138	Il piano divisorio è andato in prescrizione?
129	Disparità di trattamento dei dipendenti di lingua ladina nei confronti dei dipendenti provinciali in merito alla concessione dell'indennità pendolare per i ladini
35	La fideiussione prestata tempo fa, comporta ancora degli obblighi?
25	Richiede una risposta alla sua istanza
59	Non si conoscono i motivi della mancata assegnazione di un posto letto in un dormitorio pubblico
62	Disparità di trattamento dei dipendenti di lingua ladina nei confronti dei dipendenti provinciali in merito alla concessione dell'indennità pendolare per i ladini
75	Lamenta di aver pagato per 10 anni troppa corrente perchè la tariffa era stata calcolata come seconda casa
168	Il trattamento medico non sarebbe stato adeguato
144	Viene richiesto il diritto di visione di documenti
240	Il dentista avrebbe danneggiato irreparabilmente il processo alveolare
247	Protesta su un libero professonista e il suo collegio professionale
204	Il Sindaco richiede la mediazione del Difensore civico
208	Le conseguenze dell'anestesia dopo le cure dentistiche procurano grossi problemi

Comuni convenzionati con la Difesa civica

Comune	Delibera del consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. Caldaro	n. 63 del 18.09.95
8. Varna	n. 47 del 11.10.95
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.95
10. Trodena	n. 55 del 18.10.95
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.95
12. Appiano	n. 99 del 30.11.95
13. Renon	n. 76 del 19.12.95
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.95
15. Laces	n. 4 del 26.02.96
16. Funes	n. 12 del 28.02.96
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.96
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.96
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.96
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.96
21. Lasa	n. 62 del 07.08.96
22. Termeno	n. 62 del 04.09.96
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.96
24. Laives	n. 81 del 30.09.96
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.96
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.96
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.97
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.97
29. Egna	n. 21 del 26.03.97

Comune	**Delibera del consiglio comunale**
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturno	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98
39. Predoi	n. 13 del 18.03.98
40. Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41. Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42. Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43. Merano	n. 111 del 15.09.98
44. Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45. Braies	n. 16 del 10.05.99
46. Lana	n. 23 del 29.07.99
47. Scena	n. 46 del 30.11.99
48. Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49. Terlano	n. 48 del 30.11.99
50. Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51. Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52. Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53. S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54. Badia	n. 56 del 23.09.03
55. Nalles	n. 54 del 12.11.03
56. Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57. Montagna	n. 2 del 29.03.04
58. Brunico	n. 21 del 05.05.04
59. Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04

LE SEDI DISTACCATE E LE UDIENZE TENUTESI NEL 2004

➔ **a Bolzano**
(su appuntamento):
Portici n. 22, Tel. 0471 972 744
da lunedì a venerdì dalla ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30

➔ **presso le sedi periferiche**
(*senza appuntamento):*

➔ **a Bressanone**
presso la "Villa Adele", via Stazione n. 18, tel. 0472 821 208:
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
presso l'ospedale, via Dante n. 51, tel. 0472 812 408:
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 12.00

➔ **a Brunico**
presso la Casa Michael Pacher, piazza Cappuccini n. 3, tel. 0474 582 208:
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
ogni secondo giovedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
presso l'ospedale, via Ospedale n. 11, tel. 0474 581 110:
ogni secondo lunedì del mese alle ore 9.30 alle 12.00

➔ **a Merano**
presso l'edificio degli uffici provinciali, Piazza della Rena n. 10,
tel. 0473 252 208:
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➔ **a Silandro**
presso la sede periferica dell'IPES, Via Ponte Legno n. 19,
tel. 0473 621 332:
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 14.30 alla 16.00

➔ **a Vipiteno**
presso la sede periferica dell'Ispettorato all'agricoltura,
via Stazione n. 2, tel. 0472 765 698:
ogni primo giovedì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➔ **a Ortisei/Val Gardena**
presso il Municipio, via Roma n. 2, tel. 0471 796 121:
ogni primo giovedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➔ **a San Martino in Badia**
presso il municipio, Centro n. 100, tel. 0474 523 125:
ogni secondo giovedì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➔ **a Egna**
presso la sede della Comunità Oltradige – Bassa Atesina,
via Portici n. 26, tel. 0471 826 413:
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.00 alle 11.30

Convenzione tra la Regione e il Consiglio della Provincia

CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO

REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

CONVENZIONE

Tra la Regione Trentino-Alto Adige e il Presidente del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

PREMESSO

- Il Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, figura istituita con la L.P. 9 giugno 1983, n. 15, costituisce ormai punto di riferimento consolidato per la popolazione provinciale ed assicura un ulteriore strumento di supporto e di tutela non giurisdizionale nei rapporti con la pubblica amministrazione non solo provinciale ma, su base convenzionale, anche della maggior parte dei comuni e, in forza dell'art. 16 della L. 127/97, con le amministrazioni periferiche dello Stato.

