell'abitazione	218	Si contesta l'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio popolare
224	Gli inquilini di un alloggio popolare esigono l'osservanza del regolamento condominiale	229	Si contesta l'aumento del canone di locazione di un alloggio popolare
253	Si contesta l'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio, a causa del superamento dei limiti di reddito	255	Si contesta l'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio, a causa del superamento dei limiti di reddito
266	Si contesta la motivazione dell'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio popolare	275	Questioni connesse ad una domanda di concessione del sussidio casa
306	Si contesta l'importo di una bolletta del gas	307	Questioni connesse ad una cauzione per un alloggio popolare
318	Questioni connesse ad un cambio di alloggio imposto dall'Ipeaa	323	Ricorso avverso la decisione della commissione di assegnazione, di considerare una relazione alla stregua di una convivenza di fatto
327	Si ritiene disumano, che venga imposto il cambio di un alloggio popolare	371	Questioni relative ad un indennità professionale
398	Questioni connesse allo sfratto esecutivo di un alloggio	401	La conduttrice di un appartamento deve essere ricoverata in una casa di riposo e la voltura dell'appartamento a favore della figlia non è legittimamente possibile
434	Sono trascorsi invano 8 mesi dalla richiesta di rimborso di spese condominiali pagate indebitamente	439	Si lamentano infiltrazioni d'acqua in un edificio dell'Ipeaa



N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
460	Si contesta che i danni causati nel corso della costruzione di un edificio popolare non vengono eliminati	461	Non viene concesso il sussidio casa per il superamento dei limiti di reddito previsto
489	La norma che prevede che un alloggio popolare deve essere sfrattato se il locatore viene ricoverato in una casa di riposo, crea delle situazioni di emergenza	491	Nonostante disponga solo di una stanza non riceve alcun punteggio per la situazione abitativa, al pari di chi dispone di un'abitazione normale
493	Questioni relative all'assegnazione di un alloggio popolare	501	Una cooperativa edilizia non può essere sciolta per ritardi dell'Ipeaa
514	Da mesi attende l'assegnazione di un alloggio popolare resosi libero	569	Questioni connesse al calcolo del canone di locazione
588	I condomini lamentano l'installazione di una sbarra con telecomando che impedisce l'accesso alla propria abitazione	602	Da tre anni gli interessati sono in attesa della stipulazione del contratto di acquisto di un alloggio dell'Ipeaa
606	Alcuni acquirenti di alloggi Ipeaa lamentano il mancato rispetto dei propri diritti di proprietà	611	La domanda di assegnazione di un appartamento più grande da parte di un inquilina bisognosa di assistenza viene respinta
619	Si esige che il rendiconto delle spese condominiali venga fatto nel rispetto del principio della trasparenza	620	Problemi connessi al pagamento di canoni di locazione arretrati

### Unità sanitarie locali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
20	Si contesta il diniego della domanda di esenzione dal ticket	25	Questioni relative alla composizione di una commissione medica
33	Si contesta il parere sfavorevole in ordine all'emissione della dichiarazione di inabitabilità	35	Questioni connesse al calcolo dell'indennità chilometrica
38	Si contesta il diniego dell'indennità di accompagnamento	52	Questioni connesse alle mansioni di cinooperatore

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
55	Questioni connesse alle conseguenze riportate dopo essere stato sottoposto a diverse radiazioni	60	Questioni in merito ad un appuntamento per il rinnovo della patente
62	Il contributo di assistenza a domicilio non viene concesso perché l'assistito è deceduto prima della verifica domiciliare	68	Viene richiesto il permesso di soggiorno ai fini del rinnovo del libretto sanitario
87	Questioni connesse ad un trasferimento interno ritenuto discriminatorio	97	Non viene dato risalto ad un errore medico che ha causato forti dolori ad un cittadino che dovette essere operato nuovamente
137	Si contesta la legittimità del diniego di un contributo per cure odontoiatriche, a causa del superamento del termine di inoltro della domanda	144	Viene contestato un errore nella cura di un paziente
157	I genitori contestano il comportamento di un medico del servizio igiene, in ordine all'obbligo di vaccinazione del proprio figlio	163	Nonostante i certificati medici di esenzione dalla vaccinazione contro l'epatite, vengono richiesti nuovi esami
170	La graduatoria per i richiedenti il trasferimento non viene rispettata	198	Viene respinta la richiesta di avvalersi di un pediatra al di fuori del proprio distretto sanitario, nonostante nello stesso non ne sia disponibile uno
251	La commissione medica provinciale non riconosce un certificato di esenzione dalle vaccinazioni rilasciato da un medico in presenza di comprovati motivi di esenzione	262	Vengono lamentati disagi nella prenotazione di una visita presso l'ambulatorio „ortopedia“
289	La fattura di un medico con il timbro della banca „pagamento eseguito“ non viene considerata come fattura quietanzata	353	Non viene conteggiato lo stesso importo del ticket per le medesime prestazioni sanitarie
357	Durante il periodo di astensione facoltativa dal lavoro per maternità, gli assegni familiari non vengono corrisposti per intero ma solo in misura del 30%	358	Durante il periodo di astensione facoltativa dal lavoro per maternità, gli assegni familiari non vengono corrisposti per intero ma solo in misura del 30%

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
383	Richiesta del pagamento del credito vantato	415	Questioni connesse all'analisi di acqua potabile
436	Questioni connesse all'assistenza medico-sanitaria	473	Lamenta un errore operatorio con gravi conseguenze
499	Questioni connesse al bando di un posto per donna della pulizie	504	Questioni inerenti alla richiesta di pagamento del ticket per prestazioni sanitarie
521	Ritiene discriminatorio il modo con cui viene trattata la domanda di concessione di un acconto sull'indennità premio di servizio	523	Problemi relativi al termine per la visita presso la Commissione medica per l'accertamento dell'idoneità alla guida
527	Viene criticato il comportamento di un'infermiera	544	Questioni connesse al rinnovo della tessera sanitaria
547	Mancato accoglimento del ricorso avverso la reiezione della domanda di assegno per assistenza a domicilio	557	La Cassa malati si rifiuta di rilasciare un'attestazione dei periodi in cui è stato assicurato
565	Quesiti in merito ad una visita medica di controllo	577	La Cassa malati si rifiuta di rilasciare un'attestazione dei periodi in cui è stato assicurato
591	Questione connessa ad un contributo per un intervento laser ad ecimeri		

## Regione

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
63	Il diniego di una voltura presso il Catasto edilizio urbano viene ritenuto vessatorio	211	Quesiti relativi alla disciplina degli uffici del giudice di pace
430	Da due mesi è in attesa di potere prendere servizio presso il posto di lavoro assegnato	479	Questioni connesse ad una voltura catastale
555	Richiesta di rettifica di una mappa catastale		

## Comuni

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
1	Questioni connesse ad una domanda di condono edilizio	2	A causa di un errore di progettazione da 15 anni gli assegnatari di un terreno attendono di poter costruire il loro garage
7	Si contesta il diniego del rilascio del contrassegno speciale per invalidi	10	Sollecito della costruzione di una conduttura
12	La proprietaria di un negozio lamenta che un negozio all'ingrosso effettua commercio al dettaglio	15	Il marciapiede troppo alto impedisce un accesso agevole alla propria abitazione
22	Contesta l'intenzione di modificare la destinazione di un terreno in verde agricolo	24	Questioni connesse all'assegnazione di un terreno nonché alla relativa revoca
32	Viene denunciata una costruzione abusiva	41	Questioni connesse al rimborso di una cauzione
43	Questioni connesse alla locazione di un appartamento del comune	44	Un'istanza rimane inevasa
46	Non viene dato seguito ad una richiesta di verifica delle distanze	50	Contesta la reiezione della domanda di concessione per lo spostamento del luogo di costruzione della casa di abitazione
51	Questioni connesse ad un parere dell'Ufficio demanio idrico	53	Sono stati effettuati lavori di misurazione di un terreno senza avvisare il proprietario
56	In seguito alla sentenza di separazione sorgono problemi in merito all'iscrizione del cognome del ex marito all'anagrafe	57	Lamenta la disparità di trattamento nello sgombero della neve
59	In una casa a schiera il garage viene adibito a falegnameria	61	Questioni connesse all'abilità al lavoro di una dipendente che soffre di allergie
69	L'amministrazione comunale nega l'accesso a documenti amministrativi	74	Questioni connesse ad una deliberazione del Consiglio comunale
77	Questioni connesse alla riesumazione della salma del padre	78	Questioni connesse ad una deliberazione del Consiglio comunale

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
86	Richiesta di chiarimenti in ordine all'applicazione della tassa di affissione	91	Viene messa in dubbio la legittimità dell'esazione del costo di costruzione
92	Questioni connesse all'approvazione di un grande progetto	93	Il vicino si oppone all'attraversamento del proprio terreno per l'allacciamento alla rete fognaria
98	Questioni connesse ad una visita medico-collegiale	102	Un'ordinanza di demolizione viene ritenuta infondata
104	Quesiti connessi all'esonero dall'obbligo di vaccinazione contro l'epatite virale di tipo B	115	Quesiti connessi ad un divieto di sosta
126	Il comune stabilisce, senza consenso, la relazione tra edilizia abitativa agevolata ed edilizia residenziale privata nelle misura 70:30	130	Questioni connesse ad un certificato di residenza
131	Alcune istanze rimangono inevase	132	Questioni connesse al calcolo di una sanzione amministrativa per un'opera edile, costruita in parte in deroga alla concessione edilizia
135	Viene contestata la concessione edilizia per la costruzione di una casa pluri-familiare	138	Mancato risanamento di un letamaio nonostante l'ordinanza del sindaco
140	Il comune approva la variante di un progetto per la quale era richiesta la sottoscrizione del vicino	143	Questioni connesse al rilascio della concessione edilizia per la demolizione e la ricostruzione di una baita
147	Il comune esige il pagamento degli oneri di urbanizzazione prima della presentazione della domanda di concessione edilizia	149	Quesiti connessi al calcolo e al pagamento degli oneri di urbanizzazione in una zona di espansione
151	Nonostante i pareri favorevoli all'installazione di un impianto disoleatore insorgono dei problemi	153	Si contesta la destinazione di un sentiero ad una strada di tipo C di ampiezza di 3 m
155	Trascorrono anni prima dell'assegnazione di un terreno	160	Questioni connesse ad un alloggio convenzionato
162	Nonostante sia stato denunciato un abuso edilizio il comune reagisce solo lentamente	173	15 anni fa venne espropriato un terreno e a tutt'oggi viene lamentata la mancata liquidazione della relativa indennità
174	Il comune dovrebbe regolare il confine delle strade comunali	180	Questioni connesse all'indennizzo di una strada interpodereale

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
183	Questioni connesse alla regolamentazione del traffico nelle vicinanze di una scuola	189	Attende la liquidazione dell'indennità di esproprio da più di sette anni
196	Diniego di ammissione alla scuola materna in violazione delle disposizioni vigenti	199	Si lamenta un abuso edilizio da parte di un vicino
200	Questioni connesse alla costruzione di una fermata dell'autobus già approvata	202	Questioni connesse all'accertamento del domicilio di soccorso
203	Questioni connesse alla possibilità di espletamento di un referendum popolare	221	Ricerca di un alloggio
226	Questioni connesse alla richiesta di rimborso della retta per la sorella presso la casa di riposo	230	Contesta la comminatoria di una sanzione amministrativa per lo smaltimento di materiali riciclabili
231	Questioni connesse ad una domanda di condono edilizio	232	Il comune richiede come condizione per il rilascio della concessione edilizia una certificazione della staticità di un muro, trattasi però di una questione privata
234	Si contesta che venga costruito in deroga al progetto	237	I criteri per l'assegnazione di un servizio vengono predisposti solo dopo avere già preso visione delle relative domande
238	Richiesta di spostamento di una tomba	240	Questioni connesse al diritto di pascolo delle pecore
244	Il comune ritarda ingiustificatamente il rilascio di un'attestazione, relativa all'inoltro di una copia del tipo di frazionamento, ai sensi della legge n. 47/85	245	Il piano di attuazione di una zona di espansione rimane da più di 20 anni solo sulla carta
246	Ricorso avverso la modifica del piano di attuazione di una zona di espansione	248	Da 6 anni vengono lamentati abusi edilizi, senza che gli uffici competenti prendano provvedimenti concreti
249	Questioni connesse ai criteri di valutazione in un concorso pubblico	254	Nonostante la rinuncia all'assegnazione di un terreno agevolato, il comune temporeggia con il rimborso degli oneri di urbanizzazione già corrisposti
256	Questioni connesse all'ordinamento del mercato	259	Viene richiesto un canone di affitto per un terreno di cui era stata originariamente concessa l'utilizzazione quale compenso per un'area ceduta

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
264	Si contesta il diniego della restituzione di aree a suo tempo espropriate e non utilizzate	271	Questioni connesse al ripristino dell'alveo di un torrente e di una strada comunale
274	Questioni connesse al cambio di destinazione di un terreno	276	Questioni connesse al diniego di una domanda di concessione
277	Si contesta il conteggio degli interessi di mora nell'esazione della tassa di smaltimento	292	La norma dello statuto comunale, che prevede che solo 4 specifiche frazioni, fra le 6 esistenti, possono essere rappresentate in Giunta, è discriminante
293	Il comune non si occupa della costruzione di una strada di collegamento per un gruppo di masi	298	Il comune non vuole costruire la strada di accesso prevista dal piano di attuazione
300	Questioni connesse alla tassa di smaltimento dei rifiuti	304	Questioni connesse alla tassa di smaltimento delle acque reflue
309	Il transito su una strada comunale viene reso difficoltoso dagli arbusti	311	Questioni connesse alla sicurezza delle strade comunali
312	Questioni connesse ai confini della zona adibita a cimitero	316	Questioni connesse alla cancellazione della residenza dall'anagrafe
325	La domanda di rilascio di una licenza viene respinta nonostante il piano commerciale non sia più in vigore	331	Si contesta che la tariffa delle acque di scarico comprenda anche l'acqua ad uso irriguo
343	Diniego del diritto di accesso ai documenti amministrativi e rinvio alla possibilità di ricorrere al TAR	347	Viene contestata l'inerzia nei confronti di automobilisti e motociclisti che transitano a velocità sostenuta
349	Questioni connesse alla costruzione delle infrastrutture ed al rilascio del certificato di abitabilità	352	Si contesta che è stata posata una condotta di scarico delle acque reflue senza avviso e senza la propria autorizzazione
354	Dalla strada comunale scorre acqua piovana nella casa di abitazione	356	Una casa in prossimità di un torrente non viene protetta contro gli allagamenti
361	Questioni connesse alla risoluzione di un contratto di affitto	365	La cantina viene adibita all'esercizio di lavori di pittura
366	Si contesta il diniego della richiesta di assegnazione di un posto per il commercio su aree pubbliche	367	Un'ordinanza di esecuzione di opere per l'eliminazione di una situazione di pericolo non viene eseguita

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
369	I confinanti di un centro abitato contestano la circolazione limitata	380	Questioni in merito ad un'indennità per l'occupazione di un terreno
385	Questioni connesse all'ordinamento cimiteriale del 1952	386	Questioni connesse al calcolo di oneri di urbanizzazione
392	A tutt'oggi non viene rispettata la convenzione stipulata nel 1980 in ordine all'utilizzo di una strada	393	Questioni connesse alla costruzione delle infrastrutture ed al rilascio del certificato di abitabilità
399	Si contesta che il comune ha ommesso di comunicare, ai sensi della legge sulla trasparenza, l'avvio di una procedura	400	Il comune richiede l'approvazione del vicino per la costruzione di una legnaia nonostante ci sia già stato un accordo scritto
405	Questioni connesse all'ammontare delle spese di urbanizzazione	419	Questioni connesse all'ampliamento di una strada comunale
427	La richiesta di pagamento di oneri di urbanizzazione primaria è inaspettata	432	Una cartella di pagamento della tariffa per l'acqua potabile e per le acque reflue viene scarsamente motivata e non contiene l'indicazione dei mezzi di impugnazione
433	Quale autorità le ha sottratto 170 m <sup>2</sup> di terreno senza corresponsione della relativa indennità?	437	Problemi connessi all'applicazione della tariffa per lo smaltimento dei rifiuti in base al principio del consumo
438	Mancato riscontro di un'istanza	440	Ritardi del comune nell'espletamento di una rettifica del terreno assegnato, causato da un errore di misurazione
441	Questioni connesse ad una concessione edilizia per la ricostruzione di una baita di montagna su un terreno di proprietà di un'interessenza	443	Impedimento di un progetto di costruzione in seguito ad una molteplicità di interpretazioni delle disposizioni urbanistiche
449	Questioni connesse al rilascio di un certificato di abitabilità	454	Questioni connesse all'iscrizione presso l'anagrafe di un comune
456	Il terreno edilizio assegnato non è libero da gravami	465	Il comune esige una fideiussione a garanzia dell'annotazione dell'atto unilaterale d'obbligo (art. 7, L.P. n. 1/78)
466	Questioni connesse al servizio di trasporto alunni assunto dal Comune	467	Questioni connesse al rimborso di spese legali ad amministratori comunali, assolti per non avere commesso un reato



<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
471	Questioni connesse agli oneri di urbanizzazione	475	Il comune insiste sulla servitù di passaggio pubblico nonostante ciò presenta un aggravamento notevole per il proprietario
476	Questioni connesse a provvedimenti contingibili e urgenti del sindaco	481	Il canone di locazione richiesto per un locale utilizzato da un gruppo musicale per le prove viene ritenuto troppo elevato
483	Non viene ottemperato alla condizione prevista dalla concessione edilizia di abbattere la casa vecchia	490	Il comune non liquida gli interessi spettanti nella misura dovuta
492	La richiesta del comune di messa in ripristino del piano interrato viene ritenuta ingiustificata	496	Questioni connesse al pagamento della tassa di smaltimento dei rifiuti
498	Problemi di accesso dalla strada comunale al proprio esercizio ricettivo	503	Un libero professionista richiede l'intervento per la liquidazione dell'onorario spettantegli
507	Il comune è inerte nei confronti di un privato che ha bloccato una strada pubblica	508	Si contesta il mancato accoglimento di un progetto di costruzione di una baita di montagna
511	Questioni connesse al pagamento del tributo per l'ambiente	515	Il comune non dà informazioni in merito ai criteri e al punteggio ottenuto dalle altre aspiranti ad un impiego, quale donna di pulizia
516	Questioni connesse ad un acquisto di terreno	517	L'assegnazione di un terreno edilizio ad un interessato viene ritenuto illegittimo
518	Mancato accoglimento di un'istanza di condono edilizio senza valida motivazione	519	Viene lamentato il rumore arrecato da un potente impianto di diffusione sonora, situato in prossimità di un condominio
524	Viene lamentato che il marciapiede non si trova sul lato della strada attiguo alle abitazioni	526	Si mette in dubbio la legittimità dell'esazione dell'imposta di soggiorno
531	La chiusura di una parte di una strada procura disagi agli abitanti	534	La decisione della commissione cimiteriale viene ritenuta priva di calore umano

