

Un argomento ricorrente, sollevato soprattutto per telefono, riguarda domande o obiezioni in merito a **contravvenzioni** emesse dalla polizia municipale. La Difesa civica il più delle volte rimanda alle modalità di ricorso riportate sulle contravvenzioni stesse, in quanto solo in rari casi sussistono le premesse per l'annullamento in via di autotutela. In un caso una cittadina lamentava di aver ricevuto un secondo avviso di pagamento di 300 euro nonostante avesse pagato subito la multa. Essendo lei la proprietaria del veicolo e trovandosi lei stessa alla guida, aveva ritenuto superfluo comunicare alla polizia, come invece prescritto, i dati personali e gli estremi della patente del guidatore. L'obbligo della comunicazione suddetta è previsto dal Codice della Strada ed è finalizzato a decurtare i punti dalla patente di colui che effettivamente ha commesso l'infrazione. Poiché a detta della polizia molte persone tenderebbero ancora a fraintendere l'invito a dare questa comunicazione, la Difesa civica ha pubblicato il caso in questione (345/2013) nella propria rubrica.

I tributi comunali

L'**imposta comunale sugli immobili (IMU)** ha costituito anche nell'anno appena trascorso un tema particolarmente sentito, come dimostra il notevole numero di telefonate, e-mail e reclami scritti pervenuti al riguardo. La normativa statale continuamente modificata, incerta e anche inaffidabile, ha messo a dura prova la fiducia dei cittadini nelle istituzioni pubbliche e li ha indotti quasi sempre a voler verificare se era stata applicata l'aliquota corretta (219/2013 e 337/2013). Spesso la gente si è rivolta a noi per manifestare il proprio malcontento in relazione all'inasprimento della pressione fiscale. Dal momento che alcune aliquote sono legate alla residenza, anche la residenza anagrafica e quella effettiva sono diventate un tema sempre più discusso.

Nella maggior parte dei casi è stato possibile dare risposte tempestive facendo riferimento ai regolamenti IMU consultabili sui siti internet dei Comuni, ma talvolta abbiamo dovuto affrontare quesiti di una certa complessità.

Ricordiamo ad esempio il caso del proprietario di un immobile sito in un condominio, nel quale sua moglie, con cui convive in regime di separazione

dei beni, ha successivamente acquistato un'unità immobiliare adiacente all'appartamento di abitazione. I due immobili sono stati accorpati e vengono utilizzati come unica abitazione della famiglia. Il regolamento IMU del Comune di residenza del ricorrente prevede un'aliquota ridotta nel caso in cui si dichiara che l'unità abitativa adiacente sia utilizzata dallo stesso nucleo familiare, ma il ricorrente era venuto a sapere dalla stampa nazionale che in casi analoghi al suo era possibile applicare a entrambe le unità abitative l'aliquota ridotta prevista per l'abitazione principale. Si trattava quindi di capire se tale possibilità valesse anche per la nostra provincia e riguardasse anche il caso specifico del ricorrente. Alla fine si è potuto chiarire con il direttore dell'Ispettorato per il catasto che anche in Alto Adige per le abitazioni appartenenti a proprietari diversi e da questi congiuntamente occupate può essere richiesta l'assegnazione di una rendita comune ai fini IMU, però soltanto quando a seguito della ristrutturazione edilizia le singole abitazioni non possano più venir utilizzate autonomamente (716/2012).

In questo contesto va sottolineato il positivo contributo offerto dallo schema tipo per l'IMU realizzato dal Consorzio dei Comuni, il quale tiene presente la circostanza che sempre più coppie, sposate e non, acquistano abitazioni separatamente e per tutelarsi maggiormente continuano a mantenere la proprietà distinta. Sono previste agevolazioni fiscali per l'abitazione adiacente utilizzata dallo stesso nucleo familiare che occupa l'abitazione principale. Queste famiglie o coppie possono applicare a un'abitazione l'aliquota fiscale dell'abitazione principale e all'altra un'aliquota fiscale agevolata.

Con l'introduzione del nuovo sistema di raccolta dei rifiuti nel Comune di Bolzano sono diventate un tema ricorrente anche le **tariffe sui rifiuti** e le sanzioni contro i trasgressori. Essendo evidentemente impossibile multare ogni singolo trasgressore, i Comuni fanno leva soprattutto sul senso di responsabilità degli abitanti promuovendo campagne informative e di sensibilizzazione. Tutte le sanzioni comminate dai Comuni per smaltimento abusivo sono risultate corrette (695/2013).

La necessità per molti cittadini di dover stare, sempre più attenti alle proprie spese ha comporta-

to nell'anno di riferimento una serie di reclami relativi alle bollette dei rifiuti. I cittadini trovano ingiusto dover pagare per i rifiuti una bolletta o una tariffa non direttamente proporzionale alla quantità di rifiuti prodotti. Una donna, ad esempio, che risiedeva in un'abitazione di proprietà in un Comune della provincia di Bolzano e che a Bolzano città aveva inoltre preso in affitto per uso personale una seconda abitazione, lamentava che mentre alcuni anni prima pagava per quest'ultima una tariffa sui rifiuti ridotta, non abitando l'appartamento in modo continuativo, era arrivata nel frattempo a pagare una tariffa equivalente a quella dovuta da una famiglia di quattro persone benché lei abitasse da sola. Dall'analisi del caso risultò che il regolamento comunale sull'applicazione della tariffa sui rifiuti prevede che per i non residenti nel Comune di Bolzano la tariffa per le utenze domestiche venga quantificata associando un determinato numero di persone alla superficie dell'alloggio, calcolando una persona per ogni 25m². La ricorrente, tuttavia, è rimasta insoddisfatta anche di questo parere legale (773/2013).

