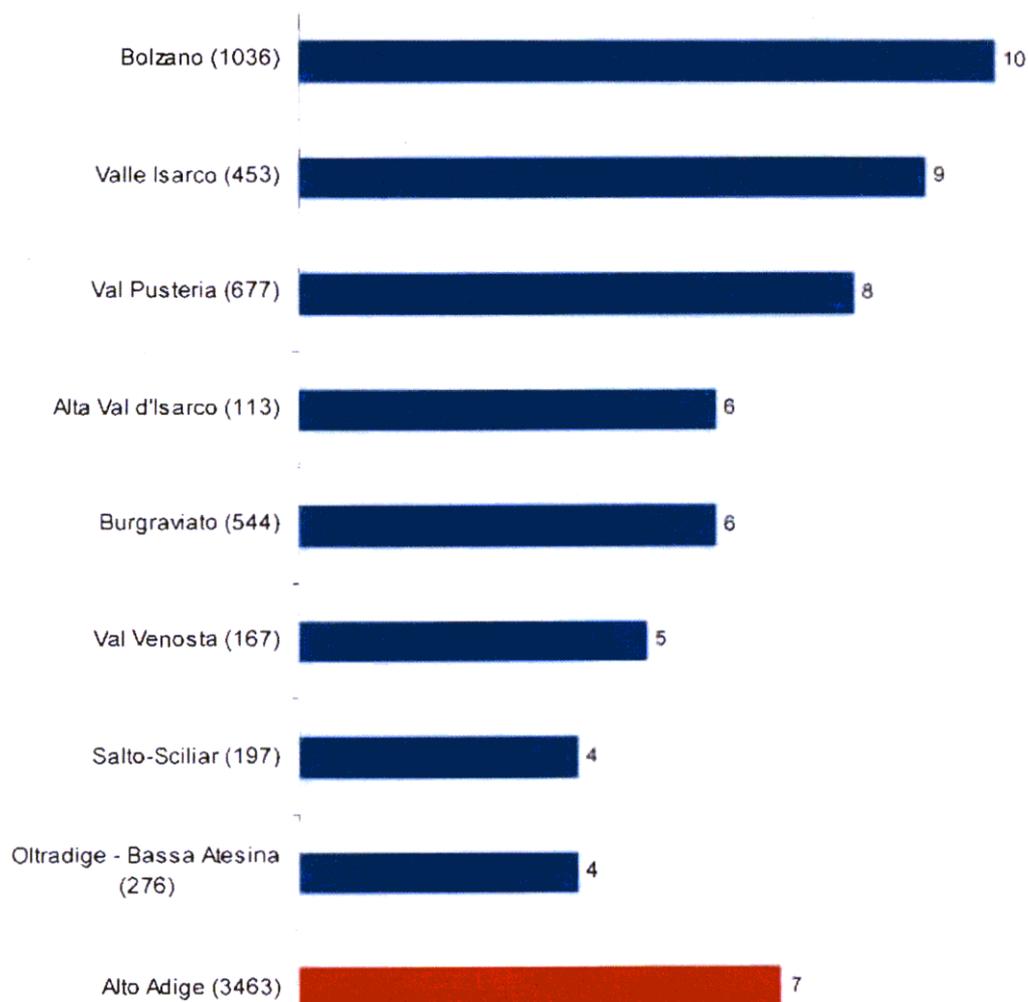
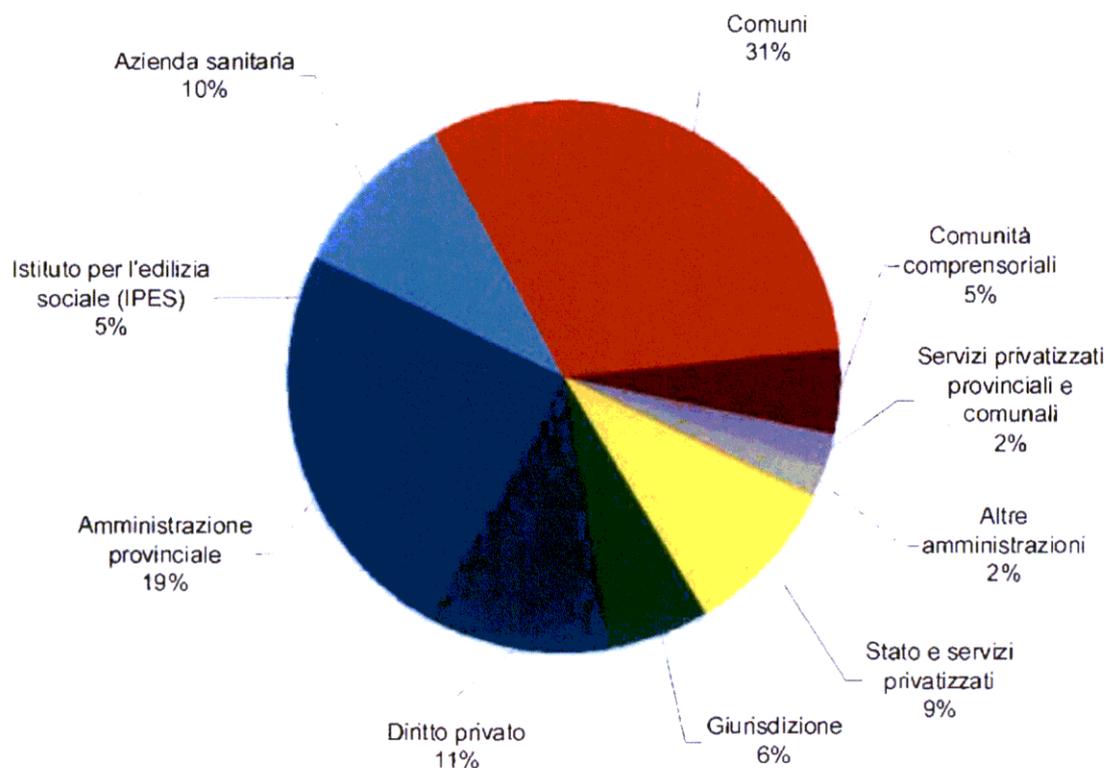


**Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)**

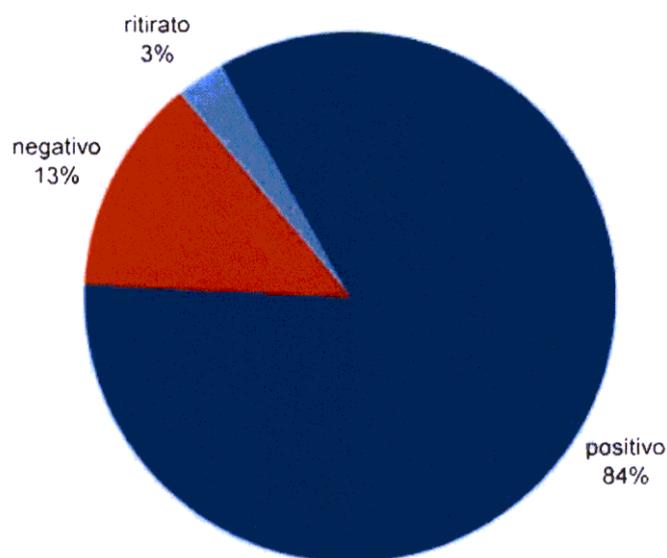
In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Il 0,7 % (= 7 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

**Classificazione dei casi trattati nel 2013 per ambito di intervento**

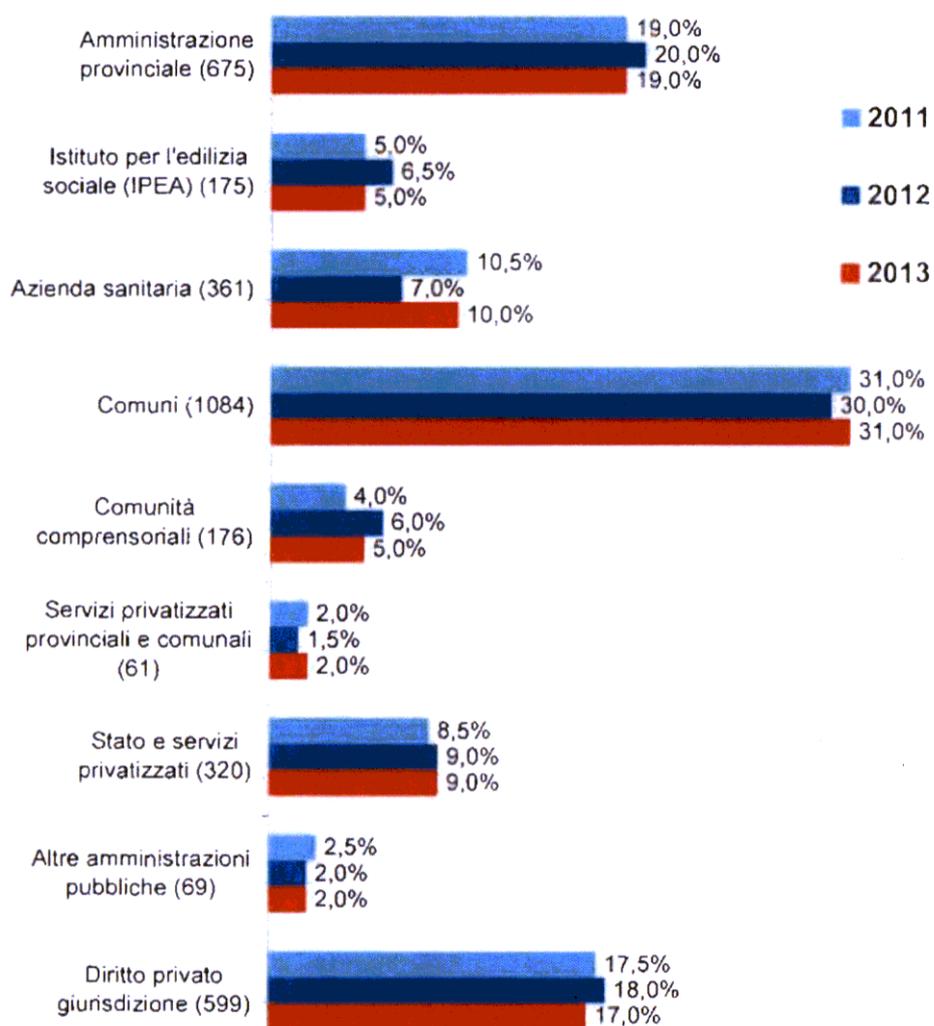
La rappresentazione grafica comprende **pratiche e consulenze**.

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

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

**Esito delle pratiche trattate nel 2013**

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

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

**Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2013 per ambito di competenza**

	<b>pratiche</b>	<b>consulenze</b>	<b>totale</b>
<b>Amministrazione provinciale</b>	<b>184</b>	<b>491</b>	<b>675</b>
<b>Istituto per l'edilizia sociale IPES</b>	<b>47</b>	<b>131</b>	<b>178</b>
<b>Azienda sanitaria</b>	<b>103</b>	<b>258</b>	<b>361</b>
Reclami dei pazienti di carattere generale			
Supposti errori medici			
<b>Comuni</b>	<b>260</b>	<b>829</b>	<b>1089</b>
Comune di Bolzano	44	161	205
Comune di Merano	23	58	81
Comune di Bressanone	18	54	72
Comune di Brunico	8	48	56
Comuni restanti	167	508	675
<b>Comunità comprensoriali</b>	<b>33</b>	<b>112</b>	<b>145</b>
<b>Servizi privatizzati provinciali e comunali</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>56</b>
<b>Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali</b>	<b>18</b>	<b>51</b>	<b>69</b>
<b>Stato e servizi privatizzati</b>	<b>101</b>	<b>219</b>	<b>320</b>
<b>Diritto privato e giurisdizione</b>	<b>79</b>	<b>520</b>	<b>599</b>
<b>Tribunale</b>	<b>13</b>	<b>208</b>	<b>221</b>
<b>Enti privati</b>	<b>66</b>	<b>312</b>	<b>378</b>

**Tabella riepilogativa delle pratiche archiviate e consulenze dal 2010 al 2013 per settori**

	<b>Anno 2010</b>	<b>Anno 2011</b>	<b>Anno 2012</b>	<b>Anno 2013</b>
Lavoro	65	65	50	69
<b>Edilizia Urbanistica</b>	<b>300</b>	<b>370 (23%)</b>	<b>419 (+13%)</b>	<b>474 (+13%)</b>
Edilizia Abitazioni IPES	277	230	296	237
Agevolazioni edilizie				
Cultura Formazione	105	102	134	109
Energia Natura e Ambiente	158	147	157	129
<b>Finanze Imposte Tasse</b>	<b>234</b>	<b>266</b>	<b>375 (+41%)</b>	<b>464 (+24%)</b>
Funzionamento dell'Amministrazione	137	77	80	95
<b>Sanità</b>	<b>266</b>	<b>312</b>	<b>266</b>	<b>345 (+29%)</b>
Agricoltura e Foreste	38	41	47	26
Questioni anagrafiche	99	78	54	74
Mobilità Traffico	118	127	170	134
Infrastrutture pubbliche	82	93	86	72
Servizio pubblico	94	96	121	139
Diritto privato Giustizia	446	504	566	561
Varie	78	36	30	7
<b>Sociale</b>	<b>302</b>	<b>319</b>	<b>433 (+36%)</b>	<b>460 (+6%)</b>
Sanzioni amministrative	89	95	87	88
Economia Turismo	14	27	26	28
<b>Totale</b>	<b>2.902</b>	<b>2.985</b>	<b>3.397</b>	<b>3.520</b>

## I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### L'amministrazione provinciale

Nel 2013 il numero dei casi riguardanti reclami relativi all'amministrazione provinciale è leggermente diminuito. Anche quest'anno i responsabili delle ripartizioni e degli uffici provinciali si sono sempre mostrati disponibili alla collaborazione e alla ricerca di una soluzione ai casi sottoposti.