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
536	Una strada privata è di interesse comunale	540	Si contesta il mancato accoglimento della domanda di esonero o riduzione della retta di frequenza della scuola materna
541	Quesiti in merito al rilascio di una concessione edilizia	548	Viene richiesta l'esecuzione di una convenzione stipulata 16 anni fa
549	Questioni connesse alla costruzione della rete fognaria	550	Viene impedito l'accesso al proprio parcheggio
551	Questioni connesse ad una strada comunale	553	Questioni connesse ad una permuta di terreno
562	Quesiti connessi alla domanda di allacciamento alla rete fognaria comunale	563	Questioni connesse alla consegna di documentazione
564	Questioni connesse alla consegna di documentazione	571	Questioni connesse all'assegnazione di un terreno agevolato
574	Si contesta la decisione del comune di alienare un terreno ad un vicino	576	Questioni connesse ad una via di accesso alla propria casa d'abitazione
578	Questioni inerenti ad una concessione edilizia	585	Si segnala l'occupazione abusiva di un piano inabitabile in un edificio
589	La richiesta ad un cittadino di sottoscrivere una dichiarazione è proceduralmente insensata e priva di contenuto	594	Questioni connesse alla sanatoria di un abuso edilizio
596	Il trasporto dei bambini della scuola materna non avviene nel rispetto delle condizioni contrattuali	597	Lo stand di un mercato sito in una piazza in conformità all'autorizzazione comunale impedisce l'accesso alla propria abitazione
599	Questioni connesse all'assegnazione di un terreno	601	Si lamenta il modo in cui avviene lo sgombero dalla neve di una strada comunale
603	Il comune si rifiuta di rilasciare una dichiarazione in merito alla normativa edilizia	604	Quesiti in merito all'onere di pagamento per l'allacciamento alla canalizzazione pubblica
605	Questioni connesse alla vendita di una strada comunale	607	Impugnazione della richiesta del comune di corrispondere la tariffa per lo smaltimento delle acque reflue
609	Questioni connesse alla costruzione di una condotta d'acqua potabile	610	La giunta comunale si rifiuta di modificare un contratto di concessione, in contrasto con decisioni prese in passato

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
612	Si lamenta il ritardo del comune nella trasmissione di una pratica edilizia alla ripartizione	615	Quesiti in merito a un terreno destinato all'edilizia abitativa sottoposto alla tutela archeologica delle Belle Arti
616	Il presidente di una frazione nega la visione della redazione dettagliata di una fattura	618	Questioni connesse ad una lettera di dimissioni

### Comunità comprensoriali

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
80	Ad un assistente per soggetti portatori di handicap non vengono riconosciuti gli scatti di anzianità	88	Una cittadina muove delle critiche nei confronti dell'attività e in parte dell'inerzia del servizio sociale della comunità comprensoriale
100	Il contributo assistenziale viene ridotto nonostante l'interessato sia alla ricerca di un lavoro	125	Alla vista del proprio superiore si agita e trema, non potendo più così svolgere il lavoro
145	Viene adibita contro la propria volontà a dei compiti che non rientrano fra le mansioni di propria competenza	216	La riduzione di un contributo di assistenza di L. 200.000 viene ritenuta ingiustificata
219	Questioni connesse al pagamento della retta della casa di riposo	287	Questioni connesse alla concessione del minimo vitale
370	Questioni connesse ad una domanda di ammissione alla casa di riposo	402	Si contesta la riduzione del contributo assistenziale
416	Si lamenta la mancata concessione del congedo straordinario	478	Sollecito di liquidazione di un contributo di assistenza
509	Questioni connesse alla concessione di un contributo assistenziale straordinario	522	Questioni connesse al pagamento di una retta per la frequenza di un convitto per disabili
543	Si contesta che le ore di assistenza geriatrica sono state ridotte	572	Questioni connesse ad un rapporto di collaborazione per l'assistenza domiciliare

## Stato – Servizi pubblici

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
4	Una somma di denaro inviata all'estero (USA) tramite un vaglia postale non è mai giunta a destinazione	16	Vengono lamentate irregolarità nel calcolo dello stipendio
21	Un detenuto chiede di poter svolgere un lavoro in un istituto di pena	27	Questioni connesse al rimborso di contributi versati al fondo integrativo di previdenza
45	Una richiesta di accesso ai documenti rimane inevasa	66	Una domanda di rideterminazione della decorrenza dell'inizio pensione rimane inevasa
70	Questioni connesse alla liquidazione di un assegno familiare	71	Contesta la mancata evasione di due istanze
72	Si contesta la mancata evasione di una pratica – un'istanza rimane inevasa	82	Critiche in ordine alle modalità di accertamento di evasione fiscale
84	Da ben 10 anni un cittadino attende il rimborso di una parte dell'imposta di successione pagata in eccedenza	118	Un nullatenente non è in grado di provvedere al pagamento di imposte arretrate
124	La pensione viene liquidata con 3 anni e mezzo di ritardo senza considerare gli interessi legali e la rivalutazione monetaria	136	Nonostante la dichiarazione del consolato di esportazione di una vettura, viene richiesta la tassa automobilistica
142	L'Ente Poste Italiane considera congedo ordinario il tempo di assenza del lavoro per la comparsa quale testimone in un processo	154	Contesta la mancata esecuzione di una sentenza
164	Una somma di denaro inviata con un vaglia postale in Inghilterra non è arrivata a destinazione	177	L'elettrodotto nei pressi della casa di abitazione desta preoccupazione
185	Questioni connesse allo sfruttamento economico del simbolo dello Stato	188	Questioni connesse al pagamento di un indennizzo per l'occupazione di un terreno demaniale
247	Una domanda per la pensione sociale rimane inevasa	257	Un'istanza di rimborso di importi non dovuti rimane senza risposta
278	Un utente della Telecom non è in grado di saldare le bollette telefoniche	290	Contestazioni in ordine alla posa di un cavo disposta dalla Telecom

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
302	Questioni connesse al pagamento della tassa di circolazione	303	Un ricorso avverso il diniego di una pensione di reversibilità non viene evaso
324	Sollecito della liquidazione delle rimanenti spettanze di fine servizio	328	Infiltrazioni d'acqua nella casa di abitazione in seguito allo spostamento di una linea telefonica
329	Questioni connesse al rimborso di titoli di stato	333	Questioni connesse alla liquidazione dell'indennità di espropriazione
334	Quesiti connessi alla liquidazione delle spettanze di fine servizio	362	Un anno e mezzo fa venne riconosciuta l'indennità di bilinguismo ma a tutt'oggi non è stata ancora liquidata
368	Ritardo nella stipulazione di un contratto di locazione con i carabinieri	374	Contesta la richiesta di pagamento di arretrati per la tassa di circolazione
376	Questioni connesse ad un permesso di soggiorno	382	La richiesta di modifica del nome viene concessa solo se viene dimostrata l'esattezza dell'annotazione nel registro parrocchiale
387	Questioni connesse al conguaglio delle spettanze, in seguito alla riduzione dell'orario di lavoro per motivi di salute	388	Viene sospeso il servizio di un cellulare senza un valido motivo
389	Da più di tre anni è in attesa che venga definita la propria pratica di pensione	391	Si contesta il rigetto della domanda di rimborso di un importo pagato erroneamente
394	Questioni connesse al rimborso di assegni familiari corrisposti indebitamente	396	Ritiene di essere vittima del mobbing cioè di un comportamento autoritario ingiustificato del superiore nei suoi confronti
420	Questioni connesse ad una richiesta di risarcimento dei danni	421	Questioni connesse al rilascio del permesso di soggiorno
426	Questioni connesse al diritto all'uso della propria madrelingua	428	Si contesta il mancato accoglimento della domanda di liquidazione di un acconto del trattamento fine rapporto, richiesta a causa di una situazione di emergenza
435	Le conseguenze di un infortunio vengono ricondotte ad una patologia comune	459	Si contesta di dover pagare una cartella esattoriale per un periodo in cui non era ancora stata rilevata l'azienda

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
474	Richiesta di sollecito della trattazione di una domanda di pensione di reversibilità per un invalido del lavoro	485	Da quasi un anno è in attesa di una risposta
494	Si lamenta il mancato interesse da parte di un consolato italiano all'estero	497	Questioni connesse alla cancellazione dalla composizione del nucleo coltivatore diretto
502	Non viene concessa la richiesta di applicazione dell'aliquota ridotta sul consumo di gas per convento-istituto	513	Sull'attestazione di versamento della tassa automobilistica non è indicata la targa esatta
530	Si contesta che la domanda di revoca delle dimissioni è stata respinta	532	Una dipendente che svolge un lavoro part-time di tipo verticale lamenta che non le vengono concessi i buoni pasto
552	Questioni connesse al pagamento di contributi all'INPS	554	Quesiti in merito alla legge sulla privacy
556	Una madre vorrebbe visitare il figlio in carcere	573	Mancato accoglimento della domanda di cambio alloggio di servizio
580	Quesiti in merito alla legge sulla privacy	581	Questioni connesse alla liquidazione del trattamento di fine rapporto
587	Questioni connesse ad una pensione	593	Si contesta che una parte del trattamento fine rapporto non possa essere destinata alla costituzione di un fondo pensionistico complementare
617	L'ufficio distrettuale delle imposte accerta redditi inesistenti	621	Contrarietà al tracciato previsto per la costruzione di una condotta elettrica e proposta di una variante

## Varie

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
6	Questioni connesse al riconoscimento di un diploma di infermiera professionale all'estero	73	Si contesta la mancata evasione di un'istanza
83	La domanda degli assegni di natalità e di cura sembra essere stata trascurata	119	Un senzatetto è alla ricerca di un alloggio idoneo

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
172	Il confine di un posto è controverso	175	Questioni relative ad un'istanza alla „Commissione Europea per i Diritti dell’Uomo“
176	Depressione legata al nuovo lavoro ed alle conseguenze delle responsabilità, connesse alla progressione della carriera	213	Richiesta di pagamento dell'indennità per una servitù di passaggio
220	Alle 7 del mattino risuona dall'altoparlante del campanile una preghiera mattutina	222	Si respinge l'ingiunzione di pagamento del canone di abbonamento per un televisore per il quale anni fa è stata effettuata la disdetta
223	Questioni connesse ad un contratto risparmio-casa stipulato all'estero 20 anni fa	261	Le istanze presentate ad un centro di riabilitazione a Rimini rimangono regolarmente invase
270	Si respingono le richieste di pagamento di visite mediche	282	Questioni connesse alla tutela degli animali
305	Una società autostradale modifica un programma previsto e ciò si ripercuote negativamente su un esercizio ricettivo confinante	326	Viene lamentato l'orario della linea di autobus Bolzano-Merano
363	Diniego dell'iscrizione all'albo delle infermiere professionali	379	Si contesta che il servizio prestato in una scuola professionale provinciale non viene riconosciuto ai fini di un concorso statale
403	Questioni relative alla convenzione che parifica gli studenti altoatesini a quelli austriaci presso una università austriaca	424	Un pendolare che lavora in Svizzera deve pagare il dazio presso la dogana austriaca perché transita con una macchina con targa svizzera
425	Un pendolare che lavora in Svizzera deve pagare il dazio presso la dogana austriaca perché transita con una macchina con targa svizzera	538	Viene richiesta l'osservanza della legge sulla trasparenza
590	L'istituto di assicurazioni a Berlino blocca una pratica pensionistica		

## Privati

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
208	Questioni connesse ad uno sfratto esecutivo	567	Questioni connesse alla costruzione di una centrale idroelettrica



### 3.2.3 ISTANZE – RECLAMI 1998

#### Direzione generale

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
148	La decisione della Giunta provinciale deve essere finalmente comunicata all'interessato	272	Quesiti in merito al riconoscimento degli interessi legali e della rivalutazione monetaria
427	Questioni connesse alle norme di attuazione sull'uso della lingua tedesca e ladina		

#### Ripartizione 1 – Presidenza

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
69	Questioni relative ad un esame di bilinguismo	233	Si vorrebbe che il Presidente della Giunta provinciale leggesse la nota di doglianza e disponesse la riduzione del rumore in un locale notturno
302	Viene lamentata la mancanza di sensibilità nella trattazione di una doglianza in merito al disturbo provocato dal rumore	372	Una delibera della Giunta provinciale inerente l'Istituto per l'educazione musicale viene ritenuta illegittima

#### Ripartizione 2 – Servizi centrali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
522	Nell'elenco telefonico dell'amministrazione provinciale è inserito il numero telefonico di un cittadino privato che viene spesso disturbato		

### Ripartizione 3 – Avvocatura della Provincia

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
197	Quesiti relativi alla richiesta di risarcimento danni in seguito ad un incidente	254	Questioni in merito alla distanza di un muro di recinzione
284	Viene denunciata la costruzione o lo spostamento di un monumento senza piano di attuazione	290	Con il decreto di retrocessione vengono restituiti il terreno ma non la cubatura
598	Quesiti in merito al rimborso di spese legali		

### Ripartizione 4 – Amministrazione del personale

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
19	La disciplina del rimborso delle spese di trasferta viene ritenuta svantaggiosa per gli insegnanti che devono effettuare lunghi viaggi	25	Quesiti relativi al calcolo di una pensione per una maestra della scuola materna
26	Richiesta di chiarimenti in merito al calcolo di una pensione	29	Quesiti relativi al trattamento pensionistico del personale in aspettativa
58	Viene contestato il requisito dei 5 anni di servizio ai fini dell'ammissione ad un esame di idoneità per insegnanti della scuola professionale	82	Questioni connesse all'indennità professionale per dipendenti provinciali
139	Quesiti relativi al pagamento degli interessi legali e della rivalutazione monetaria sull'indennità di buona uscita	156	Ritiene di essere vittima del mobbing cioè di un comportamento persecutorio ingiustificato dei colleghi nei suoi confronti
217	Quesiti in merito all'assunzione in qualità di assistente di segreteria	225	Un infarto miocardico acuto occorso in servizio viene considerato dalla commissione medico legale come „disturbi funzionali cardiaci di lieve entità“
232	Viene richiesta la laurea in archeologia quale requisito per l'ammissione ad un concorso pubblico; questa laurea tuttavia non esiste in Italia	275	Quesiti connessi ai buoni pasto

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
277	Quesiti in merito alla mobilità verticale	304	Viene lamentata una situazione conflittuale tra l'assistente amministrativa, il segretario di amministrazione ed il direttore della scuola superiore
312	Viene invitata a coprire un posto quale supplente, nonostante sia già stata assunta in servizio provvisorio	314	Un'istanza rimane inevasa
331	Questioni connesse al lavoro di part-time	351	Nonostante abbia chiesto il trasferimento a Brunico il posto è stato assegnato provvisoriamente a un terzo
375	Questioni in merito alla determinazione della pensione in base alla ricongiunzione di periodi assicurativi	384	Un dipendente vuole potere esercitare un'attività artistica e redditizia al di fuori dell'orario di lavoro
395	Soppressione di due posti per istitutori previsti originariamente presso la formazione professionale in lingua italiana	404	Ricorso avverso la graduatoria per l'assunzione a tempo indeterminato di personale della scuola materna
406	Gli agrotecnici non vengono inquadrati nella VII. qualifica funzionale come i colleghi di altri settori nonostante svolgano le stesse mansioni	407	Gli agrotecnici non vengono inquadrati nella VII. qualifica funzionale come i colleghi di altri settori nonostante svolgano le stesse mansioni
419	Per il riconoscimento di un diploma di maestra della scuola materna conseguito all'estero viene richiesto l'esame di bilinguismo	435	Un incarico annuale di 13 ore settimanali è stato ridotto a 4 ore settimanali
437	Ricorso avverso il mancato accoglimento di una domanda di trasferimento	449	Questioni inerenti ad un trasferimento
468	Presunto mancato rispetto della graduatoria nell'assunzione di un bidello a tempo determinato	471	Impugnazione dell'accoglimento solo parziale della domanda di congedo per la malattia del figlio
485	Nella predisposizione della graduatoria non è stato considerato un anno di servizio	506	Viene contestato un comportamento di persecuzione da parte della direttrice di una scuola
512	Gli insegnanti non di ruolo hanno grosse difficoltà ad ottenere un incarico annuale di insegnamento	526	Diniego della richiesta di anticipazione sul trattamento di fine rapporto

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
529	Viene contestato un comportamento di persecuzione da parte della direttrice di una scuola	531	Carenza di trasparenza in un procedimento di nomina in prova quale ispettore contabile
564	Questioni connesse alla liquidazione dei premi di produttività per il personale delle comunità comprensoriali	574	A due mesi di distanza non si è ancora avuto riscontro ad una domanda di concessione dell'indennità di maternità
585	La rendita complementare è rimasta invariata dal 1990	590	Questioni connesse con il servizio di refezione per il personale di scuola materna
618	Il decreto del direttore di ripartizione inviato senza lettera accompagnatoria non indica i mezzi di impugnazione	643	Richiesta di chiarimento della situazione pensionistica
651	Invece di utilizzare la graduatoria ancora valida viene bandito un nuovo concorso per il medesimo profilo professionale	659	Viene contestato il bando di un concorso di un posto per il quale è ancora in vigore una graduatoria
666	Vengono contestate le modalità del procedimento per l'assunzione di lavoratori stradali		

#### **Ripartizione 6 – Amministrazione lavori pubblici e del patrimonio**

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
54	Un ragazzo ha avuto un incidente in bicicletta su un terreno di proprietà della provincia	70	Gli interessati non si sentono presi seriamente per quanto riguarda la procedura di indennizzo di un terreno per l'ampliamento di una strada provinciale
362	Il calcolo del nuovo canone di locazione per alloggi di servizio non avverrebbe secondo le modalità previste	458	Vengono mossi gravi rimproveri per le modalità di espletamento di un appalto pubblico
530	Un cittadino chiede protezione dall'arbitrarietà e arroganza di un tecnico incaricato dalla provincia		

## Ripartizione 7 – Enti locali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
38	Quesiti relativi al controllo di una delibera comunale	149	La concessione edilizia viene rilasciata solo a condizione che non venga utilizzato un accesso pubblico

## Ripartizione 11 – Edilizia e Servizio tecnico

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
14	Questioni relative ad una relazione di stima di un fondo di proprietà della frazione		

## Ripartizione 12 – Costruzione di strade e impiantistica

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
59	L'impiegato incaricato allo sgombero della neve impedisce l'accesso alla propria abitazione	86	Questioni relative all'ampliamento di una strada
295	Lamenta che il figlio ha subito un infortunio in seguito all'omessa manutenzione di una strada	297	Non vengono inspiegabilmente installati una siepe o un guard-rail in prossimità di un tratto pericoloso, come richiesto

## Ripartizione 13 – Beni culturali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
5	Le prescrizioni dell'Ufficio beni artistici „costringono“ un contadino ad abbandonare la propria abitazione	57	Divergenze tra le prescrizioni dell'Ufficio beni artistici e le possibilità nel piano regolatore
205	L'Ufficio tecnico erariale non riconosce una fattura	520	Gli impedimenti richiesti dall'Ufficio beni culturali sono troppo onerosi sotto il profilo finanziario

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
634	Un'istanza rimane senza risposta	636	Un'istanza non viene trattata

#### Ripartizione 14 – Scuola e cultura tedesca e ladina

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
32	Una studentessa lamenta di non ottenere una borsa di studio perché la domanda è stata presentata fuori termine a causa di un incidente subito dalla stessa	62	Quesiti relativi al conferimento di incarichi
98	Viene contestato il mancato accoglimento di una domanda di concessione di una borsa di studio, perché non è stata riconosciuta la data del timbro postale	411	Questioni in merito ad un concorso
461	Il direttore di ripartizione non si attiva per risolvere dei conflitti insorti in seguito ad una presunta situazione di mobbing	581	La domanda di concessione di una borsa di studio non è stata presentata in tempo utile perché il termine di inoltro era stato anticipato
604	Quesiti in merito alla concessione di una borsa di studio		

#### Ripartizione 15 – Scuola e cultura italiana

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
415	Quesiti in merito al diritto di accesso ai documenti		

#### Ripartizione 16 – Intendenza scolastica tedesca

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
12	Ricorso di un insegnante di una scuola superiore avverso la valutazione della commissione d'esame	140	Ricorso avverso la revoca di un incarico di insegnamento

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
142	Quesiti in merito al pagamento dello stipendio degli insegnanti all'estero	309	Il corso di formazione professionale non viene riconosciuto ai fini del punteggio relativo ad un concorso in ruolo
328	Quesiti in merito all'astensione dal lavoro per maternità	343	Nonostante il risultato „promosso nella terza classe“ l'alunno non viene iscritto alla terza classe per superamento del limite d'età
347	Questioni connesse alla responsabilità civile durante le ore di lezione	383	Mancato rispetto della legge sulla privacy
397	Per una presunta errata informazione da parte dell'intendenza scolastica non percepisce lo stipendio nei mesi estivi		

