

rafforzare la sfiducia e il senso di impotenza del cittadino nei confronti della pubblica amministrazione.

Al fine di migliorare la collaborazione con il Comune di Merano, il sindaco e la Difensora civica hanno concordato di prevedere un interlocutore unico per tutti gli interventi della Difesa civica, incaricato di provvedere affinché gli uffici comunali competenti rispondano agli interventi della Difesa civica. In ogni caso risulta ancora insufficiente la collaborazione con l'Ufficio Tributi del Comune di Merano.

Comunità Comprensoriali

La collaborazione con i servizi sociali e l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si è rivelata proficua, consentendo di chiarire e risolvere molte delle questioni e dei problemi sottoposti alla Difesa civica dalla cittadinanza.

Nella maggior parte dei casi si è trattato di chiarire questioni correlate alla **concessione del minimo vitale**. A molti cittadini non risulta comprensibile il fatto che per poter ricevere il minimo vitale sia previsto l'obbligo di collaborare strettamente con gli assistenti sociali, di fornire informazioni sui propri depositi bancari e di presentare documentazione che attesti l'impegno dimostrato nella ricerca di un posto di lavoro. Tutti i richiedenti percepiscono questo come una lesione della loro dignità personale, e molti di loro vivono nel timore di non riuscire a presentare un numero sufficiente di pezze d'appoggio, attestanti per iscritto che le loro domande di assunzione sono state respinte, e di vedersi quindi sospendere l'erogazione del contributo. Con la sospensione del minimo vitale i cittadini vengono spesso a trovarsi in grandi difficoltà finanziarie, sull'orlo del baratro sociale.

Altri casi riguardavano invece le **richieste di pagamento della retta** per i familiari stretti ricoverati in casa di riposo. Molti cittadini sono ancora convinti che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che loro pagano le tasse. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, mandando da noi i cittadini affinché ricevessero spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito erano comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei loro familiari.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

Per i dettagli relativi alla collaborazione con le amministrazioni statali si può consultare la relazione sull'attività svolta dalla Difesa civica indirizzata al Parlamento (v. allegato 4). In questa sede desidero ringraziare anche l'**Avvocatura dello Stato**, che in molti casi ci ha fornito preziosi consigli giuridici per la nostra attività.

A s p e t t i v a r i**Contatti istituzionali**

L'8 maggio 2008 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** la mia quarta relazione annuale. Svariati inviti e visite mi hanno offerto l'occasione di avere frequenti contatti e colloqui personali con **il Presidente e la Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con **i membri del Consiglio**, con **la Giunta della Provincia Autonoma di Bolzano** e con **il Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano essere molto più proficui e funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Urbanistica, Patrimonio, Enti locali e Politiche sociali nonché della Presidenza e dell'Intendenza scolastica – ho avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Inoltre, il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro per trarre un bilancio di dieci anni di conciliazione nelle controversie di lavoro ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti.

Nell'anno di riferimento è stato possibile discutere e chiarire le modalità di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** attraverso due incontri con i responsabili del Comprensorio sanitario di Bolzano.

Il 26 giugno 2008 è stato convocato per la prima volta il **Comitato civico per la sanità**, di cui fa parte anche la Difensora civica. L'occasione è stata offerta dalla proposta di abolire il ticket ospedaliero, prevista nel pacchetto di misure destinate a rafforzare il potere d'acquisto. Il Comitato civico si è espresso a larga maggioranza in favore dell'abolizione.

In occasione del convegno “**La gestione del rischio clinico**”, organizzato il 19 novembre 2008 dall'Azienda Sanitaria, la dott.ssa Tiziana DeVilla ha presentato una relazione sulle problematiche che i pazienti sottopongono alla Difesa civica.

Merita sottolineare il buon clima di collaborazione con il **Consorzio dei Comuni**. L'invito al congresso dei Comuni svoltosi a Chiusa il 17 maggio 2008 ha costituito l'opportunità per fugare gli ultimi dubbi di alcuni sindaci riguardo ai vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica ai **Consigli comunali di Lana** (Comune convenzionato dal 1999) e **Gais** (convenzionato dal 1997). Il 22 maggio 2008, su invito del presidente del **Consiglio comunale di Merano**, ho presentato al Consiglio stesso una relazione sulla mia attività.