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel settore dell'edilizia il rapporto tra la cittadinanza e l'amministrazione comunale chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni non è sempre scevro da conflitti.

Nell'ambito della disciplina urbanistica molte persone chiedono alla Difesa civica di **verificare se la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta**. Talvolta i cittadini si rivolgono a noi ancor prima che il Comune giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo, mossi dal bisogno di ottenere informazioni sulla normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Oltre a questioni riguardanti le distanze dai confini o tra i fabbricati, ci vengono sottoposti quesiti del seguente tenore: Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Che cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? In tal caso il Comune

deve intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di intervenire immediatamente per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?

Altri quesiti riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, rispetto alle quali la Difesa civica non ha competenza e tuttavia viene spesso interpellata per avere un parere neutrale o ottenere informazioni ad esempio su come potersi opporre a un'imminente variazione del piano urbanistico.

Proprio nell'ambito della normativa edilizia persistono incertezze giuridiche che spesso rendono difficile anche un intervento della Difesa civica. Sono quasi più i funzionari che i cittadini a lamentarsi del fatto che la **legge urbanistica provinciale**, nonostante sia stata oggetto di revisione, presenti una struttura non organica e sia poco chiara, disciplinando da un lato troppi casi specifici e dall'altro lasciando aperte troppe possibilità interpretative. Ciò genera malcontento fra la gente, inducendola a ritenere che compiere un abuso edilizio sia un atto di furbizia che alla fine viene pure premiato.

Quando la norma non è formulata in modo univoco l'autorità competente opta generalmente per soluzioni che la mettano al riparo dal rischio di vertenze legali o siano quantomeno avvalorate da pronunce giudiziarie. E così, mentre i funzionari cercano di districarsi tra normative confuse temendo di incorrere in procedimenti giudiziari con relative spese e di subire contestazioni da parte della Corte dei Conti, la gente ha la sensazione di essere trattata in maniera iniqua, non riuscendo a capire per quale motivo ciò che in un Comune è vietato è invece consentito in un altro, e finisce quindi per sentirsi in balia del potere e dell'arbitrio dell'apparato amministrativo.

Anche la Difesa civica vive il dilemma di vedersi interpellata per fare chiarezza e di non poter dare talvolta indicazioni univoche a chi le si rivolge.

Nel 2013 è stato finalmente possibile chiarire con il Comune di Bolzano il caso, già descritto nella relazione sull'attività dello scorso anno, relativo all'ingiunzione di demolizione per una casetta da giochi per bambini.

Una famiglia bolzanina aveva costruito in giardino

circa 40 anni or sono una casetta di legno per i propri figli, ora utilizzata dai nipoti. La casetta misura metri 1,5 x 1,25 x 1,9. Nel 2011 il Comune ne ha disposto la demolizione in quanto abusiva. I ricorrenti hanno interpellato la Difesa civica chiedendo se la casetta in questione, in considerazione delle sue modeste dimensioni e della sua destinazione, avesse rilevanza urbanistica e quindi se fosse davvero soggetta ad autorizzazione edilizia. La Difesa civica ha appurato che non esiste alcuna normativa specifica in merito, ma che esistono pronunce giurisprudenziali a sostegno della tesi del ricorrente. Inoltre ha fatto presente al Comune che in tutta la provincia molte famiglie che dispongono di un giardino costruiscono delle casette dei giochi ai propri figli senza richiedere per questo una concessione edilizia. La Difesa civica ha dunque sostenuto la tesi che dette casette, viste le dimensioni ridotte e la specifica destinazione d'uso, non hanno rilevanza urbanistica. Nel settembre 2011 il Comune ha sospeso l'ordine di demolizione per poter chiarire la questione con la Difesa civica. Quest'ultima si è rivolta infine all'ex Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio per avere un ulteriore parere legale esterno. A fronte della lettera inviata dalla Difesa civica e in conformità al parere dell'Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio, che a sua volta ha ritenuto la casetta non rilevante sotto il profilo urbanistico, il Sindaco ha disposto infine nel maggio 2013 l'archiviazione del procedimento (217/2011).

Spesso i cittadini criticano la carente informazione sui progetti edilizi dei vicini e si sentono lesi nel loro **diritto all'informazione** ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Durante le ore di udienza si sono presentate ad esempio persone che protestavano per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei vicini solo all'atto dell'insediamento del cantiere. Vero è che ben pochi cittadini esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nel circondario.

Una cittadina lamentava ad esempio che l'intervento edilizio che il vicino intendeva realizzare sulla base di un progetto presentato e approvato avrebbe decisamente pregiudicato la qualità abitativa della sua casa. La ricorrente criticava il modo di procedere del Comune, soprattutto perché questo aveva ommesso di interpellarla prima di

rilasciare la concessione edilizia. I successivi colloqui di mediazione si sono rivelati piuttosto difficili; grazie all'intervento personale del Sindaco alla fine è stata presentata una variante al progetto che teneva conto delle obiezioni della ricorrente prevedendo la cancellazione degli "Erker" contestati (170/2013 e 344/2013).