#### Ripartizione 17 – Intendenza scolastica italiana

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
4	Viene contestata la revoca della nomina della direttrice della scuola materna	405	Questioni in merito ad un trasferimento
541	Lamenta tempi di attesa molto lunghi per la corresponsione del compenso per i servizi prestati	607	Gli insegnanti di una scuola elementare devono attendere dei mesi per la liquidazione del compenso incentivante poiché il segretario è oberato di lavoro

#### Ripartizione 19 - Lavoro

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
127	Quesiti in merito al rilascio di attestazioni inerenti ad un rapporto di lavoro	208	Un invalido civile con 3 figli minorenni è alla ricerca di un lavoro e lamenta difficoltà di ordine economico
265	La comunicazione che la domanda dell'indennità di disoccupazione è stata accolta, è formulata in modo poco comprensibile	630	Problemi per una cittadina dell'U.E. a causa dell'indennità di disoccupazione

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
632	Quesiti in merito all'assunzione di un invalido civile	661	Un agricoltore si sente tormentato dall'ispettorato del lavoro in relazione ai raccoglitori stranieri

#### Ripartizione 20 – Formazione professionale tedesca e ladina

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
479	Il direttore chiede ad un insegnante di prestare 16 ore di lavoro straordinario ma l'indennità prevista, viene corrisposta unicamente per 11 ore		

#### Ripartizione 21 – Formazione professionale italiana

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
39	Un'insegnante lamenta di aver subito un trattamento ingiusto e di conseguenza un giudizio negativo	341	Questioni in merito ad un corso concorso
385	Un'alunna contesta la mancanza di informazione durante l'anno scolastico	386	Un'alunna della scuola professionale lamenta scarsità di informazione
481	Il direttore di una scuola non riconosce sufficiente il numero delle ore di tirocinio prestate ai fini della formazione pratica	612	Quesiti in merito alla concessione di una borsa di studio
625	I genitori degli alunni dell'Istituto professionale commerciale per operatori dei servizi sociali lamentano il mancato riconoscimento a livello provinciale del titolo di studio statale		



## Ripartizione 23 - Sanità

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
36	Contestazione dei criteri relativi al rimborso delle cure odontoiatriche	37	Quesiti relativi alla concessione dell'indennità di accompagnamento
85	Problemi in merito al rimborso delle spese ospedaliere	124	In alcuni ambiti della scuola superiore di sanità sussistono incomprensioni tra gli studenti e la direzione
144	La vaccinazione obbligatoria contro l'epatite virale di tipo B viene ritenuta alla stregua di un mezzo di violazione del diritto umano alla formazione	209	Si contesta che la cartella di pagamento è stata inviata a entrambi i genitori

## Ripartizione 24 - Servizio sociale

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
21	Si contesta il rigetto della domanda di indennità per ex-combattenti	63	Quesiti in ordine al diritto di assistenza
92	Quesiti connessi alla revoca parziale dell'assegno di cura	104	Si contesta il mancato accoglimento del ricorso avverso la revoca di un sussidio a sostegno della contribuzione previdenziale dei coltivatori diretti
118	Questioni in merito al mancato accoglimento di una domanda	122	Sembra che gli assegni familiari non vengano concessi perché il 3. figlio è nato morto
151	La madre naturale contesta il comportamento dei genitori affidatari e degli organi giudiziari	245	Contesta il mancato accoglimento di un ricorso per il minimo vitale
256	Quesiti connessi all'indennità di accompagnamento	600	Questioni in merito alla nomina ed alla composizione del comitato parenti degli ospiti nelle case di riposo
667	Questioni connesse alla pretesa restituzione dell'indennità di accompagnamento		

## Ripartizione 25 – Edilizia abitativa

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
28	Viene richiesta la restituzione di un contributo di risanamento concesso ad un usufruttuario, deceduto prematuramente	44	L'interessato viene escluso da un'agevolazione edilizia, poiché, trovandosi all'estero, non poté fare la dichiarazione di appartenenza linguistica
65	Quesiti connessi al rimborso anticipato di un mutuo agevolato	83	Quesiti relativi alla trascrizione di un mutuo edilizio agli eredi
119	Questioni in merito al trasferimento del mutuo provinciale su un altro appartamento	261	Divergenze nella misurazione dell'area abitabile tra il geometra incaricato e l'ufficio tecnico dell'IPEAA
269	Si lamenta che viene revocata un'agevolazione edilizia, in seguito all'assunzione di un maso chiuso	321	Un piano di soppalco aperto viene considerato come un'abitazione e di conseguenza non viene accolta la domanda di contributo
374	Si lamenta un danno economico in seguito alla ritardata liquidazione del mutuo abitativo agevolato	380	Si lamenta il comportamento scorretto di una dipendente dell'ufficio tecnico dell'edilizia agevolata
391	Questioni in merito all'importo di un contributo decennale dell'edilizia abitativa per l'acquisto di un alloggio	413	La burocrazia esaspera le persone semplici perciò la revoca di un contributo è disumano
418	Sulla base di presunte informazioni errate non percepisce il contributo nella misura preventiva	420	Le rimostranze dell'ufficio di non occupare la prima casa d'abitazione è priva di fondamento
430	Quesiti connessi alla revoca di un mutuo edilizio agevolato	459	Contestazione della riduzione ex-post di un contributo in conto interessi
474	Contestazione della riduzione ex-post di un contributo in conto interesse	509	Viene contestata la revoca di un'agevolazione edilizia
543	Contestazione della riduzione ex-post di un contributo in conto interessi	587	Si contesta l'esclusione dall'agevolazione edilizia
609	La deliberazione del comitato per l'edilizia residenziale contrasta con il principio della certezza del diritto	642	Nonostante la domanda di contributo sia stata esaminata più volte e sia ritenuta regolare, non è stata poi accolta

## Ripartizione 26 – Protezione antincendi e civile

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
75	Quesiti in merito al rilascio di un'attestazione	570	Richiesta di revoca di un'ingiunzione di pagamento

## Ripartizione 27 – Urbanistica

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
155	Il comportamento di un funzionario della ripartizione urbanistica viene ritenuto inappropriato		

## Ripartizione 29 – Ambiente e tutela del lavoro

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
6	Si contesta l'applicazione di una sanzione amministrativa per la violazione di disposizioni normative relative al settore alimentare	51	Viene lamentato il disturbo della quiete notturna causata da un piano-bar
71	Quesiti connessi al canone di smaltimento delle acque reflue che non tiene conto del fatto che, durante i mesi invernali, l'acqua deve scorrere per non gelare	91	Si lamenta l'inquinamento dell'aria provocato da un'impresa
93	Quesiti relativi alla notificazione di un verbale di trasgressione	126	Quesiti in ordine alla misurazione di emissioni sonore
327	Una sostanza usata per disinfettare una stalla ha provocato danni alla salute	601	Non si ritiene corretto pagare il canone di smaltimento delle acque reflue anche per l'acqua utilizzata a scopo irriguo
631	Questioni in merito al momento del rilascio del piano di sicurezza		

## Ripartizione 30 – Acque pubbliche e opere idrauliche

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
132	Quesiti relativi ad una concessione per la derivazione di acqua	307	Si lamenta l'inerzia dell'autorità in presenza di occupazione arbitraria di un terreno pubblico
457	Questioni connesse all'applicabilità di una legge provinciale per la regolamentazione di dighe	463	Ricorso avverso la demaniaizzazione dell'alveo di un torrente
473	Ricorso avverso la demaniaizzazione dell'alveo di un torrente	623	In seguito allo spostamento dell'alveo di un torrente ritiene che gli siano derivati diversi svantaggi che hanno comportato delle spese

## Ripartizione 31 - Agricoltura

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
31	Questioni relative alla concessione di un contributo per il risanamento di un maso di montagna	162	Sembra che la sostanza spruzzabile vietata sia stata registrata erroneamente ma non sia stata irrogata
323	Non è ancora stato dato riscontro ad una domanda di utilizzo di un terreno incolto ad un anno di distanza dalla presentazione della stessa		

## Ripartizione 32 - Foreste

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
88	Questioni in merito alla violazione del segreto d'ufficio	141	La guida provinciale respinge un ricorso gerarchico per decorrenza dei termini
175	I sottoufficiali delle guardie forestali e le guardie forestali attendono da 3 anni l'applicazione definitiva del contratto di lavoro	514	E' necessario lo spostamento di un sentiero che porta alla chiesa

### Ripartizione 33 – Sperimentazione agraria e forestale

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
81	Questioni in merito ad una domanda di affitto di un maso		

### Ripartizione 35 - Artigianato

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
8	Reclamo contro il servizio di uno spazzacamino e contestazione del regolamento per la spazzatura dei camini	60	Si ritiene ingiustificata l'applicazione di una sanzione amministrativa
73	Viene lamentato il diniego dell'ammissione ad un esame	108	Quesiti in merito alla revoca di un contributo
110	Si contesta il comportamento di alcuni dipendenti	357	Vengono affermate delle irregolarità connesse allo svolgimento della parte teorico-professionale dell'esame di maestro artigiano

### Ripartizione 36 – Turismo, commercio e servizi

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
117	I dati falsi contenuti in un listino prezzi giustificano una richiesta di risarcimento danni		

### Ripartizione 38 – Traffico e trasporti

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
49	Quesiti inerenti al rilascio dell'autorizzazione provvisoria alla guida	219	Problemi in merito al rinnovo della patente
253	Questioni in merito all'esame di revisione della patente	329	Quesiti in merito all'assunzione della responsabilità in relazione al trasporto di alunni

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
426	Un'istanza rimane inevasa	438	Questioni connesse al diritto di accesso ai documenti amministrativi
477	Il servizio di trasporto alunni non viene assegnato ad un'impresa di trasporto del luogo, bensì - come affermato - ad un'impresa esterna con conseguente aggravio delle spese	488	Diniego di concessione del contributo per i pendolari
502	Difficoltà nell'assegnazione del servizio di trasporto degli alunni	538	Quesiti inerenti all'introduzione di un servizio trasporto alunni
558	Problemi relativi al trasporto alunni	615	Viene sostenuto che in un caso di trasporto alunni l'ufficio competente non è efficiente
648	Difficoltà connesse al trasporto alunni in una frazione		

#### **Istituto per l'edilizia abitativa agevolata**

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
9	Viene contestato che un'impresa di pompe funebri trovi collocazione in un edificio Ipeaa, dove vivono gli inquilini	10	Viene contestato che un'impresa di pompe funebri trovi collocazione in un edificio Ipeaa dove vivono gli inquilini
13	Quesiti connessi al calcolo di un onorario	15	La vedova di un inquilino ritiene inaccettabile la richiesta dell'Ipeaa di cambio dell'alloggio occupato, perché troppo grande rispetto al fabbisogno
30	L'alloggio proposto in esito ad una richiesta di cambio alloggio è inadeguato ad un'inquilina ottantenne	35	Questioni connesse alla cessione in proprietà di un alloggio ex-Incis
41	Dal 1993 dovrebbe essere regolata una questione fra un vicino e l'Ipeaa	48	Da 14 anni non è più stata indetta un'assemblea condominiale e ciò comporta disagi per i condomini
113	Sembra debba essere pagato il canone differenziato nonostante non sia stato offerto un alloggio più piccolo	130	Quesiti in merito al cambio di un alloggio inadeguato per disabili

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
138	Viene contestato il fatto che vengono considerati ai fini della determinazione del canone sociale anche gli alimenti per i figli non effettivamente prestati dal padre	150	Quesiti relativi all'assegnazione in locazione di un alloggio ritenuto inidoneo
157	Quesiti in ordine alla determinazione del reddito ai fini del calcolo del canone sociale	173	L'Ipeaa dovrebbe esprimersi urgentemente se è interessata ad un lotto di costruzione
183	Ricorso avverso la stima del patrimonio dei genitori	187	Le fioriere ostruiscono il passaggio per le sedie a rotelle da un cortile all'altro
222	Si contesta l'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio popolare, perché il reddito dichiarato è ritenuto troppo basso	236	All'inquilino di una casa Ipeaa viene negata la richiesta di accesso ai documenti amministrativi
246	Quesiti in merito all'assegnazione di un alloggio	255	I locatori lamentano l'atteggiamento negativo dell'istituto in merito al deposito di legname
257	I locatori lamentano che il giardino, già di per se piccolo, sia stato ulteriormente ridotto per la vendita del terreno ai vicini	259	Non vengono conteggiati i punti per il sovraffollamento e l'inabilità perché 2 camere non costituiscono un appartamento
266	Questioni in merito al pagamento delle spese di tinteggiatura al momento della disdetta del contratto di locazione	280	Si lamenta che sul suo c/c bancario è stato addebitato un importo a favore dell'Ipeaa, senza avere ottenuto alcuna dichiarazione
281	Due inquilini dell'Ipeaa hanno l'impressione di essere scarsamente rappresentati nei confronti dei 4 altri proprietari dell'immobile	291	Le piante sono state distrutte in seguito ad uno scavo
300	Problemi relativi alla concessione del sussidio casa	316	Questioni connesse ad una domanda di assegnazione di un alloggio popolare per una coppia che ha ricevuto lo sfratto
326	L'alloggio assegnato è troppo piccolo per 3 persone	337	E' anacronistico che inquilini dell'Ipeaa ricevano il sussidio casa e non paghino il canone sociale
348	Quesiti in merito al conteggio del canone di locazione	354	Richiesta di alienazione di un alloggio all'Ipeaa

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
355	I condomini di un edificio popolare litigano per delle cose banali	365	Quesiti in merito all'occupazione di un alloggio popolare
369	Questioni in merito al calcolo del canone di locazione	398	Nonostante sia in corso un procedimento di separazione e il marito non viva nello stesso alloggio deve pagare il medesimo canone di locazione
409	La commissione per l'assegnazione degli alloggi assegna un alloggio non adeguato	410	Vengono lamentate irregolarità in merito alla costruzione di alloggi
439	Si contesta la revoca di un alloggio popolare	448	Quesiti in merito al diritto di accesso ai documenti
462	Questioni in merito all'assegnazione di un alloggio	489	I criteri per il punteggio degli invalidi richiedenti un alloggio popolare creano casi limite
491	La richiesta di cambio di alloggio non viene trattata con l'attenzione dovuta	500	Viene lamentata la disparità di trattamento nella vendita di garages
501	Questioni connesse al riconoscimento del punteggio per alloggi sovraffollati	513	Viene lamentato il comportamento di un assistente degli inquilini nei confronti di un inquilino che detiene un cane
516	Un disabile contesta la revoca di un alloggio lpeaa	517	Ritardo nell'effettuazione di un bonifico bancario
547	Questioni in merito all'assegnazione di un alloggio	554	Non viene concesso un contributo per le spese di alloggio per allevatrici sole
567	Si lamenta che le spese per il riscaldamento sono troppo elevate	568	Quesiti in merito al pagamento di spese dovute all'usura dell'alloggio
583	Lamenta di essere stata cancellata retroattivamente dalla graduatoria in seguito ad un errore dell'lpeaa	588	L'lpeaa procede legalmente contro un'inquilina senza prima concederle il diritto di difendersi
591	Questioni in merito all'acquisto di un alloggio dell'lpeaa	610	L'lpeaa non dà luogo alla richiesta di cambio dell'alloggio nonostante la famiglia non possa vivere tranquillamente in quell'ambiente
614	Viene lamentata una carente trasparenza in relazione alla consegna di documentazione per il calcolo del canone annuale di locazione	619	Quesiti in merito alla ripartizione di spese di riparazione per un danno arrecato



N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
622	Ritardi nella liquidazione del sussidio casa	626	L'addetto alla caldaia e tutt'altro richiede maggiore chiarezza nel conteggio delle spese condominiali
635	Non è d'accordo con le modalità di calcolo del sussidio per la casa	656	L'assegnazione dell'appartamento viene revocata nonostante il questionario sia stato compilato conformemente alla verità
660	In seguito al divorzio la trascrizione del contratto di locazione avviene da parte dell'Ipeaa a favore dei figli minorenni e non della madre che ha avuto l'affidamento	665	Contesta l'esclusione dalla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio popolare

### Unità sanitarie locali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
1	Pur in presenza di numerosi attestati medici sullo stato di emergenza, l'U.S.L. sostiene che l'operazione all'estero è stata programmata	16	Viene contestato l'addebito all'assistito dell'intero costo della prestazione medica fruita
22	Difficoltà ad ottenere un appuntamento per una visita medica presso il reparto chirurgia vascolare	50	Quesiti in merito all'utilizzo di "dati sensibili" da parte dell'ufficio sanitario
52	Questioni connesse al rimborso di un contributo di assistenza percepito indebitamente	53	Una diagnosi viene ritenuta errata
55	Vengono lamentate difficoltà nella prenotazione di una visita presso il servizio per le cure odontoiatriche	61	Lamenta il mancato riconoscimento del certificato medico di esenzione dall'obbligo di vaccinazione da parte della commissione medica competente
77	Non risulta assicurata per malattia a causa dell'iscrizione all'anagrafe degli italiani residenti all'estero (A.I.R.E.) per motivi di studio	79	Quesiti relativi ad una richiesta di pagamento di referti di esami non ritirati

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
80	Quesiti in merito alla rivalsa di spese ospedaliere	103	La cassa malati si rifiuta di rilasciare un'attestazione dei periodi in cui è stata assicurata
136	Quesiti in merito all'obbligo di vaccinazione contro l'epatite virale di tipo B	170	Quesiti relativi alle conseguenze in caso di diniego a sottoporsi alla visita antitubercolare
176	Questioni in merito ad un ricorso avverso un verbale di contravvenzione	180	Lamenta la carente assistenza sotto il profilo "umano", presso il pronto soccorso
181	Il trasferimento previsto per un'infermiera professionale viene messo in discussione dai superiori	182	Il trasferimento previsto per un'infermiera professionale viene messo in discussione dai superiori
188	Non viene dato alcun riscontro al certificato medico che prevede la proroga della vaccinazione	190	Quesiti in merito all'obbligo di vaccinazione
191	Quesiti relativi all'obbligo di vaccinazione	192	Ritiene ingiustificato l'invito alla vaccinazione obbligatoria
193	Ritiene ingiustificato l'invito alla vaccinazione obbligatoria	194	Viene contestato il mancato riconoscimento di un certificato di esenzione dall'obbligo di vaccinazione
195	Viene contestato il mancato riconoscimento di un certificato di esenzione dall'obbligo di vaccinazione	206	Contesta il comportamento degli uffici, in relazione ad una pratica di richiesta di contributi per protesi dentarie
210	Un invalido civile lamenta difficoltà nell'espletamento del proprio lavoro	212	Contesta la decisione della commissione medica competente a decidere in merito all'esonero dall'obbligo di vaccinazione
223	Lamenta la disparità di trattamento nei confronti dei suoi colleghi	224	Lamenta tempi di attesa troppo lunghi per le visite
235	In relazione ad un presunto errore commesso da un medico, viene negata la richiesta di accesso ai documenti amministrativi	240	Quesiti in merito all'accesso delle autovetture di servizio al parcheggio interrato
242	Viene negata l'assunzione dei costi relativi a visite mediche presso la clinica universitaria di Innsbruck	247	Quesiti relativi ad una richiesta di pagamento di referti di esami non ritirati

