

Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2011 per ambito di competenza

	pratiche	consulenze	totale
Amministrazione provinciale	187	363	550
Istituto per l'edilizia sociale IPES	51	90	141
Azienda sanitaria	91	221	312
Reclami dei pazienti di carattere generale	50		
Supposti errori medici	41		
Comuni	294	632	926
Comune di Bolzano	56	119	175
Comune di Merano	21	40	61
Comune di Bressanone	21	39	60
Comune di Brunico	12	26	38
Comuni restanti	184	408	592
Comunità comprensoriali	38	92	130
Servizi privatizzati provinciali e comunali	21	39	60
Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	18	58	76
Stato e servizi privatizzati	100	192	252
Diritto privato e giurisdizione	76	462	538

Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze dal 2009 al 2011 per settori

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Lavoro	60	65	65
Edilizia Urbanistica	396	300	370
Edilizia Abitazioni IPES Agevolazioni edilizie	275	277	230
Cultura Formazione	98	105	102
Energia Natura e Ambiente	156	158	147
Finanze Imposte Tasse	179	234	266
Funzionamento generale dell'Amministrazione	142	137	77
Sanità	279	266	312
Agricoltura e Foreste	41	38	41
Questioni anagrafiche	107	99	78
Mobilità Traffico	116	118	127
Infrastrutture pubbliche	73	82	93
Servizio pubblico	106	94	96
Diritto privato Giustizia	685	446	504
Varie	83	78	36
Sociale	290	302	319
Sanzioni amministrative	92	89	95
Economia Turismo	16	14	27
Totali	3.194	2.902	2.985

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione provinciale

Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'amministrazione provinciale nel 2011 è leggermente diminuito. In generale i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale collaborano con la Difesa civica in modo franco e costruttivo, anche quando vengono esaminati casi in cui, secondo la Difesa civica, l'amministrazione non ha agito correttamente. I funzionari non si pongono sulle difensive, contrariamente a quanto presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, ma sono invece in generale subito pronti a illustrare in modo trasparente le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali verifiche e indagini esterne.

L'atteggiamento di apertura mostrato dal personale provinciale va a rafforzare il ruolo istituzionale della Difesa civica ed è tangibile segno del senso di responsabilità che contraddistingue il personale amministrativo che interpreta il suo ruolo in termini di servizio alla cittadinanza, impegnandosi costantemente al fine di favorire una sempre maggiore qualità delle prestazioni.

In egual modo le ripartizioni e gli uffici cercano di esaminare in tempi brevi le istanze inoltrate dalla Difesa civica e per la maggioranza dei casi è stato possibile soddisfare le richieste di chi si era rivolto alla Difesa civica tramite telefono o posta elettronica, senza quindi particolare dispendio di tempo.

Per quanto concerne i tempi di attesa per ottenere da parte degli uffici amministrativi una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica normalmente applica il termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso rispetto all'amministrazione e quindi vorrei porre l'attenzione specificatamente sull'intendimento che la legge provinciale sulla Difesa civica esprime in merito alla definizione dei

tempi d'attesa. In virtù dell'art. 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 "il Difensore civico/la Difensora civica e l'impiegato/l'impiegata responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'essere data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessato/all'interessata". Emerge il dato significativo che l'amministrazione provinciale continua a svolgere per la Difesa civica **funzioni di consulenza** per quanto concerne le questioni che coinvolgono i Comuni. Va ricordato a tale proposito il proficuo rapporto di collaborazione instauratosi con l'Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio: la Direttrice reggente e la sua sostituta si sono rivelate anche nel 2011 interlocutrici preziose e affidabili ognqualvolta emergeva la necessità di avere chiarimenti rispetto a questioni giuridiche riguardanti il settore dell'urbanistica.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare anche sulla collaborazione della Ripartizione Enti locali. Il Direttore di ripartizione 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 l'Agenzia provinciale per l'ambiente e in particolare il Direttore dell'Ufficio Tutela acque, il Direttore dell'Ufficio Gestione rifiuti, il Direttore dell'Ufficio Aria e rumore e il Direttore dell'Ufficio Gestione risorse idriche si sono sempre resi disponibili a esaminare le questioni oggetto di reclamo afferenti i settori di loro competenza. Un particolare ringraziamento vorrei tributare questo anno al tecnico di zona dell'Ufficio Utilizzo risorse

idriche competente per il territorio della Val Pusteria poiché grazie al suo impegno e alla sua grande competenza in materia finalmente, dopo anni di contrasti e un intervento di mediazione molto dispendioso in termini di tempo, il cittadino coinvolto nella controversia ha potuto stipulare con il Comune di Valle Aurina ai sensi dell'art. 47 del Testo unico 1775/1933 un accordo relativo a concessioni idriche e alla derivazione di una sorgente.