Del resto è proprio nel settore edilizio-urbanistico che si rivela particolarmente importante prevedere un coinvolgimento dei residenti prima di rilasciare una concessione. Raccomandiamo pertanto vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione di ogni progetto edilizio che li riguarda direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni altoatesini, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti dell'operato dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. Ma la soluzione ottimale è comunque che il Comune, di propria iniziativa, coinvolga nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo, una soluzione condivisa.

I Sindaci hanno il compito di vigilare sull'attività edilizia e di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera in **caso di abuso edilizio**, ma l'esperienza insegna come ciò avvenga in maniera molto varia. La situazione si complica sempre in presenza di una **sovraposizione con interessi privati**. Quando vicini imparentati e in lite fra loro chiedono al Comune di procedere contro presunti illeciti edilizi commessi dalla controparte, molte amministrazioni tendono a rinviare la decisione urbanistica, non volendo essere coinvolte, come si può ben capire, in controversie familiari. Ciò produce generalmente un ulteriore irrigidimento delle posizioni delle parti in causa e accuse di inerzia all'amministrazione comunale. Il nostro compito in questi casi consiste da un lato nel sollecitare dal Comune la relativa decisione urbanistica e dall'altro nello spiegare al cittadino i limiti della possibilità di intervento dell'amministrazione comunale.

Per esperienza posso dire che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto più

la sua immagine ne guadagna. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e uno là, la cosa può anche funzionare per qualche tempo, ma prima o poi i vicini finiranno inevitabilmente per denunciarsi e citarsi in giudizio a vicenda e l'amministrazione comunale sarà giustamente criticata.

Il principio della **trasparenza dell'attività amministrativa** costituisce un imperativo supremo e l'**accesso agli atti** deve venir accordato come prescrive la legge senza difficoltà. La Difesa civica viene spesso interpellata in materia di diritto di accesso: in alcuni casi è stato sufficiente il semplice intervento verbale da parte della Difesa civica presso le autorità competenti perché venisse accordato l'accesso agli atti, originariamente negato o procrastinato per un tempo inaccettabilmente lungo. Altre volte, invece, si è resa necessaria un'intensa e serrata corrispondenza prima che ai cittadini interessati fosse riconosciuto il diritto di accesso (415/2013). Altro tema ricorrente è stato quello dell'accesso alle informazioni di carattere ambientale, ossia l'obbligo posto in capo alle pubbliche amministrazioni di concedere a chiunque lo richieda di visionare i documenti desiderati senza che questi debba avere un interesse personale e concreto.

In alcuni casi ho avuto l'impressione che l'amministrazione comunale non abbia espresso nei confronti delle sue cittadine e dei suoi cittadini la **necessaria distanza e obiettività**.

In un caso specifico da noi trattato, ad esempio, è mancata la necessaria disponibilità nella ricerca di una soluzione. Una cittadina lamentava che il Comune non voleva togliere il vincolo dalla sua abitazione benché lei vi abitasse già dal 1980. Il Comune sosteneva la tesi che non era possibile cancellare il vincolo in quanto l'abitabilità era stata concessa soltanto nell'anno 2006. Dopo tutto quel tempo non era più possibile ricostruire il motivo per cui la famiglia in questione non avesse richiesto la dichiarazione di abitabilità prima del 2006. La Difesa civica ha fatto presente che anche il Comune peraltro non aveva adempiuto al proprio dovere di informare la famiglia che stava occupando l'abitazione illegittimamente. Abbiamo ribadito che lo scopo non era quello di cercare i colpevoli degli inadempimenti, ma di arrivare a una soluzione concreta. Soltanto con la fattiva

collaborazione della Ripartizione Edilizia abitativa è stato possibile cancellare il vincolo (574/2013).

Abbiamo poi avuto il caso di un Comune che evitava di prendere posizione in merito a una certa richiesta edilizia, muovendo solo i passi strettamente necessari per non essere accusato di inadempienza. In questo modo aveva procrastinato per anni la decisione in merito a una richiesta edilizia perché un'influente famiglia di quel Comune voleva impedire il progetto edilizio in questione (223/2013).

In un altro caso sono stati omessi provvedimenti previsti per legge: una cittadina lamentava che quest'ultimo si rifiutasse di cancellare l'ex marito dallo stato di famiglia. Essendo separata legalmente e avendo già comunicato al Comune due anni prima che l'ex marito non viveva più con lei e con i tre figli nella stessa abitazione, aveva chiesto di modificare di conseguenza lo stato di famiglia, ma il Comune le aveva risposto confermando che l'ex marito non viveva più in detto appartamento, ma che gli uffici comunali non avrebbero proceduto ad alcun cambio di residenza perché l'attuale dimora dell'ex marito era costituita soltanto da una stanza. La Difesa civica ha invitato il Sindaco a eseguire subito dei controlli e a procedere al cambio di residenza, facendo presente inoltre che la cittadina aveva perso da mesi il diritto all'assegno per il nucleo familiare in quanto era stato conteggiato anche il reddito dell'ex marito (801/2013).

