

Dal parere è emerso assai chiaramente che l'applicazione degli oneri di urbanizzazione è fondamentalmente connesso al rilascio della concessione edilizia. L'unico intervento che la legge consente al Comune di attuare nei confronti dei proprietari delle aree destinate all'edilizia residenziale privata è la stipula di una convenzione ai sensi dell'articolo 40 della legge urbanistica provinciale, che prevede fra l'altro l'assunzione da parte del proprietario degli oneri per la realizzazione delle opere di urbanizzazione primaria.

Abbiamo inoltrato il parere legale al Comune chiedendo se fosse stata stipulata la convenzione prevista dalla legge.

La reazione del Comune è stata brusca: con una nota che non conteneva alcun accenno al parere della Provincia o alla nostra domanda, il segretario comunale comunicava che gli oneri di urbanizzazione erano in ogni caso dovuti e invitava inoltre la Difesa civica a far presente ai suoi clienti(l) che il termine di pagamento era nel frattempo scaduto e che da quella data in poi sarebbero maturati gli interessi di mora.

A quel punto abbiamo pregato nuovamente il Sindaco di volerci comunicare le argomentazioni giuridiche che stavano alla base della sua decisione, chiedendogli inoltre se collaborare con la Difesa civica fosse realmente di suo interesse.

Esito

Si è poi accertato che non era stata stipulata alcuna convezione ex articolo 40 della legge urbanistica provinciale e che quindi non è giustificata al momento l'esigibilità degli oneri di urbanizzazione. In un successivo colloquio telefonico con il segretario comunale siamo riusciti anche ad appianare tutti i dissidi che erano emersi nel corso della trattazione del caso.

La tassa sui rifiuti si è rivelata nell'anno di riferimento un tema scottante, soprattutto nei Comuni in cui si applica il principio "chi inquina, paga". In alcuni quartieri cittadini è disponibile un cassetto ad uso comune per più famiglie e molte persone si sono rivolte alla Difesa civica chiedendo di poter avere a disposizione un cassetto individuale. In un caso specifico una cittadina era particolarmente contrariata a causa del fatto che per "motivi di privacy" non le era stato comunicato nemmeno il nome della famiglia con la quale doveva dividere l'uso del cassetto. Grazie all'intervento della Difesa civica ha potuto ottenere almeno l'informazione desiderata.

Un altro tema centrale nel 2009 è stato quello della **tassa di soggiorno** che, dopo l'abolizione dell'ICI, molte amministrazioni comunali hanno aumentato o introdotto *ex novo*. Al riguardo i cittadini si possono suddividere in due gruppi. Al primo appartengono coloro che preferirebbero non soggiacere a tale onere, ma che tuttavia comprendono di doverselo accollare, nella consapevolezza di avere un secondo domicilio che sfruttano, ad esempio, durante le ferie. Il secondo gruppo di cittadini ha invece accolto questa novità con grande irritazione. Si tratta di persone che tengono molto alla loro casa di origine e, tempo permettendo, vi soggiornano nei fine settimana. Proprio questa tipologia di persone finora riteneva che il suo comportamento fosse di utilità al proprio paese, evitando che la terra finisse per essere svenduta. Considerato che i Comuni che esigono una tassa di soggiorno elevata sono Comuni turistici, si può intuire che questi cittadini avrebbero potuto senza alcuna difficoltà vendere la propria casa d'origine, ricavandoci anche una bella somma. E proprio per avervi rinunciato si vedono ora costretti a pagare. Nella maggior parte dei casi ciò che si poteva fare era semplicemente convincere questi cittadini del corretto operato dell'amministrazione comunale, ma non certo togliere loro l'amaro in bocca.

L'**imposta comunale sugli immobili (ICI)** rappresenta ogni anno un tema d'interesse. Nel 2009 si è inaspettatamente ripresentato un problema che credevo già risolto, ossia il regime di tassazione da applicare ai fini dell'ICI nel caso di contribuenti ricoverati in casa di riposo.

Caso 629/2009

I fatti

La figlia di una signora anziana si è rivolta alla Difesa civica lamentando un trattamento iniquo - e a suo parere incomprensibile - da parte del Comune in relazione al pagamento dell'imposta comunale sugli im-

mobili. A causa delle sue condizioni di salute la madre aveva dovuto essere ricoverata in casa di riposo. Poiché al momento del ricovero la residenza anagrafica viene trasferita d'ufficio presso la casa di riposo, il Comune nel calcolo dell'ICI esigeva per l'abitazione di sua madre l'aliquota prevista per la seconda casa.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difensora civica ha fatto presente al Comune che già nel 2007 essa era intervenuta presso il Consorzio dei Comuni per far sì che determinati soggetti – anziani e disabili – potessero usufruire delle agevolazioni o dell'esenzione per la prima casa, nel momento in cui la loro residenza principale viene trasferita presso una casa di riposo. Il Consorzio dei Comuni aveva poi soddisfatto tale richiesta con una circolare, invitando tutti i Comuni a integrare il regolamento comunale in modo da rendere applicabili ai casi di cui sopra le agevolazioni per l'abitazione principale. La Difensora civica ha anche indirizzato al Comune una raccomandazione formale affinché adeguasse il proprio regolamento ICI alla circolare del Consorzio dei Comuni. Alla fine il Comune ha modificato il proprio regolamento ICI in questo senso.

Per quanto riguarda le **questioni anagrafiche** si sono rivolti alla Difesa civica soprattutto cittadini stranieri, i quali lamentavano che il Comune – si tratta sostanzialmente sempre degli stessi Comuni – aveva respinto la loro richiesta di concessione della residenza anagrafica. Il rigetto era motivato con argomenti come “il cittadino ha solo un contratto di lavoro a tempo determinato” o “l’abitazione non è adeguata”. Tutte motivazioni che non trovano alcun riscontro nella legge statale. Poiché il Comune è stato già da più parti richiamato al rispetto della disciplina di legge e ciononostante insiste nel procedere con tali modalità, suppongo che questa tattica dilatoria sia voluta. Probabilmente per fare in modo che in detto Comune il numero degli stranieri residenti si mantenga il più basso possibile.

