

Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2009 e 2010 per settori

	Anno 2009	Anno 2010
Lavoro	60	65
Edilizia Urbanistica	396	300
Edilizia Abitazioni IPES Agevolazioni edilizie	275	277
Cultura Formazione	98	105
Energia Natura e Ambiente	156	158
Finanze Imposte Tasse	179	234
Funzionamento generale dell'Amministrazione	142	137
Sanità	279	266
Agricoltura e Foreste	41	38
Questioni anagrafiche	107	99
Mobilità Traffico	116	118
Infrastrutture pubbliche	73	82
Servizio pubblico	106	94
Diritto privato Giustizia	685	446
Varie	83	78
Sociale	290	302
Sanzioni amministrative	92	89
Economia Turismo	16	14
Totale	3.194	2.902

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione provinciale

In generale i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'Amministrazione provinciale danno molta importanza alla **collaborazione** con la Difesa civica. Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'Amministrazione provinciale è leggermente aumentato, tuttavia la collaborazione con gli uffici provinciali si sviluppa complessivamente in modo costruttivo e informale. Il personale è molto disponibile a fornire informazioni e ad accogliere proposte atte a risolvere i problemi segnalati. È sicuramente vantaggioso conoscersi personalmente, per il semplice motivo che a quel punto dietro al ruolo istituzionale rivestito traspare la persona e risulta quindi più facile creare un rapporto di fiducia. Così è stato possibile appianare tramite un colloquio chiarificatore i fraintendimenti sorti con due Direttori d'ufficio circa la funzione mediatrice della Difesa civica.

È degno di nota il fatto che l'Amministrazione provinciale svolga sempre più spesso **funzioni di consulenza** per quanto riguarda le **questioni che coinvolgono i Comuni**. Va ricordato a tale proposito il proficuo rapporto di collaborazione instauratosi con l'Ufficio Affari legali dell'urbanistica, ora Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio. La Direttrice reggente e la sua sostituta si sono rivelate anche nel 2010 interlocutrici preziose e affidabili ogni qual volta emergeva la necessità di richiedere consigli e pareri riguardanti il settore dell'edilizia.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare anche sulla collaborazione della Ripartizione Enti locali. Il Direttore di ripartizione, la Direttrice dell'Ufficio Vigilanza e la sua sostituta hanno sempre rappresentato un importante punto di riferimento, pronti a fornire pareri legali quando si trattava di accertare la legittimità dell'operato di un Comune.

Il Direttore dell'Ufficio Estimo ha collaborato con la Difesa civica sia a livello consultivo che operativo nel momento in cui risultava necessario verificare

l'adeguatezza della stima di un terreno effettuata dal Comune.

Anche il Direttore e i funzionari dell'Agenzia provinciale per l'ambiente si sono sempre resi disponibili a esaminare le questioni oggetto di reclamo afferenti i settori di loro competenza (tutela delle risorse idriche, gestione dei rifiuti, aria, rumore ecc.).

Molti reclami e istanze presentati rispecchiano le ansie e preoccupazioni diffuse tra la popolazione rispetto agli ambiti dello studio, del lavoro e della casa.

Diritto allo studio

Massiccia è la richiesta di sussidi allo studio in momenti di incertezza economica. In lieve aumento dunque è il numero dei casi che riguardano l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca scientifica**.

Nella maggior parte dei casi all'origine del reclamo vi era la richiesta di restituzione parziale o totale dell'importo della borsa di studio a seguito di errori nella compilazione della domanda.

Per quanto concerne i casi riguardanti il diniego dei sussidi allo studio, la Direttrice dell'Ufficio provinciale per il Diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica ha sempre cercato di esaminare le richieste andando incontro alle persone interessate ogniquale volta la legge lo consentiva.

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene liquidato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**. Sembra che le famiglie si siano rassegnate al fatto che dal punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo; chi fruisce di sussidi allo studio pare molto attento a fare in modo che il suo reddito nel relativo anno d'imposta non superi i 2.841,57 euro. In questo caso gli studenti

risultano infatti a carico dei genitori, che hanno quindi diritto alla detrazione per i figli in sede di dichiarazione dei redditi. Finché la legislazione tributaria italiana non provvederà a elevare il limite massimo di reddito sotto il quale una persona è considerata a carico, che da oltre 15 anni è fissato in 2.841,57 euro, si favorisce indirettamente la prestazione di lavoro in nero da parte degli studenti durante il periodo delle vacanze estive.

In riferimento ai sussidi allo studio la Difesa civica si è trovata spesso nella necessità di intervenire per spiegare ai richiedenti l'importanza di redigere le **autocertificazioni** con la massima attenzione e cura. Errori o omissioni da parte di chi inoltra la domanda possono ingenerare conseguenze impreviste e spesso gravose per l'interessato. Non è risultato sempre semplice spiegare a chi fa richiesta di sussidio che la Difesa civica non ha alcun margine d'intervento qualora venga accertata una falsa dichiarazione. In tali casi è spesso necessario dare ampio spazio ai colloqui personali al fine di illustrare alle persone interessate le possibili pesanti conseguenze giuridiche che potrebbero derivare da una non corretta presentazione della richiesta. L'esperienza insegna che le reazioni a riguardo non sono sempre positive.

Pubblico impiego

Per quanto concerne la sfera di competenza della **Ripartizione Lavoro** sono state trattate in particolare questioni relative al sussidio di disoccupazione e alle azioni incentivanti promosse dall'Ufficio di collocamento. I reclami avevano come oggetto il rimborso dell'indennità di disoccupazione e le sanzioni amministrative comminate dall'Ufficio Tutela sociale del lavoro. Come nei due anni precedenti, anche nel 2010 è diminuito il numero dei reclami di competenza della **Ripartizione Personale**. La gran parte dei quesiti e dei reclami si è potuta chiarire in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail, senza bisogno di aprire una pratica. Nei periodi di crisi economica l'impiego pubblico viene considerato un traguardo molto ambito. La mia impressione è che molti dipendenti provinciali riconoscano e apprezzino sempre più la sicurezza

e i vantaggi che la pubblica amministrazione offre loro rispetto all'impiego nel privato.