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
249	Lamenta di non percepire più i contributi assistenziali nonostante la sua condizione fisica non sia migliorata	251	Lamenta di non essere stato informato esaurientemente in ospedale
258	Lamenta tempi di attesa troppo lunghi per una visita medica	276	Doglianza in merito ad una operazione
318	Un tecnico di radiologia contesta la procedura seguita nella predisposizione di una graduatoria	344	Non viene accolta la richiesta di autorizzazione per delle analisi e la visita annuale presso la clinica universitaria di Innsbruck
353	Problemi connessi al rilascio del modello E-111	363	L'inabilità al lavoro si è protratta per 15 mesi nonostante sia stata prevista una convalescenza di tre mesi
368	Contesta che il medico non rilasci l'autorizzazione per la cura del figlio all'estero	382	Nonostante venga lodata l'operazione riuscita, viene espressa delusione per la carenza di contatto tra il medico e il paziente
390	Ricorso contro la decisione della commissione per l'accertamento dell'invaliderà civile	394	Si contesta il referto medico di una commissione medico-ospedaliera
396	Il nuovo nomenclatore tariffario provinciale è discriminatorio per il paziente ed il medico	414	Viene lamentata una situazione conflittuale tra il direttore amministrativo ed il responsabile di un reparto
423	Viene contestato il certificato medico per il conseguimento della patente di guida	429	Questioni connesse ai buoni pasto
431	Una paziente è stata sottoposta ad una visita che è durata 5 minuti con un ritardo di tre ore e mezza rispetto all'orario previsto	432	Non può attendere 7 mesi per una visita presso il reparto di chirurgia vascolare
490	Quesiti in merito all'assunzione di una quota sanitaria da parte dell' Usl	511	Il medico curante non riconosce di aver commesso un errore
525	Questioni connesse al parere di un esperto in relazione ad un presunto errore operatorio	555	Mancato accoglimento di una domanda di contributo per l'acquisto di un deambulatore indispensabile all'interessato

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
571	Viene richiesto il pagamento delle spese ospedaliere ad un nipote in qualità di erede nonostante non fosse al corrente del decesso di uno dei suoi 11 zii e zie	573	Questioni in merito ad una attestazione sanitaria
579	Lamenta di non ottenere alcun rimborso per un intervento oculistico laser	592	Lamenta un comportamento scortese e scorretto da parte del medico di turno
594	Non ritiene di dover pagare e non è neanche nelle condizioni di poter saldare le fatture inoltrate dall'ospedale	603	Viene contestato il mancato accoglimento di una richiesta di psicoterapia
633	Nonostante il proprio stato di salute sia peggiorato gli viene riconosciuta una percentuale di invalidità più bassa	644	Viene affermato che è stato compiuto uno sbaglio operativo
645	Non può partecipare ad una selezione dei dirigenti medici, perché il posto è riservato al gruppo linguistico tedesco	652	Il medico di famiglia si sarebbe rifiutato di visitare un'assistita
654	Quesiti in merito allo svolgimento contemporaneo delle funzioni di medico di famiglia e di medico di fabbrica per i relativi dipendenti		

### Amministrazioni speciali

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
56	Quesiti in merito ad un concorso	67	Una domanda viene respinta senza motivazione
203	Le istanze presentate ad un centro di riabilitazione rimangono inevase	504	Richiesta di abbassare il volume dell'Ave Maria irradiato da un amplificatore posto sul campanile della chiesa

### Regione

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
72	Questioni connesse all'iscrizione catastale di una costruzione rurale	172	Nonostante abbia assunto una direzione non viene corrisposta la relativa indennità

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
204	Reclamo contro la mancata traduzione di un decreto tavolare	408	La consegna di un estratto catastale superato ha causato l'insorgenza di spese di misurazione

## Comuni

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
2	Un'istanza rimane inevasa	3	Questioni relative al pagamento della tassa di smaltimento rifiuti
11	Viene contestata la cartella di pagamento della tariffa per lo smaltimento delle acque reflue	18	Questioni in merito alla domanda di legname da costruzione
24	Questioni connesse alla costruzione di un maso	27	Si ritiene che il calcolo della Tosap non sia corretto
33	Si contesta l'applicazione di una pena pecuniaria per tardiva denuncia di cambio indirizzo, ai fini del calcolo della tassa smaltimento rifiuti solidi urbani	34	Questioni connesse al bando per la concessione del diritto di superficie di aree di proprietà comunale per la realizzazione di parcheggi
40	Questioni in merito ad una concessione edilizia	43	Mancato accoglimento per la terza volta di un progetto per la realizzazione di una concimaia prescritta per legge
45	Si contesta una cartella relativa alla tariffa per l'acqua potabile e per le acque reflue	64	Richiesta di indennizzo dei danni causati da un'alluvione
66	La commissione comunale per la disciplina del commercio fisso rigetta la domanda tendente ad ottenere l'autorizzazione amministrativa	68	Viene danneggiata una tubazione privata in seguito a dei lavori di scavo
74	Si contesta lo stato di una strada di accesso	76	Ritardi scorretti nell'approvazione di un progetto per la costruzione di un garage sotterraneo
78	Quesiti relativi al pagamento della tassa di smaltimento rifiuti	87	Si contesta il restringimento dell'accesso alla segheria in seguito alla realizzazione di un sentiero

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
89	Viene contestato il comportamento ostile delle guardie ecologiche nei confronti dei cani	90	Il nome sull'atto di battesimo non corrisponde al nome anagrafico in comune
101	Viene lamentato un incidente in bicicletta, accaduto su una strada accidentata	102	Il terreno usato dal comune non viene riconsegnato allo stato originario
105	Ricorso avverso l'annullamento parziale di una concessione edilizia per il mancato rispetto delle distanze da una strada	106	Questioni inerenti al pagamento della tassa sullo smaltimento dei rifiuti
107	La richiesta di adeguare una cisterna di combustibile alla normativa vigente è formulata in maniera poco chiara	109	Gli assegnatari di un terreno edilizio non possono procedere alla costruzione della casa di abitazione per inerzia del comune
111	Quesiti in merito alla modifica di un piano d'attuazione	112	Il comune non comunica all'ufficio trasporto locale di persone la chiusura di alcuni tratti della linea d'autobus
114	Ritiene di essere stato ingannato per delle decisioni prese nell'ambito del riordino fondiario	115	Il confinante non consente l'accesso al proprio terreno impedendo l'allacciamento alla rete fognaria
116	Viene contestato l'addebito della tariffa per lo smaltimento delle acque reflue per il consumo dell'acqua che non confluisce nella rete fognaria	120	Viene contestato l'importo richiesto per un terreno adibito a frutteto, ricavato dalla bonifica di una discarica
121	Viene richiesta l'assegnazione di un terreno nella zona industriale	129	Si contesta la modifica del nome disposta dall'anagrafe
131	Il fratello non è in grado di pagare gli alimenti nei confronti della sorella bisognosa di assistenza	133	Il confinante non consente l'accesso al proprio terreno impedendo l'allacciamento alla rete fognaria
134	Richiesta di indennizzo del terreno occupato	135	Informazioni in merito alle disposizioni vigenti in materia di vendita straordinaria e di liquidazione
143	Il comune subordina l'assegnazione di un terreno già pagato al pagamento di un altro terreno dovuto	146	Viene contestata la richiesta di pagamento della tassa di occupazione del suolo pubblico
152	Quesiti relativi al passaggio di una frazione ad un altro comune	154	Si contesta che viene negata la partecipazione al mercato dei contadini

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
158	Questioni in merito all'assegnazione di un terreno nella zona artigianale	159	Questioni in merito al pagamento della tassa di occupazione di un terreno pubblico
160	Il comune non si assume la responsabilità di un incidente occorso ad un pedone sulla strada resa viscida dal ghiaccio	161	Vengono richieste più fermate dell'autobus di linea
163	Quesiti in merito alla revoca di una concessione di occupazione del suolo pubblico	164	Il comune delibera un piano d'attuazione senza tenere conto della qualità abitativa
165	Il comune non concede agli aventi diritto ad un terreno edilizio, di essere interpellato nella progettazione	166	La qualità della vita viene pregiudicata dall'apertura di un ristorante
167	Viene respinta la condizione di costituire un diritto di passaggio in favore del comune	168	Si contesta l'esclusione ad un concorso pubblico in quanto ha superato il limite massimo di età
169	Ritardi nella trascrizione di un terreno agevolato che è stato assegnato dal comune	174	Una casa a schiera già costruita non può essere occupata per il pericolo costituito dagli scavi nel lotto di costruzione confinante
178	Viene lamentata la disparità di trattamento nell'esame di una domanda di costruzione	179	Problemi relativi al progetto per la realizzazione di un deposito agricolo
184	Scorrettezze in merito allo spostamento della canalizzazione sul proprio terreno	185	Contestazioni relative ad un avviso di pagamento per lo smaltimento delle acque reflue del 1997
186	L'entrata e l'uscita dalla via di accesso viene resa difficoltosa dalla mancata visibilità	196	Si ritiene vengano commesse delle irregolarità nella costruzione dell'accesso comune alla propria abitazione
198	Non viene rispettata la disposizione concernente l'abolizione del limite d'età per l'assunzione nel servizio pubblico	199	L'assegnazione di una zona di espansione in una determinata area viene ritenuta erronea
200	Questioni in merito ad un'ordinanza in materia di viabilità ed alla chiusura di un sentiero	201	Viene contestata la modifica di un piano senza l'autorizzazione di tutti i comproprietari
207	Viene disturbata la quiete pubblica	214	I confinanti contestano la trasformazione di una macelleria in un'impresa di macello in una zona industriale

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
215	Questioni in merito al cambiamento della destinazione da zona agricola a zona produttiva	218	Reclamo in ordine alla polvere proveniente da un campo di calcio
220	Si contesta che l'accesso alla propria casa è troppo stretto ed è difficile condurre la macchina in garage	221	Quesiti in merito all'annullamento di una contravvenzione
228	La macchina di proprietà dello zio risulta in esclusivo uso del nipote, al quale però non viene rilasciato il contrassegno di parcheggio per le zone colorate	229	Una sentenza di divorzio emessa in Inghilterra non viene riconosciuta dall'ufficio stato civile
230	Si lamenta il mancato accoglimento di una domanda di residenza	231	Viene richiesto il pagamento degli oneri di urbanizzazione per un'area abitabile non ancora edificata
234	Quesiti in merito al regolamento concernente il parcheggio e l'ingresso su terreno in parte pubblico e in parte privato	237	Ricorso avverso la graduatoria per l'assegnazione di terreno edilizio
238	La variante progettata passa attraverso il suo terreno	239	Quesiti in merito alla graduatoria per l'assunzione di personale a tempo determinato
241	La ciclabile progettata passa direttamente vicino alla casa dell'interessato	244	Il comune rilascia una concessione edilizia in sanatoria senza richiedere il consenso dei comproprietari
248	L'ufficiale sanitario sollecita senza ragione l'eliminazione di un camino dell'impianto di riscaldamento	250	Non viene rilasciata l'autorizzazione alla vendita ambulante di frutta e verdura sulla base di supposizioni che l'interessata respinge
260	Questioni relative ad una domanda di assegnazione di un'abitazione comunale	263	Questioni in merito all'allacciamento alla rete fognaria
264	Lamenta di essere stata esclusa dal concorso perché supera il limite massimo di età	267	Contesta di non potere lavorare part-time, nonostante sia stato consigliato dalla commissione medico collegiale
268	Questioni in merito al rilascio di un'autorizzazione d'uso	270	Questioni in merito allo scioglimento di una cooperativa edilizia
273	Viene reso difficoltoso l'esercizio del diritto di accesso ai documenti	278	Questioni in merito al rinnovo della carta di identità



<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
279	La richiesta di deliberazione presentata da sei consiglieri comunali viene rinviata all'ordine del giorno per l'ennesima volta	283	Da anni un maso non ha alcuna condotta dell'acqua
286	Questioni in ordine all'obbligo di allacciamento alla rete fognaria pubblica	288	Ad un impiegato viene negato un orario compatibile con i mezzi di trasporto pubblico
289	Un membro di una commissione edilizia comunale lamenta di aver percepito un indennizzo troppo basso	292	Il comune invia una fattura relativa a lavori di allacciamento all'acquedotto comunale che non interessano il cittadino
298	Il comune dispone lavori di scavo e di abbattimento di alberi in un bosco senza che il proprietario ne fosse a conoscenza	303	Viene contestata la comminatoria di una sanzione disciplinare
305	L'alto volume della musica proveniente da un tendone arreca un disturbo insopportabile	308	Viene ritenuta scandalosa la situazione di traffico pesante e se ne richiede l'eliminazione
311	Il disturbo della quiete notturna arrecato dagli avventori di un bar è insopportabile	315	Da oltre 20 anni una coltivatrice diretta si sta adoperando per la realizzazione di un accesso al proprio maso
317	Quesiti in merito all'interpretazione di alcune disposizioni dello statuto comunale	324	Lo straripamento di un torrente ha causato danni ad un cittadino
330	Si ritiene ingiustificato come viene trattato il progetto nuovo per l'ampliamento di un parcheggio privato	332	Nella realizzazione di una pista ciclabile non vengono interpellati i proprietari dei relativi terreni
333	Questioni connesse alla realizzazione di un edificio rurale	334	Questioni connesse alla realizzazione di parcheggi
335	In relazione al procedimento di una concessione di derivazione di acqua, le autorità (comune e provincia) pongono condizioni contrastanti	339	Dubbi in merito alla legittimità di una sanzione amministrativa comminata
342	Questioni connesse allo smaltimento dei rifiuti liquidi	349	Ritardo nell'effettuazione di lavori di misurazione relativi alla realizzazione di una strada comunale
350	Non vengono regolarizzate questioni di proprietà tra comune e cittadini	356	Comportamento contrastante del comune in merito ad un abuso edilizio
358	Viene contestato il comporta-	364	Viene richiesta da parte

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
	mento del comune nell'utilizzo di terreni		dell'ufficio anagrafe l'autorizzazione del giudice tutelare ai fini del rilascio di documenti
366	Non viene accolta una domanda per l'allestimento di un muro di recinzione	371	Viene lamentata la chiusura di una strada pubblica
377	Questioni connesse all'allacciamento alla rete fognaria	378	Quesiti in merito ad un terreno espropriato
379	Quesiti relativi al rilascio di una concessione edilizia	388	Si lamentano rumori in seguito a lavori di costruzione
389	Odori molesti provenienti da un cumulo di letame	399	Quesiti inerenti alla costituzione di una servitù di passaggio di tubi per la fornitura di gas metano
400	Contestazione dell'ordinamento cimiteriale inerente alla parte vecchia del cimitero	402	Il comune deve applicare la legge sulla trasparenza
403	Viene contestato l'importo delle spese processuali accessorie che il comune è disposto a sostenere	416	Questioni connesse all'indenizzo di un terreno per la cui liquidazione si sta adoperando da ca. 10 anni
421	Questioni in merito alla trattazione di una domanda di condono edilizio	422	L'allacciamento alla canalizzazione pubblica comporta costi troppo elevati
425	Viene contestato un disservizio della polizia urbana	428	Un dipendente comunale sembra essersi rifiutato di rilasciare una ricevuta per l'importo pagato in contanti per i sacchetti dei rifiuti
434	Il sindaco rilascia la concessione edilizia nonostante sia al corrente che il confine catastale di un terreno è errato	436	Si chiede che venga attuato un divieto per parcheggio dei tir nel centro abitato
441	Viene emessa un'ordinanza di demolizione nei confronti di una baracca esistente da anni	442	Questioni in merito al calcolo degli oneri di urbanizzazione
443	Non viene realizzato l'accesso ad una casa in una zona di espansione	444	Questioni connesse all'assegnazione di una zona dell'edilizia abitativa agevolata
446	Non viene riconosciuta l'equipollenza di un diploma di consulente energetico	447	Il comune esige il pagamento di arretrati della retta della casa di riposo, nonostante il figlio abbia dichiarato di trovarsi in difficoltà di ordine economico
<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
454	Questioni in merito all'assegnazione di un posteggio per il commercio ambulante	464	Un sentiero utilizzato da più di 20 anni non è più accessibile
466	Il comune approva un progetto in contrasto con il piano urbanistico	469	Quesiti in ordine alla possibilità di rilascio di una concessione edilizia per la ricostruzione di una casa
470	Questioni in merito alla ristrutturazione e all'acquisizione di un garage sotterraneo costruito su terreno demaniale	472	Il comune esorta il conduttore di un appartamento e non il proprietario a provvedere all'allacciamento alla rete fognaria
475	Il comune ha versato all'INPS invece che al CPDEL i contributi previdenziali per disoccupati assunti provvisoriamente	476	Ricorso contro una sanzione amministrativa che riguarda un veicolo non di proprietà dell'interessato
478	Viene contestato l'elevato importo degli oneri di urbanizzazione primaria conteggiati	483	Questioni connesse alla decadenza di una concessione edilizia e del diritto edilizio
486	Questioni in merito ad una baracca realizzata abusivamente	487	Si sostiene che il sindaco non salvaguarda le proprie funzioni in materia di ambiente
492	Il comune rilascia la concessione edilizia pregiudicando i diritti dei comproprietari	493	Il comune chiede il pagamento del canone di smaltimento delle acque reflue anche per l'acqua utilizzata a scopo irriguo
496	La realizzazione dello svincolo di una strada comunale in una strada provinciale non è conforme al progetto e costituisce un pericolo per i passanti	497	Al progettista vengono fatte sempre nuove prescrizioni in parte anche in contrasto con la commissione edilizia
499	L'atteggiamento del comune in merito ad una questione inerente all'ICI viene ritenuto scandaloso	503	I lavori di sistemazione di una strada non sono conformi al progetto e hanno procurato svantaggi al confinante
505	Si contesta l'ordinanza di demolizione di una baracca di legno	508	Alcuni lavoratori stranieri contestano di dovere sgomberare un terreno
515	Prima di discutere di progetti di costruzione di strade dovrebbero essere regolate vecchie questioni ancora aperte	518	Quesiti in merito al pagamento dell'imposta di soggiorno
519	Viene lamentata la disposizione di abbattimento per una casetta da giardino	521	Questioni connesse al rilascio della concessione edilizia ad un comproprietario

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
523	La sospensione dei lavori ha per oggetto una tettoia che sembra essere stata approvata	524	Questioni connesse al ricovero in una casa di riposo
527	Viene messa in dubbio la legittimità di una costruzione edilizia del vicino	532	Questioni inerenti al conteggio per una zona di espansione
537	La tariffa per il consumo di acqua potabile viene applicata per intero nonostante ci sia stata una perdita di acqua dovuta ad un guasto alla condotta	539	Impugnazione dell'approvazione della variante di un progetto
540	Questioni relative ad un diritto di prelazione per un'abitazione acquisita dal comune	542	Non viene rispettato il diritto all'uso della madrelingua
544	Problemi relativi al rilascio di un contrassegno riguardante le zone colorate	545	Questioni in merito alla canalizzazione
546	Una cauzione versata a titolo di garanzia bancaria non viene rimborsata nonostante le condizioni richieste siano già state adempiute tre anni e mezzo fa	549	Lamenta di non potere partecipare ad un concorso in quanto supera il limite massimo di età
550	Quesiti in merito alla richiesta di pagamento di spese di urbanizzazione da parte del comune	552	Il termine di iscrizione ad un concorso pubblico per la prestazione di un servizio è tale da potere presumere che solo un interessato possa partecipare
553	Il servizio di trasporto rifiuti non avviene in conformità al regolamento	557	Non viene dato riscontro ad un'istanza
560	La commissione edilizia comunale ha emesso un parere negativo per una richiesta di concessione edilizia conforme alla normativa urbanistica vigente	566	La sindaca chiede l'osservanza di un ordine di servizio e informa per conoscenza il difensore civico
569	Viene lamentata la presunta ottusità del comune nella trattazione di una domanda di concessione dell'abitabilità	572	Questioni in merito ad un cambio di residenza
576	Inerzia da parte del sindaco nei confronti dei responsabili dell'inquinamento acustico	577	L'utilizzo dell'accesso viene pregiudicato dall'ampliamento della zona artigianale