Il seguente caso, risolto in collaborazione con il Commissariato del Governo, è emblematico del forte coinvolgimento emotivo delle parti.

Caso 565/2009

I fatti

Una donna che ormai da anni non viveva più con il suo compagno, padre di suo figlio, aveva deciso di trasferirsi insieme al bambino in un Comune vicino. Il Comune in cui la signora intendeva trasferire la propria residenza si rifiutava però di trasferire quella di suo figlio senza il consenso del padre. La signora ha ribadito che lei aveva l'affidamento esclusivo del bambino e che il rapporto con il suo ex compagno era così problematico che per lungo tempo la famiglia era stata seguita dai servizi sociali. Dopo tutto ciò che era successo non voleva certo chiedere il consenso al padre di suo figlio. Per questo motivo si è rivolta alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

In seguito al nostro intervento il Comune ha esaminato la questione sollevata rinunciando alla fine a prevedere come requisito il consenso del padre. Rimaneva però ancora da chiarire se il Comune fosse tenuto a informare il padre dell'imminente cambio di residenza.

Per definire tale questione la Difesa civica ha richiesto un parere legale al Commissariato del Governo, dal quale è emerso che il Comune è tenuto a informare del previsto trasferimento di residenza “i soggetti identificati o facilmente identificabili” che hanno al riguardo un interesse giuridico.

Il Comune è quindi tenuto in linea di principio a informare il padre del bambino. Ma nel caso specifico, considerata la situazione familiare molto problematica, si è preferito non procedere.

Anche nel 2009 numerosi reclami hanno riguardato l'**inquinamento acustico**, provocato soprattutto da locali di intrattenimento in zone residenziali o da strade trafficate. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano maggiori controlli da parte della Polizia, per quanto riguarda l’osservanza dell’orario di chiusura degli esercizi, e da parte dell’Ufficio Aria e Rumore per il rispetto delle disposizioni contro l’inquinamento acustico. In particolare manifestazioni di grande richiamo tenutesi a Bolzano hanno provocato ripetutamente vivaci proteste da parte dei residenti. Va dato atto che l’amministrazione comunale si è sempre impegnata per contenere nel migliore dei modi le diverse e contrastanti esigenze.

Il problema maggiore in tale contesto è costituito dal fatto che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno soltanto carattere programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre attualmente alle cittadine e ai cittadini misure di tutela dirette e ben definite, e inoltre le leggi non prevedono termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori dovrebbero attivarsi. In tale contesto si guarda con favore al progetto del Consiglio provinciale di varare in tempi ragionevoli una nuova e aggiornata legge sull'inquinamento acustico.

Per quanto riguarda i provvedimenti concreti in tale ambito, viene accolta con particolare apprezzamento la costruzione di ulteriori barriere antirumore lungo le arterie più trafficate, e soprattutto lungo la linea ferroviaria del Brennero.

Infine vorrei far presente che la collaborazione con i Comuni è molto variabile, assai costruttiva con alcuni, meno con altri. La qualità della collaborazione dipende notevolmente anche dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona. In molteplici casi essa dipende dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se la loro pratica amministrativa è improntata alla chiarezza e alla trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a nuove prospettive di soluzione, allora generalmente sussistono i presupposti affinché la controversia abbia un esito soddisfacente per entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra l'Amministrazione comunale e la Difesa civica favorisce il rafforzamento della fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione. Un esempio in tal senso è rappresentato dai due casi seguenti, in cui i Comuni si sono impegnati seriamente per cercare una soluzione nell'interesse del cittadino.

Caso 595/2009

I fatti

Un cittadino ha interpellato la Difesa civica per sottoporre un caso piuttosto inusuale: in più di un'occasione gli era stata contestata l'autenticità del suo documento di riconoscimento. Si può immaginare quanto la cosa risultò spiacevole, ad esempio al momento della registrazione in un albergo o alla frontiera. Già da un po' di tempo, quindi, il cittadino documentava la propria identità possibilmente solo esibendo la patente. Ma non mancavano comunque le situazioni in cui gli veniva richiesta la carta d'identità. Il problema non era che egli non fosse riconoscibile dalla fotografia, bensì che il numero del documento risultava essere quello di una carta d'identità rubata o di cui era stato denunciato lo smarrimento. Il cittadino in questione non riusciva a spiegarsi questo fatto, non avendo mai denunciato lo smarrimento del documento d'identità.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica ha invitato il Comune di residenza del cittadino in questione, che aveva rilasciato la carta d'identità, a prendere contatti con gli altri uffici eventualmente competenti in materia, quali la Questura e il Commissariato del Governo, per capire insieme dove era nato l'errore e come poterlo rimuovere.

L'amministrazione comunale è riuscita a scoprire l'errore e a porvi rimedio, grazie anche alla valida collaborazione con la competente Stazione dei Carabinieri. In futuro il cittadino potrà quindi esibire il proprio documento identificativo senza temere di essere sospettato di falsificazione.

Caso 614/2008

I fatti

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica per lamentarsi degli autobus che sostano davanti al suo garage. La fermata dell'autobus era stata spostata proprio davanti all'entrata del suo garage senza che questo fosse stato concordato con lei e nonostante si trattasse di suolo privato, fatto che l'aveva molto infastidita. Per di più non era stata predisposta una pensilina per i viaggiatori in attesa e davanti al suo garage sostavano continuamente persone convinte di averne il diritto, che le impedivano di entrare e uscire liberamente dal garage. Gli utenti dell'autobus inoltre lasciavano sempre sporcizia per terra. A tutto questo si aggiungeva la preoccupazione di poter essere ritenuta responsabile di eventuali incidenti occorsi agli utenti in attesa dell'autobus, in quanto il tutto avveniva su suolo privato. La cittadina voleva che il Comune trovasse un altro

posto per la fermata dell'autobus, eventualmente anche ripristinando quella precedente, non capendo affatto perché fosse stata spostata.