Alcuni reclami riguardavano l'atteggiamento talvolta scortese e offensivo del Direttore dell'Ufficio Personale delle scuole. Scopo delle ricorrenti non era tanto di invocare l'intervento della Difesa civica – nutrendo il timore di ritorsioni – quanto di dare voce al loro disagio e chiedere consigli sul modo di gestire la situazione.

Per la trattazione di un caso inerente la materia previdenziale è stato necessario intraprendere ricerche particolarmente complesse: l'Ufficio Pensioni si è prodigato in modo esemplare per prestare assistenza a un cittadino che nell'arco della sua vita aveva svolto varie attività lavorative cambiando quindi più volte datore di lavoro.

Casa

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e il rigetto delle domande di contributo.

La maggior parte dei casi che riguardavano l'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata avevano come oggetto la **revoca dell'agevolazione**. Spesso le questioni sollevate non vertevano sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo. L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata e il Comitato per l'edilizia residenziale tengono conto nel limite del possibile anche dei problemi personali dei richiedenti e mostrano comprensione e flessibilità nei confronti dei casi socialmente più delicati.

La **novità introdotta nella normativa in materia di edilizia agevolata** secondo cui il reddito complessivo delle giovani coppie va computato per metà, così da garantire un'agevolazione di importo maggiore, continua a sortire effetti positivi e il numero delle richieste è sensibilmente aumentato.

Per quanto riguarda i “finti nuclei monoparentali” in cui accanto al genitore è presente un partner, spesso già proprietario di idoneo alloggio, i controlli effettuati dall'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata hanno evidenziato che

alcune donne nella domanda di agevolazione edilizia hanno dichiarato di non avere un partner, mentre nella domanda per l'assegnazione dell'assegno provinciale e regionale al nucleo familiare avevano dichiarato di avere un convivente stabile.

Come negli anni scorsi si sono rivolti alla Difesa civica beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in **difficoltà finanziarie**. La mia impressione è che molti cittadini risultino gravati da ingenti debiti per essersi accollati mutui eccessivi.

Non è ancora chiaro se il **modello della "casa in leasing"** previsto dalla riforma dell'edilizia abitativa potrà dimostrarsi valido, poiché nell'anno di riferimento non è stato assegnato alcun alloggio. Da calcoli effettuati dalle ACLI/KVW emerge che detto modello si rivela vantaggioso solo per alloggi di piccole dimensioni. Per abitazioni più grandi occorre presumibilmente un reddito di quinta fascia. È quindi importante che i cittadini, prima di optare per una "casa in leasing", si facciano consigliare in modo esauriente da operatori specializzati.

Altri settori

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** i reclami hanno avuto per oggetto principalmente le decisioni in merito ai sussidi sociali e la possibilità di presentare opposizione presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale. Altri reclami riguardavano l'abbassamento del livello di non autosufficienza nonché i ricorsi presso la Commissione d'Appello provinciale. Tutti casi, quindi, che vertevano sulla soppressione o riduzione di contributi finanziari.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2010 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'Ufficio Tributi. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile chiarire in maniera rapida e informale la posizione dei proprietari di veicoli. Una migliore informazione da parte della Provincia ha consentito di ridurre considerevolmente la percentuale di errore per quanto concerne il

pagamento delle tasse automobilistiche. Anche la possibilità di avvalersi delle nuove forme di pagamento via internet o tramite bancomat ha avuto riscontri molto positivi.

In un caso specifico l'Ufficio Entrate aveva sospeso l'erogazione dei contributi agricoli a un cittadino poiché quest'ultimo non aveva ottemperato alle ingiunzioni di pagamento conseguenti alla mancata vaccinazione obbligatoria dei propri figli. La prassi di per sé corretta seguita dall'Amministrazione ha provocato vivaci proteste da parte di coloro che sono contrari alle vaccinazioni.

Nel 2010 si è avuta una proficua collaborazione con la **Ripartizione Foreste**. Nella maggioranza dei casi i cittadini si sono rivolti alla Difesa civica con la richiesta di verificare la correttezza delle sanzioni amministrative irrogate dagli uffici provinciali. È stato sempre possibile trovare una soluzione rapida e informale per i casi dubbi.

Per quanto concerne l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica quesiti e reclami che avevano come oggetto le patenti di guida, l'indennità per i pendolari, le coincidenze degli autobus e dei treni e non da ultimo i tempi d'attesa e i ritardi dei trasporti pubblici. I tempi di attesa necessari per ricevere da Roma il tagliando adesivo da applicare sulla patente sono variabili: alcuni cittadini hanno dovuto aspettare 20 giorni (la legge ne prevederebbe 45), altri invece tre mesi. Nei casi estremi è stato rilasciato nell'arco di una settimana il duplicato della patente di guida. La collaborazione con la Direttrice dell'Ufficio Patenti e abilitazioni di guida è stata eccellente.

Per quanto riguarda le competenze della **Ripartizione Acque pubbliche ed energia** sono state espresse nei confronti dell'Ufficio Elettificazione lamentele da parte di alcuni consiglieri comunali che, nella loro veste istituzionale, chiedevano di poter **accedere alla documentazione** relativa a una centrale idroelettrica in progetto nel loro Comune. Dapprima la richiesta non era stata accolta perché formulata in modo troppo generico e apparentemente impreciso in relazione al motivo che aveva indotto i consiglieri comunali a chiedere

l'accesso alla documentazione in questione. Successivamente l'Ufficio ha negato l'accesso adducendo che non era stata ancora disposta l'istruttoria, ossia che non era stata ammessa con relativo provvedimento e che quindi era necessario tutelare il soggetto privato che aveva presentato il progetto. Pur comprendendo tale attenzione nei confronti del privato e anche contemplando l'eventualità che pervengano domande da parte della concorrenza, non è comunque concepibile che l'ufficio sia in arretrato di due anni con i provvedimenti relativi alle domande, alimentando così sproporzionatamente le voci di corridoio negli ambienti comunali. Raccomando quindi alla pubblica amministrazione di concedere in virtù dell'articolo 3 del decreto legge n. 195/2005, con cui è stata convertita in legge la direttiva europea 2003/4/CEE relativa all'accesso del pubblico all'informazione ambientale, a ogni cittadino che lo richieda di accedere alle informazioni ambientali anche in assenza di uno specifico interesse dello stesso.