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
578	Si contesta la determinazione dell'indennizzo di un terreno per la costruzione di una strada	580	La casa agevolata è già stata costruita anni fa e ciononostante non è ancora stato assegnato il terreno
582	L'inquilino del secondo piano lamenta le emissioni sonore causate dal suono di strumenti musicali da parte di un'allieva di una scuola di musica al piano terra	586	L'ufficio anagrafe si rifiuta di indicare lo stato civile di vedova e il cognome del marito deceduto nella carta di identità
589	Si lamenta la trasformazione di verde pubblico in una strada locale, perché non ne sussiste la necessità	593	Il sindaco non si attiene alla procedura normativa prevista nella trattazione di una domanda di concessione edilizia
595	Disposizione sul congedo straordinario per l'assistenza del figlio invalido	596	Il comune protrae arbitrariamente la trattazione di una domanda di concessione
597	Il momento del rilascio della concessione edilizia è controverso	599	Si è in presenza di un conflitto concernente l'assunzione di spese d'infrastrutture da parte del comune
605	Quesiti in merito all'accesso alla casa di abitazione	611	Si ritiene che il trasferimento dal posto di lavoro propositole non sia idoneo per motivi di salute
613	Si contesta la ristrutturazione ossia l'ampliamento di un edificio	617	Il comune si rifiuta di restituire un fondo espropriato nel 1984 per pubblica utilità nonostante non sia stato a tutt'oggi utilizzato
620	Non viene pagato il contributo per le spese di viaggio in occasione delle elezioni, perché la domanda è stata inoltrata in ritardo	621	Si contesta che il comune ha alienato a terzi un fondo espropriato nell'interesse pubblico
624	Quesiti in merito all'alienazione di un terreno espropriato	627	Si contesta che è stata comminata una multa per divieto di parcheggio nonostante la macchina fosse parcheggiata su un terreno privato
637	Questioni in merito al regolamento concernente lo smaltimento dei rifiuti	640	Un'istanza non viene riscontata
641	L'entrata e l'uscita da un passo carrabile viene resa difficoltosa dagli stand del mercato	646	Diniego della concessione edilizia per 4 volte sempre per motivi differenti
<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
647	Gli avventori di un pub disturbano la quiete notturna	649	Una domanda di assegnazione di una tomba familiare non è ancora stata definita a 12 anni di distanza
653	Una richiesta di eliminazione di un'antenna parabolica, installata dal vicino, viene respinta con la motivazione che si tratta di questioni private	655	Questioni in relazione alla domanda di assegnazione di un appartamento del comune
657	I rallentatori di velocità causano difficoltà ad un coltivatore diretto nell'espletamento dell'attività agricola	662	Sul contrassegno per invalidi appare il nominativo dell'interessato – quesiti in merito alla privacy

Comuni che hanno stabilito a tutt'oggi una collaborazione con il difensore civico:

<b>Comune</b>	<b>delibera del consiglio comunale</b>	<b>numero di abitanti al 31.12.1998</b>
1. Magrè	n. 5 del 27-02-95	1.141
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29-03-95	577
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03-04-95	1.904
4. Terento	n. 14 del 10-04-95	1.537
5. Villandro	n. 10 del 11-04-95	1.797
6. Silandro	n. 27 del 29-08-95	5.745
7. Caldaro	n. 63 del 18-09-95	6.687
8. Varna	n. 47 del 11-10-95	3.482
9. Barbiano	n. 43 del 12-10-95	1.467
10. Trodena	n. 55 del 18-10-95	946
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25-10-95	2.324
12. Appiano	n. 99 del 30-11-95	12.308
13. Renon	n. 76 del 19-12-95	6.848
14. Sarentino	n. 81 del 20-12-95	6.548
15. Laces	n. 4 del 26-02-96	4.771
16. Funes	n. 12 del 28-02-96	2.372
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28-03-96	2.450

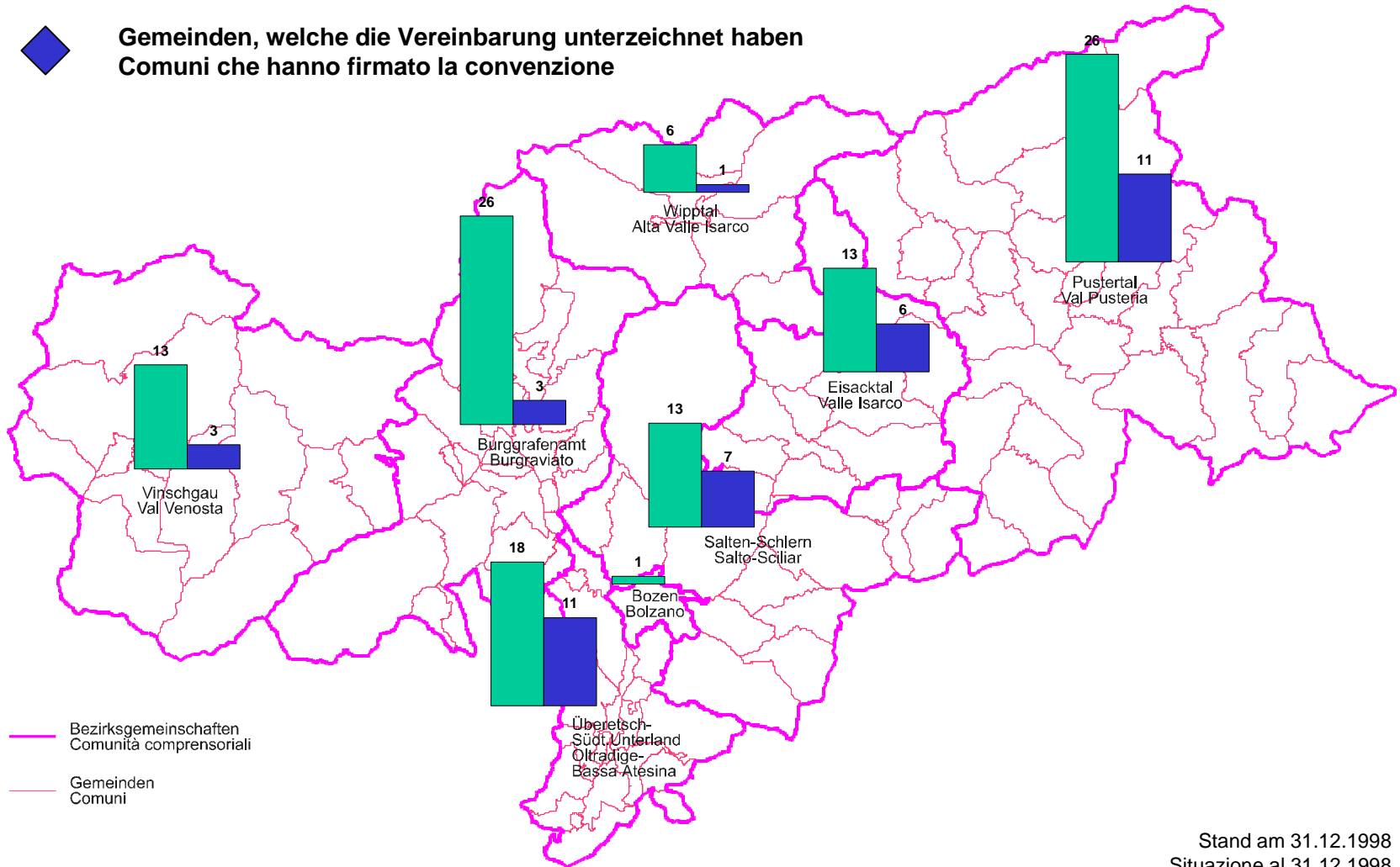
<b>Comune</b>	<b>delibera del consiglio comunale</b>	<b>numero di abitanti al 31.12.1998</b>
18. Bronzolo	n. 41 del 23-04-96	2.237
19. Ortisei	n. 36 del 24-04-96	4.428
20. Santa Cristina	n. 13 del 06-05-96	1.706
21. Lasa	n. 62 del 07-08-96	3.683
22. Termeno	n. 62 del 04-09-96	3.148
23. Cortaccia	n. 55 del 26-09-96	1.985
24. Laives	n. 81 del 30-09-96	14.751
25. Nova Levante	n. 53 del 10-10-96	1.813
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28-11-96	2.690
27. Monguelfo	n. 4 del 30-01-97	2.497
28. Campo Tures	n. 12 del 27-02-97	4.758
29. Egna	n. 21 del 26-03-97	4.256
30. Meltina	n. 13 del 14-04-97	1.351
31. Perca	n. 20 del 12-06-97	1.283
32. Valle Aurina	n. 38 del 24-06-97	5.483
33. Castelrotto	n. 49 del 25-06-97	5.949
34. S. Candido	n. 35 del 30-06-97	3.119
35. Velturmo	n. 32 del 31-07-97	2.445
36. Chienes	n. 24 del 28-08-97	2.593
37. Gais	n. 56 del 28-11-97	2.757
38. Campo di Trens	n. 8 del 27-02-98	2.443
39. Predoi	n. 13 del 18-03-98	651
40. Ultimo	n. 19 del 27-04-98	2.998
41. Tirolo	n. 22 del 27-07-98	2.385
42. Merano	n. 111 del 15-09-98	33.807
		<b>178.120</b>



Angeschlossenene Gemeinden/Comuni aggregati



Gemeinden, welche die Vereinbarung unterzeichnet haben  
Comuni che hanno firmato la convenzione



Stand am 31.12.1998  
Situazione al 31.12.1998



## Comunità comprensoriali

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
123	Si contesta il diniego all'assunzione in ruolo, in quanto ha superato il limite massimo di età	128	Una cittadina in difficoltà di ordine economico lamenta di non ottenere assistenza
153	Questioni connesse all'assistenza medico-sanitaria	213	Quesiti in merito al riconoscimento di un titolo di studio
287	Richiesta di rimborso di una ritenuta INADEL in più soluzioni	393	Questioni in merito al diritto al minimo vitale
401	Questioni in merito al ricorso del figlio in un centro diurno	424	In un concorso per istitutore non vengono considerati tutti i titoli di studio
455	La comunità comprensoriale si rifiuta di liquidare il minimo vitale, nonostante il ricorso sia stato accolto dalla consulta provinciale per l'assistenza sociale	465	Il trasferimento previsto per un'infermiera professionale viene messo in discussione dai superiori in servizio
467	Lamenta di dover pagare le conseguenze di un'errata informazione da parte di un impiegato	510	Si contesta il mancato accoglimento di una domanda di contributo assistenziale straordinario
559	Viene lamentata la carente informazione sull'organizzazione di un corso	563	Un'impiegata ha ricevuto informazioni errate dall'ufficio personale
584	La concessione del minimo vitale è opinabile a causa della situazione patrimoniale dei genitori dai quali vive separata	606	Difficoltà di rimborso di contributi assistenziali percepiti indebitamente
608	Viene contestato il conteggio del contributo di pagamento della retta della casa di riposo	628	Un vedovo lamenta il diniego del contributo assistenziale per i due figli minorenni
663	Alcune assistenti geriatriche rivendicano l'inquadramento ad un livello superiore		

## Stato- Servizi pubblici

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
7	Quesiti in merito ad un concorso	23	Dal 1984 è in attesa che le vengano liquidati arretrati di pensione

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
42	Quesiti relativi al pagamento della tassa automobilistica in seguito alla mancata iscrizione al P.R.A.	47	Quesiti inerenti al sollecito di un contenzioso giuridico
84	Quesiti relativi alla richiesta di restituzione di somme non spettanti	94	Quesiti relativi al pagamento della tassa automobilistica
95	Si contestano i criteri per l'inquadramento del personale statale amministrativo presso un convitto	96	Si contestano i criteri per l'inquadramento del personale statale amministrativo presso un convitto
99	Quesiti relativi al pagamento della tassa automobilistica	100	I lavori di posa di una condotta non vengono portati a termine
125	Quesiti in merito al pagamento degli interessi e la rivalutazione monetaria della pensione	137	Ritardi nella trattazione di un ricorso
145	Quesiti connessi al termine di una prescrizione delle tasse automobilistiche	147	Un capostazione è in attesa che vengano liquidati degli arretrati per lavoro straordinario
211	Quesiti in merito ad un ricorso al pretore avverso il mancato accoglimento di un ricorso da parte del commissariato del governo	216	Chiarimenti in merito alla liquidazione dei benefici a favore degli ex-combattenti
226	Quesiti relativi ad un ricorso avverso un decreto pensionistico	227	Quesiti in merito all'iscrizione nell'elenco nominativo dei contributi unificati in agricoltura
243	Chiarimenti relativi alla situazione pensionistica	252	Si lamentano ritardi nella liquidazione di emolumenti pensionistici
271	Non vengono concessi gli assegni familiari per il figlio convivente con la madre in Italia, nonostante l'ex-marito divorziato che vive in Inghilterra sia privo di mezzi	274	La richiesta di rimborso di emolumenti di pensione percepiti indebitamente è ingiustificata
282	Nonostante numerosi solleciti si attende invano da 10 anni il rimborso del bollo di circolazione pagato indebitamente	285	Si contesta di non avere ricevuto una risposta in merito ad un ricorso
293	Non viene concessa la pensione di mobilità spettante di diritto	299	Da anni attende invano che l'INPS adegui la sua pensione al costo della vita
301	Quesiti in merito alla concessione di un prestito per cure odontoiatriche	306	Questioni connesse ad un ricorso

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
313	L'ente poste italiane richiede l'autenticazione di un'istanza, nonostante la legge Bassanini preveda espressamente che non sia necessaria	322	Mancato accoglimento di una domanda per potere prestare il servizio civile senza una motivazione valida
325	Problemi relativi al rilascio del permesso di soggiorno	336	Da 6 anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione
338	Non vengono riconosciuti periodi assicurativi in diversi paesi dell' U.E.	340	Una pensionata non ottiene un contributo dell'edilizia a causa dell'esiguità della pensione
345	Quesiti connessi alla liquidazione di arretrati pensionistici	346	L'Ufficio della motorizzazione civile richiede documenti non necessari per la trattazione di una domanda
352	Lamenta di trovarsi in difficoltà di ordine economico in seguito al comportamento scorretto di un dipendente della direzione provinciale del tesoro	359	Da anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione
360	Da 6 anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione	361	Da 6 anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione
367	Un incidente occorso durante l'orario di lavoro non viene riconosciuto come tale	370	Quesiti in merito ad un'azione penale da parte della Procura della Repubblica
373	Richiesta di invio delle cartelle cliniche	376	La vedova di un invalido al 100% da silicosi contesta la mancata concessione della relativa pensione
381	Si lamentano ritardi nella consegna di una lettera	412	Nonostante non faccia uso di alcolici ma presumibilmente a causa delle difficoltà di espressione e di movimento, gli è stata ritirata la patente per un mese
440	Questioni connesse al pagamento delle tasse automobilistiche	450	Ricorso avverso la constatata assenza durante la visita di controllo nel periodo di malattia
452	Quesiti in merito ad una richiesta di pagamento	456	Ritardo nella liquidazione dell'indennità di buonuscita
460	Lamenta che gli è stato riferito che la carrozza del treno adibita al trasporto auto era al completo e sostiene che non corrisponde al vero	482	Problemi nel reperimento di un documento

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
484	Questioni in merito ad una sanzione amministrativa	494	Quesiti in merito al riacquisto di periodi contributivi
495	Questioni in merito ad una sanzione amministrativa	498	Quesiti in merito ad un controllo fiscale nei confronti di bambini
533	Difficoltà connesse alla domanda di allacciamento alla corrente	534	Richiesta di sollecito del rimborso di importi relativi ad imposte versate indebitamente
536	Questioni in merito al beneficio previsto per gli ex-combattenti	551	Quesiti in merito alla regolamentazione riguardante le marche da bollo
561	Questioni in merito ad un parcheggio confinante con la caserma dei carabinieri	565	La domanda di una pensione per superstiti non è ancora stata trattata a distanza di due anni dalla presentazione
575	Chiarimenti in relazione alla posizione assicurativa di un coltivatore diretto	629	Questioni connesse al pagamento dell'indennità di malattia
638	Viene inviata una comunicazione in tedesco ad una cittadina di madrelingua italiana	650	Quesiti in merito ad un decreto di pensione
658	Quesiti in merito all'inoltro di un ricorso	664	Lo sfratto esecutivo di un alloggio viene rinviato su richiesta del proprietario contro la volontà del conduttore
668	Quesiti in merito al pagamento di una sanzione amministrativa		

## Varie

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
17	Il comune provvede all'esecuzione di un contratto di permuta solo in relazione alle P.F. che lo riguardano	20	La pensione di reversibilità austriaca di lire 18.000 mensili dovrebbe essere corrisposta in un'unica liquidazione
46	Una domanda rivolta ad ottenere i benefici previsti per i danni conseguenti ad un'alluvione non viene accolta perché l'interessato non risiede ad Asti	97	Proposte di miglioramento del servizio di autobus di linea da parte di alcuni cittadini

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
171	I fratelli di un ammalato del morbo di Alzheimer hanno problemi a dimetterlo da una casa di riposo in Svizzera	177	Lamenta il comportamento scorretto della direttrice della scuola elementare
202	Richiesta di pagamento dell'indennità per una servitù di passaggio	262	3 famiglie chiedono 3 allacciamenti autonomi all'acqua potabile
310	Si lamentano sperequazioni nella concessione dell'indennità di bilinguismo	319	La pensione di invalidità è stata liquidata con mezzo mese di ritardo
320	La pensione di invalidità è di importo minore a quello che gli era stato comunicato	433	Questioni in merito all'apposizione di un contatore autonomo
445	Vengono asserite situazioni disumane in una casa di riposo	451	I soci di una cooperativa edilizia chiedono contatori dell'acqua separati
453	Questioni connesse al pagamento delle tasse universitarie	480	Problemi relativi all'accoglimento di una domanda di lavoro a tempo parziale, nonostante debba assistere un bambino gravemente malato
507	Quesiti in merito ad un rapporto di lavoro	528	Viene contestata la determinazione dell'onorario per la realizzazione di un progetto
535	Una frazione esige l'osservanza di condizioni che non potrebbe prescrivere	548	Questioni connesse allo spostamento di un gasdotto
556	Questioni connesse ad un ingiunzione di pagamento	562	Viene lamentato il comportamento incivile di un controllore
602	Quesiti in merito all'applicazione di una disposizione legislativa	616	Quesiti in merito all'esenzione ticket per una patologia molto rara
639	In seguito alla modifica della ragione sociale di una società l'azienda elettrica ha richiesto la stipula di un nuovo contratto di fornitura		

## **Privati**

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
392	Quesiti connessi al pagamento di un contributo associativo		

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

---

Avevo espresso l'**intenzione** di inserire nella presente relazione alcune considerazioni sia generali che specifiche in merito alla vigente legge sulla difesa civica, **ma ho cambiato idea**.

***I tempi non sono ancora maturi.***

È più semplice fare un'analisi se si hanno a disposizione **periodi di tempo più o meno uguali per le comparazioni**. La „vecchia“ legge provinciale n. 15/83 ha costituito la base della mia attività per **4 anni e mezzo**, mentre al 31-12-1998 (fine del periodo esaminato in questa relazione) la „nuova“ legge provinciale n. 14/96 era in vigore solo da **2 anni e mezzo**.

È comunque necessario confrontare la legge provinciale del 1983 con quella del 1996: quali novità qualitative contiene la „nuova“ legge? Come erano le condizioni di lavoro allora, quando la difesa civica era ancora insediata presso la Giunta provinciale?

In ogni caso il **principio fondamentale** contenuto sia nella vecchia che nella nuova legge

***„Il difensore civico/la difensora civica  
svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia“***

sarà oggetto di un'approfondita analisi basata sulle esperienze fatte.

**In conclusione mi rimane soltanto il gradito compito di ringraziare, a nome dei cittadini che si sono rivolti alla difesa civica, le mie collaboratrici e tutti gli amministratori e dipendenti pubblici - il cui numero cresce in modo significativo - che hanno aiutato il difensore civico nel suo lavoro, il direttore dell'ufficio di Roma della Provincia e i parlamentari per quanto mi hanno potuto aiutare.**

In questa sede è altresì doveroso citare i buoni se non ottimi rapporti che la difesa civica intrattiene con vari uffici della magistratura, dei Carabinieri, della Polizia, della Guardia di finanza, del TAR di Bolzano e del Commissariato del Governo, ma anche con singoli avvocati, commercialisti e membri di altre associazioni di professionisti. Tutti questi contatti, dei quali sono grato, contribuiscono in modo significativo al buon esito degli interventi del difensore civico e quindi alla cosiddetta „*pax iuris*“.