In occasione della stipula di convenzioni o di sopralluoghi e colloqui ho potuto inoltre incontrare altri sindaci, tra cui primi cittadini di Tirolo, Postal, Renon, Cornedo, Bressanone, Appiano, Lana e Merano.

Oltre a intrattenere buoni rapporti con il direttore dell'**Azienda Servizi Sociali di Bolzano**, nel 2008 sono stati intensificati anche i contatti con il direttore dei **Servizi sociali della Comunità comprensoriale Val Pusteria** e la direttrice dei **Servizi sociali della Comunità comprensoriale Val Venosta**. Un ruolo importante rivestono poi i rapporti con le **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà. Nel corso dell'anno hanno avuto luogo colloqui con i rappresentanti del servizio di consulenza per immigrati della *Caritas*, della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell'*Associazione cattolica dei lavoratori - KVV*, del *Forum Prevenzione*, dell'associazione “*La strada-Der Weg*”, del Centro per l'assistenza separati e divorziati *ASDI*, del servizio di consulenza “*young+direct*”, dell'associazione “*Frauen helfen Frauen*”, del *Südtiroler Kinderdorf* e del *Centro tutela consumatori utenti*.

In occasione di iniziative formative si sono inoltre avuti contatti con la *Commissione per le pari opportunità*.

Ho avuto anche colloqui con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**. Costruttivi si sono dimostrati i contatti con l'*Ordine degli avvocati* e l'*Ordine dei medici* della Provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nel 2008 si è avuto uno scambio di esperienze rispettivamente con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'INPDAP.

In un incontro con il responsabile di **Equitalia Alto Adige- Südtirol SpA**, dott. Andrea Foglietti, si è concordato di individuare la dott.ssa Federica Mastrolia quale interlocutrice di riferimento in Equitalia per tutte le questioni sollevate dalla Difesa civica.

Si sono coltivati i rapporti con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti a presenziare alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per allacciare contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** non solo nei vari Consigli comunali, ma anche su invito dei club femminili Zonta di Bressanone e Bolzano e del Rotary Club di Merano.

In occasione dell'iniziativa "*Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave*", svoltasi a Coldrano nel settembre 2008 nell'ambito di un progetto FSE, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Ho curato anche i contatti con le **scuole**, tenendo conferenze per gli studenti delle superiori. Su invito dell'Istituto per le professioni sociali "Hannah Arendt" ho illustrato insieme alla dott.ssa Tiziana DeVilla, incaricata per le questioni sanitarie, l'attività della Difesa civica per quanto riguarda la sfera della salute. Presso l'Istituto per economia e turismo "Robert Gasteiner" ho trascorso una mattinata rispondendo alle domande di 250 alunni delle classi quarte e quinte.

Ho cercato inoltre di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di ombudsman **a livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con la Difensora civica della Provincia Autonoma di Trento, dott.ssa Donata Borgonovo Re, e con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province Autonome di Trento e Bolzano (CNDC)** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Al centro degli incontri svoltisi è stata anche nel 2008 la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale. L'Italia è, infatti, l'unico Paese dell'Unione Europea in cui non è prevista un'istituzione con funzioni di ombudsman a livello statale, mentre 16 Regioni e molti Comuni hanno creato istituzioni di questo tipo a livello locale. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati ad aderire all'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile - di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

Nell'agosto 2008 la Regione Friuli-Venezia Giulia ha deciso di abolire la Difesa civica regionale, al fine di contenere la spesa pubblica. La decisione ha suscitato stupore e incredulità nell'ambiente ed è stata aspramente criticata da tutti i Difensori civici italiani, dal Mediatore europeo e dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI). A tale riguardo sono attualmente in corso interrogazioni al Parlamento italiano.

Il **Difensore civico di Milano**, Alessandro Barbetta, ha organizzato il 24 novembre nella sua città il convegno internazionale **"European Metropolises for Ombuds-network - Le metropoli europee per la rete della Difesa civica"**, per presentare i risultati di uno studio effettuato dall'Irer (Istituto di ricerca della Regione Lombardia) riguardo all'attività dei Difensori civici in 13 metropoli europee. In una cornice internazionale, alla presenza del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, del vicepresidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò e del presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) Ullrich Galle, i Difensori

civici di Birmingham, Anversa, Rotterdam e Barcellona hanno offerto un quadro della loro attività e delle particolari difficoltà che si incontrano nell'amministrare una grande città.

A. livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) (v. allegato 6). In veste di **vicepresidente dell'EOI** ho partecipato a tutte le riunioni del direttivo tenutesi nel 2008 a Innsbruck.

Nei giorni 2–4 novembre 2008 il **Mediatore Europeo** ha indetto a **Berlino il 6° Seminario degli Ombudsman regionali** degli Stati membri dell'UE. Il presidente della Commissione delle petizioni e membro della Camera dei deputati di Berlino, Ralf Hillenberg, ha messo a disposizione dei difensori civici provenienti da tutta Europa un contesto ottimale per discutere del loro ruolo all'interno del sistema di tutela giuridica a livello nazionale ed europeo. Al centro del dibattito è stata la trattazione dei reclami presentati da soggetti particolarmente vulnerabili: malati, anziani e immigrati.

Per iniziativa del Difensore civico serbo della Provincia Autonoma della Vojvodina si è tenuto nelle giornate del 6 e 7 novembre a **Novi Sad un convegno dal titolo “Independence and integrity of ombud institutions”**, al quale erano invitati, tra gli altri, Difensori civici provenienti da Serbia, Slovacchia, Ungheria e Grecia. Nella mia relazione sulla Difesa civica della Provincia di Bolzano “The Italian Model of a Regional Ombudsman-Institution – The Experience of Bolzano-South Tyrol” ho colto l'occasione per illustrare ai presenti non solo il nostro modo di procedere, ma anche la storia della nostra autonomia provinciale.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno trascorso – oltre a tenere **conferenze** nei Comuni e nelle scuole – ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini i propri compiti e le proprie competenze. Nel

2008 la *RAI Sender Bozan* mi ha invitato a una trasmissione di consulenza radiofonica, *Teleradio Vinschgau* mi ha offerto la possibilità di descrivere l'attività quotidiana dell'Ufficio della Difesa civica, mentre attraverso il programma "Paladina", trasmesso in idioma gardenese dalla *TV Ladina*, ho potuto diffondere tra i concittadini ladini la conoscenza della "Defenüda civica".

La ricorrenza dei 25 anni di vita della Difesa civica della Provincia di Bolzano ha rappresentato un'occasione propizia per la **pubblicazione dell'opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, una piccola guida che con un linguaggio chiaro e comprensibile vuole offrire un aiuto alle cittadine e ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione. L'opuscolo, disponibile in tedesco, italiano e ladino, è stato illustrato da Hanspeter Demetz e *inviato a oltre 52.000 destinatari* insieme al numero di giugno del mensile "Provincia autonoma". L'edizione ladina è stata distribuita come allegato alla "Usc di Ladins", con una tiratura di oltre 4000 esemplari.

In seguito a deliberazione del Consiglio comunale di Caldaro i testi e fumetti dell'opuscolo dedicato ai 25 anni della Difesa civica sono stati stampati per 10 settimane anche nel "Überetscher Gemeindeblatt" e nel "Notiziario Comunale". La pubblicazione è disponibile presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate, i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali e può essere richiesta tramite il sito www.difesacivica.bz.it.

Per iniziativa dell'IOI-Europe e della Difesa civica austriaca nel 2008 è stata pubblicata una preziosa **opera di consultazione per tutti i Difensori civici** e tutti coloro che si interessano all'argomento. Lo studio "**Europäische Ombudsman-Institutionen**" riporta i risultati di un progetto di ricerca realizzato tra il settembre 2005 e l'ottobre 2007 dall'*Università di Vienna sotto la direzione della Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer*, un'indagine giuridico-comparativa che fornisce informazioni scientificamente rigorose sulle istituzioni parlamentari con funzioni di ombudsman in 49 Stati europei. Dell'opera è disponibile anche un'edizione in lingua inglese. La Difesa civica della Provincia di Bolzano ha preso parte a questo progetto e nel libro viene descritta come un esempio di punta nel panorama della Difesa civica in Italia.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. La

homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. Anche nell'anno in questione è stato fatto largo uso della **possibilità di presentare reclami online**, e per tale ragione il numero di reclami presentati in forma scritta è risultato nuovamente in crescita (v. allegato 8).

Il sito, che nel 2008 è stato visitato 7.222 volte da 4.453 persone, è attualmente collegato tramite link con i Comuni di Bolzano, Merano e Brunico, Bressanone e Vipiteno. L'anno prossimo, con l'aiuto del Consorzio dei Comuni, il collegamento dovrà essere esteso a tutti siti internet dei Comuni convenzionati con la Difesa civica.