Ciò vale anche per quei casi in cui, secondo la Difesa civica, era l'amministrazione a non aver agito correttamente. Anziché porsi sulle difensive, come presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, i funzionari sono invece in generale subito pronti a illustrare in modo trasparente le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali verifiche e indagini esterne. L'atteggiamento di apertura mostrato dal personale provinciale va a rafforzare il ruolo istituzionale della Difesa civica e testimonia inoltre il senso di responsabilità del personale amministrativo, che interpreta il proprio ruolo in termini di servizio alla cittadinanza impegnandosi per migliorarne continuamente la qualità.

Anche le ripartizioni e gli uffici cercano di esaminare in tempi brevi le istanze inoltrate dalla Difesa civica, e nella maggioranza dei casi è stato possibile soddisfare le richieste dei ricorrenti semplicemente per telefono o per e-mail, senza quindi particolare dispendio di tempo.

Per quanto concerne i tempi di attesa necessari a ottenere una risposta da parte dell'amministrazione è andato consolidandosi nella prassi di lavoro della Difesa civica un termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso che per l'apparato amministrativo e quindi vorrei richiamare l'attenzione specificatamente sul **termine temporale che la legge provinciale sulla Difesa civica stabilisce** a questo proposito. In base all'art. 3, comma 2, della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro cui può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto

termine dovesse essere superiore a un mese, deve esserne data espressa motivazione e comunicazione.

Merita una sottolineatura il fatto che l'amministrazione provinciale continua a svolgere per la Difesa civica importanti **funzioni di consulenza** per quanto concerne **le questioni che coinvolgono i Comuni**. Anche nel 2013 ogniqualvolta si è reso necessario verificare la legittimità dell'operato di un Comune, l'amministrazione provinciale si è mostrata disponibile sia a fornire chiarimenti in via informale sia a rilasciare se necessario pareri legali. Ringrazio quindi per la proficua collaborazione l'ex Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio (ora Ufficio amministrativo del Paesaggio e sviluppo del territorio), la Ripartizione Enti locali, l'Ufficio Estimo e l'Ufficio Espropri, la Ripartizione Edilizia abitativa e l'Agenzia provinciale per l'ambiente.

Molti reclami e istanze rispecchiano le ansie e le preoccupazioni diffuse tra la popolazione negli ambiti del lavoro, della casa e del diritto allo studio.

### Lavoro

Nonostante la problematica situazione del mercato del lavoro il numero dei casi trattati per iscritto nel settore della **Ripartizione Lavoro** è rimasto sostanzialmente invariato rispetto allo scorso anno. L'**Ufficio Servizio lavoro** è riuscito a far chiaramente capire alle persone disoccupate che la mancata partecipazione al colloquio comporta la perdita dello status di disoccupazione. Se la persona interessata afferma di non aver mai ricevuto l'invito a partecipare a detto colloquio, noi verificiamo presso l'Ufficio Servizio lavoro se l'invito risulta comprovato. In caso affermativo cerchiamo di convincere la persona in questione della legittimità del provvedimento (160/2013).

In un caso la Difesa civica ha sostenuto con successo il ricorso di una cittadina che non si era

presentata all'appuntamento fissato dall'Ufficio Servizio lavoro e che ha potuto validamente dimostrare come ciò fosse stato dovuto a un incidente automobilistico (101/2013).

Merita una particolare menzione la preziosa consulenza fornitaci dall'Ufficio Servizio lavoro per le questioni legate al sussidio di disoccupazione relative all'INPS. Sintetizzando si può affermare che i reclami relativi all'Ufficio Servizio lavoro hanno riguardato principalmente la difficoltà di trovare nella nostra provincia un nuovo posto di lavoro entro un tempo congruo.

Nel 2013 sono pervenuti alcuni reclami che avevano come oggetto i severi controlli effettuati dall'Ispettorato del lavoro. In un caso una ditta di trasporti ha presentato reclamo per l'applicazione di sanzioni amministrative a suo avviso draconiane, sanzioni che poi in via ricorsuale e grazie all'intervento della Difesa civica sono state in parte modificate (167/2013). Va poi sottolineato che l'Ispettorato del lavoro, accogliendo una raccomandazione formulata dalla Difesa civica, ha semplificato i propri corposi verbali ispettivi.

Nel 2013 sono aumentati i reclami trattati per iscritto nell'ambito della **Ripartizione Personale**. Il problema della crescente disoccupazione si tocca con mano in particolare in occasione dello svolgimento di concorsi pubblici. Un posto nel pubblico impiego è cosa molto ambita, e se fino a pochi anni fa un lavoro nella pubblica amministrazione non era tanto considerato, ora invece viene molto apprezzato. Ed è per questo che numerosi cittadini si rivolgono alla Difesa civica chiedendo di esaminare gli atti dei concorsi per sapere se un'eventuale impugnazione potrebbe avere successo o meno. I casi hanno riguardato principalmente la legittimità delle graduatorie (529/2013 e 423/2013), ma hanno costituito oggetto di reclamo anche il rigetto della richiesta di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo parziale a tempo pieno, la legittimità di trasferimenti e l'accesso agli atti amministrativi. In generale si osserva come i reclami dei pubblici dipendenti si concentrino in particolare nel settore scuola.

#### Casa

Con i funzionari del **Dipartimento Edilizia abita-**

**tiva** abbiamo potuto discutere e risolvere in modo informale molti casi. Quelli trattati per iscritto sono lievemente aumentati e per la maggior parte riguardavano la **revoca dell'agevolazione edilizia**. In tutti i casi è risultato che i beneficiari dell'agevolazione avevano preso troppo alla leggera il vincolo sociale. Spesso la questione sollevata non verteva tanto sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo.

