

LO STATO E LE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE

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

Nel corso del 2013 320 persone hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è aumentato e copre circa il 9% del totale registrato nell'anno presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici periferici o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente il personale con cui abbiamo avuto contatti si è dimostrato disponibile e attento alle esigenze dei cittadini.

Il **Commissariato del Governo per la provincia di Bolzano** è stato anche nel 2013 un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti i servizi anagrafici. Le problematiche sollevate dai cittadini riguardavano soprattutto i ricorsi contro il rigetto della domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e le questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. Il personale interpellato ha fornito tutte le informazioni necessarie in modo rapido e agile favorendo un clima di collaborazione costruttivo e informale. Cito a riguardo il caso di una cittadina straniera residente in provincia che aveva fatto richiesta di ottenimento della cittadinanza italiana già nel 2010 ed era ancora in attesa di una risposta. La ricorrente ha potuto inoltrare una richiesta

di chiarimento in merito all'iter della pratica al Commissariato del Governo che l'ha poi trasmessa a Roma in via d'urgenza (133/2013).

Per le questioni riguardanti i servizi anagrafici la Difesa civica ha sempre richiesto in linea di massima un parere telefonico preventivo sui singoli casi a essa sottoposti. Ogniqualvolta si è profilato l'accoglimento di un eventuale ricorso, i Comuni hanno preferito annullare in via di autotutela il provvedimento di diniego della residenza.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato**, che anche nell'anno 2013 ha rilasciato alla Difesa civica importanti pareri legali in ambito urbanistico, dimostrandosi inoltre sempre disponibile ad approfondire tramite contatti telefonici ogni questione giuridica. Negli ultimi dieci anni l'Avvocatura di Stato si è guadagnata una buona fama presso i Comuni della nostra provincia che apprezzano notevolmente la sua consulenza e ricorrono sempre più frequentemente anche alla sua assistenza legale.

Istituto nazionale per la previdenza sociale INPS

La maggior parte dei reclami ha riguardato l'Istituto nazionale per la previdenza sociale INPS. I casi trattati vertevano perlopiù sul diritto alla pensione, sulle possibilità di inoltrare ricorso, sulla revoca del sussidio di disoccupazione e sulla richiesta di intervento presso le sedi competenti perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare.

Quando l'ufficio periferico dell'Inps doveva interpellare gli uffici centrali di Roma per avere ulteriori informazioni e aspettare le risposte, la trattazione delle pratiche ha richiesto in generale tempi molto lunghi. Quando invece l'ufficio periferico di Bolzano poteva decidere in autonomia, le questioni potevano esser risolte in modo veloce.

Le lamentele erano riferite soprattutto alle lusinghe del Comitato provinciale di Roma nella

trattazione dei reclami. È da segnalare a tale proposito una novità: i reclami manifestamente fondati, il cui esito appare quindi scontatamente a favore del ricorrente, vengono seguiti direttamente dal Comitato provinciale di Bolzano (461/2013). In un caso è stato addirittura possibile dar subito corso a un rimborso ritardato (490/13).

Chi ha presentato domanda di rimborso per contributi previdenziali non dovuti o versati in misura superiore al necessario deve generalmente mettere in conto anni di attesa.

Al cittadino risulta incomprensibile la richiesta di restituire retroattivamente importi pensionistici non spettanti. L'invito a restituire i cosiddetti "importi indebitamente percepiti" può infatti mettere in seria difficoltà le persone interessate che in buona fede avevano ritirato la pensione e che improvvisamente, per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali, si trovano a dover restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

Trattandosi talvolta di importi assai consistenti, alcuni pensionati si sono visti costretti a impugnare i provvedimenti davanti alla Corte dei Conti. A tale proposito risulta discutibile la prassi seguita dagli enti previdenziali di non tenere assolutamente in considerazione le sentenze emesse dalla Corte dei Conti in casi analoghi.

Nell'anno di riferimento sono emerse ancora difficoltà riguardo al rispetto delle norme sul bilinguismo. I patronati hanno fatto nuovamente presente di essere tenuti a trasmettere per via telematica le varie domande all'INPS e che i relativi programmi messi a disposizione dall'ente sono esclusivamente in lingua italiana. La popolazione di lingua tedesca risulta pertanto chiaramente lesa nel suo diritto di presentare le domande compilate nella propria madrelingua. È auspicabile che il Direttore della sede provinciale continui ad adoperarsi affinché tutto il materiale venga predisposto al più presto anche nella versione tedesca.