Servizi anagrafici

La residenza anagrafica ha costituito nel 2013 – come peraltro anche negli anni precedenti – un argomento particolarmente scottante. La normativa statale si esprime in materia in modo molto preciso: la residenza anagrafica deve corrispondere al luogo in cui la persona abitualmente dimora. Una persona il cui abituale domicilio non coincida con la residenza anagrafica può essere cancellata d'ufficio dall'anagrafe di un Comune e inserita in quella di un altro.

Un caso ha riguardato la vicenda di una famiglia cui è stata tolta la residenza perché risultata irreperibile sia in occasione del censimento che di numerosi controlli effettuati dal Comune. Nel cor-

so dell'ultimo controllo, peraltro, gli incaricati del Comune avevano potuto accertare che la signora e il figlio si trovavano nel loro appartamento, ma poiché essi non avevano dato seguito all'invito a presentarsi di persona all'anagrafe, la residenza era stata cancellata seduta stante. La Difesa civica ha fatto presente al Comune che la cancellazione della residenza presuppone non solo un'assenza prolungata e continuativa accertata tramite appositi controlli, ma anche il fatto che il Comune ignori assolutamente dove i soggetti interessati abitino. L'amministrazione comunale ha quindi revocato la cancellazione in via di autotutela (670/2013).

In un altro caso si è rivolta alla Difesa civica una famiglia altoatesina che aveva in affido una ragazza bosniaca di diciotto anni intenzionata a chiedere la cittadinanza italiana sulla base del requisito dei dieci anni di residenza. La ragazza aveva constatato però che il Comune in cui prima risiedeva l'aveva cancellata dall'anagrafe con la causale di trasferimento all'estero. Sei giorni dopo la giovane era stata registrata presso l'anagrafe dell'attuale Comune di residenza come cittadina immigrata dall'estero. Mancavano quindi sei giorni per poter chiedere la cittadinanza. Esaminando il caso è emerso che il Comune aveva disposto la cancellazione unicamente sulla base di una lettera della padrona dell'abitazione in cui la ragazza viveva. La Difesa civica ha fatto notare al Comune che la richiesta di cancellazione deve pervenire direttamente dalla persona interessata. Grazie anche alla documentazione relativa alla frequenza scolastica della ragazza e alla sua permanenza presso il Südtiroler Kinderdorf, da cui risultava chiaramente che nel periodo suddetto essa era sempre rimasta in Alto Adige, il Comune ha revocato la cancellazione in via di autotutela, rimuovendo così ogni ostacolo alla domanda per il conseguimento della cittadinanza italiana (382/2013).

Tuttavia alcuni reclami esaminati dalla Difesa civica lasciano trasparire non tanto un comportamento scorretto da parte dell'amministrazione, quanto piuttosto uno scarso senso di responsabilità da parte dei cittadini. Ed è spesso proprio quando emerge nei ricorrenti tale atteggiamento che si riscontra la loro insoddisfazione.

Riportiamo a tale proposito il caso di un residente straniero che dopo aver maturato dieci anni di residenza voleva richiedere la cittadinanza italiana. In base alla normativa statale la residenza anagrafica costituisce prova della residenza. Nel caso in questione il ricorrente, nel corso dei dieci anni, si era trasferito nell'ambito del Comune dove dimorava senza provvedere a comunicare a quest'ultimo il nuovo indirizzo. Poiché durante i controlli effettuati dal Comune il cittadino in questione non era risultato presente presso l'indirizzo ufficiale di residenza, l'amministrazione comunale aveva avviato un procedimento di cancellazione della residenza medesima. Tutte le comunicazioni relative al procedimento sono state inviate all'indirizzo ufficiale. Il ricorrente, venuto successivamente a conoscenza della sua cancellazione, anziché impugnarla, ha provveduto semplicemente a registrarsi di nuovo all'anagrafe. Solo al momento di presentare la richiesta di ottenimento della cittadinanza gli è stato fatto presente che in tal modo egli aveva perduto il requisito della residenza decennale continuativa (215/2013).

Inquinamento acustico

I reclami hanno riguardato soprattutto l'inquinamento acustico provocato da pub, discoteche e locali pubblici situati in zone residenziali. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano che il Sindaco, quale autorità competente in materia di ordine pubblico e di pubblica sicurezza, rafforzasse i controlli da parte della polizia locale sull'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi e richiedesse l'effettuazione di appositi rilevamenti da parte dell'Ufficio Aria e rumore. Il problema è complesso in quanto entrano in gioco le disposizioni contro l'inquinamento acustico, sulla cui osservanza devono vigilare sia l'amministrazione comunale che quella provinciale. Purtroppo la modalità di intervento dei Comuni e della Provincia mancano tanto di omogeneità che di coordinamento.