La Difesa civica ha fornito sostegno anche nella stesura di ricorsi gerarchici da presentare al Comitato per l'edilizia residenziale, ma nella maggior parte dei casi le persone interessate hanno rinunciato all'agevolazione per sottrarsi in tal modo alle sanzioni amministrative previste (643/2013).

In uno dei casi trattati una cittadina riferiva di aver acquistato un alloggio usufruendo dell'agevolazione edilizia e di essersi successivamente sposata e trasferita nel Comune di residenza del marito senza però provvedere allo spostamento della residenza. In occasione del censimento le autorità si sono accorte dell'anomala situazione abitativa della ricorrente e il Comune di effettiva residenza della signora ha invitato quest'ultima a effettuare il trasferimento della residenza. La ricorrente ha quindi riscattato l'abitazione oggetto di agevolazione della Provincia (111/2013).

In un altro caso una cittadina riferiva che lei e il suo compagno avevano di proposito acquistato due appartamenti separati ubicati in piani diversi dello stesso condominio, occupando però insieme ai figli entrambe le unità abitative. L'alloggio della signora era oggetto di agevolazione. Il competente ufficio provinciale, basandosi sulle bollette del gas, dell'energia elettrica e dell'acqua da cui emergeva un consumo troppo basso, ha contestato alla beneficiaria dell'agevolazione di non abitare in maniera continuativa l'alloggio più piccolo, e alla fine anche la signora ha rinunciato all'agevolazione restituendo l'importo percepito (29/13).

La società è in trasformazione e anche la Difesa civica si è trovata ad affrontare nuove tematiche nel settore delle agevolazioni edilizie, fra le quali quella dell'affidamento congiunto. Un cittadino ad esempio lamentava che nel calcolo

dell'agevolazione edilizia per l'acquisto della sua prima casa non fosse stato preso in considerazione il figlio che abitava con lui tre o quattro giorni alla settimana. Il ricorrente vive separato dalla madre di suo figlio, che è affidato in modo congiunto a entrambi i genitori e ha la residenza anagrafica presso la madre. Il cittadino lamentava soprattutto che in caso di affidamento congiunto la legge non prevede la doppia residenza, aggiungendo che riteneva penalizzante per lui e il figlio il fatto che la residenza anagrafica costituisse un vincolo per poter beneficiare dell'agevolazione edilizia (754/2013).

Un altro nuovo tema trae origine dalla necessità per taluni cittadini di vendere il proprio alloggio oggetto di agevolazione perché vessati da problemi economici. Una volta restituita l'agevolazione e sanata la loro situazione finanziaria, essi prendono la decisione di vivere in affitto. In un caso di questo tipo abbiamo avuto una famiglia che contestava la normativa secondo cui chi negli ultimi cinque anni ha venduto un appartamento non può stipulare contratti di locazione per abitazioni convenzionate.

In entrambi i casi la Difesa civica ha fornito chiarimenti in merito all'attuale contesto normativo inoltrando i reclami alle amministrazioni competenti per dare loro modo di conoscere i nuovi bisogni della gente.

Sono sorte inoltre alcune questioni in merito all'applicazione di una sanzione amministrativa per occupazione impropria di un alloggio oggetto di agevolazione edilizia. In futuro l'Agenzia di vigilanza sull'edilizia agevolata (AVE) effettuerà controlli sul rispetto della corretta destinazione degli alloggi convenzionati, ponendo un freno agli abusi.

#### **Diritto allo studio**

Per quanto attiene al settore relativo alla **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca** il numero dei reclami scritti è rimasto invariato. La materia trattata ha riguardato in particolare la rettifica di domande di borse di studio e questioni relative ai bandi di concorso.

In un caso si è rivolto a noi uno studente cui era stata respinta la domanda relativa a una borsa di

studio per l'apprendimento delle lingue perché non aveva presentato la domanda entro il termine prescritto dal bando di concorso. La Difesa civica ha fatto presente che negli anni precedenti un modesto ritardo nell'inoltro della domanda rispetto al termine previsto non aveva costituito alcun problema. Grazie alla collaborazione della direttrice dell'ufficio competente e del dirigente di ripartizione è stato possibile addivenire infine a una soluzione, accogliendo retroattivamente la domanda (89/2013).

In un altro caso è stata posta la questione se ai fini della determinazione dello stato di necessità economica nella domanda di sussidio debbano essere presi in considerazione il reddito e il patrimonio della madre divorziata qualora la studentessa abbia la residenza presso il padre e questi provveda da solo al suo mantenimento ordinario. Anche per questo caso è stata trovata una soluzione rispettosa delle esigenze delle persone coinvolte (725/2013).

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene erogato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**.

Uno dei reclami presentati ha riguardato l'**Intendenza scolastica italiana** e quella **tedesca**. La questione sollevata interessava l'equiparazione dei diplomi di scuola secondaria di secondo grado conseguiti all'estero. La ricorrente contestava la scarsa chiarezza in merito ai requisiti per l'equiparazione, poiché l'Intendenza scolastica italiana e quella tedesca facevano riferimento a criteri non omogenei, soprattutto in relazione all'attestato di conoscenza delle lingue italiana e tedesca. Da un'accurata verifica della questione è emerso che effettivamente le due intendenze facevano riferimento a requisiti diversi. Il reclamo ha offerto così ai due uffici lo spunto per istituire una commissione congiunta con l'intento di fissare criteri comuni di valutazione (393/2013).

Qualche reclamo ha interessato anche il settore della Libera Università di Bolzano. Il più delle volte i ricorrenti hanno sottoposto alla Difesa civica documenti relativi a esami con l'intento di capire

se esistevano i margini per impugnare con successo gli esiti delle prove sostenute.

### Altri settori

I funzionari della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** conformano il loro operato al principio di trasparenza e di rispetto delle esigenze dell'utenza. Efficace è anche lo scambio informale di informazioni con la Difesa civica. Risulta invariato il numero dei reclami scritti.

La maggior parte dei reclami presentati nel 2013 aveva come oggetto il diniego o la riduzione dell'assegno di cura. Spesso i cittadini hanno chiesto consiglio alla Difesa civica prima di presentare ricorso alla Commissione d'Appello provinciale. Il reinquadramento da un livello assistenziale superiore a quello inferiore ha creato ripetutamente notevoli malumori. Molte persone hanno criticato il fatto che la politica dei tagli alla spesa pubblica abbia ristretto sempre più le maglie per il riconoscimento della non autosufficienza in generale e per l'inquadramento nel livello assistenziale in particolare.