Il Direttore della sede provinciale INPS ha intrattenuto anche nel 2013 un rapporto di efficace e sollecita collaborazione con la Difesa civica. Un particolare ringraziamento va in questa sede alla responsabile dell'Unità organizzativa "Informa-

zioni istituzionali e relazioni con il pubblico", con il cui sostegno è stato possibile risolvere i casi relativi a due donne disoccupate che versavano in una situazione di indigenza (677/2013 e 620/2013).

In un caso un cittadino poneva all'attenzione della Difesa civica, alla quale si era rivolto per addivenire a una soluzione extragiudiziale, il fatto che l'INPDAP gli avrebbe erogato la pensione solo dopo l'esito del procedimento giudiziario. In un incontro con la Difesa civica si è concordato che la sede INPDAP di Bolzano richiedesse alla sede centrale di Roma un parere giuridico, in virtù del quale è stato possibile alla fine attivare l'erogazione della pensione (284/2013).

In un altro caso invece un cittadino ha chiesto gli interessi che gli spettavano per la ritardata liquidazione del trattamento di fine rapporto. L'INPDAP gli ha suggerito di rivolgersi all'Ufficio stipendi dell'Azienda sanitaria che a sua volta lo ha indirizzato nuovamente all'INPDAP. Grazie all'intervento della Difesa civica i soggetti interpellati hanno chiarito il quadro delle rispettive competenze e al cittadino è stato liquidato il dovuto (44/2013).

Agenzia delle Entrate

In generale si può notare che sempre più persone si sono rivolte alla Difesa civica dopo essersi ritrovate in difficoltà economiche perché raggiunte da un'ingiunzione di pagamento di arretrati della quale mettevano in dubbio la legittimità. Tutti i casi che non hanno potuto essere chiariti in tempi brevi sono stati inoltrati per competenza al Garante del contribuente.

La maggior parte dei reclami contro l'Agenzia delle Entrate riguardava nell'anno 2013 i lunghissimi tempi di attesa necessari per ottenere la liquidazione di crediti d'imposta (458/2013 o 403/2013).

Concessionari di pubblico servizio

Numerosi reclami hanno riguardato i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A., Telecom S.p.A., RAI, Poste Italiane S.p.A., Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A.

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia permane buono. I soggetti interlocutori della Difesa civica si sono sempre prodigati per verificare i reclami presentati e, laddove esisteva un margine d'azione, per trovare una soluzione.

Il numero delle pratiche è aumentato passando da 16 a 25, un segnale che sempre più persone vivono in condizioni di ristrettezza economica. I cittadini si sono rivolti alla Difesa civica principalmente per ottenere chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento, alla propria posizione debitoria, alla possibilità di presentare ricorso e a quella di rateizzare i pagamenti.

Chiarendo la posizione debitoria è stato possibile evitare il pagamento di indebiti recuperi su imposte, come emerge dai casi trattati relativi a violazioni del Codice della Strada erroneamente rilevate a Roma e a Napoli (45/2013 o 512/2013). Un argomento ricorrente nei casi presentati è stato il blocco del veicolo. A titolo di esempio cito il caso di un cittadino che si è rivolto alla Difesa civica poiché non poteva fare a meno del suo veicolo avendo un'invalidità superiore al 90%. Da un accertamento presso Equitalia è emerso che il provvedimento era stato adottato in relazione solo a una piccola parte di quanto contestato all'interessato, il quale, pagando l'importo corrispondente, ha potuto riavere la disponibilità del suo veicolo (597/2103).

Anche nel 2013 la Difesa civica è stata interpellata da cittadine e cittadini interessati a capire se Equitalia può pignorare conti correnti bancari in cui confluiscono gli emolumenti da pensione o stipendi già pignorati (192/2013, 176/2013 e 339/2013). Con l'atto di pignoramento il loro conto corrente bancario è stato congelato fino all'esito del procedimento giudiziario o fino all'accredito del saldo a favore di Equitalia. Molte delle persone colpite da tale provvedimento vedevano minate le basi della loro esistenza poiché, senza la possibilità di accedere al conto corrente bancario, erano prive dei mezzi finanziari per pagare l'affitto e affrontare le spese. Il problema nasce da un deficit di coordinamento normativo: Equitalia agisce infatti formalmente in modo corretto pignorando un deposito bancario

in cui confluiscono però – spesso per obbligo di legge – pensioni e stipendi che – sempre per legge – sarebbero pignorabili solo in una determinata percentuale.