A questo proposito si riporta a titolo esemplificativo un caso che riguarda il Comune di Bolzano. Gli inquilini di una casa del centro storico che ospita anche un locale pubblico si sono rivolti alla Difesa civica lamentando che da quando con decreto del

Presidente della Provincia era stata autorizzata l'esecuzione di tre concerti dal vivo alla settimana nel locale sottostante, nei giorni in questione era impensabile poter dormire. Gli inquilini avevano inoltrato il loro reclamo anche alla Provincia e al Comune. L'amministrazione comunale si è subito attivata eseguendo controlli, dai quali è stato rilevato un notevole inquinamento acustico in quanto il locale, violando la legge, teneva porte e finestre aperte fino a tarda ora. Il Comune ha ridotto quindi le serate musicali da tre a due, disponendo la chiusura di tutte le finestre e le porte a partire dalle ore 22.00. Successivamente però la Provincia ha nuovamente innalzato il numero delle manifestazioni e autorizzato un prolungamento della loro durata. Il Comune per tutta risposta ha inoltrato alla Giunta provinciale un ricorso gerarchico che è stato accolto, seppur parzialmente. Per porre fine al braccio di ferro fra Provincia e Comune l'amministrazione comunale ha intimato infine ai gestori del locale di provvedere entro 30 giorni all'isolamento acustico del medesimo e a presentare una certificazione attestante l'esecuzione dei lavori rilasciata da un tecnico acustico iscritto all'Albo provinciale (283/2012).

Nei ricorsi attinenti all'inquinamento acustico i residenti denunciavano nel contempo anche altri disagi, quali ad esempio le scampanellate notturne al portone di casa, il danneggiamento delle automobili parcheggiate, l'utilizzo dei cortili come discarica o come toilette, disagi non riconducibili a un'infrazione amministrativa bensì all'ambito privatistico.

Il problema maggiore nell'ambito della lotta all'inquinamento acustico sta nel fatto che molte disposizioni hanno carattere meramente programmatico. A tutt'oggi infatti il quadro giuridico non offre alla cittadinanza misure di tutela specifiche e ben definite, né la legge stabilisce dei termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori devono agire. È auspicabile che i Comuni riescano ad adottare in modo adeguato gli strumenti che la nuova legge provinciale 20/2012 offre loro.

Collaborazione

Non si può fare un discorso unitario per quanto riguarda la collaborazione con i Comuni. Spesso

essa dipende dal tipo di valori in cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si riconoscono. Se la loro azione amministrativa è improntata a chiarezza e trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a esplorare nuove soluzioni, allora generalmente è possibile arrivare a una soluzione che soddisfi entrambe le parti.

Una proficua collaborazione fra il Comune e la Difesa civica rafforza la fiducia della cittadinanza nei confronti dell'amministrazione comunale.

La difesa ostinata di posizioni giuridicamente discutibili, la mancanza di trasparenza nell'azione amministrativa e la formulazione di pareri non corretti rendono difficile la nostra collaborazione con i Comuni e fanno crescere nelle persone sfiducia e senso di impotenza nei confronti della pubblica amministrazione.

Cito a titolo esemplificativo un ricorso che aveva per oggetto una questione edilizia con il **Comune di Magrè sulla Strada del Vino** (123/2013). Il ricorrente contestava la legittimità della concessione edilizia rilasciata alla sua vicina. Sin dall'inizio dell'esame del caso ho espresso al Comune, in qualità di Difensora civica, la raccomandazione di sospendere la concessione appena rilasciata. In un primo momento si trattava solamente di chiarire se il progetto edilizio doveva fare riferimento a un piano di recupero deliberato dal Comune prima della presentazione del progetto stesso. Il Comune però non ha accolto la raccomandazione insistendo sulle proprie posizioni. Successivamente è emersa una seconda questione, quella cioè di verificare se ai fini del rilascio della concessione fosse stato richiesto e ottenuto il parere favorevole dell'Ufficio Beni culturali, giacché gli interventi previsti riguardavano una particella sottoposta a vincolo di tutela. Il Comune ha comunicato alla Difesa civica che per le decisioni fondamentali riguardanti tale progetto edilizio era stata consultata sempre anche la Ripartizione Beni culturali. La Difesa civica si è comunque rivolta all'Ufficio Beni architettonici e artistici chiedendo se esso avesse espresso un parere relativamente al progetto in questione. L'ufficio interpellato ha risposto confermando che il progetto edilizio interessava una particella soggetta a vincolo di tutela e che per un precedente progetto presentato dalla committente era stato formulato

un parere con una serie di indicazioni vincolanti, cui erano seguiti sopralluoghi e incontri, ma che però non esisteva alcun parere relativo a questo secondo progetto trasmesso e già approvato dal Comune. L'ufficio ha inoltre aggiunto che alla luce del vincolo di tutela il progetto nella sua versione attuale non avrebbe potuto ottenere un parere favorevole. A questo punto il Comune, in contraddizione con quanto precedentemente affermato, ha sostenuto che il progetto non interessava assolutamente la particella soggetta a vincolo. L'opera di mediazione della Difesa civica non ha ottenuto i risultati sperati e il ricorrente ha deciso di rivolgersi a un avvocato.

I Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano, in seguito a un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente per tutte le questioni di interesse della Difesa civica, col compito specifico di fungere da tramite tra l'amministrazione comunale e la Difesa civica e di provvedere affinché i competenti uffici comunali rispondano tempestivamente alle segnalazioni inviate da quest'ultima, instaurando così una collaborazione meno burocratica e più immediata.