- La Regione Autonoma Trentino-Alto Adige non ha istituito una propria figura di Difensore civico ma, nell'interesse della collettività regionale, collabora da diversi anni con i difensori civici delle Province Autonome, riscontrando fattivamente gli interventi che gli stessi difensori civici hanno effettuato sottoponendo problemi manifestati da cittadini in relazione all'attività amministrativa svolta dagli uffici regionali.

- Il contenuto ambito di competenze amministrative in capo alla Regione rende inopportuna l'istituzione della figura di un difensore civico regionale sia in termini di efficienza che di economicità dell'azione amministrativa e del corretto uso delle risorse pubbliche.

CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO

REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

- La Giunta Regionale, con deliberazione n. 548 del 16 novembre 2004, ha riaffermato la volontà di assicurare alla collettività regionale la possibilità di ricorrere allo strumento della difesa civica in relazione all'attività amministrativa posta in essere dagli Uffici regionali, e ciò impegnandosi a collaborare con i Difensori civici delle Province Autonome, ognuno in ragione della sua competenza territoriale, secondo la modalità prevista dalle rispettive discipline legislative provinciali, sulla base di apposite convenzioni da stipularsi con il Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Trento ed il Presidente del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano.

- A fronte della disponibilità manifestata dalla Presidenza del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano, la Giunta regionale, con la deliberazione succitata, recependo la richiesta in tal senso avanzata, ha disposto che l'Ufficio traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige, compatibilmente con l'impegno prioritario a supportare l'attività delle strutture regionali, provveda, su richiesta dei Difensori civici provinciali, a tradurre testi e materiali relativi all'istituto della difesa civica.

TRA

Il Presidente del Consiglio provinciale di Bolzano dott.ssa Veronika Stirner Brantsch, domiciliata per la sua carica a Bolzano, Via Crispi n. 6, in qualità di legale rappresentante del Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano

E

Il Presidente della Regione Trentino-Alto Adige, dott. Luis Durnwalder, domiciliato per la sua carica a Trento, Via Gazzoletti, n. 2, in qualità di legale rappresentante della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige

CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO

REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

SI STIPULA QUANTO SEGUE:

1) Il Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano esercita nei confronti dell'Amministrazione Regione, in relazione all'attività amministrativa svolta con ricaduta nel territorio provinciale, le funzioni di difesa civica come disciplinate dalla legge provinciale.

2) La Regione Trentino-Alto Adige si impegna ad assicurare, in relazione agli interventi svolti dal Difensore civico provinciale, l'adempimento degli obblighi posti a carico delle pubbliche amministrazioni destinatarie di tale attività dalla Legge provinciale.

3) L'Ufficio Traduzioni della Regione Trentino-Alto Adige provvede, compatibilmente con lo svolgimento dell'attività a favore dell'Amministrazione regionale, a tradurre, su richiesta del Difensore civico provinciale, testi e materiali relativi all'istituto della Difesa civica.

4) La durata della presente convenzione è a tempo indeterminato, salvo disdetta di una delle parti da notificarsi a mezzo di lettera racc. A.R.

Letto, confermato e sottoscritto

TRENTO

Data, ...15 FEBBRAIO 2005

Il Presidente del Consiglio
della Provincia Autonoma di Bolzano
- dott.ssa Veronika Stirner Brantsch -

Il Presidente della Regione
Autonoma Trentino-Alto Adige
- dott. Luis Durnwalder -

CONSIGLIO DELLA
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO

REGIONE AUTONOMA
TRENTINO-ALTO ADIGE

La presente convenzione è esente dall'obbligo di registrazione ai sensi dell'art. 1 della tabella allegata al D.P.R. del 26 aprile 1986, n. 131 e esente bollo ai sensi dell'art. 16 della tabella allegata al D.P.R. del 26 ottobre 1972, n. 642.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2004 DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE ALL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE n. 127/97

Illustrissimo Signor Presidente del Senato,
Illustrissimo Signor Presidente della Camera,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. I Difensori civici regionali e delle Province Autonome relazionano i Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati sull'attività svolta nell'anno precedente.

