

Va detto che un numero sempre più significativo di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti, nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi, cerca il supporto della Difesa civica. Nel corso dei colloqui di consulenza cerchiamo di fornire chiarimenti sulle possibilità di ottenere un sostegno economico. Nell'anno di riferimento la maggior parte dei reclami ha riguardato la **riduzione del sussidio sociale** e le relative possibilità di presentare ricorso. Molte persone hanno lamentato in particolare la difficoltà di trovare un lavoro e la posizione a loro dire preconcetta dell'amministrazione secondo la quale in provincia di Bolzano tutti devono trovare un lavoro.

Alcune persone hanno segnalato una mancata trasparenza del procedimento per la concessione (o il diniego) del minimo vitale: non riuscivano infatti a comprendere l'iter seguito per il computo e la valutazione del reddito e a quanto pare il personale addetto non aveva il tempo di fornire loro chiarimenti esaustivi.

Altro aspetto toccato dai reclami è stato quello della **tutela dei dati personali** nel procedimento di concessione del minimo vitale. Un cittadino ha segnalato con grande rabbia come nell'atto di concessione del sussidio sociale comparissero dati sensibili e dati relativi al suo stato di salute. Sull'atto, che egli era tenuto a esibire in banca per l'erogazione del minimo vitale, era infatti anche indicato che in caso di presentazione di una nuova domanda sarebbe stato necessario prenotare prima un altro appuntamento presso il Centro di salute mentale. Il nostro intervento ha prodotto la cancellazione di tale passaggio.

Nel 2011 numerosi reclami hanno interessato l'Azienda **Servizi Sociali** di Bolzano Distretto Centro–Piani–Rencio, denunciando il fatto che il reddito minimo d'inserimento viene liquidato con notevole ritardo e che le persone che vogliono usufruire dei servizi del distretto sono costrette a fare la coda anche due ore prima dell'apertura al pubblico. Lo scontento è ulteriormente alimentato dal fatto che solo un numero limitato di persone (da 10 a 15) possono realmente accedere ai servizi durante l'orario di apertura all'utenza.

Il Responsabile del Centro, da noi interpellato, ha fatto presente che dopo il 2008 il numero delle

domande inoltrate risulta più che raddoppiato anche in provincia di Bolzano. Anche l'introduzione della "dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP) ha contribuito ad allungare i tempi di trattazione delle domande, poiché in questa prima fase chi inoltrava la domanda doveva fornire i dati per la prima volta. È anche per questo motivo quindi che viene presa in considerazione l'eventualità di aprire un nuovo sportello presso la Casa d'Accoglienza Conte Forni in via Renon, dove ha già sede il Servizio di Integrazione Sociale, per dar modo agli utenti del servizio (profughi, persone senza fissa dimora e nomadi) di inoltrare direttamente le domande riducendo così l'afflusso al distretto.

Si è registrato un ulteriore 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 chi aveva presentato reclamo non voleva collaborare con il distretto sociale e considerava come un attacco personale ogni proposta volta a migliorare la sua situazione economica.

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.

Numerosi casi vertevano sugli obblighi del donatario, in particolare sull'obbligo o meno di pagare la retta della casa di riposo del donante una volta scaduti i dieci anni previsti dalla normativa. È stata mia cura illustrare alle persone interessate la differenza fra la possibilità giuridica per l'amministrazione pubblica di esigere direttamente

dal donatario, entro dieci anni, il pagamento delle spese per la casa di riposo e l'obbligo al mantenimento sancito dal Codice cui soggiace il donatario. Tale obbligo è illimitato, ma deve essere fatto valere dal donatore stesso. In altri termini, al donatario va fatto capire che benché l'amministrazione allo scadere dei dieci anni non possa più costringerlo a pagare i costi della casa di riposo, tuttavia egli in base al Codice civile è tenuto a prendersi cura del mantenimento del donatore, qualora indigente.

LO STATO E LE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE

In attesa dell'istituzione del Difensore civico nazionale l'art. 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 2011 252 cittadine e cittadini hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è leggermente diminuito e copre circa l'8,5% 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 anche nel 2011 un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti il servizio anagrafico. Le problematiche sollevate dai cittadini riguardavano soprattutto i ricorsi contro il rigetto della loro domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e le questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. I funzionari si sono sempre resi disponibili a fornire informazioni e a rilasciare pareri legali all'insegna di una collaborazione costruttiva e informale. È accaduto ad esempio che la Difesa civica, ottenuta al telefono un'informazione circa il caso sollevato da un cittadino in merito al rigetto della sua domanda per l'ottenimento della resi-

denza anagrafica, abbia fatto presente al Comune interessato che il Commissario del Governo avrebbe accolto un eventuale ricorso del cittadino in questione. Il Comune quindi in via di autotutela ha immediatamente provveduto a dichiarare nullo il provvedimento di rigetto.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato** che nell'anno 2011 si è sempre mostrata costante punto di riferimento per un proficuo confronto su svariate questioni giuridiche. I Comuni apprezzano notevolmente la consulenza offerta dall'Avvocatura dello Stato e ricorrono sempre più frequentemente anche alla sua assistenza legale.