Dopo i rilievi critici sollevati lo scorso anno, la collaborazione con il **Comune di Merano** è andata migliorando. L'Ufficio Urbanistica ed edilizia privata collabora in modo proficuo con la Difesa civica, mentre la Polizia municipale di Merano si distingue da sempre per un atteggiamento collaborativo costruttivo, flessibile e informale. Dopo aver presentato al Consiglio comunale di Merano la mia relazione sull'attività svolta nel 2012 ho concordato con il segretario generale un incontro da effettuarsi a breve tra la Difensora civica e tutti i funzionari del Comune con l'obiettivo di fare chiarezza sulle funzioni della Difesa civica.

Per i rapporti con il **Comune di Brunico** è risultata superflua la figura di un referente specifico per la Difesa civica: il Sindaco, il segretario generale e i funzionari hanno risposto sempre in modo veloce ed efficiente a tutti i quesiti da noi sottoposti. Va inoltre esplicitamente sottolineato l'impegno del Comune nel promuovere un'amministrazione a misura di cittadino.

Le Comunità comprensoriali

La collaborazione con i **Servizi sociali delle Comunità comprensoriali e con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano** è sempre stata ottima e ha consentito di chiarire in via informale molte questioni e problematiche.

I reclami, passati da 130 a 191 nel 2012, si sono assestati sulla cifra di 176 nel 2013. Poiché i ricorsi contro il diniego del sussidio sociale sono di competenza della Consulta provinciale per l'assistenza sociale, presso la Difesa civica i relativi casi sono stati registrati tra quelli relativi all'amministrazione provinciale.

Va sottolineato che un numero sempre più significativo di persone alle prese con debiti e difficoltà economiche cerca il supporto della Difesa civica nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi. Sono in crescita le questioni e i reclami riguardanti la **concessione del reddito minimo di inserimento**. I cittadini lamentano in particolare la difficoltà di trovare un impiego e la posizione, a loro dire preconcepita, dell'amministrazione secondo la quale in provincia di Bolzano un lavoro si trova comunque. Si è registrato un aumento anche nel numero dei reclami presentati da persone che ritenevano di non essere adeguatamente seguite da parte degli assistenti sociali. Il più delle volte però gli approfondimenti effettuati dalla Difesa civica hanno evidenziato che i ricorrenti non erano disposti a collaborare con il Distretto sociale e consideravano come un'ingerenza ogni proposta atta a migliorare la loro situazione economica. In effetti molti cittadini stentano a capire che essi hanno il dovere di collaborare strettamente con gli assistenti sociali per poter accedere al sussidio: da un lato percepiscono come un attacco alla loro dignità personale il fatto di dover dare informazioni sui propri depositi bancari e sulla propria vita privata, dall'altro vivono nel timore di vedersi revocare il sussidio e di finire così sull'orlo del baratro sociale.

In un caso la Difesa civica è intervenuta per far presente a una Comunità comprensoriale che l'applicazione piena delle sanzioni amministrative previste per legge può avere effetti estremamente pesanti per chi si trova in una situazione economica precaria. Una cittadina polacca si è vista revocare dal competente Distretto sociale l'anticipazione dell'assegno di mantenimento per non

aver comunicato al Distretto di aver lavorato presso un esercizio alberghiero. Il Distretto le aveva comminato inoltre una sanzione amministrativa di 1.800 euro nonché l'esclusione per 2 anni dalla possibilità di inoltrare una nuova domanda. La Difesa civica ha esaminato il caso appurando che la donna avrebbe avuto diritto in ogni caso all'anticipazione dell'assegno di mantenimento a prescindere dalla comunicazione del rapporto di lavoro instaurato. La Difesa civica ha pertanto assistito la signora nella compilazione del ricorso, nel quale si è ribadito in particolare come il provvedimento adottato risultasse assolutamente sproporzionato rispetto all'infrazione commessa. Il ricorso però, nonostante un lungo confronto, è stato respinto e la donna si è vista costretta a pagare i 1.800 euro di sanzione amministrativa (143/2013 e 742/2013).

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.

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**, gestito esclusivamente dai Distretti sociali e il cui ammontare è calcolato sulla base dei criteri adottati per la Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP).

Il provvedimento ha suscitato notevoli malumori tra la popolazione. Con il ricalcolo del contributo al canone di locazione effettuato dai Distretti sociali molti beneficiari del precedente sussidio casa si ritrovano a percepire solo una piccola parte dell'importo originario: in un caso, ad esempio, l'importo è passato da 300 euro a 30 euro (553/2013) e in altri casi le famiglie sono rimaste completamente a mani vuote.

In questo modo il sussidio casa precedentemente erogato dall'IPES quale generale misura di sostegno a favore degli inquilini è finito col diventare una prestazione di natura socio-assistenziale. La politica dovrà decidere se intende sostenere non solo la proprietà, ma anche l'affitto quale modello abitativo del ceto medio, o se invece intende considerare la casa in affitto come modello riservato soltanto alle categorie socialmente più deboli.

In particolare ha destato rabbia nei cittadini il fatto che l'accorpamento sia stato **presentato** all'opinione pubblica come un'**opportuna e vantaggiosa semplificazione**: con il nuovo sistema infatti i due interventi vengono erogati da un unico ufficio, al cittadino è richiesto di compilare un solo modulo e anche i tempi di esame della richiesta risultano accorciati.