Il difensore civico

*dott. Werner Palla*

## ALLEGATI

---

**Relazione annuale 1997** per i presidenti di Camera e Senato

**Relazione annuale 1998** per i presidenti di Camera e Senato

**Pubblicazione EOI-Varia 20:** *„Fondamenti giuridici e di fatto del rapporto fra il difensore civico e i comuni della Provincia autonoma di Bolzano“*

**Conferenza presso l'università di Innsbruck:** *„Il difensore civico e il suo ruolo nel procedimento amministrativo italiano“*

Elenco dei ***difensori civici regionali italiani***

Il DIFENSORE CIVICO in **Internet:** <http://www.consiglio-bz.org/difesacivica/>

Il MEDIATORE EUROPEO in **Internet:** <http://www.euro-ombudsman.eu.int/>



RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 1997 DAL DIFENSORE  
CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE  
ALL'ART. 16 DELLA LEGGE N. 127/97

Ill.mo Signor Presidente del Senato,  
Ill.mo Signor Presidente della Camera,

innanzitutto si porgono le scuse per il ritardo - dovuto a motivi logistici - con il quale viene presentata la relazione sull'attività svolta nel 1997.

Con l'entrata in vigore dell'art. 16 della legge n. 127/97 il potere di intervento dei difensori civici regionali e delle province autonome è stato esteso anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato con esclusione della difesa, sicurezza pubblica e della giustizia. Va rilevato che di fatto il difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano è sempre intervenuto presso gli enti statali, anche se con minore autorevolezza e incisività. L'espressa previsione normativa assume rilevanza in quei casi nei quali esiste ancora una certa riluttanza nei confronti dell'istituzione della difesa civica.

A prescindere da poche eccezioni ho potuto riscontrare una notevole disponibilità in ordine alla soluzione di conflitti da parte degli enti statali nell'ambito locale. In questo contesto, senza nulla togliere ad altri numerosi enti statali, merita di essere menzionato il buon rapporto di collaborazione instauratosi nel corso degli anni con l'INPS e l'INAIL.

Presso la maggiore parte degli enti statali sono reperibili i moduli per la segnalazione dei disservizi previsti dalla Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica del 5 agosto 1989 n. 36970.

Per quanto concerne l'intervento presso gli enti statali centrali, il difensore civico si avvale della preziosa collaborazione del Direttore dell'Ufficio provinciale a Roma, Dr. Peter Gasser.

Nonostante vengano periodicamente sollecitate le pratiche pendenti o richieste delle informazioni, gli uffici centrali sono molto restii e lenti a reagire. In alcuni casi i tempi d'attesa si sono protratti talmente nel tempo che al momento del riconoscimento di emolumenti in favore di persone anziane, queste erano già decedute.

Significativo al riguardo il caso di una cittadina nata nel 1918 che si era rivolta ancora al mio predecessore il 19.07.89 per sollecitare la trattazione di un ricorso in materia pensionistica presso la Corte dei Conti, Sezione Giurisdizionale per la Regione Lazio. Nonostante il ricorso avesse dovuto essere trattato il 2.12.97 e nonostante i ripetuti interventi del Direttore dell'Ufficio provinciale a Roma, non si è avuta più alcuna notizia. In questo caso si nutrono seri dubbi, se la cittadina in questione potrà ancora conoscere l'esito del proprio ricorso in vita.

Di conseguenza urge più che mai l'istituzione di un difensore civico nazionale.

Particolare attenzione nell'ambito dell'attività del Difensore civico viene posta all'opera di sensibilizzazione dei dipendenti dell'amministrazione pubblica nei confronti del cittadino che deve essere considerato dagli stessi come un "cliente" e come tale deve essere trattato. Questa opera di sensibilizzazione è possibile anche a livello di preinserimento lavorativo, ossia agendo direttamente nell'ambito di corsi di formazione per dipendenti della pubblica amministrazione.

## ISTANZE – RECLAMI 1997

### Stato – Servizi pubblici

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
4	Una somma di denaro inviata all'estero (USA) tramite un vaglia postale non è mai giunta a destinazione	16	Vengono lamentate irregolarità nel calcolo dello stipendio
21	Un detenuto chiede di poter svolgere un lavoro in un istituto di pena	27	Questioni connesse al rimborso di contributi versati al fondo integrativo di previdenza
45	Una richiesta di accesso ai documenti rimane inevasa	66	Una domanda di rideterminazione della decorrenza dell'inizio pensione rimane inevasa
70	Questioni connesse alla liquidazione di un assegno familiare	71	Contesta la mancata evasione di due istanze
72	Si contesta la mancata evasione di una pratica – un'istanza rimane inevasa	82	Critiche in ordine alle modalità di accertamento di evasione fiscale
84	Da ben 10 anni un cittadino attende il rimborso di una parte dell'imposta di successione pagata in eccedenza	118	Un nullatenente non è in grado di provvedere al pagamento di imposte arretrate
124	La pensione viene liquidata con 3 anni e mezzo di ritardo senza considerare gli interessi legali e la rivalutazione monetaria	136	Nonostante la dichiarazione del consolato di esportazione di una vettura, viene richiesta la tassa automobilistica
142	L'Ente Poste Italiane considera congedo ordinario il tempo di assenza del lavoro per la comparsa quale testimone in un processo	154	Contesta la mancata esecuzione di una sentenza
164	Una somma di denaro inviata con un vaglia postale in Inghilterra non è arrivata a destinazione	177	L'elettrodotto nei pressi della casa di abitazione desta preoccupazione
185	Questioni connesse allo sfruttamento economico del simbolo dello Stato	188	Questioni connesse al pagamento di un indennizzo per l'occupazione di un terreno demaniale
247	Una domanda per la pensione sociale rimane inevasa	257	Un'istanza di rimborso di importi non dovuti rimane senza risposta
278	Un utente della Telecom non è in grado di saldare le bollette telefoniche	290	Contestazioni in ordine alla posa di un cavo disposta dalla Telecom

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
302	Questioni connesse al pagamento della tassa di circolazione	303	Un ricorso avverso il diniego di una pensione di reversibilità non viene evaso
324	Sollecito della liquidazione delle rimanenti spettanze di fine servizio	328	Infiltrazioni d'acqua nella casa di abitazione in seguito allo spostamento di una linea telefonica
329	Questioni connesse al rimborso di titoli di stato	333	Questioni connesse alla liquidazione dell'indennità di espropriazione
334	Quesiti connessi alla liquidazione delle spettanze di fine servizio	362	Un anno e mezzo fa venne riconosciuta l'indennità di bilinguismo ma a tutt'oggi non è stata ancora liquidata
368	Ritardo nella stipulazione di un contratto di locazione con i carabinieri	374	Contesta la richiesta di pagamento di arretrati per la tassa di circolazione
376	Questioni connesse ad un permesso di soggiorno	382	La richiesta di modifica del nome viene concessa solo se viene dimostrata l'esattezza dell'annotazione nel registro parrocchiale
387	Questioni connesse al conguaglio delle spettanze, in seguito alla riduzione dell'orario di lavoro per motivi di salute	388	Viene sospeso il servizio di un cellulare senza un valido motivo
389	Da più di tre anni è in attesa che venga definita la propria pratica di pensione	391	Si contesta il rigetto della domanda di rimborso di un importo pagato erroneamente
394	Questioni connesse al rimborso di assegni familiari corrisposti indebitamente	396	Ritiene di essere vittima del mobbing cioè di un comportamento autoritario ingiustificato del superiore nei suoi confronti
420	Questioni connesse ad una richiesta di risarcimento dei danni	421	Questioni connesse al rilascio del permesso di soggiorno
426	Questioni connesse al diritto all'uso della propria madrelingua	428	Si contesta il mancato accoglimento della domanda di liquidazione di un acconto del trattamento fine rapporto, richiesta a causa di una situazione di emergenza
435	Le conseguenze di un infortunio vengono ricondotte ad una patologia comune	459	Si contesta di dover pagare una cartella esattoriale per un periodo in cui non era ancora stata rilevata l'azienda

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
474	Richiesta di sollecito della trattazione di una domanda di pensione di reversibilità per un invalido del lavoro	485	Da quasi un anno è in attesa di una risposta
494	Si lamenta il mancato interesse da parte di un consolato italiano all'estero	497	Questioni connesse alla cancellazione dalla composizione del nucleo coltivatore diretto
502	Non viene concessa la richiesta di applicazione dell'aliquota ridotta sul consumo di gas per convento-istituto	513	Sull'attestazione di versamento della tassa automobilistica non è indicata la targa esatta
530	Si contesta che la domanda di revoca delle dimissioni è stata respinta	532	Una dipendente che svolge un lavoro part-time di tipo verticale lamenta che non le vengono concessi i buoni pasto
552	Questioni connesse al pagamento di contributi all'INPS	554	Quesiti in merito alla legge sulla privacy
556	Una madre vorrebbe visitare il figlio in carcere	573	Mancato accoglimento della domanda di cambio alloggio di servizio
580	Quesiti in merito alla legge sulla privacy	581	Questioni connesse alla liquidazione del trattamento di fine rapporto
587	Questioni connesse ad una pensione	593	Si contesta che una parte del trattamento fine rapporto non possa essere destinata alla costituzione di un fondo pensionistico complementare
617	L'ufficio distrettuale delle imposte accerta redditi inesistenti	621	Contrarietà al tracciato previsto per la costruzione di una condotta elettrica e proposta di una variante

#### NUMERO DEI CASI DAL 1993 AL 1997

ANNO	NUMERO CASI
1993	70
1994	89
1995	53
1996	56
1997	66

Da un raffronto dei dati emerge che il numero dei casi nel 1997 è leggermente aumentato. Questo risultato è probabilmente in parte da attribuire anche alla maggiore consapevolezza del cittadino dell'esistenza dell'ufficio del difensore civico, quale istanza a cui rivolgersi più di frequente per la tutela dei propri diritti.

Bolzano, 27 maggio 1998

Dr. Werner Palla

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 1998 DAL  
DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI  
BOLZANO IN BASE ALL'ART. 16 DELLA LEGGE N. 127/97**

Ill.mo Signor Presidente del Senato della Repubblica,

Ill.mo Signor Presidente della Camera dei Deputati,

*l'articolo 16 della legge n. 127/97 stabilisce che “a tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali,,.*

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

Per quanto riguarda la Provincia Autonoma di Bolzano, la figura del difensore civico è disciplinata dalla legge provinciale del 10 luglio 1996, n. 14 che allego alla presente relazione.

Tale disposto legislativo ha introdotto delle innovazioni rispetto alla legge provinciale n.15/83, che costituiva il precedente riferimento normativo. Le più rilevanti sono rappresentate dalla facoltà di stipulare convenzioni con i comuni ai fini dell'espletamento delle funzioni di difensore civico anche nei confronti dell'amministrazione comunale, l'ampliamento delle competenze a questioni in materia di sanità, di tutela dell'ambiente, nonché degli interessi dell'infanzia e delle fasce giovanili. Infine il difensore civico ha la facoltà di richiedere pareri legali a professionisti ed esperti in materia.

In particolare, di quest'ultima possibilità mi sono avvalso anche in relazione ad una questione con l'Istituto Nazionale per l'Assicurazione degli Infortuni sul Lavoro (INAIL), il quale riteneva che nel caso di un infortunio occorso sul posto di lavoro, non sussistessero i presupposti per l'erogazione delle prestazioni in capo a codesto ente, con il conseguente esito negativo della pratica in questione.

Per quanto riguarda l'attività relativa all'anno 1998, i rapporti con le amministrazioni periferiche statali che operano a livello locale si sono in linea di massima uniformati alle considerazioni di carattere generale già espresse nella relazione annuale 1997. Anche durante lo scorso anno la collaborazione si è rivelata positiva nella maggiore parte dei casi. In particolare, vanno segnalate le ottime relazioni che intercorrono con il locale Ufficio dell'Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale (INPS). Anche i rapporti con il Commissariato del Governo sono improntati alla massima collaborazione.

Solamente in alcuni casi ho riscontrato immotivate resistenze da parte di pubblici funzionari e una conseguente scarsa vicinanza al cittadino. In tale prospettiva, desidero farLe presente l'inerzia della Direzione delle Entrate, in un particolare caso nel quale il Dipartimento delle Entrate del Ministero delle Finanze riconosceva fondato il ricorso del cittadino, ma irricevibile in quanto privo di sottoscrizione, e lo rimetteva all'ufficio che aveva emanato

l'atto illegittimo per le competenti determinazioni in sede di autotutela, quale azione di salvaguardia della legittimità dell'agire amministrativo.

Sintomatico anche il caso in cui un cittadino per l'errore di un dipendente dell'ACI che trascrisse in maniera errata la targa dell'autovettura sul bollo di circolazione, fu obbligato a versare due volte la somma dovuta. L'interessato presentò immediatamente istanza di rimborso all'ex Intendenza di Finanza di Milano, dato che l'autovettura era targata MI; solo a distanza di più di dieci anni, dopo ripetuti solleciti da parte del mio Ufficio – al quale peraltro non venne data notizia – il cittadino in questione ottenne la restituzione della somma indebitamente versata.

La situazione diviene critica quando competenti all'adozione di un atto sono gli uffici dell'amministrazione centrale. Anche se vi sono uffici che forniscono indicazioni su una pratica entro tempi contenuti, grazie soprattutto all'assiduo e puntuale intervento da parte del Direttore dell'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano in Roma, Dott. Peter Gasser, che ringrazio per la preziosa collaborazione, non sono purtroppo rari i casi – specialmente in materia previdenziale – in cui, nonostante i ripetuti solleciti, non vi è riscontro di alcun tipo da parte degli uffici contattati. In questo contesto, auspico che venga istituita quanto prima la figura del difensore civico nazionale.

Nonostante la legge n. 127/97 escluda dall'ambito di competenza del difensore civico alcuni settori come la giustizia, la difesa e la sicurezza pubblica, va rilevato che di fatto ho avuto comunque modo di intervenire in diverse occasioni in quest'ambito e non soltanto attraverso l'attività di mediazione, consulenza e informazione, finalizzate ad assicurare ai cittadini la conoscenza dei propri diritti nei confronti dell'amministrazione pubblica.

Così è stato anche per il seguente caso che avevo avuto modo di segnalare nella mia precedente relazione: la cittadina in questione si era rivolta al mio predecessore ben dieci anni fa per sollecitare la trattazione di un ricorso in materia pensionistica pendente presso la Corte

dei Conti, Sezione Giurisprudenziale per la Regione Lazio; le note di sollecito inviate dall'Ufficio provinciale a Roma all'ufficio competente sono rimaste a tutt'oggi prive di qualsiasi riscontro. Un miglioramento della situazione potrebbe essere raggiunto, a mio avviso, tramite l'insediamento della sezione giurisdizionale della Corte dei Conti a Bolzano, previsto dalla legge 14 gennaio 1994, n.19, ma che a tutt'oggi non ha trovato attuazione.

Un altro caso emblematico in cui ebbi modo di intervenire riguarda il sollecito di un ricorso pendente presso il Consiglio di Stato fin dal 1983. Il caso in questione ebbe soluzione - nonostante i continui rinvii delle udienze - persuadendo l'ufficio provinciale competente ad adottare un provvedimento di autotutela che determinò la cessazione della materia del contendere.

### **Conclusioni:**

Nell'anno 1998 il numero dei casi riguardanti le amministrazioni periferiche dello Stato per i quali è stata aperta una pratica ammonta a 69: di conseguenza, vi è stato un leggero aumento rispetto al 1997, in cui i casi si limitavano a 66. Questo fenomeno è a mio avviso da attribuire in parte anche alla maggiore consapevolezza dei propri diritti da parte del cittadino, e al conseguente ricorso, in maniera più frequente, alle istituzioni di difesa e tutela alle quali riconosce un ruolo di sempre maggiore importanza e rilievo.

Bolzano, 29 marzo 1999

Dott. Werner Palla



## ISTANZE – RECLAMI 1998

### Stato - Servizi pubblici

N. Atto	Descrizione del caso	N. Atto	Descrizione del caso
7	Quesiti in merito ad un concorso	23	Dal 1984 è in attesa che le vengano liquidati arretrati di pensione
42	Quesiti relativi al pagamento della tassa automobilistica in seguito alla mancata iscrizione al P.R.A.	47	Quesiti inerenti al sollecito di un contenzioso giuridico
84	Quesiti relativi alla richiesta di restituzione di somme non spettanti	94	Quesiti relativi al pagamento della tassa automobilistica
95	Si contestano i criteri per l'inquadramento del personale statale amministrativo presso un convitto	96	Si contestano i criteri per l'inquadramento del personale statale amministrativo presso un convitto
99	Quesiti relativi al pagamento della tassa automobilistica	100	I lavori di posa di una condotta non vengono portati a termine
125	Quesiti in merito al pagamento degli interessi e la rivalutazione monetaria della pensione	137	Ritardi nella trattazione di un ricorso
145	Quesiti connessi al termine di una prescrizione delle tasse automobilistiche	147	Un capostazione è in attesa che vengano liquidati degli arretrati per lavoro straordinario
211	Quesiti in merito ad un ricorso al pretore avverso il mancato accoglimento di un ricorso da parte del commissariato del governo	216	Chiarimenti in merito alla liquidazione dei benefici a favore degli ex-combattenti
226	Quesiti relativi ad un ricorso avverso un decreto pensionistico	227	Quesiti in merito all'iscrizione nell'elenco nominativo dei contributi unificati in agricoltura
243	Chiarimenti relativi alla situazione pensionistica	252	Si lamentano ritardi nella liquidazione di emolumenti pensionistici
271	Non vengono concessi gli assegni famigliari per il figlio convivente con la madre in Italia, nonostante l'ex-marito divorziato che vive in Inghilterra sia privo di mezzi	274	La richiesta di rimborso di emolumenti di pensione percepiti indebitamente è ingiustificata

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
282	Nonostante numerosi solleciti si attende invano da 10 anni il rimborso del bollo di circolazione pagato indebitamente	285	Si contesta di non avere ricevuto una risposta in merito ad un ricorso
293	Non viene concessa la pensione di mobilità spettante di diritto	299	Da anni attende invano che l'INPS adegui la sua pensione al costo della vita
301	Quesiti in merito alla concessione di un prestito per cure odontoiatriche	306	Questioni connesse ad un ricorso
313	L'ente poste italiane richiede l'autenticazione di un'istanza, nonostante la legge Bassanini preveda espressamente che non sia necessaria	322	Mancato accoglimento di una domanda per potere prestare il servizio civile senza una motivazione valida
325	Problemi relativi al rilascio del permesso di soggiorno	336	Da 6 anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione
338	Non vengono riconosciuti periodi assicurativi in diversi paesi dell' U.E.	340	Una pensionata non ottiene un contributo dell'edilizia a causa dell'esiguità della pensione
345	Quesiti connessi alla liquidazione di arretrati pensionistici	346	L'Ufficio della motorizzazione civile richiede documenti non necessari per la trattazione di una domanda
352	Lamenta di trovarsi in difficoltà di ordine economico in seguito al comportamento scorretto di un dipendente della direzione provinciale del tesoro	359	Da anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione
360	Da 6 anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione	361	Da 6 anni attende la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione
367	Un incidente occorso durante l'orario di lavoro non viene riconosciuto come tale	370	Quesiti in merito ad un'azione penale da parte della Procura della Repubblica
373	Richiesta di invio delle cartelle cliniche	376	La vedova di un invalido al 100% da silicosi contesta la mancata concessione della relativa pensione
381	Si lamentano ritardi nella consegna di una lettera	412	Nonostante non faccia uso di alcolici ma presumibilmente a causa delle difficoltà di espressione e di movimento, gli è stata ritirata la patente per un mese

<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>	<b>N. Atto</b>	<b>Descrizione del caso</b>
440	Questioni connesse al pagamento delle tasse automobilistiche	450	Ricorso avverso la constatata assenza durante la visita di controllo nel periodo di malattia
452	Quesiti in merito ad una richiesta di pagamento	456	Ritardo nella liquidazione dell'indennità di buonuscita
460	Lamenta che gli è stato riferito che la carrozza del treno adibita al trasporto auto era al completo e sostiene che non corrisponde al vero	482	Problemi nel reperimento di un documento
484	Questioni in merito ad una sanzione amministrativa	494	Quesiti in merito al riacquisto di periodi contributivi
495	Questioni in merito ad una sanzione amministrativa	498	Quesiti in merito ad un controllo fiscale nei confronti di bambini
533	Difficoltà connesse alla domanda di allacciamento alla corrente	534	Richiesta di sollecito del rimborso di importi relativi ad imposte versate indebitamente
536	Questioni in merito al beneficio previsto per gli ex-combattenti	551	Quesiti in merito alla regolamentazione riguardante le marche da bollo
561	Questioni in merito ad un parcheggio confinante con la caserma dei carabinieri	565	La domanda di una pensione per superstiti non è ancora stata trattata a distanza di due anni dalla presentazione
575	Chiarimenti in relazione alla posizione assicurativa di un coltivatore diretto	629	Questioni connesse al pagamento dell'indennità di malattia
638	Viene inviata una comunicazione in tedesco ad una cittadina di madrelingua italiana	650	Quesiti in merito ad un decreto di pensione
658	Quesiti in merito all'inoltro di un ricorso	664	Lo sfratto esecutivo di un alloggio viene rinviato su richiesta del proprietario contro la volontà del conduttore
668	Quesiti in merito al pagamento di una sanzione amministrativa		

# Istituto Europeo dell'Ombudsman

VARIA 20 (I)

Dr. Werner PALLA

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

EOI

## PREFAZIONE

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

Nikolaus Schwärzler  
Presidente dell'I.E.O.