Il secondo tema scottante è quello del sussidio sociale. Sempre più persone esercitano il loro diritto di presentare ricorso presso la **Consulta provinciale per l'assistenza sociale** quando vedono respinta la loro richiesta di sussidio o di contributo al canone di locazione. Già nella mia relazione dello scorso anno ho fatto presente che soltanto una percentuale minima dei ricorsi è stata accolta e che i tempi di trattazione superano spesso i 90 giorni. Proprio dell'eccessiva durata dei tempi di trattazione dei ricorsi si è parlato nel corso di un apposito incontro tra il dirigente della Ripartizione, i responsabili dell'Ufficio Anziani e i distretti sociali e la Difesa civica. In quella sede è emerso che il numero dei ricorsi negli ultimi anni è quasi raddoppiato: nel 2012, ad esempio, i casi trattati sono passati da 234 a 387. Alla luce degli inevitabili tagli alla spesa pubblica un potenziamento dell'organico è impensabile.

La collaborazione con l'**Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE)** è stata eccellente. Nell'anno di riferimento il numero dei reclami scritti risulta stabile. Ai problemi portati dai cittadini viene riservata sempre un'accurata analisi fomen-

do risposte corrette e sollecite. Nel 2013 su invito del direttore dell'ASSE ha avuto luogo un incontro fra tutto lo staff dell'Agenzia e quello della Difesa civica. Lo scambio di esperienze è stato vivamente apprezzato da entrambe le parti. Nei limiti del possibile si cerca sempre di andare incontro alle persone. Segnalo il caso di una signora che non aveva percepito per un anno intero l'assegno al nucleo familiare poiché il patronato KVV non aveva inoltrato la sua richiesta. Grazie all'impegno dell'agenzia si è pervenuti a una soluzione favorevole alla richiedente (340/2013).

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2013 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'**Ufficio Tributi**. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile anche nell'anno di riferimento chiarire in maniera rapida e informale la posizione di taluni proprietari di veicoli che si erano rivolti alla Difesa civica. Va sottolineato l'impegno dell'Ufficio nell'applicare le agevolazioni deliberate dalla Giunta provinciale nel settore delle tasse automobilistiche. In un caso ad esempio un cittadino ha ottenuto il rimborso di due annualità della tassa automobilistica dopo aver presentato una dichiarazione di perdita di possesso e una copia del documento di rottamazione (503/2013).

Buono è anche il rapporto di collaborazione instaurato con la **Ripartizione Mobilità**. I casi trattati hanno riguardato in particolare l'introduzione del nuovo sistema di pagamento nel trasporto locale dell'Alto Adige, l'"Alto Adige Pass", nonché il rinnovo, il ritiro e l'esame di revisione della patente di guida.

Va dato atto che si è sempre operato in un contesto di cordialità e cortesia, anche nei confronti di quei cittadini scontenti e diffidenti che si sentono sempre e comunque vessati dall'amministrazione pubblica: ricordo in proposito il caso di una cittadina che desiderava sapere perché e in base a quale normativa le forze dell'ordine in servizio e i militari in divisa possono utilizzare il trasporto pubblico (34/2013 e 348/2013).

**Ripartizione Servizio stradale:** Meritano una sottolineatura sia le modalità di intervento rapide e informali sia la consapevolezza da parte del per-

sonale di essere al servizio dei cittadini. Un reclamo ha riguardato ad esempio il Servizio Viabilità del Burgraviato. Il ricorrente lamentava l'odore sgradevole proveniente da un terreno confinante sul quale le spazzatrici stradali depositavano per l'essiccazione i rifiuti raccolti con gli aspiratori ad acqua. Inoltre nel lavaggio dei veicoli parte dell'acqua finiva sempre sul terreno del ricorrente. Il direttore dell'ufficio competente è intervenuto in modo agile e sollecito, non soltanto facendo installare un'apposita protezione verso il terreno del vicino per impedire altre infiltrazioni d'acqua e predisponendo tempi di deposito più contenuti e lo sgombero settimanale dei rifiuti per contrastare l'insorgere di cattivi odori, ma anche pregando il ricorrente di tenerlo informato sull'evolversi della situazione (502/2013).

### L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Sia nella sede centrale che negli uffici periferici le collaboratrici e i collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale sono sempre molto disponibili nei confronti della Difesa civica. È da segnalare in particolare il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del "Gruppo Sussidio casa" e con il responsabile del "Gruppo Assegnazione alloggi".

Nel 2013 il numero dei casi trattati è passato da 223 a 175: questa flessione superiore al 20% è da ricondurre al fatto che a partire dal 1° gennaio 2013 il sussidio casa erogato dall'IPES e il contributo per l'affitto erogato dai Distretti sociali sono confluiti in un'unica nuova prestazione denominata "contributo al canone di locazione", che viene gestito esclusivamente dai Distretti sociali e il cui ammontare è calcolato sulla base della Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP). In via transitoria quindi l'IPES si occuperà soltanto dei contratti d'affitto in essere.

Questo fatto ha creato un notevole malcontento fra i beneficiari del sussidio casa: con i nuovi criteri applicati al reddito molte persone arrivano ora a percepire soltanto una piccola parte del sussidio precedente, e vi è anche chi non percepisce più nulla. In particolare ha destato rabbia fra i cittadini il fatto che l'accorpamento sia stato presentato all'opinione pubblica come un'opportuna e vantaggiosa semplificazione (v. Comunità com-

prensoriali).

In tempi di crisi economica il problema della casa diventa sempre più un problema esistenziale e i reclami rendono palpabili le difficoltà economiche e spesso anche le angosce vissute dai cittadini, nonché il loro malcontento quando neppure il ricorso alla Difensora civica dà i risultati sperati.

Per la Difesa civica in questi casi diventa una vera e propria sfida spiegare agli inquilini che il personale amministrativo, pur comprendendo pienamente la loro disperazione e i loro bisogni, deve comunque attenersi alle disposizioni di legge in caso di sfratto. Anche se spieghiamo loro che l'IPES a fronte di entrate annue da locazioni pari a 35,5 milioni di euro registra crediti per complessivi 5,59 milioni (dati al 31/12/2013), è difficile far capire che neppure il ricorso alla Difensora civica può consentire di prescindere nei singoli casi dall'osservanza della legge (531/2013 e 843/2013).

Non di rado gli inquilini hanno lamentato **difficoltà economiche** dovute al fatto che l'adeguamento del canone di locazione alla nuova situazione economica non è immediato, ma decorre soltanto dall'anno successivo. Viene poi considerata profondamente ingiusta la modalità di calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo: in questi casi infatti non si fa riferimento al reddito effettivo, bensì al reddito ipotetico stabilito in astratto per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può essere in realtà molto più basso e, di conseguenza, il canone di locazione agevolato può risultare non commisurato alle effettive entrate della famiglia (819/2013).