Intervento della difesa civica ed esito

La Difesa civica ha quindi preso contatto con il Comune ed ha illustrato la richiesta avanzata dalla cittadina. La fermata dell'autobus è stata spostata e non impedisce più l'accesso al garage.

La mancanza di trasparenza nell'azione amministrativa, il fatto di prendere decisioni senza motivarle, l'insistere su determinate soluzioni "perché si è sempre fatto così", i pareri rilasciati con molto ritardo rendono difficile la nostra collaborazione con i Comuni e fanno crescere nel cittadino sfiducia e senso di impotenza nei confronti della pubblica amministrazione.

Si riporta ora un caso in cui il Comune ha agito in modo scorretto e non trasparente compromettendo profondamente la fiducia in una leale collaborazione.

Caso 87/2009

I fatti

Il cittadino si rivolge alla Difesa civica perché i costi per l'allacciamento alle acque reflue gli sembrano estremamente alti. Da informazioni assunte presso il Comune risulta che per l'allacciamento alle acque reflue viene computato il contributo di urbanizzazione primaria. Dal momento che il cittadino ha costruito la sua abitazione oltre 30 anni fa, c'è da chiedersi se la richiesta a posteriori degli oneri di urbanizzazione sia legittima.

Intervento della Difesa civica ed esito

D'intesa con il Sindaco la Difesa civica richiede al direttore dell'Ufficio tutela acque un parere legale, dal quale emerge chiaramente che la procedura finora seguita non è corretta. Gli oneri di urbanizzazione infatti devono essere versati prima del rilascio della licenza d'uso. Di conseguenza il canone di concessione presuppone una concessione edilizia e va quindi applicato solo a edifici nuovi o in caso di ampliamento o cambio di destinazione d'uso di edifici già esistenti. Il cittadino pertanto sarebbe tenuto a versare solo l'onere di allacciamento alla rete fognaria.

Dopo aver ricevuto il parere legale, il Sindaco comunica alla Difesa civica che intende richiedere anche all'Ufficio Affari legali dell'urbanistica della Provincia un parere in merito, in quanto la risoluzione proposta potrebbe avere un impatto rilevante sul bilancio comunale. La Difesa civica non si oppone all'iniziativa.

Nel frattempo il Comune emette un nuovo regolamento sugli scarichi di acque reflue che modifica l'articolo relativo all'onere di allacciamento, stabilendo che, se l'onere di urbanizzazione non è stato pagato a suo tempo, deve essere versato un onere di allacciamento di importo pari all'onere di urbanizzazione.

Tutto questo senza darne comunicazione alla Difesa civica che quindi al momento della trasmissione al Comune del secondo parere, il cui contenuto ricalcava completamente quello del primo, è stata messa davanti al fatto compiuto.

La collaborazione con il Comune di Merano è stata scarsa, anche se il Sindaco e la Difensora civica avevano concordato di prevedere un interlocutore unico per tutti gli interventi della Difesa civica, incaricato di provvedere affinché gli uffici comunali competenti diano risposte tempestive agli interventi della Difesa civica. Si è avuto un miglioramento soltanto dopo che il Sindaco ha statuito un esempio ed ha fatto redigere una circolare per informare che in futuro risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difesa civica sarebbero state prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti.

Comunità comprensoriali

La collaborazione con i servizi sociali e con l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano si è rivelata proficua, consentendo di chiarire in via informale molte delle questioni e dei problemi presentati alla Difesa civica dalla cittadinanza. Sono stati comunque inoltrati non pochi reclami in merito ai comportamenti di singole assistenti sociali.

I cittadini che si rivolgevano a noi cercavano chiarimenti sulle possibilità di ottenere sostegni finanziari. La maggior parte dei casi riguardava la **concessione del minimo vitale**. A molti cittadini risulta difficile capire perché per poter ricevere il minimo vitale sia previsto l'obbligo di collaborare strettamente con gli assistenti sociali, di dare informazioni sui propri depositi bancari e di presentare una documentazione attestante l'impegno profuso per cercare un posto di lavoro.

Altri casi riguardavano invece le **richieste di pagamento della retta** per i parenti prossimi 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. Si è presentato il caso di un gruppo di anziani che si lamentavano delle rette dei cosiddetti alloggi protetti. Da un controllo medico è risultato che essi erano ancora autosufficienti, che non avevano bisogno di assistenza e che non ne volevano neanche usufruire. Facendo seguito all'intervento della Difesa civica e ai colloqui intercorsi tra la Comunità comprensoriale, la casa di riposo competente e il Comune, quest'ultimo ha deliberato che la Comunità comprensoriale è libera di offrire il servizio di assistenza agli anziani e gli anziani sono liberi di accettarlo o rifiutarlo.

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

In attesa dell'istituzione di un 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 propri 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 trasmettere annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici dell'amministrazione statale periferica o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente i funzionari con cui abbiamo avuto contatti si sono dimostrati per quanto possibile disponibili e sempre attenti alle esigenze dei cittadini.

Il Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano è stato un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti la residenza anagrafica e la collaborazione si è rivelata sempre molto costruttiva. Soprattutto la Dirigente dell'Area IV, competente per i diritti civili, la cittadinanza e l'immigrazione è stata di grande aiuto per la Difesa civica, mostrando sempre grande disponibilità a fornire informazioni e rilasciare pareri legali.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che nell'anno in questione è stata un partner molto prezioso per quanto riguarda le più svariate questioni giuridiche.