In generale posso affermare che per l'anno 2004 la collaborazione, sia con gli uffici statali - siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici – è stata molto buona.

Alcune doglianze sottoposte alla Difesa civica hanno riguardato il ricorso proposto al Commissariato del Governo da cittadini extracomunitari contro la mancata iscrizione anagrafica da parte di alcuni comuni. In questo contesto si segnala l'ottima collaborazione con il Commissariato del Governo che con una lettera rivolta ad alcuni comuni interessati, contestava il sistematico diniego delle iscrizioni anagrafiche di stranieri. I Comuni interessati hanno preso atto di aver interpretato male la legge anagrafica e hanno garantito che in futuro la situazione sarebbe cambiata. In alcuni casi i comuni hanno reiscritto d'ufficio gli interessati senza attendere l'esito del ricorso.

Una parte consistente di doglianze riguarda gli enti previdenziali INPDAP e INPS ed è in gran parte da ricondurre al numero elevato di pratiche esistenti nel settore previdenziale. È stato possibile chiarire e definire la maggiore parte delle doglianze. Solo in alcuni casi, nonostante le doglianze rappresentate dai cittadini siano state ritenute fondate, non è sempre stato possibile definire le pratiche in senso favorevole agli

interessati o non entro i tempi previsti, perché gli uffici periferici sono vincolati a loro volta dalle direttive degli uffici centrali.

È questo il caso p. e. della sospensione della liquidazione del trattamento di fine rapporto a favore dei dipendenti pubblici, iscritti al fondo di pensione integrativa Laborfond, da parte dell'INPDAP. La Direzione centrale sta tutt'ora valutando i delicati aspetti normativi e verificando se le disposizioni vigenti in materia consentano di accedere ad una interpretazione nel senso prospettato dalla sede periferica dell'INPDAP. Purtroppo chi ci rimette nel frattempo è il/la cittadino/a che non può disporre, nei termini di legge previsti, del trattamento fine rapporto spettante.
In seguito all'interessamento della Difesa civica è stato perlomeno possibile ottenere che venisse liquidata la parte del trattamento di fine rapporto maturata nel periodo antecedente alla data di iscrizione al fondo di previdenza integrativa Laborfond.

Un caso significativo in cui l'INPS ha dovuto attenersi alle direttive e circolari della sede centrale, riguarda il mancato accoglimento della domanda di corresponsione dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale, che illustro brevemente.

Un padre inoltrava domanda di corresponsione in suo favore dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale riconosciuto, all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS). L'INPS respingeva la domanda, sostenendo la non appartenenza del figlio, convivente con la madre, al nucleo familiare del padre. Contro tale decisione l'interessato aveva proposto ricorso tramite un patronato al Comitato provinciale dell'INPS ma non aveva ricevuto una risposta.

In seguito all'intervento della Difesa civica, il Comitato provinciale INPS comunicava di non poter accogliere il ricorso, in conformità alle direttive emanate in proposito dalla sede centrale dell'INPS. La circolare n. 48 del 19.02.1992 della Sede centrale dell'INPS prevede, testualmente, che in attesa della risoluzione di alcune problematiche interpretative da parte

dei ministeri competenti, *"l'altro genitore naturale che ha riconosciuto il figlio non può essere autorizzato alla percezione dell'assegno per il nucleo familiare, se tale figlio sia compreso nel nucleo dell'altro genitore che pure l'abbia riconosciuto, in quanto non costituisce nucleo familiare con quel figlio."*

L'intervento della Difesa civica è servito a sbloccare la pratica ma purtroppo da contatti con il Comitato provinciale INPS è emerso che a livello periferico l'INPS si deve attenere alle indicazioni della sede centrale, anche se questo avviene in controtendenza alla consolidata giurisprudenza. Quest'ultima si esprime in termini favorevoli agli interessati, affermando, fra l'altro, che ai fini del riconoscimento dell'assegno in questione il requisito della convivenza, nel caso di figlio naturale riconosciuto da entrambi i genitori e convivente con uno solo di essi, non costituisce elemento indispensabile, non essendo previsto espressamente dalla legge n. 153/88. Anche se la giurisprudenza consolidata è favorevole, non tutti gli interessati vogliono e possono intraprendere una lunga e tortuosa via per il riconoscimento del loro diritto che spesso arriva fino in Cassazione, in seguito all'impugnazione della sentenza da parte l'INPS.