Poiché le risorse finanziarie pubbliche e gli alloggi a disposizione non riescono a coprire la domanda, spesso bisogna aspettare anni per ottenere un'abitazione popolare. Anche lo scorso anno diversi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per chiedere come mai non fosse (ancora) stato riconosciuto loro il diritto a un alloggio popolare pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone. La verifica della **regolarità della graduatoria per l'assegnazione degli alloggi** ha permesso di appurare che non sussistevano tuttavia errori nel calcolo dei punteggi (795/2013).

In alcuni casi per i quali intravedevamo maggiori

possibilità di esito positivo abbiamo potuto incoraggiare gli interessati, esortandoli a perseverare nel loro tentativo **ripresentando ogni anno la domanda di assegnazione di alloggio**. Nella maggioranza dei casi tuttavia abbiamo dovuto spiegare a chi si rivolgeva a noi che il punteggio raggiunto non gli avrebbe consentito di accedere a un alloggio popolare neppure negli anni successivi. Le norme restrittive rendono la situazione particolarmente problematica per i cittadini extracomunitari. Va sottolineato inoltre che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono ancora del tutto insufficienti.

In non pochi casi la Difesa civica si è vista costretta anche a **porre dei limiti** alle pretese dei cittadini. Altre volte la questione ha riguardato l'**assegnazione dell'alloggio**: anche in questi casi spesso è stato faticoso spiegare a chi aveva chiesto e ottenuto un alloggio popolare che la norma secondo cui chi rifiuta l'alloggio assegnato non può ripresentare la domanda negli otto anni successivi risulta pienamente giustificata (172/2013).

Alcuni reclami hanno riguardato i **necessari lavori di manutenzione** degli alloggi popolari. In tutti questi casi l'intervento della Difesa civica ha permesso di trovare soluzioni idonee in tempi accettabili.

In un caso lungo e complesso, tuttora aperto, una famiglia con bambini piccoli lamentava che i figli si ammaltavano spesso a causa della forte presenza di muffa nell'appartamento, presentando a riprova di ciò un certificato medico. Dopo aver verificato che la famiglia aneggiava correttamente i locali, in un ulteriore sopralluogo si è constatato che i termosifoni collocati nelle due stanze erano troppo piccoli. L'installazione di termosifoni più grandi non ha però migliorato la situazione. La famiglia ha chiesto quindi un cambio di alloggio, che poi le è stato concesso in seguito a un ricorso. Purtroppo anche l'appartamento proposto per il cambio era umido e si notavano già le prime macchie di muffa. La Difesa civica ha chiesto all'IPES di aspettare e di proporre alla famiglia un appartamento asciutto giacché, in caso di rinuncia, questa non avrebbe più potuto presentare domanda per i successivi otto anni. L'IPES non ha ancora deciso in merito (125/2013 e 734/2013).

Anche quest'anno si è rivolto alla Difesa civica un

certo numero di **cittadini extracomunitari** lamentando che la loro richiesta di sussidio casa era stata archiviata con la motivazione che le risorse finanziarie previste per i cittadini extracomunitari risultavano esaurite (art. 5, comma 7 Legge sull'edilizia agevolata). Dietro questi reclami si celano spesso difficili casi umani. Una giovane vedova albanese, ad esempio, il cui marito era morto in un grave incidente sul lavoro, aveva chiesto alla Commissione per il sussidio casa di riesaminare la domanda presentata dal defunto marito. La domanda di sussidio casa è stata accolta, ma non è stato possibile erogare l'importo in quanto il capitolo di bilancio destinato ai cittadini extracomunitari era esaurito (299/2013). In casi del genere è stato molto difficile spiegare questa normativa (685/13). In tutti i casi in cui i richiedenti extracomunitari hanno adito le vie legali contro l'archiviazione della loro domanda di sussidio casa, l'IPES si è vista costretta a versare a posteriori l'importo dovuto.

In un'ottica di trasparenza e di attenzione l'IPES intendeva inviare nel mese di settembre 2013 una circolare destinata a tutti i richiedenti extracomunitari per far presente che le risorse previste sono esaurite e per invitare i cittadini a presentare domanda di contributo al canone di locazione presso il rispettivo Distretto sociale. Purtroppo la lettera non è mai stata inviata in quanto l'assessorato competente ha posto il veto.

Anche nel 2013 sono pervenuti da parte di inquilini IPES reclami relativi a scarsa trasparenza nella contabilità di condominio, a importi eccessivi delle spese condominiali e al **comportamento dei coinquilini**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza: in questo contesto l'integrazione non è più soltanto un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condo-

miniale, persona di riferimento per tali questioni, ma preferiscano l'aiuto della Difesa civica.

### L'Azienda sanitaria

In base all'articolo 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto dell'articolo 2 della LP 3/2010 e dell'articolo 15 della LP 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale.

Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: le udienze tenute mensilmente dall'esperta da me incaricata per le questioni sanitarie presso gli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel 2013 il numero dei pazienti che si sono rivolti alla Difesa civica è passato da 248 a 361, dando luogo a **258 consulenze registrate (circa il 70%) e all'apertura di 103 pratiche (circa il 30%)**. Ciò dimostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 103 nuove pratiche aperte, 75 hanno riguardato reclami relativi all'amministrazione che avevano come oggetto questioni come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base, il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private e la difficoltà di prenotare una visita specialistica.

Nel 2013 la tematica maggiormente trattata è risultata essere l'**esenzione dal ticket**. A partire dal novembre 2012 tutti i pazienti che hanno diritto a un'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per reddito sono iscritti in un apposito elenco. L'esenzione in questione viene applicata solo a condizione che sulla prescrizione medica compaia il codice di esenzione ticket. Se per qualsiasi mo-

tivo tale codice non viene indicato, i pazienti sono tenuti al pagamento del ticket sanitario. Alla maggior parte delle persone interessate risultava incomprendibile il fatto che in un contesto di generale messa in rete dei dati, in cui ogni prescrizione medica viene rilasciata tramite computer, i dati anagrafici dei pazienti e quindi anche il codice di esenzione dal ticket non apparissero automaticamente. Ha suscitato malcontento la normativa in base alla quale è il cittadino a dover far presente ai medici di godere dell'esenzione dal ticket e di volersene avvalere.

Si sono avuti casi in cui cittadini comunitari hanno dovuto pagare conti elevati per i ricoveri ospedalieri, non essendo al corrente che anche loro sono tenuti a soddisfare determinati requisiti per poter usufruire delle prestazioni del sistema sanitario nazionale.