La pubblicazione di casi concreti esemplificativi dell'attività della Difesa civica

Anche nel 2008 il quotidiano *"Dolomiten"* ha pubblicato ogni secondo e quarto sabato del mese la rubrica **"Un caso per la Difesa civica"**. Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica le loro istanze e i loro reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, naturalmente garantendo la massima riservatezza. La pubblicazione dei casi concreti è stata ora estesa anche al quotidiano *"Alto Adige"*, che ogni primo sabato del mese, nella rubrica **"Il Difensore civico risponde"**, tratta esaurientemente una delle situazioni da noi affrontate (v. allegato 8).

Per iniziativa dell'IOI-Europe e della Difesa civica austriaca nel 2008 è stata pubblicata una preziosa **opera di consultazione per tutti i difensori civici** e tutti coloro che si interessano all'argomento. Lo studio **"Europäische Ombudsman-Institutionen"** riporta i risultati di un progetto di ricerca realizzato tra il settembre 2005 e l'ottobre 2007 dall'*Università di Vienna sotto la direzione della Prof. Dr. Gabriele Kucsko Stadelmayer*, un'indagine giuridico-comparativa che fornisce informazioni scientificamente rigorose sulle istituzioni parlamentari con funzioni di ombudsman in 49 Stati europei. Dell'opera è disponibile anche un'edizione in lingua inglese. La Difesa civica della Provincia di Bolzano ha preso parte a questo progetto e nel libro viene descritta come un esempio di punta nel panorama della Difesa civica in Italia.

Descrizione sintetica delle pratiche

Amministrazione provinciale

Direzione generale

N. atto	Descrizione del caso
601	Il cittadino si adopera da sei anni, affinché vicino alla sua casa vengano costruite le barriere anti-rumore
574	Una domanda rimarebbe senza riscontro
729	Si lamenta il mancato riscontro ad un'istanza
488	Si chiedono interventi per ridurre l'inquinamento dell'aria e dell'acqua
967	Il consultorio familiare lamenta una dipartità di trattamento
816	Il cittadino chiede una risposta alla sua istanza

Rip. 01 - Presidenza

N. atto	Descrizione del caso
446	L'anno di volontariato sociale viene riconosciuto anche in caso di assenza per malattia superiore a 30 giorni?
779	Difficoltà legate al finanziamento di un progetto di cooperazione allo sviluppo
282	Si lamenta il mancato accoglimento della domanda di risarcimento danni
147	Ha diritto al risarcimento danni per un incidente causato da un cervo?

Rip. 03 - Advocatura della Provincia

N. atto	Descrizione del caso
224	Ricorso contro un presunto abuso edilizio da parte del confinante
212	Ricorso per un abuso edilizio

Rip. 04 - Personale

N. atto	Descrizione del caso
788	Maestri d'asilo con laurea chiedono l'inserimento nell'ottava qualifica professionale
211	La cittadina non è d'accordo con il protocollo della commissione medica
48	Quando viene dato corso alla richiesta di liquidazione di un credito?
908	Garanzia del diritto allo studio e alla formazione di persone con disabilità
20	Ad una dipendente vengono decurtate con effetto retroattivo le ore di lavoro

L'elenco completo delle descrizioni brevi si trova nella pagina internet della Difesa civica all'indirizzo www.difesacivica.bz.it

A l l e g a t o 2**Comuni convenzionati**

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
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
60. Val di Vizze	n. 6 del 26.01.06
61. Vadena	n. 7 del 26.01.06
62. Glorenza	n. 4 del 30.01.06
63. Provès	n. 7 del 31.01.06
64. Andriano	n. 5 del 09.02.06
65. Avelengo	n. 7 del 22.02.06
66. Gargazzone	n. 7 del 09.03.06
67. Racines	n. 11 del 10.03.06
68. Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.06
69. Luson	n. 16 del 15.03.06
70. Vipiteno	n. 10 del 29.03.06
71. Dobbiaco	n. 12 del 30.03.06
72. Valdaora	n. 18 del 06.04.06
73. San Leonardo in Passiria	n. 15 del 06.04.06
74. Verano	n. 11 del 06.04.06