L'INAIL ha intrattenuto rapporti sia informali che formali con la Difesa civica improntati a gran disponibilità e cortesia.

Ottima la collaborazione con gli Uffici periferici dell'Agenzia Provinciale delle Entrate e con l'Ufficio del Garante del Contribuente per la Provincia Autonoma di Bolzano, istituito il 07.09.2001 presso l'Agenzia delle Entrate, Direzione Provinciale di Bolzano. Alcune doglianze hanno riguardato i lunghi tempi d'attesa per i rimborsi d'imposta o chiarimenti di questioni. Nella maggior parte dei casi segnalatici è stato dato corso alle domande di rimborso in seguito all'interessamento della Difesa civica.

In un caso la doglianza sottoposta riguardava l'Agenzia delle Entrate della Regione Lombardia. Si trattava del rimborso del bollo auto riguardante l'anno 1977 ad una cittadina milanese che si era trasferita nella Provincia di Bolzano. Nonostante i ripetuti solleciti da parte

dell'interessata presso l'Agenzia delle Entrate della Regione Lombardia, non riceveva alcun riscontro. La Difesa civica intervenne presso l'Agenzia delle Entrate, Ufficio di Milano, coinvolgendo anche la Difesa civica della Regione Lombardia e dopo un po' di tempo il rimborso tanto lungamente atteso venne liquidato.

La collaborazione con gli enti che svolgono un servizio pubblico, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni, è molto buona. Alcune doglianze hanno riguardato l'ENEL, le Poste italiane, Telecom, Ferrovie delle Stato e Metropolis, la relativa società per le valorizzazioni e le diversificazioni patrimoniali.
I funzionari locali si sono adoperati per trovare soluzioni. Va considerato tuttavia che l'accentramento, per motivi d'ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi e a volte si rendono necessari numerosi solleciti prima di avere riscontro alle nostre note. In altri casi come p.e. per Telecom SpA manca un interlocutore responsabile a livello periferico, a cui fare riferimento e solo grazie alla buona volontà e alla disponibilità di singoli funzionari è stato possibile chiarire e risolvere la maggior parte delle doglianze sottoposte alla Difesa civica. A volte abbiamo l'impressione che siano gli stessi funzionari a pagare lo scotto di provvedimenti restrittivi, come p.e. la riduzione di personale, presi dalle direzioni fuori regione. Ciò va purtroppo a scapito della qualità del servizio pubblico offerto.

Rimane purtroppo ancora pendente con Telecom, una pratica che riguarda la richiesta di spostamento della palificazione del telefono, che intralcia i lavori di ristrutturazione dei frutteti da parte di due agricoltori. Nonostante sia pervenuta nel mese di settembre del 2004 una risposta favorevole, Telecom non ha purtroppo dato seguito a quanto comunicato.

Una pratica aperta in maggio del 2002 è ancora pendente presso Metropolis S.p.A., concessionaria di alcuni servizi pubblici per conto delle

Ferrovie dello Stato, nonostante le assicurazioni di intervento avute per iscritto.

Per quanto concerne le Poste Italiane le risposte ai quesiti sottoposti dalla Difesa civica sono sempre stati esaurienti e puntuali. Solo in un caso non è stato possibile rintracciare un pacco contenente un portatile spedito dalla Germania, di cui a un certo punto, in Italia, si sono perse le tracce. Le ricerche effettuate dalle Poste in seguito alla segnalazione della Difesa civica non hanno purtroppo dato esito favorevole.