### Reclami per errori terapeutici

**28** reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore terapeutico commesso dal medico. Tali questioni sono di norma complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica tenta anzitutto di chiarire esattamente la dinamica dei fatti. In secondo luogo si cerca di trovare un accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. A tal proposito va ricordata la proficua collaborazione con il personale medico dei Comprensori sanitari di Merano e Brunico. Sorgono tuttora difficoltà con l'una o l'altra Direzione ospedaliera, che rifiuta di esprimere la propria posizione sui casi trattati. In più di un caso la Direzione ha sostenuto che il contratto stipulato con l'assicurazione esclude la possibilità di fornire pareri a terzi. Naturalmente la Difesa civica non poteva accettare tale affermazione, dato che i Comprensori sanitari hanno un'unica assicurazione, ed è pertanto incomprendibile che ad esempio l'Ospedale di Bressanone e l'Ospedale di Merano forniscano pareri medici e altri si rifiutino di farlo.

Per supportare i cittadini nel sovente faticoso iter volto a ottenere un indennizzo per il danno subito – sempre ovviamente dopo aver accertato la responsabilità del Comprensorio sanitario – la Dife-

sa civica ha potenziato negli ultimi anni i rapporti con gli enti assicurativi facilitando la comunicazione tra questi ultimi e i cittadini, con l'obiettivo di evitare ai pazienti una serie di disagi, quali tempi di attesa eccessivamente lunghi, difficoltà nella determinazione e liquidazione dell'indennizzo o anche difficoltà linguistiche che i cittadini possono incontrare nel trattare con le compagnie di assicurazione.

Notevoli lamentele suscitano i tempi, spesso intollerabilmente lunghi, con i quali la compagnia assicurativa partner dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige evade le pratiche. Malgrado i solleciti e i richiami inoltrati mese dopo mese, passa anche più di un anno prima di avere una risposta alla richiesta di risarcimento.

Nel 2013 la compagnia assicurativa dell'Azienda sanitaria, Uniqa-Assiconsult, ha inasprito la procedura di verifica delle denunce, a tutto svantaggio dei pazienti. Fino a cinque o sei anni fa l'assicurazione, di norma, andava incontro alle richieste di risarcimento avanzate dai pazienti; nell'anno di riferimento si registra invece al riguardo un'inversione di rotta talmente radicale che finora sono state accolte solo tre richieste di indennizzo.

Sempre più spesso l'assicurazione fa leva sul consenso scritto del paziente e sugli inevitabili rischi che accompagnano i trattamenti sanitari. Soprattutto in riferimento ai casi di infezione contratta a seguito di interventi chirurgici risulta assolutamente incomprensibile che la richiesta di risarcimento venga respinta per "motivi statistici". I pazienti si chiedono indignati "a cosa serve l'assicurazione se l'ospedale ha già fatto tutto il possibile per evitare il rischio di infezioni", e mettono in discussione il contratto di assicurazione stipulato dall'Azienda sanitaria.

Su tale disagio è stata richiamata l'attenzione dei Comprensori sanitari e dell'Azienda sanitaria sia verbalmente che per iscritto. La Difesa civica non è al corrente se l'Azienda sanitaria si sia attivata per concordare con l'assicurazione interventi migliorativi al contratto e premere affinché i tempi di evasione delle pratiche, spesso intollerabilmente lunghi, vengano ridotti entro un limite accettabile in armonia con le esigenze dei pazienti.

Ai sensi dell'articolo 4 della legge provinciale 3/2010 la Difesa civica ha facoltà di richiedere pareri esterni sui casi da trattare.

Nel corso dell'anno di riferimento sono stati richiesti due pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 2.712,00 euro. In altri tre casi ci sono stati forniti pareri informali a titolo gratuito. In seguito all'intervento della Difesa civica le compagnie assicurative hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

30.000,00 euro	scorretto trattamento di una lussazione al piede
5.000,00 euro	ernia al disco con postumi
700,00 euro	diagnosi tardiva
<b>35.700,00 euro</b>	<b>importo totale</b>

Nell'ambito di tre incontri di mediazione tra medici, pazienti e familiari è stato possibile chiarire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore terapeutico oppure no.

Con tali incontri si offre ai pazienti la possibilità di porre domande in merito alle cure mediche prestate e ottenere immediatamente dai sanitari competenti le relative risposte. Merita una sottolineatura il fatto che il personale medico ha sempre accolto con favore la proposta di partecipare a un colloquio di chiarimento. Alla buona riuscita di tali interventi ha contribuito in modo sostanziale il sostegno fattivo dei coordinatori sanitari dei Comprensori sanitari di Merano e Brunico. Anche in sede di trattazione di casi difficili è stato possibile superare l'iniziale diffidenza delle parti (508/2013 o 316/2013). Nel 2013 l'esperta per le questioni sanitarie ha organizzato complessivamente 4 colloqui di chiarimento tra pazienti e personale medico.

In presenza di un presunto errore terapeutico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici al fine di addivenire a una soluzione extragiudiziale. Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha accompagnato personalmente davanti alla Commissione conciliativa una paziente, la cui richiesta di risarcimento per un ammontare di 15.000 euro è stata accolta. Nel 2013 sono stati sottoposti alla Commissione conciliativa complessivamente 32 casi.

Ormai da anni faccio presente alle autorità politiche responsabili la necessità di inviare all'utenza un prospetto delle prestazioni mediche godute con l'indicazione dei relativi costi effettivi, seguendo in questo l'esempio del Land Tirolo che da tempo promuove tale iniziativa con successo. L'adozione di questo strumento anche nella nostra provincia metterebbe gli utenti esenti dal ticket sanitario in condizione di comprendere il valore della prestazione goduta, favorendo così lo sviluppo di una sana consapevolezza dei costi nell'ambito della sanità pubblica.

#### Capitolo 1460: Pareri richiesti dalla Difesa civica

La legge provinciale 4 febbraio 2010, n. 3 prevede all'articolo 4 che la Difesa civica può incaricare gli uffici dell'amministrazione provinciale e del Consiglio provinciale di elaborare pareri. In casi particolari può conferire tale incarico anche a consulenti esterni.

Soprattutto in campo medico è stato ed è necessario avvalersi della collaborazione di esperti esterni per chiarire da un punto di vista tecnico la sussistenza o meno di un errore terapeutico. Constatato con piacere che le persone contattate rispondono alle richieste della Difesa civica, tenendo in considerazione le possibilità finanziarie dell'istituzione e addirittura prestando in alcuni casi la propria consulenza gratuitamente.