Ripartizione Beni culturali: l'Ufficio Beni architettonici e artistici riveste un ruolo per sua natura non facile nei confronti della cittadinanza. Non sempre i richiedenti e i progettisti concordano con le direttive e le decisioni prese dall'Ufficio in questione, poiché gli interessi privati non sempre collimano con quelli della collettività. Merita sottolineare che detto Ufficio collabora con la Difesa civica sempre con grande trasparenza e onestà di intenti. Dando ampio spazio al confronto è stato spesso possibile mitigare e chiarire dinamiche conflittuali.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Il coinvolgimento di dipendenti dell'Istituto per l'edilizia sociale in inchieste giudiziarie penali ha spinto alcuni cittadini a esprimere la loro sfiducia nei confronti dell'amministrazione dell'Istituto. A questo proposito abbiamo potuto fare presente ai cittadini che dal momento in cui ho assunto le funzioni di Difensora civica l'IPES non ha mai calcolato in modo erroneo il punteggio per l'iscrizione alla graduatoria in base al quale viene assegnato un alloggio sociale. Anche alla competente Ripartizione non si è mai potuta contestare

alcuna scorrettezza. La sua responsabile si contraddistingue non solo per un'elevata professionalità, ma anche per un grande impegno sociale.

Nonostante tutte le polemiche sull'IPES apparse sulla stampa, l'impegno e la sensibilità dei collaboratori dell'Istituto sono rimasti inalterati. È quindi sempre stato possibile affrontare in modo approfondito particolari problematiche e segnalare la drammaticità di singoli casi. Si è costantemente cercato di arrivare a una soluzione.

I reclami sono leggermente aumentati e spaziano dal chiedere come mai non sia (ancora) stato riconosciuto il diritto a un alloggio popolare, pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone, fino alle liti tra vicini.

La ricerca di un alloggio adatto alle proprie esigenze e a quelle della propria famiglia continua a essere una delle principali preoccupazioni della popolazione in provincia di Bolzano. Purtroppo i mezzi e gli alloggi pubblici a disposizione sono ben lontani dal coprirne il fabbisogno, e di conseguenza l'attesa per un alloggio popolare può protrarsi per anni. Per quanto riguarda le **questioni relative alle graduatorie per l'assegnazione degli alloggi popolari**, abbiamo dovuto spesso spiegare ai ricorrenti che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere un alloggio neppure negli anni successivi. Va sottolineato in proposito che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono del tutto insufficienti.

La mia impressione è che la crisi economica si rifletta anche sulle questioni che vengono sottoposte alla Difesa civica. Porto l'esempio di un caso in cui si è potuto evitare all'ultimo minuto uno **sfratto esecutivo** grazie all'intervento della Difesa civica e all'impegno del Direttore dell'IPES. La Difesa civica in questi casi si è messa anche in contatto con il Servizio di consulenza debitori della Caritas e con i Servizi sociali per poter rimettere in sesto la situazione finanziaria delle famiglie in una prospettiva a lungo termine. In un altro caso una famiglia ha chiesto che l'IPES partecipasse all'asta dell'abitazione di cui è proprietaria per poter continuare ad abitarvi dopo l'asta almeno in affitto. In altri casi gli inquilini hanno chiesto una rateizzazione ridotta dei loro debiti.

Un numero crescente di inquilini ha lamentato **difficoltà finanziarie** in quanto il canone di

locazione non viene adeguato subito alla nuova situazione economica, ma soltanto l'anno successivo. Fondamentalmente ingiusto viene considerato il calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo. In questi casi viene a essere determinante non tanto il reddito effettivamente conseguito, quanto il reddito astratto per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può in realtà essere molto più basso e di conseguenza il canone di locazione agevolato può non risultare più commisurato alle effettive entrate della famiglia.

La grande indignazione suscitata dal fatto che per i nuclei monoparentali nel calcolo del canone e del sussidio casa venga presunto comunque il **percepimento di un assegno alimentare mensile di 250 euro** per ogni figlio, ha finito per placarsi nell'anno di riferimento. I ricorsi presentati al Comitato per l'edilizia residenziale supportati dalla Difesa civica sono stati tutti accolti.

Il punto debole dell'Istituto per l'edilizia è al momento il seguente: la cittadinanza lamenta **tempi eccessivamente lunghi per la trattazione di istanze e ricorsi**. In alcuni casi i cittadini hanno dovuto aspettare quasi un anno per avere una risposta alla loro istanza. Ci sono anche pervenuti reclami da parte di cittadine e cittadini ai quali era stato anticipato verbalmente che la loro richiesta di sussidio per il canone era stata respinta, ma che poi hanno dovuto attendere **mesi prima di avere la comunicazione scritta**. La richiesta di spiegazioni avanzata dalla Difesa civica ha evidenziato come i ritardi fossero dovuti a carenza cronica di personale. Poiché non è ammissibile che i richiedenti debbano attendere mesi una decisione non favorevole, la quale costituisce tra l'altro condizione perché essi possano esercitare il diritto di opposizione, consiglio alla dirigenza di adottare urgentemente misure atte a evitare in futuro questa irregolarità.

Nell'anno di riferimento anche alcuni **cittadini extracomunitari** si sono lamentati del fatto che era stato loro rifiutato il sussidio per il canone. Le domande presentate rispondevano a tutti i requisiti per la concessione del contributo, però la loro richiesta di sussidio per il canone era stata

respinta con la motivazione che nel bilancio destinato ai cittadini extracomunitari non vi erano più risorse disponibili. Molti di loro sono venuti a trovarsi dall'oggi al domani in una situazione di estrema difficoltà, perché avevano contato sul sussidio per pianificare la loro vita (trasloco, nuovo contratto di affitto ecc.). Quando infine un cittadino extracomunitario ha agito in giudizio contro il diniego al sussidio per il canone adducendo una discriminazione dei cittadini extracomunitari e ha ottenuto giustizia, si è provveduto a modificare il quadro normativo.