In futuro comunque i responsabili politici dovranno comunicare in modo chiaro e trasparente e motivare adeguatamente di fronte ai cittadini i necessari tagli alle prestazioni erogate dell'ente pubblico, se non vogliono che la gente si senta presa in giro.

Una cittadina ci scrive ad esempio: "La DURP non ha facilitato le cose a noi cittadini, anzi, ha creato tanta burocrazia per niente. In questo Paese si continua a parlare di semplificazione e di giustizia, ma in realtà le cose diventano sempre più complicate ed è sempre più difficile riuscire a ottenere un sussidio. In ogni caso queste norme vanno riviste e non si può raccontare alla gente che servono a semplificare la burocrazia" (470/2013).

È un peccato che chi finora beneficiava del sussidio casa adesso se la prenda con la DURP. A mio parere la realizzazione di una banca dati centralizzata e l'introduzione della "dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP) rappresentano un passo in avanti: la DURP è un valido strumento per misurare il grado di bisogno di singoli e famiglie e può essere impiegata nei vari settori d'intervento (politiche sociali, sanitarie, familiari, culturali e scolastiche, abitative) sia a livello provinciale che comunale. Essa è stata sviluppata inizialmente nel settore delle politiche sociali ed è stata successivamente estesa al settore sanitario e a quello delle politiche per la casa. Servirsi della DURP per comprimere la portata di interventi quali il contributo al canone di locazione, riducendolo a una misura di "assistenza sociale", è discutibile sul piano del merito e minaccia la stessa DURP mettendone a rischio la neutralità.

La seconda tipologia più frequente di reclamo ha riguardato le **richieste di pagamento della retta** per i familiari ricoverati in **casa di riposo**. Molte persone sono ancora convinte che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che i cittadini pagano le

tasse. Talvolta sono le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa e indirizzare gli interessati alla Difesa civica per avere spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito essi sono comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei familiari.

Sono sempre più numerosi i cittadini che esprimono, anche telefonicamente, i loro timori riguardo ai costi che dovranno sostenere per il ricovero dei genitori in casa di riposo, anche se questi ultimi sono ancora autonomi e in buona salute.

Emerge spesso in questo contesto il tema delle donazioni e in particolare la questione se il donatario debba continuare a pagare la retta della casa di riposo anche una volta trascorsi 10 anni. In

questi casi la Difesa civica si è sempre premurata di illustrare agli interessati la differenza che intercorre fra la possibilità riconosciuta per legge all'ente pubblico di esigere direttamente dal donatario entro dieci anni il pagamento della retta e l'obbligo di mantenimento posto in capo al donatario dal Codice civile. Tale obbligo, temporalmente illimitato, deve però essere fatto valere dal donante stesso. In altre parole occorre far capire bene al donatario che, benché l'ente pubblico allo scadere dei dieci anni non possa più costringerlo a pagare la retta, in base al Codice civile egli è comunque tenuto ad assumersi il mantenimento del donante, qualora questi non ne abbia i mezzi.

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 lungaggini 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 per competenza	2012	2013
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)

ASPETTI VARI

Comunicazione e relazioni pubbliche

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato particolare attenzione all'aspetto della comunicazione e delle relazioni pubbliche, cercando di promuovere iniziative mirate e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere al pubblico le proprie funzioni e competenze.

Un appuntamento oramai tradizionale è la conferenza stampa che la Difesa civica indice a maggio per presentare la relazione annuale sull'attività svolta. In occasione del 30° anniversario della Difesa civica sono stata invitata da RAI Südtirol alla trasmissione "Morgentelefon". Anche i periodici distrettuali "Erker" e "Vinschgerwind" hanno ospitato due approfondite interviste sulle funzioni della Difensora civica.

Nel corso del 2013 i due maggiori quotidiani della provincia di Bolzano, "Dolomiten" e "Alto Adige", hanno dato spazio alla trattazione di casi concreti oltre che alla pubblicazione degli orari settimanali di udienza. Per illustrare alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente due volte al mese la rubrica "Ein Fall für die Volksanwaltschaft", mentre la testata "Alto Adige" ha riservato, sempre in forma gratuita, uno spazio quindicinale alla rubrica "La Difesa civica per te": tra le istanze e i reclami inviati dai lettori alla Difesa civica le mie collaboratrici e io abbiamo scelto di volta in volta una questione particolarmente interessante da esaminare sotto il profilo giuridico e pubblicare sui due quotidiani, garantendo naturalmente la massima riservatezza (vedi allegato 7).

Continua a essere molto apprezzato dal pubblico il classico opuscolo dal titolo "I vostri diritti nel rapporto con la pubblica amministrazione", pubblicato dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz. L'opuscolo illustra le funzioni della Difesa civica con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata

di tutti e aiuta i cittadini a rapportarsi con la pubblica amministrazione, specificando che cosa essi possono aspettarsi da quest'ultima, ciò che l'amministrazione è tenuta a fare e ciò che invece non può assolutamente fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità.

La pubblicazione è disponibile gratuitamente presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate di Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Sillandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali. Può inoltre essere richiesta al numero telefonico 0471/301155 o tramite e-mail all'indirizzo post@volksanwaltschaft.bz.it ed è scaricabile dal sito internet www.difesacivica.bz.it.