Negli ultimi cinque anni sono stati richiesti pareri medico-legali per un totale di spesa pari a 12.526 euro e grazie all'intervento della Difesa civica le compagnie assicurative hanno risarcito i pazienti per un importo complessivo di 313.106,37 euro.

Ma anche in altri settori va riconosciuto alla Difesa civica il diritto di avvalersi del parere di esperti, per consentirle di svolgere la propria attività di mediazione nei confronti delle amministrazioni in veste di interlocutrice paritaria e credibile. Ricordo a titolo di esempio che grazie ai pareri richiesti negli

anni 2006 e 2007 a noti avvocati, la Difesa civica è stata in grado di avvalorare giuridicamente la sua opinione guadagnandosi il rispetto anche di amministrazioni comunali piuttosto rigide sulle loro posizioni.

La Difesa civica esercita la sua attività in tutti i settori della pubblica amministrazione, presupponendo quindi da parte del suo personale una solida preparazione giuridica che permetta di individuare la normativa da applicare e di analizzarne con imparzialità l'interpretazione e l'attuazione data dalle amministrazioni. Pur in presenza di personale con tali requisiti, la complessità di un singolo caso o la posizione rigida di un'amministrazione possono rendere necessario un qualificato aiuto esterno per addivenire a una soluzione extragiudiziale, soprattutto in tempi in cui non pochi amministratori affermano apertamente di preferire una pronuncia giudiziaria a un accordo che potrebbe avere strascichi presso la Corte dei Conti.

I fondi stanziati fino al 2006 per il capitolo riservato ai pareri ammontavano a 5.200 euro. Non senza grande sforzo nel 2007 è stato infine possibile aumentare detti stanziamenti a 7.000 euro. Nel 2013 i fondi sono stati tacitamente ridotti a 4.000 euro, senza consultare né informare la Difensora civica. Sono venuta infatti a conoscenza della riduzione del finanziamento solo quando verso la fine dell'anno 2013 lo stanziamento, che fino a quel momento io ignoravo fosse stato decurtato, è stato fatto proprio "saltare".

In tale comportamento ravviso una lesione del diritto della Difesa civica di svolgere la propria attività in assoluta libertà e autonomia (articolo 4 LP 3/2010), una mancanza di rispetto da parte della politica e inoltre un brutto esempio di come viene intesa la collaborazione da parte del competente settore dell'apparato amministrativo del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

anno	spesa complessiva per pareri medico-legali	totale risarcimento pazienti
2009	4.120,00 euro	71.969,00 euro
2010	2.200,00 euro	87.778,00 euro
2011	2.194,00 euro	85.381,37 euro
2012	1.300,00 euro	32.278,00 euro
2013	2.712,00 euro	35.700,00 Euro

## I Comuni

La Dal 2011 tutti i **116 Comuni** della provincia di Bolzano rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica (vedi allegato 1).

Desidero rimarcare espressamente che la collaborazione con i Comuni negli ultimi anni è andata consolidandosi. Nella maggior parte dei casi i responsabili degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati, facendo pervenire le loro risposte in tempi congrui. Per ottenere da parte delle amministrazioni comunali una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica calcola normalmente un termine di tolleranza di un mese. Ma considerando che per i cittadini un mese di attesa ha un peso diverso che per l'amministrazione, vorrei ricordare le indicazioni contenute nella **legge provinciale sulla Difesa civica in merito alla definizione dei tempi d'attesa**. Ai sensi dell'articolo 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, è necessario fornire espressa motivazione da comunicarsi alla persona interessata. A tutto il personale amministrativo rivolgo quindi l'invito di dare sollecito riscontro alle note della Difesa civica.

Una questione ricorrente che si pone all'attenzione della Difesa civica è costituita dal fatto che i Comuni in linea di massima sarebbero disposti ad arrivare a un'intesa con i cittadini, ma poi nel concreto vi rinunciano per timore della **Corte di Conti**.

È il caso, ad esempio, di una ricorrente che aveva messo gratuitamente a disposizione un fondo nel suo Comune e che quest'ultimo, nonostante ripetuti solleciti, non aveva provveduto a sgomberare. La storia è andata avanti per anni, durante i quali la cittadina ha continuato a chiedere esplicitamente la restituzione del fondo, mentre il Comune insisteva per una locazione. A seguito dell'intervento della Difesa civica il Comune si è dichiarato disposto a restituire l'immobile, ma è rimasta aperta la questione della misura dell'indennizzo per aver occupato il terreno senza titolo (52/2012).

In un altro caso la questione ha potuto essere risolta con l'acquisizione di un parere esterno. Il caso riguardava questa volta la retta della casa di riposo dovuta in caso di separazione. Per il marito separato ricoverato in casa di riposo il Distretto sanitario non aveva richiesto alla moglie di partecipare al pagamento della retta. Quando però alla morte del marito la moglie ottenne la pensione di reversibilità, il Comune pretese improvvisamente il rimborso della retta della casa di riposo da esso versato per conto del defunto. La Difesa civica ha fatto presente che la pensione di reversibilità non costituisce un'eredità e che il Comune nel caso specifico non vantava pertanto nessun diritto al rimborso nei confronti della moglie separata. L'intervento della Difesa civica non è stato però sufficiente per convincere il Comune in questione, che ha rinunciato alla sua richiesta soltanto dopo aver ricevuto il parere dell'Ufficio Anziani e Distretti sociali in cui si confermava che in base alla normativa provinciale dal momento della separazione giudiziale non si può più tener conto del coniuge separato nel calcolo delle retta (107/2013).

Anche nello scorso anno la crisi economica si è fatta sentire ed è andata ulteriormente rafforzandosi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i **cittadini** sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle **richieste di pagamento avanzate dai Comuni**, anche se si tratta di importi molto contenuti, dovuti ad esempio per violazioni del Codice della Strada, imposte comunali sugli immobili e raccolta dei rifiuti.

D'altro canto i **Comuni cercano di incassare ogni euro dovuto** e la gente spesso si sente trattata ingiustamente, anche nei casi in cui la richiesta di pagamento è giuridicamente ineccepibile. In alcuni casi, ad esempio, dei cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per verificare la legittimità di ingiunzioni di pagamento retroattive inviate dal loro Comune per l'occupazione pluriennale di suolo pubblico senza un titolo adeguato. Per questi cittadini è incomprensibile il fatto che i Comuni, che per anni non si sono espressi in merito all'uso del suolo pubblico, ora possano esigere all'improvviso, anche con effetto retroattivo, un indennizzo (260/2013).