Nel 2010 sono aumentati anche i reclami degli inquilini concernenti **l'informativa sui mezzi di impugnazione**, che pur essendo sempre presente e giuridicamente corretta, per un non giurista risulta difficilmente comprensibile. Ad esempio non viene indicato il termine per il ricorso, ma si rimanda semplicemente al relativo articolo di legge. Se il periodo di tempo venisse specificato, gli inquilini potrebbero essere maggiormente tutelati nei loro diritti. Pertanto raccomando di modificare la formulazione dell'informativa sui mezzi di impugnazione indicando concretamente i termini di ricorso e l'indirizzo dell'Ufficio al quale esso va inviato.

Come ogni anno si sono avuti reclami da parte di inquilini IPES relativi al comportamento dei coinquilini e ai **rapporti di vicinato**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L'integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, persona di riferimento per tali questioni, ma si rivolgano alla Difesa civica. In questi casi gli inquilini vengono indirizzati agli organi competenti (assemblea condominiale, amministratore) e in casi particolarmente gravi la

situazione viene segnalata all'Istituto affinché prenda i necessari provvedimenti.

L'Azienda sanitaria

In base all'articolo 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto degli articoli 2 della legge provinciale 3/2010 e 15 della legge provinciale 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale. Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: **le udienze tenute mensilmente dall'esperta da me incaricata per le questioni sanitarie** negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel corso dell'anno **266 pazienti hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica**, dando luogo a 189 consulenze registrate (circa il 70 %) e all'apertura di 77 pratiche (circa il 30 %). L'evoluzione nel lungo periodo mostra chiaramente la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 77 nuove pratiche aperte, **48** hanno riguardato **reclami di tipo generale** relativi a questioni come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private.

I reclami per presunti errori medici

29 reclami avevano invece per oggetto un presunto errore medico commesso dal medico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori medici la Difesa civica ha il compito di trovare un accettabile accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sa-

nitaria. I Comprensori sanitari di Merano, Bressanone e Brunico collaborano positivamente con la Difesa civica per quanto riguarda i reclami aventi a oggetto un presunto errore medico. A differenza del 2009, invece, la collaborazione col Compensorio sanitario di Bolzano nel 2010 è risultata soddisfacente.

Per supportare i cittadini nel loro sovente faticoso intento di ottenere un indennizzo per il danno subito – sempre ovviamente dopo aver accertato la responsabilità del Compensorio sanitario – la Difesa civica ha potenziato negli ultimi anni i **rapporti con gli enti assicurativi** facilitando la comunicazione tra questi ultimi e il cittadino, con l'obiettivo di evitare ai pazienti una serie di disagi quali i tempi di attesa eccessivamente lunghi, le difficoltà nella determinazione e liquidazione dell'indennizzo o anche le difficoltà linguistiche che i cittadini possono incontrare nel trattare con compagnie di assicurazione generalmente di lingua italiana.

Purtroppo nell'anno di riferimento la collaborazione con gli istituti di assicurazione è andata notevolmente deteriorandosi e la trattazione dei singoli casi si trascina in tempi così lunghi da dare l'impressione che per l'assicuratore tutti i mezzi siano leciti pur di procrastinare la definizione di una pratica. Le relazioni medico-legali arrivano dopo mesi e non vi è alcun interesse a trovare una soluzione concreta entro tempi accettabili. Per i pazienti le lungaggini dell'assicurazione sono del tutto incomprensibili, e molti hanno l'impressione che si tratti di una tattica dilatoria per esasperarli e indurli a rinunciare alla loro richiesta di indennizzo. Citiamo in proposito il caso di un errore terapeutico denunciato nella primavera del 2010: la decisione al riguardo è stata rinviata di mese in mese e a tutt'oggi non è pervenuta dall'assicurazione risposta alcuna. Da quando l'Azienda sanitaria ha stipulato con la compagnia Uniqua-Assiconsult un contratto di assicurazione valido per tutti i Comprensori sanitari i tempi eccessivamente lunghi dell'assicurazione si ripercuotono negativamente anche sull'immagine del Compensorio sanitario. Al momento di stipulare il prossimo contratto sarebbe quindi opportuno chiedere alla compagnia assicurativa l'impegno esplicito a definire le pratiche con rapidità, effi-

cienza e nel rispetto delle legittime esigenze del cittadino.

Ai sensi dell'articolo 4 della legge provinciale 3/2010 la Difensora civica ha la facoltà di richiedere pareri esterni sui casi trattati. Nel corso del

2010 sono stati richiesti due **pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 2.200,00 euro**. In seguito all'intervento della Difesa civica le assicurazioni hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

7.335,00 euro	trattamento non corretto di ustioni
19.500,00 euro	infezione a seguito di intervento chirurgico al ginocchio
6.720,00 euro	ipoestesia a seguito di infiltrazione al pied
17.558,00 euro	lesione neurologica a seguito di intervento chirurgico al tunnel carpale
5.760,00 euro	diminuzione della capacità uditiva a seguito di intervento chirurgico all'orecchio
20.685,00 euro	lesione neurologica e perdita di sensibilità a seguito di intervento chirurgico alla mano
5.856,00 euro	complicazioni a seguito di intervento chirurgico per alluce valgo
4.364,00 euro	trattamento non corretto di rottura del tendine di Achille
87.778,00 euro	importo complessivo

Anche nel 2010 la Difesa civica ha organizzato **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari** laddove si rendeva necessario capire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore medico oppure no. In un caso, ad esempio, il primario competente si è preso il tempo di spiegare nel dettaglio la terapia prescelta alla paziente interessata, riuscendo così a fugare tutti i dubbi che quest'ultima nutriva in proposito.

In presenza di un presunto errore medico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici** per raggiungere una soluzione in sede extragiudiziale. Quando il paziente lo desidera noi sottoponiamo il suo caso alla **Commissione conciliativa**, che ha sede presso la Ripartizione Sanità, e poi seguiamo il caso per tutta la durata del procedimento. Nel 2010 la Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici ha esaminato in totale 33 casi.