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

Lavoro

In aumento è il numero dei casi relativi all'ambito di competenza della **Ripartizione Lavoro** cui è stata riservata una trattazione scritta e che verte- vano principalmente sulla perdita dello status di disoccupazione generata anche da un'unica **mancata partecipazione al colloquio di orientamento**. Il Direttore dell'**Ufficio Servizio lavoro** si è mostrato sempre molto gentile e collaborativo ognqualvolta è stato necessario esaminare con lui i casi concreti. La Difesa civica in seguito alla verifica condotta in merito ai reclami ha escluso la sussistenza di eventuali inadempimenti da parte dell'Ufficio in questione, arrivando invece alla conclusione che le persone che si rivolgevano al servizio non davano il giusto valore alla necessità di rispettare la data fissata per i colloqui di orientamento. È stato quindi possibile chiarire presso il Servizio lavoro che l'Ufficio si attiene alla prassi interna secondo la quale nonostante l'elevato numero di utenti del Servizio lavoro la gestione delle date per i colloqui è condotta in modo flessibile, cercando di venire incontro alle esigenze dei singoli. L'appuntamento può essere preventivamente disdetto, anche per via telefonica, a condizione che entro i successivi sette giorni si inoltri la documentazione attestante l'oggettivo impedimento. Inoltre l'Ufficio consegna a tutti gli utenti un foglio informativo nel quale vengono esplicitamente messe in evidenza le conseguenze cagionate dalla mancata partecipazione al colloquio.

A questo proposito la Difesa civica ha ritenuto

utile pubblicare all'interno della rubrica "Ein Fall für die Volksanwaltschaft" ("Un caso per la Difesa civica") un articolo di approfondimento di tale tematica.

In uno dei casi sottoposti alla nostra attenzione una cittadina lamentava che alcuni anni prima l'**Ufficio Servizio lavoro** le aveva revocato lo stato di disoccupazione in quanto non si era presentata a un colloquio di orientamento; l'**INPS**, che le aveva a suo tempo erogata l'indennità prevista in ragione del suo stato di disoccupazione, le chiedeva ora con decreto ingiuntivo esecutivo la restituzione dell'indennità allora concessa. La cittadina non ricordava però di aver mai ricevuto uno specifico invito scritto a recarsi al colloquio di orientamento. L'**Ufficio Servizio lavoro** ne aveva fatta annotazione nei suoi atti interni, ma non era più in possesso della ricevuta di ritorno della raccomandata. Poiché il decreto ingiuntivo era esecutivo, non è stato possibile risolvere tale caso in favore della cittadina coinvolta e purtroppo nemmeno fugare i suoi dubbi in merito a un presunto comportamento manchevole da parte dell'Ufficio. Dalla vicenda abbiamo tuttavia preso spunto per raccomandare all'**Ufficio Servizio lavoro** di conservare in futuro tutta la sua documentazione fino a quando non maturano i termini di prescrizione di eventuali crediti da parte dell'**INPS**. Il Direttore dell'Ufficio ha provveduto quindi a dare istruzioni in tal senso all'incaricato della rimozione degli atti.

È stata inoltre rivolta una raccomandazione all'**Ufficio Tutela sociale del lavoro** affinché si provvedesse a semplificare i corposi verbali ispettivi o a farli precedere da una comunicazione più sintetica e leggibile. A fine anno 2011 il Direttore dell'Ufficio ha comunicato alla Difesa civica di aver chiesto l'elaborazione di uno specifico applicativo che prevedesse l'oscuramento automatico delle sezioni di verbale non utilizzate, e di averlo fatto inserire nel programma operativo del servizio informatico della Ripartizione Lavoro.

Come negli ultimi anni, anche nel 2011 è ulteriormente diminuito il numero dei reclami riguardanti la **Ripartizione Personale** cui è stata riservata una trattazione scritta. La mia impressione è che i pubblici dipendenti apprezzino sempre più la sicurezza che la pubblica amministrazione offre loro

rispetto all'impiego nel privato. I reclami afferenti il settore del personale hanno interessato in particolare la valutazione del curriculum di studi, sia in merito agli inserimenti in graduatoria che agli inquadramenti economici e non da ultimo al pensionamento.

Due reclami riguardavano la mancata conoscenza dei contenuti dell'art. 78 del Contratto collettivo intercompartimentale del 12 febbraio 2008 da parte di alcuni docenti neoassunti. La norma consente all'amministrazione di attribuire al nuovo personale in possesso di un'esperienza professionale già acquisita per il settore di attività in cui viene impiegato, un trattamento economico per classi e scatti corrispondente all'esperienza professionale acquisita. Al termine del periodo di prova l'amministrazione determina la definitiva posizione economica dei dipendenti. La relativa richiesta deve essere presentata entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto.

La Ripartizione Personale considera tale termine come vincolante. In passato però (come nei due casi in questione) essa non aveva inserito in tutti i contratti individuali un rinvio a tale norma, poiché interpretava quest'ultima in senso restrittivo riferendola esclusivamente a quei casi in cui l'amministrazione ravvisava carenza di personale specializzato in determinati ambiti. Secondo la Difesa civica in tale interpretazione e applicazione restrittiva della norma che non ne riflettono peraltro la lettera, si annidano dei rischi per la trasparenza e la parità di trattamento del personale. In seguito all'intervento della Difesa civica, che ha rivolto una specifica raccomandazione al Direttore della Ripartizione Personale, quest'ultimo ha assicurato che in futuro il rinvio alla norma in questione comparirà in tutti i contratti individuali. Tuttavia, per ragioni incomprensibili, i due docenti che si erano rivolti alla Difesa civica, non sono stati più successivamente ammessi al procedimento.

Casa

I funzionari della **Ripartizione Edilizia abitativa** e dei singoli uffici hanno mostrato in ogni occasione la massima disponibilità a cooperare permettendo così di affrontare e risolvere in maniera informale

molti casi. L'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata è molto solerte nel fornire informazioni e dimostra interesse per la collaborazione con la Difesa civica. È rimasto invariato il numero dei casi presentati.

La maggior parte dei reclami ha riguardato questioni relative al rigetto della domanda di agevolazione edilizia e alla **revoca della stessa**. 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, mostrando comprensione e flessibilità nei confronti dei casi socialmente più delicati.

Numerose persone lamentavano di aver ricevuto dagli uffici informazioni incomplete e in parte anche contraddittorie. Un cittadino ha segnalato ad esempio che non c'era corrispondenza fra l'informazione ricevuta a voce e quella comunicata successivamente per iscritto. Un altro lamentava che a causa dell'informazione erronea fornita dall'Ufficio era scaduto il termine valido per la presentazione della domanda di agevolazione. Un terzo cittadino sosteneva di aver dapprima ricevuto una serie di informazioni contraddittorie e di aver quindi richiesto ripetutamente per e-mail che gli venisse chiarito una volta per tutte se avesse o meno diritto all'agevolazione edilizia, ma di aver ottenuto soltanto una risposta telefonica.

Alcuni reclami vertevano sul fatto che anche i cittadini comunitari, per poter godere delle agevolazioni edilizie, devono presentare la **dichiarazione di appartenenza o di aggregazione a uno dei tre gruppi linguistici**. Si contestava in particolare il fatto che le dichiarazioni presentate acquistano efficacia solo dopo 18 mesi. È stato possibile chiarire che i singoli Comuni sono tenuti per legge a informare in merito a tale dichiarazione sia i cittadini italiani e comunitari già residenti nel comune e che nel frattempo hanno raggiunto la maggior età, sia quelli che si sono stabiliti nel comune in seguito. Le dichiarazioni rese entro un anno spiegano effetto immediato, quelle rese dopo tale termine acquistano efficacia solo dopo 18

mesi. Le persone che avevano inoltrato reclamo avevano sottovalutato l'importanza di tale nota e ritenevano pertanto di aver ricevuto un trattamento ingiusto.

Diritto allo studio

In lieve aumento è il numero dei casi che riguardano l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca scientifica** e che trovano origine in questioni quali la richiesta di restituzione dell'importo del sussidio allo studio, le tasse universitarie e la verifica del sussidio allo studio concesso. La Direttrice dell'Ufficio provinciale per il Diritto allo studio universitario, l'università e la ricerca scientifica ha sempre cercato, ogni volta la legge lo consentiva, di esaminare le richieste andando incontro alle persone interessate. In un caso ad esempio la richiesta di restituzione del sussidio percepito è stata annullata in quanto la studentessa interessata è riuscita a comprovare tramite certificazione medica di non aver potuto raggiungere i crediti prescritti per motivi di salute.

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**. Dal punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo; chi fruisce di un sussidio allo studio deve quindi badare a 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.

Solo in un caso un padre di famiglia lamentava un consistente aggravio fiscale dovuto all'erogazione di due sussidi allo studio. Il Direttore dell'Ufficio Assistenza scolastica, rispondendo alla richiesta di chiarimenti da parte della Difesa civica, faceva presente che utilizzando il predetto software l'Ufficio poteva fare in modo di escludere ad esempio che una studentessa ospite in un convitto ricevesse il sussidio allo studio due volte

in un anno, ma che non si era ancora in grado di verificare se quella studentessa aveva beneficiato nello stesso anno solare sia dell'indennità pendolari che del sussidio per la copertura delle rette del convitto.

Finché la legislazione tributaria italiana non provvederà a elevare il limite di reddito sotto il quale una persona è considerata a carico, limite che da oltre 15 anni è fissato in 2.841,57 euro, i nuclei familiari interessati risulteranno svantaggiati e inoltre verrà indirettamente favorito il lavoro in nero degli studenti durante il periodo delle vacanze estive.

Sono diminuiti i casi in cui la Difesa civica si è trovata nella necessità di intervenire per spiegare ai richiedenti l'importanza di redigere le autocertificazioni con la massima attenzione e cura e per far presente che eventuali omissioni da parte dei richiedenti avrebbero potuto generare conseguenze di rilevante gravità.

Altri settori

I funzionari della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** conformano il loro operato, con ottimi risultati, al principio di trasparenza e di rispetto delle esigenze dell'utenza, riservando ai problemi sempre un'accurata analisi e fornendo risposte ineccepibili e sollecite. Efficace è anche lo scambio informale di informazioni con la Difesa civica. Nell'anno di riferimento il numero dei casi esaminati risulta più o meno stabile.

Hanno costituito materia di reclamo in particolare i sussidi di competenza dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico, soprattutto le questioni e le problematiche connesse con l'erogazione dell'assegno di mobilità. In uno dei casi sottoposti alla nostra attenzione la corresponsione dell'assegno al nucleo familiare risultava bloccata da ben nove mesi (!) per permettere al Comune di appurare l'effettiva situazione familiare. Solo in seguito all'intervento della Difesa civica è stato ripristinato il pagamento. Nei casi in cui l'amministrazione comunale non ottempera immediatamente al suo dovere di controllo, trascorsi tre mesi l'erogazione del sussidio dovrebbe venir comunque riattivata, salvo richiedere ai beneficiari in un

secondo tempo la restituzione degli eventuali importi indebitamente percepiti.

Altri casi riguardavano la possibilità di presentare opposizione presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale relativamente alle decisioni in merito ai sussidi sociali nonché ricorsi presso la Commissione d'Appello della Provincia contro la rivalutazione del livello assistenziale e il conseguente reinquadramento dal secondo al primo livello. 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 2011 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'**Ufficio Tributi**. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile anche nell'anno di riferimento chiarire in maniera rapida e informale la posizione di taluni proprietari di veicoli.

In seguito all'intervento della Difesa civica l'**Ufficio Entrate** ha sospeso la richiesta di pagamento della cospicua somma di circa 8.000 euro avanzata nei confronti di un giovane maggiorenne. La richiesta risultava già inserita nel registro delle esazioni, tanto che l'interessato aveva già ricevuto da Equitalia la relativa cartella esattoriale. La richiesta discendeva dalla prassi adottata a livello provinciale in base alla quale, nel caso di mancato pagamento di rette di soggiorno presso convitti annessi a scuole medie superiori della provincia, sono tenuti al pagamento dell'arretrato non solo i genitori, ma anche – in virtù di una presunta obbligazione solidale – anche gli stessi studenti minorenni o diventati nel frattempo maggiorenni. La Difesa civica ha contestato la legittimità di tale richiesta informando della suddetta prassi il Garante per l'infanzia e l'adolescenza ai fini di coordinare le azioni di entrambi ai sensi della legge. L'Ufficio provinciale ha mostrato da subito molta apertura rendendosi immediatamente disponibile a riesaminare da un profilo giuridico la prassi in questione e, una volta assunto il parere dell'Ufficio legale della Provincia, ha accolto la tesi della Difesa civica secondo cui un giovane minorenne non può validamente sottoscrivere contratti (per servizi offerti da un convitto) e le spese di convitto rientrano negli obblighi al mantenimento che competono esclusivamente ai

genitori. Di conseguenza è soltanto da questi ultimi che se ne può esigere il pagamento, indipendentemente dal fatto che il giovane sia ancora minorenne o che abbia nel frattempo raggiunto la maggior età. L'Ufficio ha nel frattempo comunicato alla Difesa civica di aver avviato alla luce di tali nuove acquisizioni giuridiche una rielaborazione dei moduli di iscrizione ai convitti provinciali.

È stato possibile trovare sempre una soluzione rapida e informale per i casi afferenti alla **Ripartizione Agricoltura** e alla **Ripartizione Foreste** che avevano come oggetto contributi, particelle del fascicolo aziendale e richieste di verifica della correttezza delle sanzioni amministrative irrogate dagli uffici provinciali.

Un caso riguardante la **Ripartizione Formazione professionale agricola, forestale ed economia domestica** aveva come protagonista una studentessa maggiorenne di una scuola professionale per l'agricoltura ed economia domestica che non aveva superato l'esame finale avendo conseguito la votazione di 5,9/10 anziché quella minima di 6/10, necessaria per concludere con profitto il percorso scolastico. In seguito all'intervento della Difesa civica e a una nota di raccomandazione del Direttore di Ripartizione, la votazione dell'esame finale è stata annullata ed è stata applicata la possibilità prevista dalla legge – in presenza di determinate condizioni – di alzare la votazione finale, conferendo infine alla studentessa il diploma professionale. Anche in questa occasione la Difesa civica ha potuto apprezzare la disponibilità del Direttore di Ripartizione che è andato immediatamente al punto verificando il caso e assumendo quindi – nei margini consentiti dalla legge – una chiara posizione di tutela dell'interesse della studentessa.

Per quanto concerne l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica in particolare quesiti e reclami riguardanti la patente di guida e l'esame di revisione, il rinnovo o il ritiro della stessa. La collaborazione con la Direttrice dell'Ufficio Patenti e abilitazioni di guida si è confermata proficua. Poiché il ritiro della patente costituisce un provvedimento di rilevante gravità nei suoi effetti pratici, un cittadino lamen-

tava il mancato esame del ricorso da lui presentato avverso tale provvedimento e inoltrato tramite posta. Ai sensi della legge provinciale n. 17/1993 però il ricorso gerarchico può essere anche tacitamente rigettato. La Difesa civica ha quindi raccomandato all'Ufficio competente di dare in futuro al cittadino ricorrente conferma dell'avvenuto ricevimento del ricorso, informandolo anche in merito alla possibilità che il ricorso dopo 90 giorni dalla sua presentazione venga tacitamente rigettato.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

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 casi problematici, cercando costantemente di arrivare a una soluzione e riuscendo a chiarire la maggior parte di essi in maniera rapida e informale.

Mi sta a cuore sottolineare a questo proposito il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del gruppo sussidio casa e il responsabile del gruppo assegnazione alloggi.

I reclami sono leggermente diminuiti 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 maggiori preoccupazioni dei residenti nella provincia di Bolzano. Purtroppo le risorse finanziarie 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. Una parte rilevante delle questioni ha interessato le graduatorie per l'assegnazione degli alloggi popolari e a questo proposito merita osservare che chi cerca un alloggio spesso è assillato dalla preoccupazione di essere penalizzato nella graduatoria. Mi prego a questo riguardo sottolineare che a partire dall'assunzione del mio incarico di Difensore civico non si è verificato alcun caso di calcolo erroneo da parte dell'IPES ai fini della graduatoria.

In alcuni casi per i quali intravvedevamo maggiori possibilità di esito positivo, abbiamo potuto incoraggiare le persone interessate esortandole a perseverare nel loro tentativo di ottenere un alloggio ripresentando ogni anno la relativa domanda. Nella maggioranza dei casi tuttavia abbiamo dovuto spiegare a chi si rivolgeva a noi che il punteggio raggiunto non gli avrebbe consentito di vedersi assegnare un alloggio neppure negli anni successivi. Per i cittadini extracomunitari la situazione è particolarmente problematica a causa di una normativa restrittiva, e inoltre va sottolineato in proposito che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono del tutto insufficienti.

Anche il rigetto della domanda del **sussidio casa** è stata oggetto di reclami e richieste di spiegazione. Molte persone trovano incomprensibile la norma che esclude dal sussidio casa chi non ha ancora compiuto il 23esimo anno di età. Da questo punto di vista, i giovani che desiderano staccarsi dal nucleo familiare originario e andare a vivere da soli si sentono abbandonati a se stessi.

In taluni casi è stata affrontato il tema **dell'assegnazione dell'alloggio**. Talvolta è risultato arduo spiegare a un assegnatario di alloggio popolare la piena legittimità della norma che prevede che coloro che rifiutano l'alloggio assegnato possono ripresentare la domanda solo dopo tre anni.

La mia impressione è che la crisi economica si rifletta anche sulle questioni che vengono sottoposte alla Difesa civica. Non di rado infatti gli inquilini hanno 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.

In caso di **sfratto esecutivo** la Difesa civica si è messa in contatto anche 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.

I cittadini hanno lamentato anche nell'anno di riferimento **tempi eccessivamente lunghi per la trattazione di istanze e ricorsi**, dovendo spesso aspettare mesi per avere una risposta alla loro istanza. Le richieste di spiegazioni avanzate dalla Difesa civica hanno evidenziato ancora una volta come i ritardi fossero dovuti a carenze di personale. Rispetto allo scorso anno i tempi necessari per la trattazione delle istanze si sono un poco ridotti, tuttavia i richiedenti ritengono inammissibile dover attendere per mesi una decisione di rigetto, decisione che costituisce tra l'altro condizione per poter presentare un eventuale ricorso presso il Comitato per l'edilizia residenziale. Mi permetto quindi di raccomandare ai dirigenti di mantenere l'attenzione su questo aspetto adottando misure atte a ridurre in futuro i tempi di trattazione delle istanze.

Alcuni reclami riguardavano i lunghi tempi d'attesa connessi anche ai lavori di manutenzione.

Nel 2011 l'IPES ha seguito la mia raccomandazione di modificare la formulazione dell'**informativa sui mezzi di impugnazione** all'insegna di una maggiore chiarezza e comprensione. Anziché proporre una sequenza di articoli di legge, vengono ora indicati i termini del ricorso e l'indirizzo dell'Ufficio al quale esso va indirizzato, tutelando così in modo molto più incisivo la cittadinanza nei suoi diritti.

Anche nell'anno di riferimento sono pervenuti da parte di inquilini dell'IPES reclami relativi a scarsa trasparenza nella contabilità di condominio, a importi eccessivi delle spese condominiali e al **comportamento dei coinquilini**. 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 litigi 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 preferiscano l'aiuto della Difesa civica.

L'Azienda sanitaria

In base all'art. 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 artt. 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 registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nell'anno di riferimento 312 pazienti hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica, dando luogo a 221 consulenze registrate (circa il 70 %) e all'apertura di 91 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 91 nuove pratiche aperte, 50 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

I reclami per presunti errori medici : 41 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore terapeutico 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 terapeutici la Difesa civica punta a trovare un accettabile accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. Il rapporto di collaborazione con i Comprensori sanitari di Merano e di Bolzano si è rivelato nel 2011 particolarmente fruttuoso.

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 Comprensorio 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 le compagnie di assicurazione.

Degno di menzione il caso complesso di un reclamo presentato da una persona che, ricoverata nell'anno 2009 nella stessa camera con un'altra paziente, aveva contratto una grave malattia infettiva. Il Comprensorio sanitario ha provveduto però solo nel 2010 a denunciare il danno. La trattazione del caso ha avuto un iter molto lungo, conclusosi sulla base di un **parere medico-legale** con l'accertamento di responsabilità del Comprensorio sanitario in questione. L'ostacolo maggiore è stato costituito dal fatto che nessuna delle due compagnie assicurative coinvolte voleva assumersi l'onere del risarcimento del danno: l'attuale compagnia assicurativa del Comprensorio sanitario di Bressanone ribadiva infatti che nel 2009, l'anno in cui era occorso l'episodio in questione, non era ancora vincolata contrattualmente al Comprensorio stesso, mentre l'assicurazione precedente sosteneva che non rientravano più nel suo ambito di competenza i casi denunciati nel

2010. Dopo un lungo tergiversare alla fine una delle due compagnie di assicurazione ha offerto un risarcimento pari alla metà della somma richiesta. La cittadina in conclusione si è vista costretta ad adire le vie legali.

Meritano particolare attenzione due altri casi trattati nell'anno di riferimento, che avevano come oggetto rispettivamente una presunta lesione neurolologica e un intervento chirurgico per alluce valgo eseguito presumibilmente non in modo corretto. In entrambi i casi l'assicurazione del Comprensorio sanitario di Brunico aveva provveduto a verificare come si erano svolti i fatti per poi riconoscere il danno e proporre un risarcimento. Il Comprensorio sanitario però, dovendosi fare carico delle somme risarcitorie, si è rifiutato di provvedere alla loro liquidazione per non dover comunicare alla Corte dei Conti l'avvenuto pagamento di detti importi. La Difesa civica ha tentato con un colloquio personale di persuadere i responsabili del Comprensorio sanitario a liquidare il risarcimento considerando in particolare che l'assicurazione aveva accertato gli estremi di un comportamento viziato. I responsabili sono rimasti tuttavia irremovibili nella loro posizione, informando la Difesa civica che la tutela del proprio personale medico da ingiustificati attacchi mediatici in correlazione con un eventuale procedimento davanti alla Corte dei Conti avrebbe avuto priorità assoluta.

Pur con tutta la comprensione possibile l'epilogo di questi casi lascia l'amaro in bocca. Gli sforzi compiuti dalla Difesa civica in ben due anni di lavoro sono stati vanificati e i pazienti coinvolti nei due casi si sono visti costretti ad agire giudizialmente per far rispettare i propri diritti. Una paziente ha poi comunicato alla Difesa civica di essere stata nel frattempo risarcita.

Ai sensi dell'art. 4 della legge provinciale 3/2010 la Difensora civica ha la facoltà di richiedere pareri esterni sui casi da trattare. Nel corso del 2011 sono stati richiesti due pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 2.194,00 euro. In seguito all'intervento della Difesa civica le assicurazioni hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

1.943,00 euro	trattamento inappropriato di frattura del dito
35.128,37 euro	lesione grave del nervus peroneus
24.000,00 euro	lesione del nervus femoralis
4.320,00 euro	trasmissione di malattia infettiva
65.381,37 euro	totale

Anche nel 2011 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 terapeutico oppure no.

In presenza di un presunto errore terapeutico 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 sottponiamo il suo caso alla Commissione conciliativa che ha sede presso la Ripartizione Sanità. Nell'anno di riferimento la Commissione ha esaminato in totale 27 casi.

All'inizio di quest'anno è apparsa sulla stampa nazionale (v. ad esempio il "Corriere della sera" del 4 gennaio 2012, pagina 23: "L'ospedale dice al malato quanto costa") la notizia che la Regione Lombardia in futuro avrebbe inviato annualmente all'utenza un prospetto delle prestazioni mediche godute con l'indicazione dei relativi costi effettivi. Già da anni in qualità di Difensore civico sollecito i responsabili politici affinché questa iniziativa prenda piede anche in provincia di Bolzano, seguendo in questo l'esempio del Land Tirolo che da anni la promuove con successo. Con questo strumento anche nella nostra provincia gli utenti esenti dal pagamento del ticket sanitario avrebbero l'opportunità di comprendere il valore della prestazione goduta e nel contempo si favorirebbe nell'ambito della sanità pubblica lo sviluppo di una sana consapevolezza dei costi.

I Comuni

La legge sulla Difesa civica prevede per i cittadini dei singoli Comuni la possibilità di usufruire dei servizi offerti da quest'ultima, previa stipulazione di un'apposita convenzione con la quale il Comune s'impegna a collaborare con la Difesa civica al fine di trovare una soluzione positiva alle controversie con le proprie cittadine e i propri cittadini. Nell'anno di riferimento i Sindaci del Comune di Laion e del Comune di Tambre hanno sottoscritto la relativa convenzione e così ora tutti i 116 Comuni della Provincia Autonoma di Bolzano rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica.

Nel corso del mio mandato ho cercato dapprima di preparare il terreno contattando personalmente ogni Comune e riuscendo a convincere i Sindaci che il servizio reso dalla Difesa civica non è da vedersi come un'ingerenza esterna, ma come un'opportunità per essere più vicini alle esigenze del cittadino e migliorare l'attività amministrativa.

Il supporto della Difesa civica infatti è particolarmente richiesto proprio per questioni che riguardano i Comuni. 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 particolare nei Comuni in cui c'è una fitta rete parentale, i cittadini si rivolgono volentieri alla Difesa civica in quanto istituzione neutrale e indipendente, non coinvolta nella vita di paese.

Nel contempo la Difesa civica appare come un'istanza in grado di offrire loro un aiuto informale: positive sono state a questo proposito le esperienze fatte in occasione di **sopralluoghi, colloqui personali in loco e colloqui di mediazione**. Spesso i colloqui con la Difensora civica consentono di risolvere situazioni di stallo, in cui le posizioni del Comune e di chi presenta reclamo si sono ormai irrigidite e non è più possibile una comunicazione obiettiva.

Le 116 convenzioni stipulate con i Sindaci dimostrano anche che le amministrazioni comunali riconoscono alla Difesa civica un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina ai cittadini. (→ Vedi allegato 1)

Il numero dei casi che coinvolgono le amministrazioni comunali risulta lievemente in calo. I principali motivi di dissidio tra cittadini e Comuni hanno a che fare con i tributi comunali, 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.

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 numero dei casi di questa fattispecie è calato sensibilmente da quando i Comuni di Bolzano e di Merano, accogliendo una raccomandazione formulata dalla Difesa civica, hanno 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.

Facendo riferimento all'attuale giurisprudenza in alcuni casi è stato possibile indurre i Comuni ad annullare in via di autotutela il verbale di contravvenzione redatto per smaltimento improprio di rifiuti. Secondo una sentenza pronunciata la scorsa primavera dal Tribunale di Bolzano infatti per irrogare una sanzione è indispensabile comprovare che l'infrazione è stata commessa proprio dalla persona sanzionata.

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.

L'imposta comunale sugli immobili (ICI) rappresenta ogni anno un tema particolarmente sentito. Nel 2011 i cittadini hanno ripetutamente lamentato la scarsa chiarezza e comprensibilità dei regolamenti ICI vigenti nei vari Comuni. I reclami vertevano sulla legittimità di talune richieste di pagamento dell'ICI (e della relativa sanzione) del tutto inattese e riguardanti anni di imposta non recenti. I cittadini, spesso in buona fede, dubitavano della legittimità di tali richieste, oltretutto relativamente alte. La Difesa civica, esaminando i casi ad essa sottoposti, ha confermato tuttavia la legittimità della richiesta di pagamento, facendo però rilevare che un apparato amministrativo efficiente dovrebbe essere in grado di perseguire tempestivamente eventuali reati

fiscali o ritardi nei pagamenti, per dare modo ai cittadini che sono in buona fede di agire in futuro conformemente alla legge ed evitare di incorrere in sanzioni.

L'introduzione della nuova imposta municipale sugli immobili IMU comporta nell'anno corrente il ripristino della tassa sulla prima casa e quindi la Difesa civica si sta attrezzando per far fronte a una nuova ondata di reclami. Sarebbe auspicabile che i Comuni, almeno quelli facenti capo alla stessa Comunità comprensoriale, adottassero un regime di tassazione unitario. L'esperienza dimostra che la gente tollera poco che l'imposta venga determinata sulla base di coefficienti diversi da Comune a Comune.

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel **settore dell'edilizia** il rapporto tra la cittadinanza e l'amministrazione comunale chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni non è sempre scevro da conflitti. 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. Accanto a questioni riguardanti le distanze tra i fabbricati e le distanze dai confini i cittadini cercano risposte anche ad altre domande: 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? Che 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?"

Altri quesiti riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, che però esulano dalla sfera

di competenza della Difesa civica. Pur tuttavia molti cittadini preferiscono raccogliere il parere neutrale della Difesa civica rivolgendosi ad essa per avere informazioni ad esempio su come potersi opporre a un'imminente variante al piano urbanistico.

Anche nell'anno appena concluso non sono mancati i reclami relativi a presunti **abusì edilizi dei vicini**. L'esperienza insegna che i Sindaci ottengono in modo assai differenziato al compito di vigilare sull'attività edilizia e, in caso di abuso, di disporre l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva.

La situazione si complica sempre in presenza di una **sovraposizione 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. Ciò comporta generalmente 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 cittadino 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 ne guadagna la sua immagine. 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 oggetto di critiche.

In alcuni casi in seguito al ricorso popolare previsto dall'art. 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 da-

vanti 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. Peraltra va dato atto che ormai molti Comuni pubblicano i progetti edili in 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**. La Difesa civica viene spesso interpellata in materia di diritto di accesso agli atti: in alcuni casi è stato sufficiente il solo intervento orale da parte della Difesa civica presso le autorità competenti perché venisse accordato l'accesso agli atti, originariamente negato o procrastinato per un tempo inaccettabilmente lungo. In un caso, ad esempio, la pronta reazione e la determinazione della prima cittadina hanno consentito alla persona, che aveva inoltrato il reclamo e che aveva un interesse personale e concreto per accedere agli atti, di prendere infine visione di un certo progetto edilizio. Altre volte, invece, si è resa necessaria un'intensa e serrata corrispondenza prima che ai cittadini interessati fosse riconosciuto il diritto di accesso agli atti. Tale circostanza si è verificata in particolare in riferimento all'accesso alle informazioni di carattere ambientale. Il decreto legislativo n. 195/2005 con cui in Italia si dà attuazione alla Direttiva 2003/4/CE concernente l'accesso del pubblico all'informazione ambientale, prevede all'art. 3 che l'autorità pubblica renda disponibile l'informazione ambientale detenuta a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dichiarare il proprio concreto interesse.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione di ogni progetto edilizio che li riguarda direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni

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 nuovamente sottolineato che l'accesso agli atti dovrebbe essere concesso per legge, senza difficoltà di sorta. Ma la soluzione migliore resta quella di prendere l'iniziativa 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. Ciò genera malcontento fra la gente, inducendola a ritenere che chi compie un abuso edilizio è un furbo che, alla fine, viene anche premiato.

I servizi anagrafici

Nell'anno di riferimento la maggior parte dei reclami relativi ai servizi anagrafici ha interessato il Comune di Bressanone. Le numerose lamentele sollevate avevano come oggetto i controlli ingiustificatamente severi da parte dell'Ufficio anagrafe e la scortesia dei responsabili del servizio. Un cittadino ad esempio si lamentava che, immediatamente dopo la concessione della residenza anagrafica, era stato sottoposto per ben due volte ad accertamenti anagrafici, ingenerando in lui la sensazione di essere letteralmente perseguitato dall'Ufficio anagrafe. Sebbene il primo procedimento si fosse concluso con esito favorevole per l'interessato, è stata sufficiente la mera indicazione da parte di un agente della polizia municipale del fatto che le imposte dell'appartamento fossero chiuse, per giustificare l'avvio del secondo procedimento.

Una madre single in attesa di un figlio denunciava il fatto che non poteva più beneficiare dell'assegno al nucleo familiare essendole stata tolta la residenza nel Comune di Bressanone. L'Ufficio anagrafe aveva supposto che la persona in questione

risiedesse in realtà nel comune vicino e aveva provveduto dopo un anno a cancellare la sua residenza dal Comune di Bressanone, nonostante la signora più volte avesse fatto presente al personale preposto all'Ufficio anagrafe che la sua era un'assenza momentanea dovuta alla sua difficile situazione familiare.

Durante uno specifico colloquio con il Sindaco e i funzionari di competenza la Difesa civica ha avuto modo di ricordare che la legge anagrafica va sì rispettata, ma che nel contempo è importante anche considerare i bisogni dell'utenza e trovare un giusto equilibrio fra fatti-specie e provvedimento. Inoltre la cancellazione della residenza anagrafica, proprio in ragione delle conseguenze negative che cagiona, deve essere considerata un provvedimento straordinario, analogamente a quanto succede in tutti gli altri Comuni della Provincia di Bolzano.

Altri reclami riguardavano il rigetto della richiesta di concessione della residenza anagrafica. Considerando che motivazioni quali "il cittadino è in possesso soltanto di un contratto di lavoro a tempo determinato" o "l'alloggio non è idoneo" non sono contemplate dalla legge statale, i cittadini si sono rivolti in via ricorsuale al Commissariato del Governo. In uno specifico caso, comunque, dopo l'intervento della Difesa civica il Comune ha ritirato in via di autotutela il provvedimento di rigetto.

L'inquinamento acustico

Numerosi reclami vertevano anche nel 2011 sull'inquinamento acustico, provocato soprattutto da pub e discoteche situate in zone residenziali. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano al proprio Sindaco, quale autorità competente in materia di ordine pubblico e di pubblica sicurezza, maggiori controlli da parte della polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi, e l'effettuazione di appositi rilevamenti da parte dell'Ufficio Aria e rumore. Il problema era complesso in quanto entravano in gioco le disposizioni contro l'inquinamento acustico, sulla cui osservanza deve vigilare sia l'amministrazione comunale che quella provinciale. Le persone residenti vicino a detti locali denunciavano nel contempo anche altri disagi, quali ad esempio le

scampanellate notturne al portone di casa, il danneggiamento delle automobili parcheggiate, l'utilizzo dei cortili come discarica o come toilette, disagi non riconducibili a un'infrazione amministrativa bensì all'ambito privatistico.

Non sono mancati i reclami relativi all'inquinamento acustico provocato da strade trafficate. Una cittadina, già disturbata dal rumore originato dal vicino traffico sia autostradale che ferroviario, si è rivolta alla Difesa civica lamentando l'inquinamento acustico provocato da un impianto di riscaldamento a trucioli in attività vicino a casa sua. In seguito all'intervento della Difesa civica il Direttore dell'Ufficio Aria e rumore ha disposto il blocco del funzionamento poiché era stata superata la soglia di rumore consentita dalla legge.

Il problema maggiore nell'ambito della lotta all'inquinamento acustico risiede nel fatto che molte disposizioni hanno carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre alla cittadinanza misure di tutela specifiche e ben definite, né la legge stabilisce dei termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori dovrebbero attivarsi. 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, soprattutto 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. Per quanto concerne i tempi di attesa per ottenere da parte degli uffici amministrativi una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica normalmente applica il termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso rispetto all'amministrazione e quindi vorrei porre l'attenzione specificatamente sull'intendimento che la legge provinciale sulla Difesa civica esprime in merito alla definizione

dei tempi d'attesa. In virtù dell'art. 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e gli impiegati responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata alla persona interessata.

La qualità della collaborazione dipende molto dai soggetti con cui concretamente ci si relaziona, e in molti 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 a una soluzione che soddisfi entrambe le parti. Una proficua collaborazione fra il Comune e la Difesa civica rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti dell'amministrazione comunale. A tale proposito va sottolineato 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.

I Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano, in seguito a un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente per tutte le questioni di interesse per la 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.

Ciò ha prodotto per i Comuni di Bolzano e Bressanone 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. Nell'anno di riferimento si è sviluppata una collaborazione degna di apprezzamento con la Direttrice della Ripartizione Patrimonio e attività economiche, caratterizzata dalla volontà di trovare rapide soluzioni ai problemi.

Il rapporto di collaborazione con il **Comune di Merano** ha conosciuto nel 2011 invece momenti di difficoltà: l'amministrazione comunale ha fatto trascorrere infatti quasi cinque mesi prima di attivarsi per rispondere alle richieste di chiarimenti della Difesa civica in riferimento a un reclamo. Tale atteggiamento non cooperativo induce il cittadino a mettere in discussione l'importanza istituzionale della Difesa civica. La circolare del Sindaco del 2009 secondo cui le risposte non motivate e non tempestive alle istanze della Difensora civica vengono prese in considerazione nella valutazione annuale dei dirigenti, al momento non sembra aver sortito gli effetti sperati.

Per i rapporti con il **Comune di Brunico** è risultata superflua la figura di un referente specifico per la Difesa civica, giacché sia il Sindaco che il Segretario generale 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 della cittadinanza.

Le Comunità comprensoriali

Merita particolare menzione il seguente caso trattato lo scorso anno. Una Comunità comprensoriale, scaduto il termine di prescrizione di cinque anni, aveva inserito nel registro delle esazioni sanzioni amministrative per un importo superiore a 30.000 euro provvedendo quindi alla relativa trasmissione a Equitalia. Tutte le persone che si sono rivolte alla Difesa civica per questa questione sono state assistite efficacemente, riuscendo a ottenere l'annullamento delle sanzioni amministrative in via di autotutela.

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