Enti previdenziali INPS e INPDAP

La maggior parte dei reclami ha riguardato gli enti previdenziali. La trattazione delle pratiche richiedeva in generale tempi molto lunghi sia per la complessità dei casi sia perché gli uffici periferici dell'INPS e dell'INPDAP interpellavano gli uffici centrali di Roma per avere ulteriori informazioni e dovevano aspettare a lungo le risposte, spesso anche per anni. Si sono poi verificati problemi di natura tecnica relativi ai programmi informatici, che a quanto sembra si potevano risolvere solo a Roma.

Non pochi cittadini e cittadine si sono lamentati del fatto che gli enti previdenziali avevano sollecitato la restituzione dei cosiddetti "importi indebitamente percepiti". Tale richiesta ha colto di sorpresa gli interessati, i quali in buona fede avevano ritirato la pensione e ora per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali dovevano restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

Trattandosi talvolta di importi assai consistenti, alcuni pensionati si sono visti costretti ad impugnare i provvedimenti davanti alla Corte dei conti. Discutibile risulta la prassi amministrativa in uso presso gli enti previdenziali di non tenere assolutamente in considerazione le sentenze emesse dalla Corte dei conti in casi analoghi.

INPS

La maggior parte dei fascicoli riguardava problemi relativi al riconoscimento della pensione. Molte erano questioni inerenti la posizione contributiva delle aziende. È capitato diverse volte che i legittimi eredi di un imprenditore deceduto si rivolgessero alla Difesa civica essendo stati sollecitati a pagare contributi non ancora versati. In casi come questo i diretti interessati possono essere gravati da grosse difficoltà economiche, soprattutto se si tratta di piccoli imprenditori.

La Difesa civica collabora attivamente con la Direzione Provinciale e con le singole ripartizioni. Una nota dolente talvolta è costituita dal tempo necessario per portare a termine una procedura, ad esempio i reclami che devono venir trattati presso la sede centrale di Roma. Il caso seguente rappresenta un esempio positivo di proficua collaborazione con l'INPS.

Caso 613/2009

I fatti

Un pensionato si è rivolto alla Difesa civica sostenendo che da oltre 10 anni non gli veniva corrisposto dall'INPS un importo di sua spettanza. Aveva fatto presente il problema all'Istituto inviando ogni anno per più di dieci anni una nota al riguardo, senza però avere un riscontro positivo.

Intervento della Difesa civica ed esito

Nel caso in questione la Difesa civica ha provveduto a esaminare tutta la documentazione degli ultimi 10 anni, da cui risultava che tale importo spettava effettivamente al cittadino e che gli arretrati non gli erano mai stati corrisposti. La Difesa civica pertanto ha invitato l'INPS a rivedere la posizione pensionistica del cittadino e a corrispondergli quanto dovuto.

In una prima informativa l'INPS comunicava che negli anni immediatamente successivi al pensionamento erano state corrisposte al pensionato due mensilità in più del dovuto e per questo motivo era stata fatta una compensazione con l'importo che gli spettava. Il cittadino, però, è stato in grado di dimostrare inconfondibilmente tramite estratto bancario che egli aveva restituito subito all'Istituto le due mensilità eccedenti. Un ulteriore intervento della Difesa civica presso l'INPS ha infine fatto sì che al cittadino venisse riconosciuto il suo diritto ed egli ottenesse il pagamento dell'importo spettante compresi gli interessi maturati.

Di seguito si riporta un caso che ha coinvolto non solo l'INPS, ma anche l'Agenzia delle Entrate e non da ultimo l'Azienda Sanitaria:

Caso 36/2009

I fatti

Un cittadino costretto per oltre 20 anni a "peregrinazioni burocratiche" a causa di un'omonimia si è rivolto disperato alla Difesa civica. I suoi dati venivano regolarmente scambiati con quelli del suo omonimo che era nato nel suo stesso anno e risiedeva nel suo stesso paese. Mentre il suo omonimo svolgeva un lavoro autonomo, il ricorrente percepiva una pensione da lavoro salariato. Il ricorrente si era più volte trovato di fronte a inspiegabili richieste di pagamento, incontrando problemi con l'INPS, con l'Agenzia delle entrate e con l'Azienda sanitaria.

Intervento della Difesa civica ed esito

La Difesa civica si è subito messa in contatto con l'INPS. È stato possibile correggere i dati presso la sede centrale di Roma e così il ricorrente non ha più avuto motivo di temere di ricevere dall'ente previdenziale altre ingiunzioni di pagamento.

Per quanto riguarda i problemi con il fisco, tecnicamente non era più possibile una correzione retroattiva. Eventuali errori nelle dichiarazioni dei redditi precedenti sono stati corretti manualmente da una persona appositamente incaricata.

Restava ancora in sospeso il problema con l'Azienda sanitaria. La Difesa civica ha invitato la dirigente della Ripartizione Prestazioni dell'Azienda Sanitaria a controllare i dati nel sistema informatico centrale. Sono stati individuati tutti gli errori partiti da operazioni compiute presso i vari sportelli dell'azienda e riconducibili a disattenzione dei singoli impiegati, mentre veniva confermata la correttezza dei dati immessi a livello centrale. Alla fine la posizione del ricorrente è stata completamente chiarita.

INPDAP

I reclami relativi all'INPDAP possono venir risolti velocemente e in modo informale - per lo più via e-mail - grazie all'eccellente collaborazione con la direttrice dell'agenzia.

Purtroppo permane la sensazione che la comunicazione tra la sede di Bolzano e quella centrale di Roma sia faticosa e difficoltosa. Un esempio in tal senso è rappresentato dal caso seguente:

Caso 347/2009

I fatti

Una cittadina aveva stipulato un contratto di mutuo presso l'INPDAP per l'acquisto della prima casa. Nonostante le rate del mutuo a suo tempo fossero state esattamente stabiliti, l'importo sui bollettini postali che l'INPDAP aveva inviato alla cittadina non corrispondeva a quello previsto nel piano di ammortamento.

Poiché sembrava che l'errore in questione potesse essere eliminato solo all'interno del sistema informatico centrale dell'INPDAP a Roma, la mutuataria aveva provveduto a comunicare il problema a Roma. Non ricevendo alcuna risposta, ha deciso di rivolgersi alla Difesa civica.