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

Relazione per il Consiglio direttivo dell'I.E.O.

Bolzano, 24-3-1998

---

### **Fondamenti giuridici e di fatto del rapporto fra il Difensore civico e i Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano.**

Con legge provinciale del 9 giugno 1983, n. 15 è stata istituita la figura del Difensore civico nella Provincia Autonoma di Bolzano.

L'art. 2 della suddetta legge descrive l'ambito di competenza come segue: "Spetta al difensore civico seguire, su richiesta degli interessati, l'adozione degli atti o lo svolgimento dei procedimenti posti in essere dalla Provincia, nonché degli enti titolari di delega, limitatamente questi ultimi alle funzioni delegate, ad eccezione dei Comuni e degli altri enti di natura associativa di cui i comuni fanno parte, in modo che ne siano assicurate la tempestività e la regolarità; ...".

Nonostante questa disposizione normativa, inequivocabile sotto il profilo contenutistico e procedurale, il Difensore civico si è anche occupato, nel corso dello svolgimento del suo lavoro, di doglianze dei cittadini relative a questioni con i Comuni. Ciò avvenne inizialmente con una certa esitazione. Dalle relazioni annuali del mio predecessore emerge che nel periodo dal 1985 al 1990 i casi relativi a questioni con i Comuni costituivano il 10,2% (1985), 6,3% (1986), 6% (1987), 3,8% (1988), 3,2% (1989) e 5,6% (1990) del totale delle doglianze.

Per quanto mi riguarda, questo "divieto imposto per legge" non costituì - fin dall'inizio della mia attività in febbraio 1992 - un grande ostacolo ai miei interventi nelle questioni con i Comuni. Anche negli anni successivi si poté quindi rilevare un incremento di questo tipo di doglianze in relazione al numero complessivo dei casi e cioè: 12,5% (1992), 18,6% (1993), 16,9% (1994) e 19% (1995). A prescindere da poche eccezioni ho potuto riscontrare una notevole disponibilità in ordine alla soluzione di conflitti da parte delle autorità comunali, nonostante il mio intervento - come già accennato sopra - non fosse supportato da alcun fondamento giuridico.

Nel corso dell'anno 1994 i 116 Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano approvarono i rispettivi statuti ai sensi della legge della Regione Autonoma del Trentino-Alto Adige del 4 gennaio 1993, n. 1. Novantasei Comuni prevedono nel proprio statuto la possibilità di istituire la Difesa civica a tutela dei cittadini nei rapporti conflittuali con l'amministrazione comunale anche mediante la stipulazione di una convenzione con il Difensore civico provinciale. Già nel medesimo anno due Comuni manifestarono la loro intenzione di stipulare una convenzione con il Difensore civico provinciale. Siccome questo non era legittimamente possibile ai sensi della legge allora vigente, doveva essere definito - almeno temporaneamente - un sistema per risolvere il problema anche sotto il profilo formale, in maniera soddisfacente per il cittadino, l'amministrazione comunale e il Difensore civico provinciale. L'esempio della Città di Bologna mi sembrò una soluzione praticabile: il Consiglio comunale adottava una delibera unilaterale conferendo al Difensore civico provinciale l'incarico di trattare le questioni controverse fra cittadini e amministrazione comunale. Questa deliberazione sarebbe consistita formalmente in una dichiarazione unilaterale di volontà atta ad autorizzare il Difensore civico ad intervenire nella trattazione delle doglianze dei cittadini presso l'amministrazione comunale secondo le stesse modalità con cui interviene presso l'amministrazione provinciale. La mia proposta venne accolta dai Comuni interessati e - verso la metà dell'anno 1996 - venti Comuni

avevano già adottato le relative delibere. Posso constatare con soddisfazione che il rapporto di collaborazione con i Comuni impostato in questo modo funzionò bene nell'interesse generale, fino all'entrata in vigore della nuova legge.

Con l'entrata in vigore della legge provinciale del 10 luglio 1996, n. 14 venne abrogata la succitata legge provinciale del 9 giugno 1983, n. 15 e venne introdotta una nuova regolamentazione normativa. L'innovazione riguardava anche - come del resto c'era da attendersi - il rapporto del Difensore civico provinciale con i Comuni della Provincia. L'art. 2, comma 2 della legge provinciale n. 14/96 prevede in proposito quanto segue: "Il Difensore civico può concludere convenzioni con ... Comuni ... ai fini dell'assunzione di tale ufficio ...". Di seguito i 20 Comuni succitati e a tutt'oggi altri 18 Comuni stipularono una simile convenzione e adottarono le relative deliberazioni. Formalmente il Difensore civico provinciale è ora anche il "Difensore civico comunale" di 38 Comuni e questo numero è destinato a incrementarsi ulteriormente. Ciò si ripercuote anche sul numero delle pratiche riconducibili all'ambito dei Comuni: 26,2% sul totale dei casi nel 1996 e 28,5% nel 1997.

L'attività del Difensore civico comunale comporta complessivamente molte soddisfazioni, perché gli effetti sortiti dai miei interventi sono per la maggior parte positivi per il cittadino e per l'amministrazione comunale, perché vengono scongiurati conflitti. I motivi per cui è possibile riscontrare in generale dei successi vanno probabilmente ricondotti alle modalità con le quali si perviene alla stipula di una convenzione che vorrei illustrare qui di seguito.

Generalmente è il Sindaco di un Comune a rivolgersi verbalmente o per iscritto al Difensore civico provinciale, chiedendo se è disposto a svolgere la propria attività in qualità di Difensore civico comunale anche nel suo Comune. Di seguito dichiaro la mia disponibilità in tal senso, a condizione però che abbia luogo un incontro tra il Difensore civico provinciale e il Consiglio comunale prima ancora che quest'ultimo adotti la relativa delibera.

Contemporaneamente invio al Sindaco copia dello schema di convenzione che contiene solo alcune dichiarazioni di principio tralasciando quindi i dettagli. Questo colloquio introduttivo o informativo che serve anche da base per un'approfondita discussione in ordine al concetto, alle competenze ed alle procedure seguite nella disamina delle doglianze, ha luogo quasi sempre in occasione di una seduta del Consiglio comunale aperta al pubblico, di rado della Giunta comunale. In queste occasioni colgo l'opportunità per attivarmi ai fini della prevenzione dei conflitti. In altri termini cerco - facendo tesoro dell'esperienza acquisita nel corso della mia attività di oltre sei anni - di suggerire agli amministratori come comportarsi per fare in modo che l'intervento del Difensore civico non si renda necessario o che si debba ricorrere a quest'ultimo solo in via del tutto eccezionale. Per realizzare ciò è fondamentale che i dipendenti dell'amministrazione comunale siano consapevoli di essere al servizio dei cittadini e che si comportino di conseguenza, ponendo particolare attenzione al diritto del cittadino a essere trattato come un cliente e ad essere informato in modo esaustivo. E' inoltre necessario che l'amministratore comunale non assuma un atteggiamento autoritario e arrogante nell'espletamento della propria attività e nel suo rapporto con il cittadino, prendendolo con serietà indipendentemente dall'articolazione del problema. Se a seguito di riflessioni critiche e sincere gli stessi amministratori o i loro collaboratori dovessero constatare delle mancanze, i responsabili dell'amministrazione comunale dovrebbero prendere dei provvedimenti idonei come ad es. la predisposizione di mirati corsi di aggiornamento e formazione, affinché si addivenga ad un miglioramento tangibile e visibile nei rapporti con il cittadino.

Dopo il colloquio di circa 1 ora e ½ con il Consiglio comunale, ci si congeda con la promessa fatta pubblicamente di una stretta collaborazione nella ricerca di soluzioni di problemi, agevolando così il Difensore civico nello svolgimento dell'attività nel Comune interessato per ristabilire l'armonia

giuridica. In questo modo è stata posta la base per una proficua attività in qualità di Difensore civico comunale e posso constatare con soddisfazione che - fatta eccezione per pochissimi casi - non ci si limita alle promesse, ma viene concretamente offerta una preziosa collaborazione. Difficile si presenta invece il lavoro del Difensore civico nei Comuni dove l'attività quotidiana è contraddistinta da dissidi e faide personali interne. In questi casi accade che anche in presenza di questioni facilmente risolvibili venga assunta una posizione rigida e intransigente che spesso rasenta l'abuso d'ufficio.

Alcune osservazioni in merito alla questione dei costi.

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

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

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

In conclusione si fa presente che in conformità al suddetto disposto normativo, il mio ambito di attività riguarda tutti i Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano e non solo quelli con i quali è stata stipulata una convenzione, presso i quali tuttavia intervengo con maggiore autorità. Due su 116 comuni si rifiutano, direttamente o indirettamente, di collaborare con il Difensore civico provinciale. A tale proposito sono fiducioso che anche alla luce dell'incontrovertibile utilità che ne deriva agli interessati, in un prossimo futuro venga cambiato atteggiamento.



UNIVERSITÀ DI INNSBRUCK, ISTITUTO DI DIRITTO PUBBLICO E SCIENZE POLITICHE  
CONFERENZA TENUTA MERCOLEDÌ 4 NOVEMBRE 1998  
DOTT. WERNER PALLA, DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI  
BOLZANO

### **Il difensore civico e il suo ruolo nel procedimento amministrativo italiano**

Desidero innanzitutto ringraziare l'Istituto di diritto pubblico e scienze politiche e il mio professore, ordinario dott. Norbert Wimmer, per avermi invitato in quanto è un grande onore per me trattare il tema del difensore civico con le signore e i signori qui presenti. È anche un grande piacere per me essere qui oggi, poiché faccio parte di quel primo gruppo di altoatesini che nel semestre invernale 1972/73 cominciarono a studiare giurisprudenza in quest'università come lavoratori-studenti per poi laurearsi nel 1977. Inoltre mi sento ancora molto legato alla nostra *Landesuniversität* anche in qualità di membro del *Südtiroler Freundeskreis der Universität Innsbruck*.

Ed ora un breve cenno al mio curriculum professionale:

dopo essermi diplomato presso l'Istituto tecnico commerciale di Bolzano, nel 1963 sono stato assunto dall'amministrazione provinciale per la quale ho lavorato per 18 anni nella ripartizione edilizia agevolata. Mi sono quindi licenziato e nel 1981 ho cominciato a lavorare come funzionario nell'ufficio mutui della sede di Trento del Credito fondiario Trentino-Alto Adige, dove sono rimasto per 10 anni. Dal febbraio 1992 sono il difensore civico provinciale dell'Alto Adige.

La dott.ssa Esther Happacher ed io abbiamo deciso di intitolare questa relazione al difensore civico e il suo ruolo nel procedimento amministrativo italiano, poiché siamo partiti dal presupposto - sicuramente a ragione - che i partecipanti alla conferenza fossero già informati sulla figura del difensore civico **in generale**, e cioè sulla storia, sulla diffusione nel mondo, sulle peculiarità nei vari Paesi e sulla collocazione giuridica e sociale nell'ambito del territorio di competenza.

Mi sia tuttavia consentito accennare brevemente a questi quattro aspetti:

#### **1. Storia e diffusione nel mondo**

Il primo ombudsman parlamentare fu istituito nel 1809 in Svezia e per tutto il 1800 la Svezia fu l'unico Paese ad avere un ombudsman. Nel 1920 fu istituito anche in Finlandia e nel 1955 in Danimarca, quindi a partire dal 1960 questa istituzione cominciò a diffondersi rapidamente in tutto il mondo. Oggi in circa 100 Paesi ci sono difensori civici a livello nazionale, regionale, locale e competenti per settori specifici (ad esempio in Ungheria c'è un difensore civico competente per le minoranze nazionali e linguistiche). Nei Paesi dell'America Latina dove c'erano un tempo delle dittature e nei Paesi dell'ex blocco orientale negli ultimi anni e negli ultimi mesi (Georgia, Romania, Macedonia ecc.) le difese civiche sono spuntate come funghi.

#### **2. Peculiarità nei singoli Paesi**

In **Germania** esiste presso le assemblee legislative dei Länder e presso il Bundestag una

commissione per le petizioni composta rispettivamente da consiglieri regionali e da deputati; ci sono inoltre singoli delegati dei cittadini. In **Francia** al *mediateur* non ci si può rivolgere direttamente con un reclamo, ma bisogna farlo attraverso un rappresentante politico, ad esempio il deputato del proprio dipartimento. Il *defensor del pueblo* della provincia argentina del Rio Negro stipula accordi di cooperazione con i giudici di pace dei comuni per facilitare il ricorso al difensore civico agli abitanti di questo vasto territorio con città e villaggi sparsi.

### 3. Collocazione giuridica

Una caratteristica accomuna i difensori civici di quasi tutto il mondo: non hanno potere decisionale e impositivo. Dinanzi ai reclami dei cittadini hanno grandi competenze per quanto riguarda l'esame delle procedure amministrative di una pubblica amministrazione spesso malfunzionante; possono raccomandare, biasimare, mediare, sono "magistrati della persuasione"; per il successo della loro attività è determinante la "auctoritas" e non la "potestas".

### 4. Collocazione sociale

In Guatemala il defensor del pueblo e futuro presidente è dovuto scappare con la propria famiglia passando sui tetti delle case per sfuggire ai nemici della democrazia ovvero a non meglio definiti persecutori armati. In Slovenia nell'elenco degli organi di Stato e di governo il difensore civico è citato assieme ai ministri. I difensori civici della Federazione di Bosnia ed Erzegovina dopo la pubblicazione della loro prima relazione annuale si sono visti accusare di alto tradimento e da allora per motivi di sicurezza si spostano solo con veicoli dell'OSCE. Per contro in Alto Adige il difensore civico è sempre invitato alle cerimonie organizzate dalle istituzioni dello Stato.

Ed ora giungo finalmente al tema di questa conferenza, anche se a mio parere è molto più interessante quanto ho finora brevemente illustrato sul difensore civico. In ogni caso nel corso della discussione possiamo eventualmente ritornare su tali argomenti.

Nella legislazione italiana il termine "difensore civico" compare per la prima volta nella legge statale 22 maggio 1971, n. 341, contenente l'approvazione dello statuto della Regione Liguria ai sensi dell'art. 123, comma 2 della Costituzione. L'articolo 14 di questo statuto prevede quanto segue relativamente al difensore civico: "È istituito presso la Regione l'Ufficio del Difensore civico. Le modalità della nomina del Difensore civico, i suoi compiti nonché i modi di esercizio degli stessi sono disciplinati dalla legge regionale."

Successivamente ai sensi della sopra citata norma costituzionale sono stati approvati con legge dello Stato gli statuti della maggior parte delle altre regioni a statuto ordinario. Tutte le regioni a statuto ordinario ad eccezione del Molise hanno varato anche una legge sulla difesa civica. Le regioni Campania e Umbria avevano un difensore civico ma sono in ritardo di anni con la sua rielezione, mentre la Puglia e la Calabria nonostante l'approvazione della legge sulla difesa civica rispettivamente nel 1981 e nel 1985 non hanno ancora provveduto alla nomina dei loro difensori. Tra le regioni a statuto speciale, la Sicilia non ha ancora approvato la legge sulla difesa civica, il che suscita spesso critiche più o meno legittime.

Per le difese civiche italiane l'8 giugno 1990 dovrebbe rappresentare una data fondamentale poiché questa è la data della legge n. 142 sull'ordinamento delle autonomie locali, il cui articolo 8 così recita:

1. Lo statuto provinciale e quello comunale possono prevedere l'istituto del difensore civico, il quale svolge un ruolo di garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione comunale o provinciale, segnalando, anche di propria iniziativa, gli abusi, le disfunzioni, le carenze ed i ritardi dell'amministrazione nei confronti dei cittadini.
2. Lo statuto disciplina l'elezione, le prerogative ed i mezzi del difensore civico nonché i suoi rapporti con il consiglio comunale o provinciale

L'Italia, che a differenza di tutti gli altri stati membri dell'Unione Europea non ha ancora una legge sul difensore civico nazionale, ha pur sempre una legge statale, appunto la 142/90, che autorizza i suoi 8.102 comuni e le sue 103 province a istituire, se lo vogliono, l'ufficio del difensore civico. Dunque, anche se priva di una legge statale sulla figura e i compiti del difensore civico, l'Italia potrebbe in teoria avere più di 8.000 difensori civici locali e più di 20 difensori civici regionali. In realtà sono trascorsi ormai 8 anni dall'entrata in vigore della legge n. 142/90 e solo 200 comuni e 10 province hanno provveduto a nominare un difensore civico, da cui si può dedurre che tale norma legislativa non ha sortito gli effetti sperati.

Per quanto riguarda la Regione Trentino-Alto Adige, i principi della legge quadro statale n. 142/90 sono stati recepiti con la legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, in virtù della quale tutti comuni della regione (223 nel Trentino e 116 in Alto Adige) hanno approvato i propri statuti, la maggior parte dei quali prevede l'istituzione del difensore civico. Nessuno dei 339 comuni ha però fino ad oggi nominato un proprio difensore civico, mentre sono stati e vengono sottoscritti accordi di cooperazione tra questi comuni e i difensori civici provinciali del Trentino e dell'Alto Adige. In Alto Adige gli accordi di questo tipo sono finora 45 e nel Trentino 119.

Per ragioni di completezza desidero menzionare anche la legge 5 febbraio 1992, n. 104, cioè la legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate. Al comma 2 dell'articolo 36 di detta legge è ammessa la costituzione di parte civile del difensore civico nei procedimenti penali per alcuni tipi di reato, ma tale disposizione è rimasta lettera morta, anche perché la nomina del difensore civico in tale contesto non ha senso visto che non esiste ancora un difensore civico nazionale, quelli regionali non sono stati ancora tutti nominati e quelli locali sono ancora a livello embrionale.

Un'importante riforma contenutistica della difesa civica in Italia la dobbiamo alla cosiddetta **legge Bassanini II del 15 maggio 1997, n. 127**, concernente "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo". Questa legge è stata pubblicata sul supplemento ordinario della Gazzetta Ufficiale della Repubblica n. 113 del 17 maggio 1997 ed è entrata in vigore il successivo 18 maggio 1997.