I Comuni

Nell'anno appena concluso il **Comune di Laion** e quello di **Tubre** hanno deciso di introdurre l'istituto della Difesa civica comunale autorizzando i rispet-

tivi Sindaci a stipulare un'apposita convenzione con la sottoscritta, che ora funge quindi da Difensora civica in tutti i 116 Comuni della provincia di Bolzano.

Fin dal principio della mia attività ho sempre puntato a un rapporto di collaborazione costruttiva con i Comuni, illustrando le funzioni e le modalità di intervento della Difesa civica in colloqui, incontri e conferenze rivolte sia alla cittadinanza sia alle singole amministrazioni comunali. Passo dopo passo siamo riusciti a sviluppare nei Comuni un atteggiamento positivo nei confronti della Difesa civica e a far capire che una richiesta di informazioni da parte di quest'ultima non è da vedersi come un'ingerenza esterna ma come un'opportunità per migliorare l'attività amministrativa e il rapporto con i cittadini.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci non sono solo una dimostrazione della valida attività svolta dalla Difesa civica, ma segnalano anche che le amministrazioni comunali riconoscono al Difensore civico un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina ai cittadini (> v. allegato 1).

In particolare, i reclami dei cittadini nei confronti delle amministrazioni comunali hanno non di rado anche **implicazioni personali**: le relazioni di parentela, vicinato o appartenenza a una stessa

associazione per lo più facilitano la comunicazione tra cittadini e rappresentanti comunali, ma possono anche essere d'ostacolo, ad esempio quando si tratta di emanare atti amministrativi di rigetto di questa o quell'istanza, che vengono facilmente interpretati come espressioni di ostilità personale. In tali casi alla Difesa civica è richiesta una notevole capacità relazionale e di mediazione, al fine di riportare su un piano oggettivo il rapporto tra cittadini e amministrazione.

Anche nell'anno di riferimento abbiamo avuto esperienze positive per quanto concerne i **sopraluoghi, i colloqui personali in loco e i colloqui di mediazione**. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo in cui le posizioni dei ricorrenti e del Comune si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva.

Il numero dei casi che coinvolgono le amministrazioni comunali risulta essere più o meno stabile. I principali motivi di dissidio tra cittadini e Comuni hanno a che fare con le richieste di pagamento, il settore edilizio e abitativo, i servizi anagrafici e l'inquinamento acustico.

L'anno appena trascorso ha visto confermarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e obiezioni riguardo alle **richieste di pagamento avanzate dai Comuni**, anche se si tratta di importi molto contenuti (fornitura di acqua ed energia, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, ICI ecc.).

I tributi comunali

Un tema particolarmente sentito è stato quello degli avvisi di accertamento per le **imposte comunali**, con la richiesta, da parte dei cittadini, di verificare e dettagliatamente motivare la legittimità del contributo sul **costo di costruzione e degli oneri di urbanizzazione**, anche perché molte persone si sono ritrovate in difficoltà finanziarie proprio a seguito dei lavori avviati. I cittadini tendono sempre a considerare illegittima un'imposta il cui importo finale risulti superiore a quanto in origine comunicato o ipotizzato. In un caso specifico il Comune, in seguito all'intervento della Dife-

sa civica, ha preferito annullare in via di autotutela l'avviso di accertamento relativo a oneri di urbanizzazione già andati in prescrizione.

Altro tema scottante nell'anno appena concluso è stato quello della **tassa sui rifiuti**. Accade spesso, in particolare nelle aree urbane, che all'atto del cambio di residenza i cittadini tralascino di presentare al competente ufficio comunale la relativa denuncia e dichiarazione sui vani occupati, impedendo così di fatto l'applicazione della corretta tariffa rifiuti. Ciò comporta l'irrogazione di una sanzione amministrativa che può arrivare anche dopo anni e risultare molto salata. Il Comune di Merano, accogliendo una raccomandazione formulata dalla Difesa civica, ha deciso di consegnare ai cittadini che si rivolgono all'Ufficio anagrafe per effettuare un cambio di residenza un promemoria in cui si ricorda l'obbligo di denunciare il cambio entro 60 giorni dall'occupazione dei nuovi locali pena il pagamento di una sanzione amministrativa. Analoga iniziativa è stata adottata dal Comune di Bolzano.

La collaborazione con la SEAB e con l'Azienda servizi municipalizzati è sempre stata buona: i responsabili hanno mostrato in ogni occasione disponibilità e apertura nella ricerca di soluzioni ai casi segnalati, facendo pervenire il loro parere in tempi congrui.

Un'altra questione centrale nel 2010 è stata quella 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 che si sentono più a casa nel paese in cui sono nati che nel luogo in cui abitualmente risiedono. In questi casi non si è potuto far altro che convincerle del corretto operato dell'amministrazione comunale, ma non certo togliere loro l'amaro di bocca.

L'**imposta comunale sugli immobili (ICI)** rappresenta ogni anno un tema particolarmente senti-

to. Nel 2010 i cittadini hanno ripetutamente lamentato sia la scarsa chiarezza e comprensibilità dei regolamenti ICI vigenti nei vari Comuni sia l'annoso ritardo con cui viene verificata la correttezza dell'imposta versata, ritardo che spesso costringe al pagamento di arretrati anche cospicui. Il problema del regime di tassazione ai fini dell'ICI nel caso di contribuenti ricoverati in casa di riposo sembra nel frattempo essere stato risolto in tutti i Comuni con l'applicazione dell'esenzione per la prima casa. È invece tuttora aperta la questione se le aree che circondano una casa d'abitazione siano da considerarsi ai fini fiscali come pertinenze oppure come terreno edificabile. Laddove i Comuni hanno insistito nel classificare tali superfici come terreno edificabile e nell'applicare l'imposta conseguente, i cittadini hanno presentato ricorso alla competente Commissione tributaria.

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel **settore dell'edilizia** il rapporto tra i cittadini e l'amministrazione comunale chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni non è sempre scevro da conflitti. In provincia di Bolzano sono stati rilasciati nel corso del 2010 1.615 permessi di costruzione relativi a fabbricati residenziali e 947 permessi relativi a fabbricati non residenziali (ASTAT – Istituto provinciale di statistica).