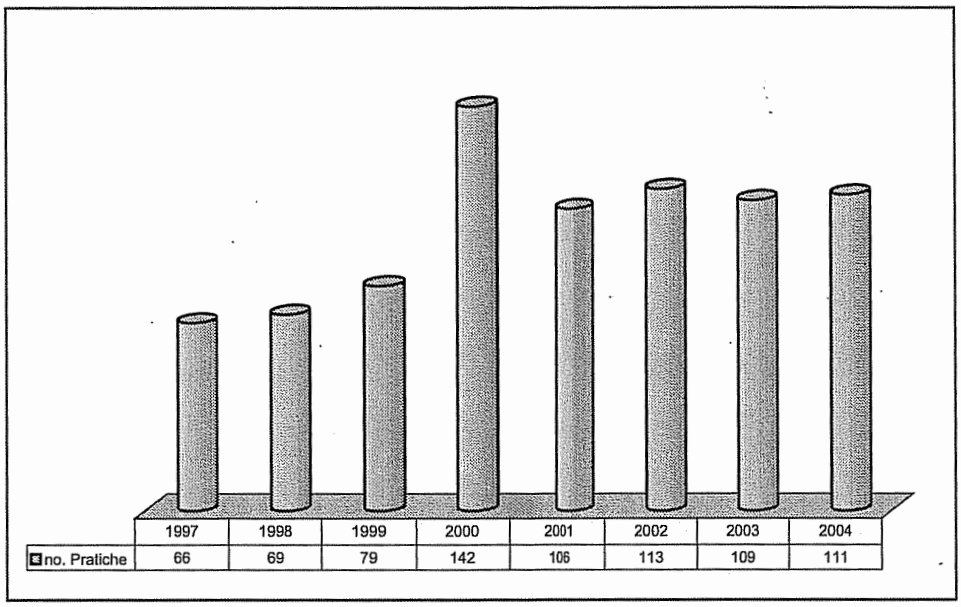
La collaborazione con gli uffici amministrativi della difesa, sicurezza pubblica e giustizia è stata ottima, a maggior ragione, se consideriamo che essi non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. Sono state fornite immediatamente informazioni in via informale e risolte pratiche con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, Procura della Repubblica, Tribunale.

La Difesa civica ha anche avuto contatti diretti con l'Amministrazione centrale. La collaborazione con i vari ministeri è stata buona anche se talvolta tardavano ad arrivare le risposte.

Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata aperta una pratica nell'anno 2004 presso la Difesa civica è di 111. Il diagramma allegato dà una rappresentazione dei casi registrati dall'anno 1997 fino al 2004. La tendenza rispetto agli anni precedenti è in lieve aumento.

Desidero esprimere un sentito ringraziamento a tutti coloro che hanno collaborato fattivamente e hanno reso possibile la ricerca di soluzioni per le doglianze rappresentate alla Difesa civica.



	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
no. Pratiche	66	69	79	142	106	113	109	111

Bolzano, 31 marzo 2005

La Difensora civica

della Provincia Autonoma di Bolzano

dott.ssa Burgi Volgger

Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo Su 20 regioni italiane, 14 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

In Calabria, Molise, Puglia e Sicilia non è ancora mai stato eletto un Difensore civico, in Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995. In Sicilia non c'è una legge regionale che prevede l'istituzione del Difensore civico.

Dal 1994 funziona il Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica.

La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Il Conferenza nazionale ha sede a Roma presso la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea Consigli regionali e delle Province autonome. Opera attraverso la Segreteria di un Difensore civico di volta in volta eletto collegialmente.

Attualmente l'incarico di segretario del Conferenza nazionale è ricoperto dal Difensore civico Valle d'Aosta, dott.ssa Maria Grazia Vacchina. I Difensori civici Regionali sono:

Regione Abbruzzi

NICOLA SISTI
Via Bazzano, 2 - 67100 L'Aquila
0862/644802- numero verde 800238180
0862/23194
difensore.civico@regione.abruzzo.it
http://www.regione.abruzzo.it/

Regione Basilicata

SILVANO MICELE
Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza
0971/668076 - 0971/274564
0971/330960
difensorecivico@regione.basilicata.it
http://www.regione.basilicata.it/consiglio/difensorecivico/

Regione Campania

VINCENZO LUCARIELLO
Via Giovanni Porzio, 4 - 80143 Napoli
081/7783800 - 081/7783801
081/7783837
http://www.consiglio.regione.campania.it/

Regione Emilia Romagna

ANTONIO MARTINO
Largo Caduti del Lavoro, 4 - 40100 Bologna
051/284903 - numero verde 800515505
051/284902
difciv1@regione.emilia-romagna.it
http://www.regione.emilia-romagna.it/