Notevole successo ha riscosso l'opuscolo "30 anni Difesa civica in Alto Adige" pubblicato in occasione del trentennale dell'istituzione e fatto pervenire a tutte le amministrazioni e autorità con cui la Difesa civica entra in contatto nell'esercizio delle sue competenze. Esso descrive nelle tre lingue della nostra provincia gli esordi, lo sviluppo, le difficoltà, i momenti più importanti e i successi raggiunti dall'istituzione che rappresento.

Ho ritenuto importante inoltre cogliere l'occasione di tale ricorrenza per sviluppare nell'ufficio della Difesa civica una più robusta coscienza storica di questa istituzione dando avvio alla creazione di un archivio storico: sono state ordinate e pubblicate in internet le relazioni annuali sull'attività, si è provveduto a integrare l'archivio fotografico, a predisporre una galleria fotografica, a curare con particolare attenzione l'archivio stampa e a registrare sistematicamente tutto il personale che negli anni ha prestato servizio presso i nostri uffici. Con i suoi 30 anni di storia infatti la Difesa civica della Provincia di Bolzano risulta essere una delle più antiche istituzioni regionali di Difesa civica in Europa: una storia che il signor Dominik Schöpfer sta ripercorrendo nella propria tesi di laurea sotto la guida della professoressa Esther Happacher dell'Istituto di Diritto pubblico italiano dell'Università di Innsbruck.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio

dei Comuni esso è accessibile tramite link da quasi tutti i siti web delle amministrazioni comunali. Il numero dei contatti è aumentato costantemente (da 9.610 nel 2010 a 15.291 nel 2011 e 20.337 nel 2012). Nel 2013 sono state registrate 27.739 visite internet. Il sito è di agevole consultazione e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. La possibilità di **presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso: il 66% dei reclami scritti infatti è pervenuto online.

Anche la **partecipazione a conferenze e manifestazioni** di vario tipo mi ha permesso di dare visibilità all'istituzione che rappresento. L'8 febbraio 2013 ho ricevuto la visita di una quinta classe del Liceo delle Scienze umane di Bressanone alla quale ho potuto far conoscere più da vicino l'attività della Difesa civica.

Dal 21 al 23 marzo 2013 ho preso parte ai "Marienberger Klausurgespräche", i tradizionali incontri presso l'Abbazia di Monte Maria, che avevano per titolo "... und was es außerhalb Südtirol noch gibt!" e che hanno visto rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiale confrontarsi con relatori di chiara fama su aspetti e prospettive per un'esistenza dignitosa in un mondo globalizzato. In agosto ha avuto luogo la Giornata del Tirolo nell'ambito del Forum europeo di Alpbach, dedicata al tema delle prospettive future dell'Euregio. In tale occasione ho avuto inoltre un incontro con il Club Alpbach Südtirol – Alto Adige (CASA) che mi ha offerto l'occasione di conoscere i borsisti della provincia di Bolzano e di scambiare idee ed esperienze personali riguardo all'Euregio.

Il 4 ottobre 2013 ho partecipato al convegno sul tema dell'affidamento condiviso organizzato dall'associazione Südtiroler Plattform per famiglie monogenitoriali e dal consultorio maschile della Val Pusteria presso il centro "Lichtenburg" di Nalles. Il convegno ha offerto l'occasione per un vivace confronto con la Garante per l'infanzia e l'adolescenza e con le rappresentanti del Tribunale per i Minorenni, dell'Ordine degli avvocati e dei servizi sociali su come essere genitori responsabili nonostante la separazione.

Il 7 ottobre 2013 ho aderito a un incontro presso l'EURAC sul tema dell'immigrazione e del dialogo interculturale. Esperti e immigrati hanno affrontato

tematiche relative all'attuale fase di trasformazione della società e alle diverse strategie per creare migliori condizioni di convivenza.

L'iniziativa "Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave", svoltasi a Castel Coldrano il 13 dicembre 2013, mi ha dato l'opportunità di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Contatti istituzionali

Il 9 maggio 2013 ho avuto modo di presentare al Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale e successivamente alla stampa la mia 9. relazione annuale. Vari eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il Presidente e la Vicepresidente del **Consiglio provinciale**, con i componenti del Consiglio e della **Giunta provinciale** nonché con il Presidente della Provincia.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le istituzioni. Spesso il colloquio personale e diretto con i loro rappresentanti e funzionari risulta essere molto più proficuo e funzionale allo scopo rispetto a lunghi scambi di corrispondenza.

I contatti con i rappresentanti dell'**Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici, ma si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica anche in occasione di vari incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari della Ripartizione Famiglia e Politiche sociali, dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico e delle Ripartizioni Europa e Personale. Nell'anno appena trascorso la Difesa civica ha intrattenuto contatti con l'Istituto per l'edilizia sociale (IPES) nelle persone del vicepresidente e del direttore.

Ho inoltre avuto modo di chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie agli incontri con l'esperta per le questioni sanitarie.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. La partecipazione alla Giornata dei Comuni della Provincia di Bolzano svoltasi a Bolzano il 17 aprile mi ha dato l'opportunità di intensificare i