È interessante notare che il numero dei reclami presentati alla Difesa civica e relativi a questioni urbanistiche è sceso da 396 a 300. Ritengo che ciò sia dovuto alla battuta d'arresto subita dall'attività edilizia in provincia di Bolzano a seguito della crisi economica. Le opere ultimate hanno fatto registrare nel 2010 un calo del 26,5 % (ASTAT – Istituto provinciale di statistica) che ha influito di riflesso anche sul numero dei reclami attinenti.

In ambito urbanistico molti cittadini chiedono alla Difesa civica di verificare che **la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta**. Alcuni si rivolgono a noi ancor prima che il Comune giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla

normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Le domande tipo sono: "Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Devo partecipare ai costi di realizzazione della strada di accesso all'area residenziale anche se si tratta di una strada pubblica? Cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? Il Comune deve in questo caso intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di attivarmi immediatamente per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?". Altre questioni riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, che però esulano dalla sfera di competenza della Difesa civica. Pur tuttavia molti cittadini hanno preferito raccogliere il parere neutrale della Difesa civica e si sono rivolti a noi sottoponendoci ad esempio i seguenti quesiti: "In che modo posso oppormi a una variante al piano urbanistico con la quale non concordo? Il Comune intende realizzare una strada di accesso alla nuova area residenziale, possiamo presentare delle proposte alternative? Il Comune intende aumentare la cubatura residenziale nella zona agricola in cui svolgo la mia attività di coltivatrice diretta, che cosa posso fare?".

Anche nell'anno appena concluso non sono mancati i reclami relativi a presunti **abusi edilizi dei vicini**. Diverse sono le modalità con cui i Sindaci esercitano la loro funzione di vigilanza sull'attività edilizia e, in caso di abuso edilizio, la facoltà di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva. In questo settore la situazione spesso si complica in presenza di una **sovrapposizione con interessi privati**. Quando a rivolgersi al Comune sono cittadini che richiedono di procedere contro presunti abusi edilizi di vicini che sono anche loro parenti e con i quali hanno rapporti conflittuali, molte amministrazioni tendono a rimandare la decisione urbanistica per non essere coinvolte in controversie familiari ed evitare possibili conseguenze giudiziarie. La conseguenza, generalmente, è un ulteriore irrigidimento delle posizioni delle parti in causa, mentre l'amministrazione comunale viene accusata di inerzia. Il nostro compito in questi casi consiste da un lato nel sollecitare dal Comune la relativa decisione urbanistica e dall'altro nello spiegare al cit-

tadino i limiti che caratterizzano le possibilità di intervento dell'amministrazione comunale.

La nostra esperienza mostra che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto più accresce il proprio prestigio. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e uno là, la cosa può funzionare per qualche tempo, ma prima o poi la conseguenza inevitabile è che i vicini si denuncino e si citino a vicenda in tribunale, mentre l'amministrazione comunale sarà — con ragione — oggetto di critiche.

In alcuni casi in seguito al ricorso popolare previsto dall'articolo 105 della vigente legge urbanistica provinciale è stato accertato il sussistere di abuso edilizio, ma in nessun caso è stato riconosciuto l'interesse pubblico a disporre la demolizione dell'edificio.

I cittadini si sentono lesi nel loro **diritto all'informazione** ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Accade ad esempio che durante le ore di udienza si presentino cittadini a protestare per essere venuti a conoscenza dei progetti edilizi dei loro vicini solo all'atto dell'insediamento del cantiere. Vero è che ben pochi cittadini esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nel circondario. Peraltro va dato atto che ormai molti Comuni pubblicano i progetti edilizi nel notiziario comunale, rendendo più facile per i cittadini informarsi sulle opere previste nelle immediate vicinanze. Anche la possibilità di ottenere informazioni rapide e aggiornate in materia urbanistica tramite e-mail e internet dimostra che i Comuni sono attenti a garantire la trasparenza dell'attività amministrativa.

Ciononostante ci sono pervenuti anche lo scorso anno alcuni reclami che concernevano **la trasparenza dell'amministrazione e l'accesso agli atti**. Si sono avuti casi in cui il cittadino poteva dimostrare di avere un interesse personale e concreto per accedere agli atti, eppure tale possibilità gli veniva negata sostenendo che si trattava di documenti interni e trascinando la questione per tempi inaccettabilmente lunghi.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione dei progetti edilizi che li riguardano direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni

della provincia di Bolzano, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti dell'agire dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. A questo proposito va comunque sottolineato che per legge l'accesso agli atti dovrebbe essere concesso senza difficoltà di sorta. Ma la soluzione migliore resta quella di coinvolgere nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo, una soluzione condivisa.

Più che i cittadini, sono gli stessi funzionari a lamentare il fatto che la **legge urbanistica provinciale** non abbia una struttura organica e manchi di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Anche il ricorso alla perequazione urbanistica non si è sempre dimostrato valido: nei casi sottoposti alla Difesa civica non sempre è stato possibile individuare in modo chiaro l'interesse pubblico che dovrebbe costituire il presupposto di tale opzione.

Il 2010 non ha registrato particolari criticità per quanto concerne l'applicazione del canone sociale nella **locazione degli alloggi di proprietà comunale**. Tuttavia permane incertezza giuridica in merito all'applicazione del canone sociale anche agli alloggi comunali costruiti senza finanziamenti da parte della Provincia.

I servizi anagrafici

Per quanto riguarda i **servizi anagrafici** si sono rivolti alla Difesa civica soprattutto cittadini stranieri, i quali lamentavano che il Comune — e si tratta sostanzialmente sempre degli stessi tre o quattro 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 i Comuni in questione sono stati già richiamati dalla Difesa civica al rispetto della disciplina di legge e ciononostante insistono nel procedere con tali modalità, suppongo che questa

tattica dilatoria sia voluta. In uno specifico caso, comunque, dopo l'intervento della Difensora civica il Comune ha ritirato in via di autotutela il provvedimento di rigetto.

L'inquinamento acustico

Numerosi reclami hanno riguardato anche nel 2010 l'**inquinamento acustico**, provocato soprattutto da locali di intrattenimento situati 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. A Bolzano, in particolare, alcune manifestazioni di grande richiamo hanno provocato ripetutamente vivaci proteste da parte dei residenti. Va dato atto che l'Amministrazione comunale si è sempre impegnata per contemperare nel migliore dei modi le diverse e contrastanti esigenze.