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 dei casi trattati in ambito INPS riguardavano chiarimenti in merito al conseguimento del diritto alla pensione, informazioni sulla revoca del sussidio di disoccupazione e la richiesta di intervento presso le sedi competenti perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare.

Si sono rivoltate alla Difesa civica numerose persone che avvicinandosi all'età pensionabile hanno verificato che alcuni anni di anzianità contributiva non risultavano registrati presso l'INPS. In mancanza di specifica documentazione tuttavia l'INPS ben difficilmente può riconoscere con effetto retroattivo periodi di contribuzione che spesso risalgono a molti decenni addietro e si riferiscono al lavoro svolto in aziende che nel frattempo nella maggioranza dei casi non esistono più. In ragione di ciò raccomandiamo alle persone interessate di conservare per sicurezza tutti i cedolini relativi allo stipendio.

Chi ha presentato domanda di rimborso per contributi previdenziali non dovuti o versati in misura superiore a quanto necessario deve mettere in conto tempi di attesa di molti anni prima di avere un riscontro. Nel 2011 l'INPS ha informato gli interessati che, pur riconoscendo loro il diritto al rimborso, non sarebbe stato tuttavia in grado di attivarlo in quanto non previsto dal programma informatico centralizzato. In questo contesto la direzione provinciale INPS, pur con tutto l'impegno possibile per dare una rapida soluzione ai vari casi, ha comunque le mani legate rispetto alla sede centrale di Roma. Nel frattempo è stato comunque creato uno specifico gruppo di lavoro con l'intento di risolvere il problema.

Il Direttore della sede provinciale INPS ha confermato anche nel 2011 un rapporto di efficace e rapida collaborazione con la Difesa civica. Un caso riguardava un cittadino che, ottenuta la possibilità di pagamento rateale, avrebbe dovuto versare la prima rata entro 10 giorni dal

provvedimento: la raccomandata dell'INPS contenente tale comunicazione era stata però da lui ritirata in ritardo presso l'ufficio postale in quanto egli era assente da casa per un periodo. Per un errore materiale il testo italiano e quello tedesco della raccomandata riportavano differenti date di scadenza per il versamento. L'indicazione contenuta nella lettera è stata così interpretata in favore del cittadino al quale, in seguito alla nota della Difesa civica, è stata di nuovo concessa la possibilità di pagare ratealmente.

Un particolare ringraziamento è da tributare al Direttore dell'agenzia interna dell'INPS di Bolzano, che analizza sempre con la massima precisione i casi particolarmente complessi in materia di pensioni che gli vengono sottoposti formulando quindi pareri giuridicamente fondati. Eccellente si è rivelata la collaborazione con il Vicedirettore provinciale dell'INPS e con il Dirigente della sede distaccata dell'INPS di Bressanone.

INPDAP

È stato possibile risolvere i reclami relativi all'INPDAP velocemente e in modo informale – per lo più via e-mail – grazie alla squisita collaborazione con la Diretrice della sede provinciale. Anche l'INPDAP dipende per diversi aspetti dalla sede centrale di Roma, in particolare per quanto concerne l'ambito informatico, e permane la sensazione che la sede di Bolzano e quella centrale di Roma comunichino tra loro faticosamente e con difficoltà.

In un caso una cittadina lamentava di aver ricevuto l'ingiunzione a restituire importi pensionistici non spettanti. Purtroppo anche per tale caso c'erano solo i margini per agire giudizialmente in quanto l'INPDAP in linea di principio è disponibile a recedere dalla sua posizione esclusivamente in forza di un provvedimento del giudice.

Alcuni reclami riguardavano la scarsa disponibilità di moduli in lingua tedesca utili per richiedere tutti i servizi offerti dall'ente.

Agenzia delle Entrate

È migliorato il clima di collaborazione con l'Agenzia delle Entrate. La maggior parte dei re-

clami contro l'Agenzia delle Entrate riguardava i lunghissimi tempi di attesa necessari per ottenere la liquidazione di crediti d'imposta. Singoli reclami vertevano invece sull'invio di comunicazioni redatte esclusivamente in lingua italiana.

Nell'anno di riferimento si registra una diminuzione del numero delle pratiche riconducibile al fatto che la Difesa civica collabora sempre più strettamente anche con il Garante del contribuente, cui per competenza sono stati trasmessi non pochi casi. Ho inoltre l'impressione che molte persone, di fronte a importi poco rilevanti, sono più inclini a pagare la sanzione amministrativa in misura ridotta piuttosto che far valere i propri diritti, principalmente per mantenere un basso profilo nei confronti dell'Agenzia delle Entrate.