Intervento della Difesa civica ed esito

D'intesa con l'INPDAP di Bolzano la Difesa civica con l'aiuto dell'Ufficio di Roma si è subito messa in contatto con la responsabile per i contratti di mutuo, la quale ha comunicato che l'importo errato sui bollettini postali non poteva essere subito corretto nel software ed autorizzava pertanto la mutuataria a correggerlo manualmente sul bollettino stesso. È stato poi rimborsato alla mutuataria quanto pagato in eccedenza.

Alcuni reclami riguardavano la scarsità di moduli in lingua tedesca scaricabili da Internet per richiedere i servizi offerti dall'ente, presentare reclami e suggerimenti, esprimere un giudizio su servizi vari ecc. L'INPDAP ha comunicato alla Difesa civica che detti moduli sono disponibili presso la sede di Bolzano. Si spera che prossimamente tutti i moduli siano anche scaricabili da Internet.

Agenzia delle Entrate

La collaborazione con l'Agenzia delle Entrate è difficoltosa. La struttura amministrativa è un'organizzazione rigidamente gerarchica e la mediazione non risulta facile. Spesso ai responsabili della sede di Bolzano interessa soltanto riscuotere l'importo – non concependo che potrebbe essere fatto anche lo sforzo di trovare una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini. Tuttavia non sempre è così, come mostra il caso sotto riportato, riguardante il servizio di riscossione Equitalia. La centralizzazione e la riorganizzazione dei servizi fiscali non hanno portato niente di buono. La carenza di personale è così grave che ad esempio il direttore dell'Agenzia delle Entrate ha esplicitamente invitato per iscritto una cittadina a rivolgersi ad un notaio poiché l'agenzia - per mancanza di personale - non è più in grado di svolgere una funzione che le spetta per legge, ossia l'apertura di cassette di sicurezza bancarie appartenenti a parenti deceduti.

Nell'ambito di competenza dell'Agenzia delle Entrate la Difesa civica collabora strettamente anche con il Garante del contribuente. Poiché non pochi cittadini si sono lamentati del fatto che le comunicazioni tra-

smesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, il Garante del contribuente sta intervenendo per sollecitare una semplificazione.

Concessionari di pubblico servizio

Alcuni reclami riguardavano i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige SpA, Telecom SpA, RAI, Poste Italiane SpA, Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige SpA

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è eccellente. I dipendenti, in primo luogo la dirigente dell'Ufficio rapporti con i cittadini e i suoi collaboratori, non si fermano all'aspetto puramente tecnico di riscuotere gli importi spettanti, bensì hanno a cuore anche il rapporto umano con chi si rivolge a loro. Sono molto creativi quando si tratta di proporre soluzioni, e anche quando non ne trovano si ha comunque la sensazione che abbiano fatto tutto il possibile e che lavorino secondo scienza e coscienza.

Caso 426/2009

I fatti

Una cittadina preoccupata ha interpellato la Difesa civica. L'anno prima aveva ricevuto da Equitalia una cartella esattoriale con l'invito a versare l'imposta di registro. Si era rivolta quindi all'Agenzia delle Entrate per chiedere un pagamento rateale. Dopo più di un anno Equitalia le comunicava con suo grande spavento che la sua abitazione era stata ipotecata perché non aveva provveduto al versamento entro il termine prestabilito.

La ricorrente era sicura di non avere mai ricevuto comunicazione scritta riguardo all'avvenuta concessione del pagamento rateale. Cosa era accaduto?

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha contattato l'Agenzia delle Entrate per cercar di capire dove era andata a finire la lettera di concessione del pagamento rateale. Dopo aver studiato il caso l'Agenzia ha stabilito che la lettera era stata mandata per errore alla sorella della ricorrente, che però abitava in tutt'altro comune. La raccomandata era stata anche restituita all'Agenzia per mancato recapito, ma era poi rimasta agli atti.

Restava ora aperta la questione relativa all'ipoteca. L'Agenzia delle Entrate era del parere che la questione riguardasse solo Equitalia, cui spettava il compito della riscossione. Equitalia invece insisteva sul fatto che l'Agenzia delle Entrate avrebbe dovuto comunicare per iscritto che a causa dell'errata notifica si doveva riavviare nuovamente la procedura di riscossione e conseguentemente cancellare l'ipoteca.

Esito

L'Agenzia delle Entrate anche dopo ripetuti colloqui telefonici con la responsabile non recedeva dalla sua posizione intransigente. Alla fine il problema è stato risolto da Equitalia, quando la responsabile per i rapporti con i cittadini ha cancellato l'ipoteca sotto la propria responsabilità. Un'azione decisamente coraggiosa che denota grande sensibilità alle istanze del cittadino.

Va sottolineato l'impegno del Servizio riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, di renderle più chiare e di formularle in modo più comprensibile per i cittadini. E' in previsione anche un servizio online per permettere ai cittadini di controllare la loro posizione debitaria.

Telecom SpA

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici sono stati inoltrati principalmente al Comitato Provinciale per le Comunicazioni, che ha la competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

A quanto pare nell'anno di riferimento si sono avute notevoli difficoltà soprattutto nelle zone rurali per quanto riguarda gli allacciamenti telefonici, spesso a causa delle copiose nevicate; in alcuni casi si è dovuto aspettare lo scioglimento della neve prima di poter effettuare la riparazione delle linee telefoniche. Si sono registrati problemi anche nel passaggio da un gestore telefonico a un altro.

RAI

Nel 2009 si sono avuti reclami a causa dei ripetuti solleciti inviati dalla Rai per il pagamento del canone di abbonamento, anche se gli interessati non possedevano un televisore e spesso ne avevano già dato informazione agli uffici competenti a mezzo raccomandata. Vien da chiedersi come mai queste lettere siano state ignorate dalla RAI, che negli anni successivi ha continuato a inviare solleciti di pagamento.

Poste Italiane SpA

Per quanto riguarda le Poste Italiane SpA, il blocco delle assunzioni ha avuto pesanti conseguenze sulla distribuzione della posta in Alto Adige, con grossi ritardi nella consegna della posta e in alcuni casi addirittura mancato recapito delle raccomandate con ricevuta di ritorno. L'irritazione dell'utenza per i disservizi delle poste era più che comprensibile. A questo proposito va sottolineato lo sforzo della Provincia, volto a ottenere la delega delle competenze su raccolta e distribuzione della posta in Alto Adige per migliorarne il servizio e venire incontro così alle richieste dei cittadini.

Trenitalia SpA

Nell'anno di riferimento è stato sottoposto alla Difesa civica un caso relativo a un verbale di contravvenzione che non era stato notificato in tedesco, lingua materna della persona cui il verbale era destinato. Poiché in base all'articolo 2 del D.P.R. del 15 luglio 1988, n. 574 anche i concessionari di servizi pubblici in Provincia di Bolzano devono organizzare la loro attività da garantire l'uso della lingua italiana e tedesca, la ricorrente ha presentato in tempo utile ricorso in Cassazione.

Come negli anni passati, anche nel 2009 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 pensa che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato possibile chiarire e risolvere alcuni 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 è giacente presso un Ministero si può fare riferimento all'Ufficio di Roma, che godendo di agganci più diretti ed efficaci riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa. In un caso si trattava del riconoscimento di un titolo di studio conseguito all'estero. La richiesta non era corredata da tutta la documentazione prevista, mancando la dichiarazione di conformità e la relativa traduzione. Alla fine la questione è stata risolta grazie all'intervento dell'Ufficio di Roma.

Per finire esponiamo un caso insolito, il cui esito positivo ha costituito motivo di grande soddisfazione.

Caso 465/2008**I fatti**

Una signora di 80 anni si è rivolta alla Difensora civica per segnalare la seguente ingiustizia: a 15 anni, nell'autunno del 1944, era stata portata assieme ai suoi genitori e a suo fratello nel lager di Bolzano e successivamente trasferita a Colle Isarco, dove fino alla fine della guerra dovette lavorare per le SS in un albergo come donna di servizio. A differenza di suo fratello e degli altri coetanei provenienti dal suo stesso paese, non aveva mai percepito un indennizzo. Per molto tempo aveva cercato di ottenere una pensione di guerra rivolgendosi alla commissione competente presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri a Roma, ma ogni volta la sua richiesta era stata respinta con la motivazione che il suo nome non compariva in nessuna lista del lager di Bolzano.

Intervento della Difesa civica ed esito

La ricorrente è stata consigliata di rivolgersi a due testimoni, che sotto la propria responsabilità confermassero con un'autocertificazione che lei era stata arrestata, internata nel lager di Bolzano e trasferita a Colle Isarco. La Difensora civica ha contattato il presidente dell'Associazione Nazionale Partigiani d'Italia (ANPI)

a Bolzano e il presidente dell'Associazione Nazionale ex deportati politici nei campi nazisti (ANED) a Milano. La nuova richiesta inoltrata alla commissione competente era corredata non soltanto dalle autocertificazioni, ma anche da estratti di recenti pubblicazioni di storia contemporanea da cui risultava come le strutture di Colle Isarco fossero una sorta di succursale del lager di Bolzano.

Dopo 45 anni – la prima richiesta presentata dalla ricorrente risaliva infatti al 1964 – la domanda per la pensione di guerra è stata finalmente accolta.

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 6 maggio 2009 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia quinta relazione annuale. Numerosi eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente e il Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **membri del Consiglio e della Giunta provinciale** e con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni. Spesso, infatti, i colloqui personali con rappresentanti e funzionari delle stesse risultano essere molto più proficui e più 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, Amministrazione del Patrimonio, Servizio strade, Enti locali, Famiglia e Politiche sociali, Mobilità – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. Nell'anno trascorso ha avuto luogo un interessante incontro con il coordinatore responsabile della Tassa automobilistica provinciale. Insieme alle mie collaboratrici ho avuto inoltre occasione di avere proficui momenti di confronto con il direttore e gli ispettori della Ripartizione Libro fondiario, Catasto fondiario e urbano. Il convegno organizzato dalla Ripartizione Lavoro sul tema "Integrazione - realtà vissute", all'interno del quale è stata approfondita la problematica dell'integrazione degli immigrati in provincia di Bolzano, ha costituito una valida e interessante opportunità di coltivare i contatti già avviati.

Nell'anno di riferimento è stato possibile discutere e chiarire le modalità di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** attraverso un incontro con il Direttore generale e il Direttore sanitario dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige nonché con i responsabili del Comprensorio sanitario di Bolzano.

Il 13 settembre 2009 presso l'ospedale di Bressanone ho tenuto, insieme alla mia collaboratrice incaricata delle questioni sanitarie, una **serata formativa per i medici di base della Valle d'Isarco** sui temi della dichiarazione anticipata di trattamento, dell'interdizione e dell'amministrazione di sostegno. In tale contesto sono stati anche approfonditi il ruolo della Difesa civica in ambito sanitario e le funzioni della **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**.

Particolarmente rilevante è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2009 si sono avuti cinque incontri con il Presidente del Consorzio. L'invito alla Giornata dei Comuni del Tirolo storico, tenutasi a Merano il 23 maggio 2009, ha offerto l'opportunità di fugare gli ultimi dubbi di alcuni Sindaci riguardo ai vantaggi di una convenzione con la Difesa civica.

Sempre nel 2009, in occasione della sottoscrizione della convenzione con il Sindaco di Cornedo, ho avuto modo di presentare l'istituto e le funzioni della Difesa civica al **Consiglio comunale** in questione.