Il direttore della sede regionale ha comunicato alla Difesa civica che Equitalia, in attesa di una normativa specifica per tutelare i cittadini, ha adottato la decisione interna di provvedere al pignoramento dei soli conti correnti bancari in cui confluiscono stipendi o pensioni che superano l'importo mensile di 5.000 euro.

Desidero sottolineare l'impegno con cui il servizio riscossione ha cercato di semplificare le cartelle esattoriali scegliendo una veste più chiara e una formulazione più comprensibile per il cittadino. Un passo innovativo può essere considerato il fatto che ora i contribuenti possono verificare online la loro posizione debitoria collegandosi semplicemente al sito www.agenziaentrate.gov.it e registrandosi alla rubrica "Servizi telematici".

Telecom S.p.A.

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici vengono inoltrati generalmente al Comitato provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

La Difesa civica si è occupata – in accordo sempre con il Comitato provinciale per le Comunicazioni – esclusivamente della questione relativa all'assunzione dell'onere per lo spostamento dei pali delle linee telefoniche. Nei casi inoltrati alla Difesa civica infatti la Telecom si era resa disponibile a spostare i pali delle linee telefoniche, nel caso ad esempio della ristrutturazione di un edificio, solo a condizione che le persone interessate si facessero carico delle relative spese. La Difesa civica è riuscita in tutti i casi ad aiutare i cittadini a far valere i propri diritti facendo in modo che la Telecom in virtù degli articoli 91 e 92 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche CCE" si assumesse l'onere per lo spostamento della palificazione.

Poste Italiane S.p.A.

Anche nel 2013 i ritardi nella consegna della corrispondenza sono stati motivo di lamentela da parte della cittadinanza. Alcuni casi hanno riguardato addirittura il mancato recapito di raccomandate con ricevuta di ritorno. Gli sforzi della Provincia volti a ottenere la competenza per il servizio di distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono pertanto grande importanza.

Come negli anni passati, anche nel 2013 la collaborazione con l'amministrazione nei settori della **Pubblica sicurezza** e della **Giustizia** si è svolta all'insegna di una grande disponibilità, soprattutto se si considera che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato possibile chiarire e risolvere numerosi casi in via informale in collaborazione con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato e l'Autorità giudiziaria.

Ministeri

Tutte le volte che una pratica resta troppo a lungo giacente presso un ministero, la Difesa civica può immediatamente contare sulla collaborazione dell'Ufficio di Roma della Provincia Autonoma di Bolzano, che grazie all'impegno profuso dalle collaboratrici e agli agganci efficaci e diretti di cui gode riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

In un caso addirittura un avvocato lamentava che non riusciva a inviare al Ministero agli Interni una nota tramite PEC poiché la casella postale PEC era piena (496/2013).

Per alcuni casi la Difesa civica non aveva competenza territoriale, ma ha potuto tuttavia risolvere in modo non burocratico tramite e-mail e senza ricorso formale degli interessati questioni riguardanti ingiunzioni di pagamento da parte di Comuni della Campania e del Lazio per violazioni del Codice della Strada. Dal momento che i soggetti interessati sono riusciti a dimostrare che non si trovavano nel luogo in cui era stata loro contestata la violazione, le sanzioni amministrative sono state annullate in via di autotutela (295/2013, 49/2013, 147/2013, 501/2013 ecc.).

La rappresentazione grafica dei casi comprende **pratiche e consulenze**.

Nei casi in cui i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per iscritto e che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, si procede all'apertura di una pratica.

I casi risolti in maniera informale, che si concludono con un colloquio senza corrispondenza scritta, sono registrati come consulenze. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo. L'evoluzione nel lungo periodo mostra con chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica.

Numero di casi trattati negli anni 2012 e 2013

Pratiche	2012	2013
per competenza		
Agenzia delle Entrate	10	12
Commissariato del Governo	7	8
INAIL	0	1
INPS	31	30
Ex INPDAP	3	5
Telecom Italia	7	1
Equitalia	16	25
Poste Italiane	4	3
Trenitalia	3	3
Altro (Ministeri, Polizia, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	16	13
Totale	97	101

	2012	2013
Pratiche	97	101
Consulenze	196	219
Totale	293	320
	(9% del totale)	(9% del totale)