Un'importante novità è contenuta nella disposizione di cui all'**articolo 16**, che per la prima volta stabilisce in modo chiaro le **funzioni del difensore civico rispetto agli organi amministrativi statali**. I difensori civici regionali e i difensori civici delle province autonome di Trento e Bolzano possono infatti esercitare le funzioni di difensore civico nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato. Si tratta di una competenza **limitata nel tempo** e cioè valida fino all'istituzione del difensore

civico nazionale. Altre disposizioni di questa legge (art. 17, commi 39 e 45) riguardanti le **funzioni di controllo del difensore civico nei confronti degli enti locali** non sono applicabili in Alto Adige e in Trentino, in quanto incompatibili con i principi del nostro Statuto di autonomia e le relative norme di attuazione. Tali disposizioni sono peraltro oggetto di discussioni, valutazioni, interpretazioni e pareri da parte di innumerevoli giuristi in occasione di convegni, seminari, incontri tra esperti ecc. Quanto mi è capitato finora di leggere e sentire in proposito (ad esempio il parere legale di 20 pagine fornito il 18-11-1997 dai 7 professori facenti parte del Comitato di consulenza tecnico-giuridica del Consiglio Regionale della Toscana) è di poco aiuto per l'attività pratica di un difensore civico e forse interessante solo per i teorici della materia, i quali tuttavia a mio parere non possono essere ritenuti i soli responsabili della pubblicazione di materiale così sterile, poiché la colpa è piuttosto del legislatore che ha approvato una norma del tutto incerta dal punto di vista giuridico e fonte di infiniti dubbi.

Per quanto riguarda il seguito della mia relazione ho deciso, dopo essermi consultato con il giurista C. Lutteri, esperto in materia, di esaminare più in dettaglio le disposizioni sul difensore civico contenute nella legge 15 maggio 1997, n. 127, evitando naturalmente inutili arditezze interpretative.

Occorre premettere che **l'articolo 17 comma 137 contiene la seguente clausola a tutela delle autonomie speciali**: "Le disposizioni della presente legge si applicano alle regioni a statuto speciale e alle province autonome di Trento e di Bolzano nei limiti e nel rispetto degli statuti e delle norme di attuazione." Da questa clausola e dalle disposizioni generali sull'adeguamento delle leggi regionali e provinciali alle leggi quadro statali contenute nell'articolo 2 del decreto legislativo n. 266/92 si può capire se in Alto Adige la legge n. 127/97 è applicabile o meno limitatamente alle disposizioni sul difensore civico.

La regolamentazione di cui all'**articolo 16** è così articolata da un punto di vista contenutistico e formale:

1. Le funzioni e i compiti che il difensore civico provinciale esercita a tutela dei cittadini residenti nel territorio di propria competenza sono estese anche alle attività svolte dalle amministrazioni periferiche dello Stato. In pratica vengono ampliati i compiti del difensore civico elencati all'art. 2 della legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14.

Le funzioni che il difensore civico può esercitare nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato ai sensi dell'articolo 16 sono specificate una per una e sono le tipiche funzioni di richiesta, proposta, sollecitazione e informazione. Le possibilità di intervento coincidono dunque perfettamente ovvero **il difensore civico può svolgere nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato le stesse funzioni attribuitegli nei confronti dell'amministrazione provinciale**. La legge provinciale prevede tuttavia forme di intervento più ampie rispetto a quelle sopra citate, ad esempio il personale che ostacola l'attività del difensore civico può essere denunciato all'organo disciplinare competente. Ne consegue una certa ambiguità, poiché l'articolo 16 potrebbe essere interpretato nel senso che il succitato potere di denuncia all'organo disciplinare competente non può essere esercitato nei confronti dell'amministrazione dello Stato in quanto più incisivo delle forme di intervento di cui all'articolo 16. In questo caso nei confronti degli organi dello Stato il difensore civico non avrebbe alcuna competenza al di fuori delle funzioni di richiesta, proposta, sollecitazione e informazione. Proprio per questi motivi sarebbe auspicabile una chiara definizione di tali funzioni nonché un'interpretazione e applicazione pragmatica di questa norma tenendo conto delle finalità della legge Bassanini e della prassi instaurata dai singoli

difensori civici regionali. In tal modo il difensore civico avrebbe un effettivo potere d'intervento anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato in linea con i suoi compiti abituali.

2. **La competenza nei confronti degli organi periferici dello Stato sussiste da subito**, in quanto non sembra necessario il recepimento della norma mediante legge provinciale o atto amministrativo. Si tratta comunque di una competenza **limitata nel tempo**, cioè valida fino all'istituzione del difensore civico nazionale e non applicabile ai settori della difesa, sicurezza pubblica e giustizia.
3. Il difensore civico deve inviare annualmente al Parlamento una **relazione di attività** in cui siano indicati gli interventi nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato. Si tratta in ogni caso di un atto lasciato alla discrezione di ciascun difensore civico, la cui omissione non comporta sanzioni e quindi non obbligatorio.

Ed ora vorrei fare una considerazione conclusiva sull'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, modificato dall'articolo 2 comma 27 della legge 16 giugno 1998, n. 191: l'estensione dei compiti del difensore civico agli organi delle amministrazioni periferiche dello Stato non può essere regolamentata con legge provinciale per manifesta incompetenza. Con la soluzione prevista dalla legge Bassanini si realizza quello che i difensori civici regionali e provinciali auspicavano da tempo, e cioè la possibilità di intervenire non solo informalmente e grazie alla benevolenza delle singole amministrazioni ma in veste formale e nei confronti di tutte le pubbliche amministrazioni operanti in provincia.

Inoltre la legge Bassanini non è in contrasto con il nostro Statuto di autonomia: non comporta infatti alcuna ingerenza statale, né in termini di contenuto né a livello formale, nella legislazione provinciale, anche perché le competenze del difensore civico provinciale vengono ampliate e non ridotte.

Il testo della norma è il seguente:

“16. (Difensori civici delle regioni e delle province autonome):

1. A tutela dei cittadini residenti nei comuni delle rispettive regioni e province autonome e degli altri soggetti aventi titolo secondo quanto stabilito dagli ordinamenti di ciascuna regione e provincia autonoma, i difensori civici delle regioni e delle province autonome, su sollecitazione di cittadini singoli o associati, esercitano, sino all'istituzione del difensore civico nazionale, anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente agli ambiti territoriali di rispettiva competenza, con esclusione di quelle che operano nei settori della difesa, della sicurezza pubblica e della giustizia, le medesime funzioni di richiesta, di proposta, di sollecitazione e di informazione che i rispettivi ordinamenti attribuiscono agli stessi nei confronti delle strutture regionali e provinciali.
2. I difensori civici inviano ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati entro il 31 marzo una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente ai sensi del comma 1.”

Per ragioni di completezza desidero illustrare anche il contenuto dell'**articolo 17**, il quale nell'ambito della regolamentazione del **controllo di legittimità sulle deliberazioni degli enti locali** contiene due disposizioni che indipendentemente l'una dall'altra riguardano l'attività del difensore civico:

1. Il comma 39 (con riferimento al comma 38) affida al difensore civico comunale ovvero provinciale - in alcuni casi specifici e in presenza di determinati presupposti - il controllo di legittimità sulle deliberazioni delle giunte comunali e provinciali nonché della giunta provinciale

e del consiglio provinciale. Se ritiene che la deliberazione sia illegittima, il difensore civico ne dà comunicazione all'ente e lo invita a eliminare i vizi riscontrati. Se l'ente non ritiene di modificare la delibera, essa entra in vigore solo se confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei consiglieri comunali ovvero provinciali.

Il testo del comma 39 è il seguente:

"Nei casi previsti dal comma 38, il controllo è esercitato, dalla data di rispettiva istituzione, dai difensori civici comunali e provinciali; il difensore civico, se ritiene che la deliberazione sia illegittima, ne dà comunicazione all'ente, entro quindici giorni dalla richiesta, e lo invita ad eliminare i vizi riscontrati. In tal caso, se l'ente non ritiene di modificare la delibera, essa acquista efficacia se viene confermata con il voto favorevole della maggioranza assoluta dei componenti il consiglio. Fino all'istituzione del difensore civico, il controllo è esercitato, con gli effetti predetti, dal comitato regionale di controllo."

2. Il comma 45 autorizza il difensore civico regionale a **nominare un commissario ad acta**, il quale deve compiere gli atti obbligatori per legge che i comuni o le province hanno ritardato od omesso di compiere.

Il testo del comma 45 è il seguente:

"Qualora i comuni e le province, sebbene invitati a provvedere entro congruo termine, ritardino o omettano di compiere atti obbligatori per legge, si provvede a mezzo di commissario ad acta nominato dal difensore civico regionale, ove costituito, ovvero dal comitato regionale di controllo. Il commissario ad acta provvede entro sessanta giorni dal conferimento dell'incarico."

In entrambi i casi si tratta di compiti inusuali per il difensore civico, i quali come ho già detto più che rafforzarne la posizione sollevano tutta una serie di quesiti. In generale ci si è stupiti del fatto che al difensore civico comunale e a quello provinciale venissero attribuiti compiti specifici in merito al controllo di legittimità sui provvedimenti degli enti locali. Si tratta infatti di compiti estranei alla figura del difensore civico e la cui esecuzione è fonte di continui conflitti. Inoltre vi è il pericolo che passino in secondo piano le funzioni più importanti, e cioè l'esame dei reclami e l'intervento a scopo sollecitatorio e conciliativo nei casi di cattiva amministrazione.

In entrambi i casi - **controllo di legittimità e nomina di un commissario ad acta** - si tratta di disposizioni che non possono essere recepite tali e quali nella Regione Trentino-Alto Adige: la tutela e la vigilanza sulle amministrazioni locali (comuni ecc.) mediante il controllo delle deliberazioni oppure in via sostitutiva mediante la nomina di un commissario ad acta in caso di mancata o ritardata esecuzione di atti obbligatori, sono affidati ai sensi dell'articolo 54 comma 1 cifra 5 dello Statuto di autonomia esclusivamente alla Giunta provinciale, che esercita queste prerogative secondo le modalità stabilite con legge regionale e in virtù della competenza legislativa primaria attribuitale (art. 4 comma 1 cifra 3 dello Statuto di autonomia). In realtà è la legge regionale a definire le procedure di vigilanza sui provvedimenti degli enti locali da parte della Giunta provinciale, sia per quanto riguarda un eventuale controllo di legittimità su richiesta di una parte dei componenti il consiglio comunale (art. 96 commi 2 e 4 del testo unico sull'ordinamento dei comuni approvato con il decreto del presidente della giunta regionale n. 4/L del 27 febbraio 1995 sia per quanto riguarda il controllo sostitutivo tramite la nomina di un commissario ad acta (art. 103 del succitato testo unico).

La clausola di tutela sopra menzionata (art. 17 comma 137 della legge 127/97) fa sì che le succitate

disposizioni della legge Bassanini non debbano essere recepite dalle province di Bolzano e Trento.

Ed ora giungo all'ultima parte della mia relazione, quella riguardante le **norme procedurali previste dal testo legislativo per il difensore civico**. I miei 35 anni di ininterrotta esperienza professionale mi hanno insegnato che **studiare troppo i documenti legislativi** in Italia ma anche in Alto Adige significa sprecare inutilmente energie e affaticare invano la memoria. A volte succede che leggendo il testo di una legge approvata si trovi ben poco di quanto contenuto nel relativo disegno di legge e ci si imbatta invece in tutta una serie di sconcertanti modifiche, a volte anche disposizioni del tutto nuove. La stessa cosa mi capiterà probabilmente quando leggerò il testo unico delle proposte legislative n. 619 ecc. "Norme in materia di difensore civico". Il testo è stato approvato dalla I commissione permanente della Camera dei deputati il 15 settembre 1998 e l'altro ieri la collega della Regione autonoma Valle d'Aosta mi ha faxato il testo di un parere negativo su tale disegno di legge. In occasione dell'incontro di Napoli del 24 settembre 1998, la Conferenza dei presidenti dell'assemblea, dei consigli regionali e delle province autonome di Trento e di Bolzano ha deciso di sollecitare il Parlamento a non varare il disegno di legge nella forma approvata dalla succitata commissione il 15 settembre 1998. Per tali ragioni ho ritenuto di non imporre a voi e a me l'analisi delle norme procedurali contenute in tale disegno di legge visto che la legge che verrà prima o poi approvata avrà sicuramente un contenuto notevolmente diverso.

Vorrei invece illustrare anche a nome di tutte le vigenti leggi regionali italiane sulla difesa civica le norme procedurali contenute nella **legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14** sulla difesa civica dell'Alto Adige.

- Oltre che su richiesta degli interessati, il difensore civico deve seguire anche d'ufficio le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale o dagli enti da essa delegati onde garantirne l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale e tempestivo. La richiesta di esame di un reclamo da parte degli interessati è di tipo informale, in altre parole il difensore civico può essere contattato personalmente, per telefono, per iscritto, via fax e ultimamente anche via Internet.
- Il difensore civico può concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni e consorzi di comuni ai fini dell'assunzione di tale ufficio. Fino ad oggi 45 comuni hanno sottoscritto una convenzione di questo tipo.
- Il difensore civico segnala al presidente della Giunta provinciale, ai sindaci e ai presidenti delle comunità comprensoriali eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni, indicandone le cause e proponendo possibili soluzioni.
- Nei compiti del difensore civico rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti su questioni concernenti il settore sanitario, la tutela dell'ambiente e della natura e gli interessi dei bambini e dei giovani.
- Il difensore civico ha il diritto di richiedere pareri.
- La legge prevede che il difensore civico svolga la propria attività in assoluta libertà e autonomia. Non è quindi soggetto a direttive, nemmeno per quanto riguarda i viaggi che intraprende per motivi di lavoro. In merito alla logistica, all'organico e agli arredi degli uffici dipende dal Consiglio provinciale ovvero dall'ufficio di presidenza dello stesso, in quanto non dispone di un

proprio bilancio.

- Per gli interventi del difensore civico la legge prevede precise scadenze, ma si tratta di disposizioni poco pratiche, quasi mai rispettate.
- Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del difensore civico e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
- Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del difensore civico, quest'ultimo può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al difensore civico i provvedimenti adottati.
- Il difensore civico è tenuto a trasmettere i reclami che non rientrano nelle sue competenze a istituzioni aventi analoghe funzioni. In assenza di simili istituzioni egli conformemente all'articolo 97 della Costituzione (garanzia del buon andamento e dell'imparzialità dell'amministrazione pubblica) comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione.

Da quando esiste questa disposizione (l.p. 14/96) il difensore civico può intervenire nei confronti di qualsiasi ufficio della pubblica amministrazione pur continuando ad agire "secundum legem". Prima egli cercava comunque di intervenire nei confronti di qualsiasi autorità a meno che non fosse espressamente escluso dalle sue competenze, ma così facendo si trovava spesso ad agire non tanto "contra legem" quanto "praeter legem".

- Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o a Bruxelles, egli può avvalersi rispettivamente dei servizi dell'ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici dell'UE.
- Il difensore civico è tenuto al segreto d'ufficio.
- Il difensore civico può richiedere verbalmente e per iscritto agli uffici interessati dai reclami copia dei documenti che ritiene utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti del segreto d'ufficio. Tale diritto illimitato all'informazione e alla consultazione degli atti crea ancora non pochi problemi a taluni dirigenti.
- Il difensore civico deve inviare ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata di suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione. Il difensore civico invia copia della relazione ai massimi dirigenti della pubblica amministrazione nonché a tutti gli interessati.
- Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua. Ciò significa che in assenza di collaboratori ladini (fortunatamente oggi il problema non sussiste) il difensore civico oltre all'italiano e al tedesco deve conoscere anche il ladino. Per quanto mi riguarda, ho già fatto qualcosa in tal senso frequentando un corso di ladino.

Sono così giunto al termine della mia relazione con la speranza che vi siate fatti un'idea di quella che è la situazione della difesa civica in Italia. La tematica è molto ampia, riguarda infatti i difensori civici regionali e locali, di fatto già operanti con successo, ma anche il cammino, a mio avviso ancora lungo, verso l'approvazione di una valida legge statale in materia di difensore civico.



## I difensori civici regionali in Italia

Regione/Provincia autonoma	Difensore civico	Indirizzo	Responsabile dell'ufficio	Telefono/fax
<b>Abruzzo</b>	Dott. Giovanni Masciocchi	c/o Consiglio regionale Via M. Jacobucci, 4 67100 L'Acquila	Dott. Giovanni Aloisio	Tel. 0862/644802 Fax 0862/23194
<b>Basilicata</b>	Avv. Giulio Stolfi	Piazza XVIII Agosto, n. 14 85100 Potenza	Dott. Salvatore De Cunto	Tel. 0971/274564 Tel. 0971/448076 Tel. 0971/448078 Fax 0971/330960
<b>Bolzano-Alto Adige</b>	Dott. Werner Palla	Via Portici 22 39100 Bolzano	Dott.ssa Verena Crazzolara	Tel. 0471/413450 Tel. 0471/972744 Fax 0471/981229
<b>Calabria</b>	vacante	c/o Consiglio regionale Palazzo San Giorgio 89100 R. Calabria		Tel. 0965/330401
<b>Campania</b>	Avv. Giuseppe Fortunato	c/o Consiglio regionale della Campania Isola F. 13 Centro Direzionale 80143 Napoli	Dott. Bernardino Balsamo	Tel. 081/7783214 Fax 081/7783205
<b>Emilia-Romagna</b>	Dott.ssa Paola Gallerani	Largo caduti del Lavoro, 4 40122 Bologna	Dott. Vittorio Bernini	Tel. 051/6492400 Fax 051/6492280
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	Dott. Domenico Giavedoni	Piazza Oberdan, 4 34100 Trieste	Dott.ssa Maria Grazia de Chirico Lodi	Tel. 040/364130 Fax 040/3772289
<b>Lazio</b>	Dott. Rosario Di Mauro	Via 4 Novembre, 149 00187 Roma	Dott. Michele Buonuomo	Tel. 06/65932014 Fax 06/65932015
<b>Liguria</b>	Dott. Roberto Sciacchitano	Viale d. Brigate Partigiane, 2 16129 Genova	Geom. Vincenzo Gentile	Tel. 010/565384 Fax 010/540877
<b>Lombardia</b>	Dott. Alessandro Barbetta	Piazza Fidia, 1 20159 Milano	Dott.ssa Federica Capalozza	Tel. 02/67482465 Fax 02/67482487
<b>Marche</b>	Avv. Giorgio De Sabbata	Via Leopardi, 9 60100 Ancona	Dott. Vanni Venanzoni	Tel. 071/2298391 Fax 071/2298483
<b>Molise</b>	non istituito			
<b>Piemonte</b>	Avv. Dott. Bruno Brunetti	P.zza Solferino, 22 10121 Torino		Tel. 011/5757387 Fax 011/5757386
<b>Puglia</b>	vacante	c/o Consiglio regionale Via Capruzzi, 204 70129 Bari		Tel. 080/401111
<b>Sardegna</b>	Avv. Franco Serra	Via Roma, 25 09100 Cagliari	Dott. Pietro Collari	Tel. 070/660434 Fax 070/673003
<b>Sicilia</b>	non istituito			
<b>Toscana</b>	Dott. Romano Fantappiè	Via dei Pucci, 4 50122 Firenze	Dott.ssa Franca Rosa Bianchi	Tel. 055/2387800 Fax 055/210230
<b>Trento</b>	Dott. Fabio Bortolotti	Galleria Garbari Via Mancini 38100 Trento	Dott.ssa Maria Ravelli	Tel. 0461/213203 cell. Bortolotti: 0335/5286010 Fax 0461/238989 email difensore.civico@ consiglio.provincia .tn.it
<b>Umbria</b>	vacante			
<b>Valle d'Aosta</b>	Dott.ssa Maria Grazia Vacchina	Via Festaz, 52 11100 Aosta		Tel. 0165/238868 Fax 0165/32690
<b>Veneto</b>	Dott. Lucio Strumendo	Bacino Orseolo San Marco, 1122 30124 Venezia	Avv. Bruno Vianello	Tel. 041/2701680 Fax 041/2701684 difciv@consiglio.r egione.veneto.it