In occasione della stipula di convenzioni o di sopralluoghi e colloqui ho potuto inoltre incontrare altri **Sindaci**, tra cui i primi cittadini di Sarentino, Ora, Marebbe, Appiano, Castelrotto, Cortaccia, Merano, Lana, Villabassa, Badia, Egna, San Leonardo in Passiria e le prime cittadine di Valdora e Magrè.

L'Assessore all'Innovazione e al Lavoro della **città di Bolzano** ha promosso lo scorso settembre una tavola rotonda con alti funzionari del Comune, rappresentanti dell'Azienda Servizi sociali di Bolzano, rappresentanti delle imprese a partecipazione comunale (Azienda energetica, SASA, SEAB ecc.) e rappresentanti delle associazioni a tutela dei consumatori al fine di raccogliere idee per migliorare la qualità dei servizi pubblici a Bolzano.

Oltre a intrattenere buoni rapporti con i servizi sociali ho curato anche i contatti con l'**Azienda Servizi Sociali di Bolzano**. In occasione del decimo anniversario della sua istituzione l'Azienda ha organizzato nel maggio 2009 presso la Libera Università di Bolzano un interessante convegno sul tema "Welfare e crisi economica", dedicato all'analisi del nuovo scenario globale e delle sue ripercussioni sul sociale.

Nell'anno di riferimento sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà: in particolare con i rappresentanti del *servizio di consulenza per immigrati* della Caritas, del *servizio consulenza debitori* della Caritas, della *Federazione Provinciale delle Associazioni Sociali*, dell'*Associazione cattolica dei lavoratori - KWW*, del *Forum Prevenzione*, dell'associazione "*La strada-Der Weg*", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, dell'associazione "*Frauen helfen Frauen*" e del "*Südtiroler Kinderdorf*".

Con il Presidente dell'*Associazione delle Case di Riposo dell'Alto Adige* ho avuto un proficuo scambio di opinioni in merito ai bisogni dell'anziano.

L'incontro con la Presidente della *Commissione per le pari opportunità* e con la *Consigliera di Parità* ha costituito un'occasione di confronto per definire la futura attività di collaborazione. La trattazione di questioni relative all'istituto del referendum ha dato lo spunto per un contatto con l'associazione *Iniziativa per più democrazia*.

Pensplan ha organizzato un workshop al fine di presentare proposte atte a eliminare le più frequenti fonti di errore nel versamento dei contributi destinati ai vari fondi.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**, tra le quali in particolare l'*Ordine degli avvocati* e l'*Ordine dei medici della Provincia di Bolzano*.

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

Equitalia mostra una particolare attenzione alle esigenze del cittadino ed è in quest'ottica che il responsabile di **Equitalia Alto Adige- Südtirol SpA** e l'interlocutrice di riferimento in Equitalia per tutte le questioni sollevate dalla Difesa civica si sono fatti promotori di una tavola rotonda svoltasi nel dicembre 2009. In tale cornice sono state presentate le iniziative per migliorare la qualità dei servizi e illustrati i problemi principali che il contribuente deve affrontare.

Con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff si sono mantenuti i contatti 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 intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni. La cerimonia che ha avuto luogo nel novembre 2009 per celebrare il ventesimo anniversario dell'istituzione del Tribunale di Giustizia amministrativa di Bolzano ha fornito una panoramica esaurente sia sulle varie fasi di costituzione della sezione autonoma per la Provincia di Bolzano sia sul lavoro svolto dalla stessa negli ultimi due decenni.

Ho tenuto **conferenze sulle funzioni della Difesa civica** non solo nei vari Comuni, ma anche su invito del Rotary Club di Bressanone.

Nel marzo scorso su invito dell'associazione culturale di Brunico "Das Fenster" ho tenuto nella Sala Gilm della Casa della Cultura "Michael Pacher" una conferenza, seguita da un foto pubblico, dedicata alle difficoltà che i cittadini sudtirolesti incontrano nei rapporti con la pubblica amministrazione.

Nell'ambito del corso FSE "*Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave*" ho avuto modo di fornire alle partecipanti, donne impegnate in politica, un quadro della mia attività durante un incontro svoltosi nel maggio scorso a Bolzano presso il "Café PLURAL".

Ho poi curato i contatti con le scuole tenendo varie conferenze. L'Istituto pedagogico di Bolzano ha promosso a gennaio un'iniziativa formativa riguardante la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, grazie alla quale ho avuto l'opportunità di far conoscere a 25 docenti delle medie superiori l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

Presso l'Istituto tecnico di lingua tedesca per il commercio di Bressanone nel maggio 2009 ho trascorso una mattinata rispondendo alle domande di 100 alunni delle classi quarte e quinte.

Nello scorso marzo ho preso parte ai colloqui presso l'abbazia di Monte Maria. Rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiastico hanno discusso con relatori di chiara fama sui concetti di eroe, di patria e di tradimento nonché sull'arte e il valore dell'onestà intellettuale in un'epoca dominata dall'ipocrisia.

Nell'agosto 2009 ho partecipato alla Giornata del Tirolo nell'ambito del Forum europeo di Alpbach, dedicata al tema della fiducia. La questione affrontata dai partecipanti era come imprimere ulteriore slancio ai processi democratici in Europa e far sì che i cittadini si identifichino con l'Europa stessa.

Mi sono inoltre impegnata al fine 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 il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti. Lo scorso anno in giugno il Landtag del Tirolo ha voluto ricordare solennemente i 20 anni di attività della propria Difesa civica.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce alla **Conferenza nazionale dei Difensori civici regionali** che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 3). Tema centrale degli incontri è stata anche nel 2009 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, e successivamente il Parlamento italiano con la legge finanziaria per l'anno 2010 ha disposto l'abolizione della figura del Difensore civico comunale. La decisione è stata accolta da un coro di proteste da parte di tutti i Difensori civici italiani e in particolare di quelli che operano nelle grandi città, tra cui Roma, Milano e Genova. Essa ha suscitato stupore e incredulità anche fra i Difensori civici europei ed è stata aspramente criticata dal Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) Ullrich Galle e dal presidente dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI-Europe) Rafael Ribò y Massò. A tale riguardo sono attualmente in corso interrogazioni al Parlamento italiano.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce all'**Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** e dal mese di marzo 2009 anche all'**Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (EOI)** (v. Allegato 4).