75. Tires	n. 17 del 07.04.06
76. San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77. Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06
78. Postal	n. 11 del 21.04.06
79. Rodegno	n. 15 del 02.05.06
80. Naturno	n. 31 del 08.05.06
81. Vandoies	n. 11 del 18.05.06
82. Marlengo	n. 18 del 26.05.06
83. Corvara	n. 24 del 29.05.06
84. Fortezza	n. 16 del 06.06.06
85. Lagundo	n. 16 del 08.06.06
86. Senales	n. 16 del 13.06.06
87. Brennero	n. 25 del 13.06.06
88. Nova Ponente	n. 48 del 19.06.06
89. San Prancrazio	n. 20 del 19.06.06
90. Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.06
91. Plaus	n. 21 del 24.07.06
92. Aldino	n. 34 del 22.08.06
93. Parcines	n. 28 del 26.09.06
94. San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.06
95. Bressanone	n. 87 del 27.09.06
96. Comune di La Valle	n. 48 del 06.11.06
97. Comune di Marebbe	n. 2 del 06.11.06
98. Rifiano	n. 37 del 13.12.06
99. Caines	n. 20 del 19.12.06
100. Selva dei Molini	n. 7 del 23.02.07
101. Rio di Pusteria	n. 3 del 27.02.07
102. Cermes	n. 17 del 25.06.07
103. Comune di Falzes	n. 14 del 28.06.07
104. Castelbello - Ciardes	n. 32 del 08.11.07
105. Salorno	n. 58 del 19.12.07
106. Anterivo	n. 12 del 11.08.08
107. San Genesio Atesino	n. 25 del 10.09.08
108. Martello	n. 20 del 20.10.08
109. Curon Venosta	n. 31 del 19.11.08
110. Cornedo all'Isarco	n. 1 del 28.01.09
111. Ora	n. 4 del 28.01.09

Mancano: Laion, Malles, Villabassa, Tubre, Tesimo

Le sedi distaccate e le udienze

A Bolzano

Portici n. 22, 3.° piano

▪ da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30
Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

▪ presso l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

➤ a **Bressanone**

▪ presso la "Villa Adele", Via Stazione n. 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
▪ presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a **Brunico**

▪ presso la sede del Municipio, Piazza Municipio 1
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00
▪ presso l'ospedale, Via Ospedale 11
ogni secondo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a **Merano**

▪ presso la sede degli uffici provinciali, Piazza della Rena 10
ogni secondo e quarto mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
▪ presso l'ospedale, Via G. Rossini 7
ogni quarto lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a **Silandro**

▪ presso la Casa della Comunità comprensoriale, Via Principale 134
ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ a **Vipiteno**

▪ presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ a **Ortisei/Val Gardena**

▪ presso la sede del Municipio, Via Roma 2
il primo giovedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a **S. Martino in Badia**

▪ presso la sede del Comune, Centro n. 100
il secondo venerdì ogni secondo mese dalle ore 14.30 alle 16.00

➤ a **Egna**

▪ presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.00 alle 11.30

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2008 DALLA DIFENSORA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO AI SENSI DELL'ARTICOLO 16 DELLA LEGGE N. 127/97

Illustrissimo Presidente del Senato,
Illustrissimo 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 svolgono una relazione ai Presidenti del Senato e della Camera sull'attività svolta nell'anno precedente.

In generale, posso affermare che la collaborazione, sia con gli uffici statali - siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici - che con gli enti che svolgono un servizio pubblico, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni, è stata buona. Nel complesso, i funzionari contattati, là dove è stato possibile, si sono sempre dimostrati attenti e disponibili nel venire incontro alle esigenze dei cittadini.

Il **Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** è stato un importante punto di riferimento per la consulenza nelle questioni di natura anagrafica.

Un ringraziamento particolare va anche **all'Avvocatura dello Stato** che è un importante interlocutore per la Difesa civica per la consulenza in merito ai più svariati temi.

Una parte consistente delle doglianze ha riguardato gli enti previdenziali **INPS** e **INPDAP** ed è in prevalenza da ricondurre al numero elevato di pratiche nel settore previdenziale. I tempi di definizione delle pratiche sono piuttosto lunghi, ma ciò dipende spesso dalla complessità delle medesime e dal fatto che, in casi particolari, le sedi periferiche devono chiedere e attendere chiarimenti dalle rispettive sedi centrali.

INPS

La maggior parte delle pratiche si riferisce a chiarimenti in materia pensionistica. Numerose sono state pure le richieste di chiarimenti sulla posizione contributiva delle imprese. Non è raro il caso in cui si rivolgono alla Difesa civica gli eredi legittimi di un defunto, titolare di un'impresa, ai quali viene chiesto il pagamento di contributi previdenziali arretrati non ancora pagati.