Poiché non poche persone si sono lamentate del fatto che le comunicazioni trasmesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, nell'anno trascorso il Garante del contribuente è intervenuto per sollecitare una semplificazione dei testi. Non è dato di sapere quando l'Agenzia delle Entrate provvederà a mantenere il suo proposito di promuovere nel territorio di sua competenza l'uso di una lingua accessibile a tutti.

Concessionari di pubblico servizio

Numerosi reclami hanno riguardato 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 si prodigano sempre, laddove esiste un margine d'azione, per trovare una soluzione rispettosa delle esigenze del cittadino. In un caso ad esempio è stato possibile evitare all'ultimo minuto il blocco amministrativo dell'autoveicolo di una persona con invalidità totale. Avendo dichiarato il cittadino in questione di potersi muovere esclusivamente con l'autoveicolo,

è stato disposto un altro provvedimento per lui meno penalizzante.

Le richieste riguardavano principalmente chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento, alla possibilità di presentare ricorso e a quella di pagare ratealmente.

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 vengono inoltrati generalmente al Comitato provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

Alcuni reclami hanno riguardato l'anonimato dei numeri verdi di Telecom e i metodi di vendita aggressivi, percepiti da molti cittadini come una sorta di terrorismo telefonico.

La Difesa civica si è occupata – in accordo con il Comitato provinciale per le comunicazioni – esclusivamente della questione relativa all'assunzione dell'onere per lo spostamento dei pali delle linee telefoniche. Nei casi inoltrati alla Difesa civica infatti la Telecom si era resa disponibile a spostare i pali delle linee telefoniche, nel caso ad esempio della ristrutturazione di un edificio, solo a condizione che gli interessati si facessero carico delle relative spese. La Difesa civica è riuscita in tutti i casi ad aiutare i cittadini a far valere i propri diritti facendo in modo che la Telecom in virtù degli art. 91 e 92 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche CCE" si assumesse l'onere per lo spostamento della palificazione.

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 chiara 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 inoltrati reclami anche sul fatto che continuavano ad arrivare a casa solleciti di pagamento del canone nonostante le persone interessate avessero già disdetto l'abbonamento RAI. Il fatto di doverlo ogni anno far presente alla RAI è vissuto come una scacciatura burocratica. Evidentemente la RAI non prende assolutamente in considerazione l'eventualità che delle persone facciano consapevolmente la scelta di non possedere più alcun televisore.

Poste Italiane S.p.A.

Anche nel 2011 i ritardi nella consegna della corrispondenza sono stati motivo di lamentela da parte della cittadinanza. In alcuni casi si trattava del mancato recapito di raccomandate con ricevuta di ritorno. Durante un colloquio personale con il Direttore responsabile della filiale di Bolzano la Difesa civica ha avuto modo di porre l'attenzione sulle disfunzioni del servizio delle poste ai fini di un miglioramento dello stesso. Il confronto è stato molto franco e ha posto in evidenza che la carenza cronica di personale costituisce un fattore di grande rilevanza. Ogni riflessione per migliorare in modo duraturo il servizio di consegna della corrispondenza è destinata a quanto pare a rimanere lettera morta per l'impossibilità di tradurla in pratica. Pertanto gli sforzi della Provincia volti a otte-

nere la competenza per la distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono molta importanza.

Trenitalia S.p.A.

In seguito al colloquio con la Difensora civica si è instaurato con i responsabili della direzione Trenitalia di Bolzano un rapporto di collaborazione buono e costruttivo. In precedenza infatti erano pervenuti numerosi reclami da parte di pendolari sudtirolese aventi come oggetto verbali di contravvenzione ritenuti ingiustificati. In seguito al confronto la Difesa civica ha avuto modo di informare nel dettaglio la cittadinanza in merito alle sedi e alle modalità per presentare reclamo contro le contravvenzioni e ai termini per ottenere da Trenitalia il rimborso della sanzione.

In un caso il verbale di contravvenzione non era stato notificato nella lingua madre della destinataria. Quest'ultima, su suggerimento della Difesa civica, ha chiesto a Trenitalia di provvedere alla notifica anche in lingua tedesca. La donna però non solo non ha ricevuto in proposito alcuna risposta, ma si è vista anche recapitare un'altra richiesta di pagamento. La Difesa civica è quindi intervenuta facendo presente a Trenitalia che in virtù del D.P.R. 15 luglio 1988, n. 574, in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti con la cittadinanza, l'ingiunzione di pagamento era da considerarsi nulla. Il caso si è risolto con l'annullamento della sanzione amministrativa.