In veste di vicepresidente dell'**Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)** ho partecipato alle riunioni del direttivo tenutesi nel 2009 a Innsbruck e a Basilea.

In occasione dell'**assemblea generale dell'EOI** che ha avuto luogo a Firenze nei giorni 4 e 5 ottobre 2009 sono stata rieletta vicepresidente per altri due anni. L'importanza di tale manifestazione è stata sottolineata anche dalla partecipazione del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros, che ha manifestato la sua preoccupazione per lo sviluppo della figura del Difensore civico in Italia, unico Paese europeo che ancora non si è dotato di un ombudsman nazionale. Il Presidente dell'EOI, Ullrich Galle, ha criticato l'intenzione del

governo italiano di abolire i Difensori civici comunali, sottolineando che la strategia di indebolimento dell'istituzione del Difensore civico in Italia va di pari passo con lo svuotamento democratico del Paese. Sempre nell'ambito di detta assemblea ha avuto luogo un convegno sul tema della petizione pubblica.

La Conferenza mondiale dell'Istituto Internazionale dell'Ombudsman (IOI) si è svolta dal 9 all'11 giugno 2009 a Stoccolma. Tale sede non è stata scelta a caso, in quanto fu proprio il Parlamento svedese a eleggere 200 anni fa il suo primo "ombudsman". In occasione di questo anniversario hanno aderito all'invito dell'Ombudsman svedese Mats Melin i Difensori civici di 139 Paesi, cogliendo l'occasione per uno scambio di esperienze e per approfondire con relazioni, tavole rotonde e workshop il problema di come in un mondo globalizzato, alle prese con una crisi finanziaria senza precedenti, l'istituto del Difensore civico possa garantire un'amministrazione moderna, efficiente e vicina ai cittadini.

Dal 3 al 5 settembre si è svolto a Castel Coldrano un **convegno specialistico** sul tema "Supervisione e intervisione", da me organizzato insieme al collega tirolese Josef Hauser. Il tradizionale seminario, cui partecipano i Difensori civici dell'arco alpino e dell'intera area germanofona, per la prima volta non ha avuto luogo nel castello di Hofen nel Vorarlberg, bensì in Alto Adige.

Nel corso del convegno, che ha dato modo agli intervenuti di conoscersi e creare una rete informale di contatti, sono stati discussi casi e affrontati temi afferenti l'attività degli ombudsman indipendentemente dall'area di provenienza, come ad esempio la loro posizione rispetto ai contrapposti interessi della politica e dell'amministrazione. Tutti i Difensori civici regionali e cantonali hanno espresso la convinzione che un accesso informale e poco burocratico alla Difesa civica sia determinante affinché questa istituzione a tutela della cittadinanza possa realmente intervenire in maniera efficace. Nell'ambito di questo incontro ho avuto l'opportunità, in qualità di Difensore civico della Provincia Autonoma di Bolzano, di illustrare ai nostri ospiti provenienti da Austria, Svizzera e Germania la storia più recente della nostra provincia.

In occasione del 15° anniversario della Difesa civica vallone il **mediatore della Regione Vallonia**, Frédéric Bovesse, ha organizzato nei giorni 24 e 25 novembre 2009 a Namur in Belgio il convegno internazionale "MEDIAtisaTION" con lo scopo principale di favorire uno scambio di esperienze fra i Difensori civici europei riguardo alla collaborazione con i media. La maggior parte dei miei colleghi al termine dei vari workshop ha concordato sul fatto che si raggiungono migliori risultati con il lavoro di mediazione condotto dal Difensore civico dietro le quinte piuttosto che con interventi di tipo scandalistico sulla stampa. Pur condividendo l'opinione che l'istituto dell'ombudsman necessiti di un supporto serio e obiettivo da parte dei media, tutti hanno confermato che la risonanza mediatica generalmente tende a vanificare gli sforzi intrapresi per risolvere i casi concreti.

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 le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione sull'attività svolta. Nel 2009 la *RAI Sender Bozen* mi ha invitata a tenere una diretta telefonica del mattino, una diretta telefonica di mezzogiorno e vari interventi brevi, mentre il settimanale *FF* mi ha dedicato una lunga intervista.

Nell'anno di riferimento **i due maggiori quotidiani della Provincia Autonoma di Bolzano** hanno dato spazio alla trattazione di **casi concreti** oltre che alla pubblicazione delle udienze settimanali. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), mentre la testata "Alto Adige" ha ospitato la rubrica "**Il Difensore civico risponde**". Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali io e le mie collaboratrici abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza (v. allegato 8).

Il consueto **opuscolo informativo sulla Difesa civica** nonché l'**opuscolo "E' un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione**", pubblicato per il 25° anniversario della Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, hanno incontrato un grande consenso di pubblico. Dette pubblicazioni, disponibili presso l'Ufficio della Difesa civica, nelle sedi distaccate, presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali, possono essere richieste tramite il sito "www.difesacivica.bz.it" e scaricate in formato pdf (vedi allegato 8).

D'intesa con il Presidente del Consiglio provinciale è stato riservato uno spazio alla presentazione dell'istituto della Difesa civica nella nuova edizione del **filmato sul Consiglio provinciale**, alla cui proiezione assistono tutti coloro che vengono a visitare il Consiglio provinciale di Bolzano nonché migliaia di alunne e alunni ogni anno.

Il sito internet "www.difesacivica.bz.it" si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni nel 2009 è stato inserito un collegamento a quasi tutti i siti internet delle amministrazioni comunali. 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. **La possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno di riferimento. Il sito è stato visitato 7.010 volte da 4.453 utenti.

PAGINA BIANCA