Il problema maggiore in tale contesto è che molte disposizioni concernenti la lotta all'inquinamento acustico hanno carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre attualmente ai cittadini misure di tutela specifiche e ben definite, né la legge stabilisce dei 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 moderna 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, in particolare lungo la linea ferroviaria del Brennero.

La collaborazione con i Comuni

Desidero infine segnalare che la **collaborazione con i Comuni** è andata consolidandosi. Nella maggior parte dei casi i responsabili degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati, facendo pervenire le loro risposte in tempi accettabili. La qualità della collaborazione dipende mol-

to dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona e in molteplici casi dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se il loro operato amministrativo è improntato a chiarezza e trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a esplorare nuove soluzioni, allora generalmente è possibile addivenire ad una soluzione che soddisfi entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra l'amministrazione comunale e la Difesa civica rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione. A tale proposito va detto che il numero di cittadini di un Comune che si rivolgono alla Difesa civica non rappresenta necessariamente un indice di buona o cattiva amministrazione.

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", il ritardo nel rilascio dei pareri rendono difficile la nostra collaborazione con i Comuni e fanno crescere nel cittadino sfiducia e senso di impotenza nei confronti della pubblica amministrazione.

Un dato positivo che merita di essere segnalato è l'iniziativa dei **Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano** che, a seguito di un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente competente per tutti gli interventi della Difesa civica, col compito specifico di fungere da tramite tra l'amministrazione comunale e la Difesa civica e di provvedere affinché i competenti uffici comunali rispondano tempestivamente alle segnalazioni inviate da quest'ultima. Nella stragrande maggioranza dei casi ciò ha prodotto effetti positivi in ordine alla durata dei procedimenti e ha permesso di gestire il rapporto tra cittadino e amministrazione in modo più diretto e meno burocratico.

La collaborazione con il Comune di Merano resta difficoltosa, anche se va detto che il Sindaco ha statuito un esempio stabilendo che in futuro le eventuali risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difesa civica saranno prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti. Nel 2010 l'Ufficio tributi ha negato per mesi non solo alla cittadina interessata, ma anche alla Difesa civica, la risposta al reclamo presentato, e solo un colloquio personale tra la Difensora civica,

la ricorrente e il Direttore dell'Ufficio ha consentito di chiarire la questione. Col Segretario generale del Comune di Merano ci si è perciò ripromessi di organizzare un evento formativo per i dirigenti dedicato alla nuova legge sulla Difesa civica e ai compiti della Difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano.

Merita un plauso particolare la collaborazione con il **Comune di Brunico**: qui la figura di un referente specifico per la Difesa civica risulta superflua, giacché sia il Sindaco che il Segretario comunale e i dirigenti si sono costantemente premurati di rispondere in modo rapido ed efficiente a tutti i quesiti sollevati dalla Difesa civica individuando sempre soluzioni rispettose delle esigenze dei cittadini.

Le 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 questioni e problematiche.

I cittadini che si sono rivolti a noi cercavano chiarimenti sulle possibilità di ottenere sostegni finanziari. La maggior parte dei reclami riguardava la **riduzione del sussidio sociale**.

Si è registrato un aumento del numero dei reclami presentati da cittadini che ritenevano di non essere adeguatamente seguiti da parte degli assistenti sociali. In alcuni casi i cittadini non volevano assolutamente che la Difesa civica

intervenisse per paura di eventuali conseguenze negative nel momento in cui la cosa fosse diventata di pubblico dominio. In altri casi le informazioni ottenute dalla Difesa civica hanno evidenziato che i ricorrenti non volevano collaborare con il distretto sociale e consideravano come un attacco personale ogni proposta atta a migliorare la loro situazione finanziaria.

In generale si può dire che per molti cittadini è difficile capire la necessità di una stretta collaborazione con gli assistenti sociali per riuscire a ottenere un sussidio sociale. Alcuni percepiscono il fatto di dover dare informazioni sui propri depositi bancari e di dover presentare la documentazione attestante il loro impegno nella ricerca di un posto di lavoro come un attacco alla loro dignità personale, mentre altri vivono nel timore di vedersi revocare il sussidio, finendo così sull'orlo della rovina.

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. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, indirizzando i cittadini alla Difesa civica 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

In attesa dell'istituzione del Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome l'assolvimento dei 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 inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Nel corso del 2010 296 cittadine e cittadini hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è rimasto più o meno invariato e copre il 10% del totale dei casi registrato nell'anno di riferimento presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici 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. Le questioni e i problemi posti dai cittadini riguardavano soprattutto ricorsi contro il rigetto della domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. I funzionari si sono dimostrati sempre pronti a fornire informazioni e a rilasciare pareri legali.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che anche nell'anno in questione ha sempre mostrato grande disponibilità come inter-

locutrice su svariate questioni giuridiche.

Enti previdenziali INPS e INPDAP

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

In non pochi casi i cittadini si sono lamentati per solleciti di pagamento relativi a presunte contribuzioni dovute e non pagate e per l'invito a restituire con effetto retroattivo importi pensionistici non spettanti. L'invito a restituire i cosiddetti "importi indebitamente percepiti" può mettere in difficoltà finanziarie le persone interessate e si rivela impraticabile per la maggior parte dei cittadini, i quali in buona fede avevano ritirato la pensione e improvvisamente per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali si trovavano a dover restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

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

INPS

La maggior parte delle pratiche aveva come oggetto problemi relativi al riconoscimento della pensione e alle possibilità di presentare ricorso. Altre riguardavano informazioni sulla revoca del sussidio di disoccupazione e la richiesta di intervento presso le sedi competenti, perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare. La Difesa civica collabora attivamente con la Direzione provinciale e con le singole ripartizioni. Una nota dolente è talvolta costituita dal tempo necessario per

portare a termine una procedura, ad esempio nel caso di ricorsi che devono venir trattati presso la sede centrale di Roma.

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 della sede provinciale.