In un caso ci sono state segnalate lungaggini per una pratica di rimborso di importi percepiti indebitamente. Nel caso in questione, la pratica era pendente da parecchio tempo presso la Sede Centrale dell'INPS. Grazie ad un intervento dell'ufficio periferico dell'INPS, la pratica poté essere sbloccata e fu disposto il relativo rimborso nei confronti del beneficiario.

INPDAP

Ci sono stati segnalati alcuni casi in cui l'INPDAP aveva chiesto ai pensionati il rimborso di importi pensionistici percepiti indebitamente. Si trattava di importi piuttosto elevati e i pensionati si sono visti costretti ad impugnare i provvedimenti alla Corte dei Conti. La

richiesta di rimborso ha colto i pensionati di sorpresa, per i quali esso potrebbe essere molto difficoltoso, nel caso in cui la Corte dei Conti si pronunci a favore dell'amministrazione pubblica. Spesso, infatti, i beneficiari non dispongono più degli importi percepiti in buona fede.

Alcune doglianze riguardavano invece il fatto che in internet non fossero disponibili i moduli in lingua tedesca necessari a richiedere tutte le prestazioni fornite dall'Istituto, formulare reclami e suggerimenti, valutare un servizio ecc.. L'INPDAP ci ha riferito che i suddetti moduli sono disponibili solamente presso la propria sede. Sarebbe auspicabile che fossero presto reperibili anche in internet.

Agenzia delle Entrate

Numerose sono state le richieste di delucidazioni da parte dei cittadini in merito al pagamento di tasse e tributi. Attraverso la collaborazione con l'Agenzia delle Entrate è stato possibile fornire i chiarimenti richiesti.

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica, chiedendo se la modulistica per "l'impegno alla presentazione telematica" e per gli studi di settore esiste anche in lingua tedesca, oppure solamente in lingua italiana. Il cittadino in questione non voleva incorrere in errori di comprensione nella compilazione ed è per questo che voleva utilizzare i moduli nella sua madrelingua.

In proposito segnaliamo che in internet la modulistica è reperibile in diverse lingue, quindi pure in tedesco, sotto "modulistica in versione multilingue".

Alcune doglianze hanno riguardato **i concessionari di un pubblico servizio** come Telecom SpA, Poste Italiane SpA, Equitalia Trentino Alto Adige – Südtirol SpA, ENEL, ACI, Ferrovie dello Stato ed altri.

I funzionari locali si sono adoperati per trovare delle 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.

Telecom SpA

Numerose sono state le segnalazioni di disagi da parte degli utenti. Alcune doglianze riguardavano i ritardi nel ripristino della linea telefonica e nell'allacciamento di una nuova linea telefonica.

Poste italiane SpA

Per quanto riguarda l'ente Poste italiane SpA ci sono stati segnalati ritardi nel recapito della posta e in alcuni casi, addirittura il mancato recapito di alcune lettere. Il tema riveste tuttora carattere di grande attualità. La Provincia, infatti, ha proposto al Governo centrale di poter trasferire alla Provincia le competenze su raccolta e distribuzione della posta in Alto Adige per migliorare il servizio e poter così far fronte al disagio degli utenti.

Equitalia Trentino Alto Adige – Südtirol SpA Diversi cittadini e cittadine, ai quali sono stati recapitati estratti di ruolo, o avvisi di confisca dell'autovettura da parte dell'Agente della Riscossione per la Provincia di Bolzano Equitalia Trentino Alto Adige – Südtirol SpA si sono rivolti a noi per avere informazioni sulla loro situazione debitoria pregressa e in merito alle possibilità di potere saldare quanto dovuto in forma rateale. In questi casi ci vengono fornite tempestivamente le informazioni necessarie, grazie soprattutto alla possibilità di intrattenere contatti informali e all'ottima collaborazione con Equitalia, resa possibile anche in seguito ad un incontro tra il Difensore civico e l'amministratore delegato.

ACI

Nel complesso la collaborazione con l'ACI è stata buona, fatta eccezione per un caso - che passo ad illustrare - che risulta rappresentativo della mancanza di vicinanza ai cittadini e la cui soluzione ha richiesto un notevole sforzo da parte Difesa civica anche in termini di tempo.