Come negli anni passati, anche nel 2011 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 numerosi 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, la Difesa civica può immediatamente contare sulla collaborazione dell'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma che, godendo di agganci efficaci e diretti, riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

Un caso ha visto protagonista una cittadina che pur non essendosi mai recata a Roma con il proprio autoveicolo lamentava di aver ricevuto dal Comune di Roma una sanzione amministrativa per violazione del Codice della strada. Grazie all'impegno profuso dalle collaboratrici dell'Ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma è stato possibile arrivare all'immediato annullamento della contravvenzione.

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**.

I casi risolti in maniera informale, senza corrispondenza scritta, sono **consulenze** registrate, che si concludono con un colloquio. Talora si rendono inoltre necessari chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo. L'evoluzione nel lungo periodo mostra con assoluta chiarezza la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica.

Numero di casi trattati nel 2010 e nel 2011

Pratiche	2010	2011
Agenzia delle Entrate	14	8
Commissariato del Governo	8	2
INAIL	3	5
INPDAP	7	4
INPS	21	34
Polizia	12	2
Telecom Italia	3	8
Equitalia	12	13
Poste italiane	6	4
Trenitalia	6	4
Altot (Ministeri, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	16	17
Totali	108	101

	2010	2011
Pratiche	108	101
Consulenze	188	151
Totali	296	252
	(10% della totalità dei casi)	(8,5% della totalità dei casi)

ASPETTI VARI

Contatti istituzionali

Il 5 maggio 2011 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia settima relazione annuale. Vari eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con la **Presidente e il Presidente del Consiglio provinciale**, con i componenti del Consiglio e della Giunta provinciale nonché con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le istituzioni e spesso infatti i colloqui personali con rappresentanti e funzionari delle stesse risultano molto più proficui e funzionali allo scopo rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici. Anche in occasione di numerosi incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle ripartizioni Edilizia abitativa, Famiglia e Politiche sociali, Turismo, Sviluppo del territorio, Personale e Enti locali – si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica. È stato organizzato un incontro anche con il Centro tutela contro le discriminazioni e con i funzionari delle ripartizioni dell'amministrazione provinciale preposti al tema dell'integrazione, incontro che ha costituito un momento di confronto per definire la futura attività di collaborazione.

Nell'anno di riferimento ho avuto la possibilità di esaminare e chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie a un incontro con il Direttore generale e il Coordinatore amministrativo del Comprensorio sanitario di Brunico.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. Nel 2011 si sono avuti due incontri con il

Presidente del Consorzio. La partecipazione alla Giornata dei Comuni della Provincia di Bolzano svolta a Laces il 13 maggio 2011 mi ha dato l'opportunità di intensificare i contatti con le prime cittadine e i primi cittadini presenti all'evento.

Colloqui con i singoli Sindaci, ad esempio con i primi cittadini di Laion, Tibre, Tires, Ortisei, Plaus, Gais, Bressanone e Bolzano, si sono svolti in occasione di sopralluoghi e di incontri.

Nel corso del 2011 sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà, in particolare con i rappresentanti del Servizio di consulenza per immigrati della Caritas, del Servizio consulenza debitori della Caritas, della Federazione provinciale delle Associazioni sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori – KVW, del movimento cattolico femminile "Katholische Frauenbewegung", del Forum Prevenzione, dell'associazione "La strada – Der Weg", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, della associazione "Frauen helfen Frauen", del "Südtiroler Kinderdorf" e del Centro Tutela Consumatori.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti di numerose **associazioni di categoria**, tra le quali in particolare l'Ordine degli avvocati e l'Ordine dei medici della Provincia di Bolzano. In occasione dell'assemblea annuale svolta lo scorso dicembre sono stata invitata dalle donne dell'**APA** a intervenire per illustrare i miei compiti di Difensora civica della Provincia di Bolzano.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento è intercorso uno scambio di esperienze con il Direttore dell'**INPS** e la Direttrice dell'**INPDAP**.

Con il **Commissario del Governo** e con i collaboratori del suo staff si sono mantenuti i contatti in occasione degli annuali ricevimenti a Palazzo Ducale.

Gli inviti ad assistere alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione

giurisdizionale della Corte dei Conti di Bolzano e del Tribunale regionale di giustizia amministrativa di Bolzano hanno offerto altrettante preziose occasioni per intrattenere contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Mi sono inoltre impegnata al fine di allacciare contatti con altre istituzioni con funzioni di Ombudsman a livello nazionale e internazionale e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i contatti sono eccellenti.

A livello statale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali**, di cui fanno parte attualmente 14 Difensori civici regionali e che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (→vedi allegato 5). Lo scorso anno si è molto dibattuto sulla strategia da seguire per poter sensibilmente rafforzare l'istituzione della Difesa civica in Italia. È stata espressa molta preoccupazione sul fatto che l'Italia sia l'unico Paese europeo a non mostrare alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale, mentre nel contempo vengono smantellati tutti i Difensori civici comunali.

Nel 2011 non si è riusciti purtroppo a dare impulso all'iter legislativo della proposta di legge per l'introduzione del Difensore civico nazionale, al momento giacente in Parlamento. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati a entrare a far parte dell'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile – di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia, che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, si rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

A livello internazionale la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce dal 1988 all'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) e dal mese di marzo 2009 anche all'Istituto Internazionale dell'Ombudsman – European Region (IOI). (→Vedi allegato 6)

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) esiste dal 1988 e ha sede a Innsbruck. L'EOI è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro che persegue tra i propri scopi l'attività e la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione del concetto di Ombudsman.

Attualmente aderiscono all'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) le Difese civiche di quasi tutti i Paesi europei: Albania, Armenia, Austria, Azerbaigian, Belgio, Bosnia e Erzegovina, Bulgaria, Croazia, Cipro, Finlandia, Georgia, Germania, Grecia, Gran Bretagna, Ungheria, Irlanda, Israele, Italia, Kirghizistan, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malta, Moldavia, Montenegro, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Federazione Russa, Serbia, Slovenia, Spagna, Svizzera, Ucraina e Uzbekistan. Attualmente aderiscono alla rete europea 101 soci istituzionali.

Ho partecipato in veste di Presidente alle riunioni del Consiglio direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) tenutesi a Innsbruck il 1° febbraio e il 14 maggio dello scorso anno. **L'Assemblea generale dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI) a Novi Sad (Serbia)** mi ha riconfermato il 24 settembre 2011 nel mio incarico eleggendomi Presidente dell'EOI per ulteriori due anni. Nella cornice di tale incontro ha avuto luogo presso l'Università di Novi Sad anche un convegno sul tema "L'Ombudsman e la sua attività quotidiana – Problemi e soluzioni". Gli Ombudsman si sono confrontati sulla rispettiva prassi lavorativa sottolineando all'unisono che in un periodo economicamente critico non è facile riuscire a rafforzare la fiducia della cittadinanza nei confronti della pubblica amministrazione. I rappresentanti dell'Est europeo hanno messo in risalto il significato del loro operato ai fini della salvaguardia dei diritti umani. Si è dibattuto in modo approfondito sull'importanza delle udienze personali ed è stato dato spazio anche allo scambio di esperienze in merito agli aspetti positivi e negativi dei nuovi mezzi di comunicazione. L'EOI ha manifestato la sua preoccupazione per lo sviluppo dell'istituto della Difesa civica in Italia.

Dal 22 al 24 marzo 2011 ha avuto luogo a Strasburgo la **ventesima seduta del Congresso dei poteri locali e regionali in Europa (CPLRE)**.

Il CPLRE è l'organo di rappresentanza delle collettività regionali e locali in seno al Consiglio d'Europa; esso può presentare risoluzioni e raccomandazioni all'Assemblea parlamentare e al Comitato dei Ministri ed esercita funzione consultiva analogamente al Comitato delle Regioni dell'Unione europea. Il CPLRE è composto da 318 delegati e si riunisce in seduta plenaria una volta all'anno a Strasburgo.

Considerando che uno dei punti all'ordine del giorno riguardava il ruolo dei Difensori civici regionali in Europa, ho accolto l'invito del Presidente della Camera delle Regioni Herwig van Staa e ho illustrato al Congresso la mia attività di Difensore civico della Provincia di Bolzano. In qualità di Presidente dell'EOI ho ritenuto importante sottolineare nel mio contributo al dibattito tra le altre cose, la necessità di fissare degli standard minimi per tutti i Difensori civici regionali in Europa. Proprio nei periodi di rigore economico i Difensori civici regionali in Europa fungono da anello di congiunzione fra i cittadini e l'amministrazione costituendo un importante istituto vicino alla gente in grado di contribuire al processo di semplificazione amministrativa e di democratizzazione. (→ Per la relazione vedi allegato 7)

A conclusione del Congresso, l'EOI ha presentato tre concrete proposte migliorative cui dare spazio nella risoluzione e raccomandazione finale in ragione della loro fondamentale rilevanza per quanto concerne l'autonomia, il peso e l'incisività dell'Ombudsman regionale e locale.

1. *L'Ombudsman regionale non deve dipendere finanziariamente dall'amministrazione e soltanto il Parlamento deve poter stabilire l'ammontare del suo budget annuale.*

L'indipendenza dell'istituto – anche se corredata da autonomia d'azione e da tutte le garanzie – è poca cosa se non è supportata anche dall'indipendenza finanziaria.

2. *Insieme alla facoltà di esaminare le disfunzioni si dovrebbe riconoscere all'Ombudsman regionale, come standard minimo di competenza, anche la facoltà di rivolgere formali raccomandazioni*

prevedendo l'obbligo per l'autorità di motivare per iscritto l'eventuale mancato adempimento delle stesse.

Anche se nel caso dell'Ombudsman si parla per lo più di "soft law", la possibilità di rivolgere null'altro che pure e semplici raccomandazioni prive di conseguenze concrete rappresenta di fatto un'arma spuntata. Le amministrazioni dovrebbero essere obbligate almeno a dare una risposta entro un congruo lasso di tempo, comunicando che si è dato o si darà seguito alla raccomandazione oppure motivando – per iscritto – il suo mancato o tardivo accoglimento.

3. *L'Ombudsman regionale deve poter esaminare presunte disfunzioni di propria iniziativa (d'ufficio).* Questo è un indicatore della serietà con cui il legislatore ha inteso creare questo organo di controllo. Per essere credibile un Ombudsman deve anche poter intervenire di propria iniziativa per verificare presunte disfunzioni.

Tutte e tre le proposte sono state approvate lo scorso ottobre dal Comitato governance e recepite dal Congresso con la Risoluzione 327 del 2011 e la Raccomandazione 309 del 2011. (→ Vedi allegato 7)

Dal 15 al 17 settembre 2011 si è tenuto come di consueto nel Castello di Hofen presso Bregenz il **Convegno degli Ombudsman della Svizzera** rivolto ai Difensori civici delle regioni alpine di lingua tedesca. Il programma di particolare interesse è incentrato sul tema "Giustizia e diritto: quali strategie per dare più efficace applicazione alla giustizia nell'esercizio del nostro lavoro?" dapprima ha offerto l'occasione per un excursus filosofico sulle varie teorie relative alla giustizia, in seguito ha stimolato fra i 14 Ombudsman intervenuti un confronto in merito alla loro idea di giustizia dando loro modo di illustrare nel corso delle riunioni plenarie, in gruppi ristretti e all'interno della trattazione di casi specifici, importanti aspetti della loro attività.

Su iniziativa del Mediatore Europeo Nikoforos Diamandouros dal 20 al 22 ottobre 2011 ha avuto luogo a Copenhagen l'ottavo **Seminario degli Ombudsman degli Stati membri dell'UE**. L'Ombudsman danese Hans Gammeltoft-Hansen, che vanta la più alta anzianità di servizio in

Europa in questa carica, ha fatto gli onori di casa prodigandosi nel creare nelle sale del Parlamento danese la cornice ideale in cui gli Ombudsman di tutta Europa potessero confrontarsi sulle questioni di diritto comunitario. I 27 Ombudsman presenti hanno convenuto sulla necessità di garantire in futuro alla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea un'applicazione più efficace. In particolare il diritto di ogni individuo a una buona amministrazione, a un trattamento imparziale, al rispetto di un termine ragionevole, a essere ascoltato e ad accedere agli atti costituiscono la piattaforma comune di lavoro per tutti i Difensori civici europei. Concordemente si è riconosciuto che la possibilità di ottenere dal Mediatore Europeo risposte scritte in merito a questioni relative al diritto comunitario e alla sua interpretazione costituisce per i cittadini una efficace tutela contro eventuali situazioni di iniquità prodotte dalla normativa europea. I Difensori civici europei hanno inoltre sottolineato che il concetto di "buona amministrazione" non si declina solamente come una serie di norme giuridiche, ma che esso trascende l'idea di legittimità e richiama il concetto di giustizia e di equità.

Il 2 dicembre 2011 per iniziativa del Difensore civico della Regione Emilia-Romagna Daniele Lugli ha avuto luogo a Bologna un **seminario sul tema "Diritti e cittadinanza – l'azione della Difesa civica"** che ha visto la partecipazione non solo di Difensori civici italiani, ma anche di rappresentanti delle istituzioni europee di Ombudsman, del Centro Diritti umani dell'Università di Padova e di associazioni che si occupano della problematica della migrazione. Piena sintonia è emersa in merito alla necessità di garantire a tutte le donne e a tutti gli uomini, indipendentemente dalla loro cittadinanza, il rispetto del diritto al lavoro, all'istruzione, alla casa e all'assistenza sanitaria. Il Consiglio d'Europa e il Parlamento europeo e, non da ultima, l'Assemblea generale delle Nazioni Unite mettono in risalto nelle loro principali Raccomandazioni e Risoluzioni il ruolo che i Difensori civici ricoprono nella tutela dei diritti umani e nella salvaguardia dei diritti sociali fondamentali. In veste di Presidente dell'EOI ho suggerito l'idea che in sede di ratifica del Protocollo opzionale alla Convenzione ONU contro la tortura (OPCAT) i

Difensori civici italiani vengano formalmente incaricati di vigilare sulla tutela dei diritti umani.

Pubbliche relazioni

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere ai cittadini le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione sull'attività svolta.

Nel corso del 2011 i due maggiori quotidiani della provincia di Bolzano, "Dolomiten" e "Alto Adige", hanno dato spazio alla trattazione di casi concreti oltre che alla pubblicazione degli orari settimanali di udienza. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato due volte al mese gratuitamente la rubrica **"Ein Fall für die Volksanwaltschaft"** ("Un caso per la Difesa civica"), esempio seguito nel 2011 dal quotidiano "Alto Adige" che riserva in forma gratuita uno spazio quindicinale alla rubrica **"La Difesa civica per te"**. Le lettrici e i lettori potevano inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali le mie collaboratrici ed io abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame, garantendo naturalmente la massima riservatezza. (→ Vedi allegato 8)

Nell'anno di riferimento è stata anche rielaborata e ristampata la **pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione**. Tale piccola guida dal titolo **"È un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione"**, realizzata dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz, illustra con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti la funzione della Difesa civica e offre un aiuto alle cittadine e ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione, specificando cosa possono aspettarsi da quest'ultima, cosa

l'amministrazione è tenuta a fare e cosa non può assolutamente fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità.

La pubblicazione è gratuita ed è disponibile presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi distaccate di Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali. Può inoltre essere richiesta al numero telefonico 0471/301155 o tramite e-mail posta@difesacivica.bz.it ed è scaricabile dal sito internet www.difesacivica.bz.it.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni è stato inserito un link a quasi tutti i siti internet delle amministrazioni comunali. Nell'anno di riferimento esso ha registrato 15.291 visite, contro le 9.610 dell'anno precedente. La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. La possibilità di presentare reclami online è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

APPENDICE

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

Allegato n. 2

Le sedi distaccate e le udienze

Allegato n. 3

Le collaboratrici della Difensora civica

Allegato n. 4

La legge provinciale n. 3 del 4 febbraio 2010

Allegato n. 5

Il Coordinamento nazionale Difensori civici regionali

Allegato n. 6

L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI) e l'Istituto internazionale dell'Ombudsman (IOI)

Allegato n. 7

Contributo al dibattito nel Congresso dei poteri locali e regionali del Consiglio d'Europa

Allegato n. 8

Pubbliche relazioni

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati****Comuni convenzionati**

Comune	Delibera del Consiglio comunale
1. Magrè	n. 5 del 27.02.95
2. Cortina all'Adige	n. 19 del 29.03.95
3. Sesto Pusteria	n. 10 del 03.04.95
4. Terento	n. 14 del 10.04.95
5. Villandro	n. 10 del 11.04.95
6. Silandro	n. 27 del 29.08.95
7. Caldaro	n. 63 del 18.09.95
8. Varna	n. 47 del 11.10.95
9. Barbiano	n. 43 del 12.10.95
10. Trodena	n. 55 del 18.10.95
11. Naz-Sciaves	n. 85 del 25.10.95
12. Appiano	n. 99 del 30.11.95
13. Renon	n. 76 del 19.12.95
14. Sarentino	n. 81 del 20.12.95
15. Laces	n. 4 del 26.02.96
16. Funes	n. 12 del 28.02.96
17. Selva Val Gardena	n. 17 del 28.03.96
18. Bronzolo	n. 41 del 23.04.96
19. Ortisei	n. 36 del 24.04.96
20. Santa Cristina	n. 13 del 06.05.96
21. Lasa	n. 62 del 07.08.96
22. Termeno	n. 62 del 04.09.96
23. Cortaccia	n. 55 del 26.09.96
24. Laives	n. 81 del 30.09.96
25. Nova Levante	n. 53 del 10.10.96
26. Rasun-Anterselva	n. 51 del 28.11.96
27. Monguelfo	n. 4 del 30.01.97
28. Campo Tures	n. 12 del 27.02.97
29. Egna	n. 21 del 26.03.97
30. Meltina	n. 13 del 14.04.97
31. Perca	n. 20 del 12.06.97
32. Valle Aurina	n. 38 del 24.06.97
33. Castelrotto	n. 49 del 25.06.97
34. S. Candido	n. 35 del 30.06.97
35. Velturno	n. 32 del 31.07.97
36. Chienes	n. 24 del 28.08.97
37. Gais	n. 56 del 28.11.97
38. Campo di Trens	n. 8 del 27.02.98

Allegato n. 1

I Comuni convenzionati

39.	Predoi	n. 13 del 18.03.98
40.	Ultimo	n. 19 del 27.04.98
41.	Chiusa	n. 46 del 23.06.98
42.	Tirolo	n. 22 del 27.07.98
43.	Merano	n. 111 del 15.09.98
44.	Stelvio	n. 16 del 31.03.99
45.	Braies	n. 16 del 10.05.99
46.	Lana	n. 23 del 29.07.99
47.	Scena	n. 46 del 30.11.99
48.	Sluderno	n. 45 del 30.11.99
49.	Terlano	n. 48 del 30.11.99
50.	Senale-San Felice	n. 1 del 11.04.01
51.	Lauregno	n. 13 del 01.06.01
52.	Bolzano	n. 51 del 16.05.01
53.	S. Martino in Badia	n. 196 del 04.09.02
54.	Badia	n. 56 del 23.09.03
55.	Nalles	n. 54 del 12.11.03
56.	Prato allo Stelvio	n. 16 del 04.11.03
57.	Montagna	n. 2 del 29.03.04
58.	Brunico	n. 21 del 05.05.04
59.	Valle di Casies	n. 27 del 30.11.04
60.	Val di Vizze	n. 6 del 26.01.06
61.	Vadena	n. 7 del 26.01.06
62.	Glorenza	n. 4 del 30.01.06
63.	Provès	n. 7 del 31.01.06
64.	Andriano	n. 5 del 09.02.06
65.	Avelengo	n. 7 del 22.02.06
66.	Gargazzone	n. 7 del 09.03.06
67.	Racines	n. 11 del 10.03.06
68.	Fiè allo Sciliar	n. 13 del 14.03.06
69.	Luson	n. 16 del 15.03.06
70.	Vipiteno	n. 10 del 29.03.06
71.	Dobbiaco	n. 12 del 30.03.06
72.	Valdaora	n. 18 del 06.04.06
73.	San Leonardo in Passiria	n. 15 del 06.04.06
74.	Verano	n. 11 del 06.04.06
75.	Tires	n. 17 del 07.04.06
76.	San Lorenzo	n. 13 del 11.04.06
77.	Moso in Passiria	n. 17 del 11.04.06

Allegato n. 1**I Comuni convenzionati**

78. Postal	n. 11 del 21.04.06
79. Rodegno	n. 15 del 02.05.06
80. Naturno	n. 31 del 08.05.06
81. Vandoies	n. 11 del 18.05.06
82. Marlengo	n. 18 del 26.05.06
83. Corvara	n. 24 del 29.05.06
84. Fortezza	n. 16 del 06.06.06
85. Lagundo	n. 16 del 08.06.06
86. Senales	n. 16 del 13.06.06
87. Brennero	n. 25 del 13.06.06
88. Nova Ponente	n. 48 del 19.06.06
89. San Piancrazio	n. 20 del 19.06.06
90. Ponte Gardena	n. 14 del 22.06.06
91. Plaus	n. 21 del 24.07.06
92. Aldino	n. 34 del 22.08.06
93. Parcines	n. 28 del 26.09.06
94. San Martino in Passiria	n. 35 del 27.09.06
95. Bressanone	n. 87 del 27.09.06
96. Comune di La Valle	n. 48 del 06.11.06
97. Comune di Marebbe	n. 2 del 06.11.06
98. Rifiano	n. 37 del 13.12.06
99. Caines	n. 20 del 19.12.06
100. Selva dei Molini	n. 7 del 23.02.07
101. Rio di Pusteria	n. 3 del 27.02.07
102. Cermes	n. 17 del 25.06.07
103. Comune di Falzes	n. 14 del 28.06.07
104. Castelbello - Ciardes	n. 32 del 08.11.07
105. Salorno	n. 58 del 19.12.07
106. Anterivo	n. 12 del 11.08.08
107. San Genesio Atesino	n. 25 del 10.09.08
108. Martello	n. 20 del 20.10.08
109. Curon Venosta	n. 31 del 19.11.08
110. Villabassa	n. 29 del 27.11.08
111. Cornedo all'Isarco	n. 1 del 28.01.09
112. Ora	n. 4 del 28.01.09
113. Tesimo	n. 19 del 12.11.09
114. Malles	n. 49 del 19.11.09
115. Laion	n. 48 del 27.09.10
116. Tambre	n. 29 del 04.11.10

Allegato n. 2**Le sedi distaccate e le udienze****Le udienze e le sedi distaccate della Difesa civica****A Bolzano**

Via Cavour n. 23, 2.^o piano

- da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 16.30
Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155
- presso l'ospedale, Via Lorenz Böhler 5
il terzo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

Presso le sedi periferiche

Informazioni e prenotazioni tel. 0471-301155

➤ a Bressanone

- presso la "Villa Adele", Viale Ratisbona 18
ogni primo e terzo mercoledì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30
- presso l'ospedale, Via Dante 51
ogni primo lunedì del mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a Brunico

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

➤ a Merano

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

➤ a Silandro

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

➤ a Vipiteno

- presso la sede dell'Ispettorato provinciale all'agricoltura, Via Stazione 2
il quarto venerdì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30

➤ a Ortisei/Val Gardena

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

➤ a S. Martino in Badia

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

➤ a Egna

- presso la sede della Comunità comprensoriale, Via Portici 26
il quarto lunedì ogni secondo mese dalle ore 9.30 alle 11.30