Purtroppo permane la sensazione che la sede di Bolzano e quella centrale di Roma comunichino tra loro faticosamente e con difficoltà. Il collegamento in rete dei servizi statali sembra non sia ancora completamente concluso, in ogni caso l'elaborazione dei dati viene ancora condotta in gran parte a livello centrale.

Alcuni reclami riguardavano l'insufficienza di moduli in lingua tedesca scaricabili da internet per richiedere i servizi offerti dall'ente, presentare reclami, esprimere un giudizio su servizi vari ecc. L'INPDAP ci ha comunicato che tutti i moduli sono già stati tradotti e spediti a Roma. La loro disponibilità in internet dovrebbe quindi essere una questione di tempo.

Agenzia delle Entrate

La collaborazione con l'Agenzia delle Entrate va sempre a rilento. La struttura amministrativa è concepita in modo rigidamente gerarchico e la mediazione tra cittadinanza e pubblica amministrazione in questo contesto risulta difficile. Positiva è invece la collaborazione con la Direttrice a livello locale, la quale è molto premurosa e pronta a dare ogni informazione. Grazie a lei i vari casi sono stati discussi ed esaminati in modo dettagliato. Purtroppo alla maggior parte dei responsabili della sede di Bolzano interessa soltanto l'importo da riscuotere – e la ricerca di una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini viene sacrificata alla fretta. I servizi fiscali sono stati centralizzati e riorganizzati, ma è riscontrabile ancora una grande carenza di personale.

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 trasmesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, il Garante del contribuente è intervenuto per sollecitare una semplificazione dei testi. A questo proposito l'Agenzia delle Entrate ha

promesso che si attiverà, almeno nel territorio di sua competenza, per adottare un linguaggio più comprensibile al cittadino.

Concessionari di pubblico servizio

Alcuni reclami riguardavano i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige-Südtirol S.p.A., Telecom S.p.A., RAI, Poste Italiane S.p.A., Ferrovie dello Stato ecc.

Equitalia Alto Adige-Südtirol S.p.A.

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è sempre eccellente. I dipendenti dell'Ufficio Relazioni con il pubblico non si limitano all'aspetto puramente tecnico, ossia alla riscossione degli importi dovuti a Equitalia, ma hanno a cuore anche il rapporto umano con le persone che si rivolgono al loro ufficio. Sono molto creativi nel proporre soluzioni, e anche quando non ne trovano si ha comunque la sensazione che abbiano fatto tutto il possibile per trovare una soluzione rispettosa delle esigenze dei cittadini. Le richieste riguardavano principalmente chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento e alle possibilità di presentare ricorso. Vi è stato il caso di un cittadino che avendo un omonimo con la stessa data di nascita – un'unica lettera faceva la differenza – aveva ricevuto ingiunzioni di pagamento per violazioni non commesse ed è poi riuscito a ottenere giustizia.

Vorrei sottolineare l'impegno del Servizio riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, rendendole più chiare e formulandole in modo più comprensibile per i cittadini. Va inoltre fatto presente che i cittadini possono controllare online la loro posizione debitoria. Basta collegarsi con il sito "www.agenziaentrate.gov.it" e registrarsi alla rubrica "Servizi telematici".

Telecom S.p.A.

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici sono stati inoltrati generalmente al Comitato provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti. La Difesa civica si è limitata a risolvere alcuni casi concreti, concernenti ad esempio la possibilità o meno di spostare un cavo telefonico a spese del cittadino.

Alcuni reclami hanno riguardato l'anonimità dei

numeri verdi di Telecom e i metodi di vendita aggressivi, percepiti da molti cittadini come una sorta di persecuzione.

ENEL S.p.A.

Per quanto riguarda l'Enel S.p.A., il maggior fornitore nazionale di energia con sede a Roma, i reclami concernevano il mancato rispetto del diritto all'uso della madrelingua tedesca per chi seleziona il numero verde. Costituisce una netta violazione di legge il fatto che per stipulare un contratto per la fornitura di energia elettrica venga ammessa soltanto documentazione in italiano.

RAI

Anche nell'anno di riferimento si sono avuti reclami a causa dei solleciti inviati dalla RAI per il pagamento del canone di abbonamento, anche se gli interessati non possedevano un televisore e ne avevano già dato comunicazione agli uffici competenti, spesso a mezzo raccomandata. Ci sono stati anche inoltrati reclami sul fatto che continuavano ad arrivare a casa solleciti di pagamento del canone nonostante i cittadini avessero già disdetto l'abbonamento RAI. In tutti i casi è stato comunque possibile aiutare i cittadini a ottenere il riconoscimento del loro diritto.

Poste Italiane S.p.A.

Anche nel 2010 i ritardi nella consegna della posta e in alcuni casi il mancato recapito delle raccomandate con ricevuta di ritorno sono stati motivo di irritazione per i cittadini. La carenza di organico e la mancata sostituzione del personale in ferie hanno causato problemi soprattutto in estate. Pertanto gli sforzi della Provincia volti ad ottenere la competenza per la distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono molta importanza.

Trenitalia S.p.A.

Nell'anno di riferimento sono aumentati i reclami da parte di pendolari sudtirolesi relativi a verbali di contravvenzione ritenuti ingiustificati. La Difensora civica e il Responsabile della Direzione di Bolzano

di Trenitalia hanno avuto un incontro per discuterne. Infine i cittadini sono stati informati dalla Difesa civica, tramite la pubblicazione di casi esemplari, su quali siano le sedi e le modalità per presentare reclami contro i verbali di contravvenzione e sui termini per ottenere il rimborso della sanzione da Trenitalia.

Come negli anni passati, anche nel 2010 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 della Provincia autonoma di Bolzano a Roma, che godendo di agganci efficaci e diretti e di una buona collaborazione con la Difesa civica riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

La rappresentazione grafica dei casi comprende pratiche e consulenze.

Nei casi in cui i cittadini si rivolgono alla Difesa civica per iscritto e che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi si procede all'apertura di una pratica.

Casi risolti in maniera informale, senza corrispondenza scritta, sono consulenze registrate, che si concludono con un colloquio. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento con i ricorrenti. L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica.