

ingenti, soprattutto se le si rapporta alla esiguità dei trattamenti pensionistici su cui le stesse incidono.

Ma v'è di più: interpellata ripetutamente dall'Ufficio, la sede INPS di Trento ha riconosciuto di non essere in grado di giustificare, nel merito, *il quantum* delle proprie pretese creditorie, trattandosi di conteggi effettuati in base a procedimenti informatizzati gestiti direttamente dagli Uffici centrali. Con la conseguenza che il cittadino è costretto ad accettare l'imposizione senza conoscerne, nella sostanza, la relativa giustificazione contabile e senza che gli Uffici richiedenti siano in grado di chiarire, nel dettaglio, il relativo conteggio. Si tratta, dunque, di procedimenti assolutamente non trasparenti, nei confronti dei quali l'Ufficio non può che rivolgere il proprio giudizio di censura, in quanto l'incapacità dell'Ente creditore di fondare e giustificare nel merito la propria pretesa si scontra con le più elementari esigenze di civiltà giuridica.

A questo problema di merito, si aggiunge la difficoltà di comunicazione con gli Uffici previdenziali, sia nei normali rapporti che dovrebbero caratterizzare un Ente di fondamentale riferimento per i cittadini pensionati, sia per i rapporti di natura para-contenziosa, ossia per i ricorsi, che in virtù di nuove norme introdotte per una finalità solo apparentemente semplificatoria, vanno ora presentati esclusivamente on line. L'ovvia considerazione, già espressa nella precedente relazione e che non ci si può esimere dal riproporre, è che si assiste ad una inconcepibile inversione dei ruoli: il cittadino al servizio della P.A., anziché il contrario. Dunque il mezzo telematico, che dovrebbe facilitare la comunicazione, comporta invece un aggravio procedurale per chi, come molti pensionati, non abbia dimestichezza con il mezzo informatico o sia costretto da tali circostanze a rivolgersi ad un patronato per presentare un ricorso, pur avendo la capacità di agire in via autonoma.

Invero, il Codice dell'Amministrazione digitale approvato con d.lgs. n. 82 del 2005, con riferimento alle finalità della codificazione, afferma che le amministrazioni pubbliche *assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate le tecnologie dell'informazione e della comunicazione*. Con ciò conferendo una connotazione ben precisa allo strumento informatico, confermata nella parte del Codice dedicata ai "Diritti dei cittadini e delle imprese", ove testualmente si legge che: "*I cittadini e le imprese hanno diritto a richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni...*". Il D.P.R. n. 445 del 2000 sulla documentazione amministrativa afferma, inoltre, il principio per cui "*Tutte le istanze e le dichiarazioni da presentare alla pubblica amministrazione o ai gestori di pubblici servizi possono* – dunque non necessariamente devono - *essere inviate anche per fax e via telematica*" (art. 38). Dal che pare legittimo dedurre che l'esclusione del tradizionale canale comunicativo, rappresentato dalla formale produzione in forma cartacea di un atto o di un ricorso possa, ad avviso del Difensore civico, suscitare qualche perplessità.

### 2 – Agevolazioni per i possessori di cani guida.

Si ripropone ancora una volta l'argomento, già oggetto di precedenti evidenze nelle relazioni degli anni passati, inerente l'estensione delle agevolazioni fiscali previste per i possessori di cani guida per ciechi, anche in favore di chi posseda cani guida per disabili motori. Ciò, per un fondamentale principio di equità fiscale, cui un sistema tributario giusto deve attenersi.

In sintesi, si tratta di questo: la normativa fiscale, laddove prevede la deducibilità degli oneri relativi ai cani guida per non vedenti (nella specie, il riferimento è all'art. 15, 1° comma, lett. c) del T.U. delle imposte sui redditi, DPR 22 dicembre 1986, n. 917), non prevede analogo beneficio in favore dei disabili motori assistiti da cani guida appositamente ammaestrati. Ora, non essendo sembrata agli uffici fiscali interpellati, la norma, suscettibile di applicazione analogica, in virtù della sua eccezionalità, si era segnalato il problema al competente Dipartimento presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e, successivamente, agli stessi Parlamentari trentini.

La normativa in vigore pare favorire una discriminazione nel settore delle disabilità, che potrebbe essere agevolmente risolta attraverso l'introduzione degli opportuni emendamenti. Ciò, finora, non è stato fatto, malgrado le ripetute segnalazioni di questo Ufficio. Né si sono avuti chiarimenti circa le motivazioni della eventuale non condivisione del punto di vista in tal modo espresso. Si ribadisce, pertanto, la necessità di un adeguamento normativo.

A danno dei possessori di cani guida per disabili motori di assiste alla perpetrazione di altra disparità di trattamento, questa volta nel settore dei trasporti. In proposito, si richiama il disposto di cui alla L. 14 febbraio 1974, n. 37 e s.m., relativa alla "Gratuità del trasporto dei cani guida dei ciechi sui mezzi di trasporto pubblico", il cui unico articolo statuisce espressamente, al primo comma, che: *"Il privo di vista ha diritto di farsi accompagnare dal proprio cane guida nei suoi viaggi su ogni mezzo di trasporto pubblico senza dover pagare per l'animale alcun biglietto o sovrattassa"*.

Ora, sembrando a questo Ufficio palese che la medesima *ratio* che ha indotto il legislatore ad agevolare il trasporto del cane guida per ciechi possa pacificamente richiamarsi per il viaggio con cani guida da assistenza per disabili motori, pare

irragionevole, nonché iniquo sotto un profilo di giustizia sostanziale, oltre che naturalmente discriminatorio, pretendere che per il cane guida per disabili debba essere pagato un biglietto. Tanto più che la gratuità è garantita anche per cani ed altri animali di compagnia di piccola taglia.

Lo stesso Regolamento europeo n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, fonda la disciplina del settore su una serie di importanti principi: ci si riferisce, per esempio, al preambolo al predetto provvedimento, per cui *le persone con disabilità dovrebbero poter accedere al trasporto ferroviario a condizioni comparabili a quelle degli altri cittadini*; al fatto che le stesse persone *hanno diritto, al pari di tutti gli altri cittadini, alla libera circolazione e alla non discriminazione*. Il regolamento europeo, in materia di diritto al trasporto delle persone con disabilità, sancisce che *le imprese ferroviarie stabiliscono norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità* ed inoltre che tali imprese *non possono chiedere che la persona con disabilità sia accompagnata da altri*.

Si rammenta che il cane da assistenza rappresenta un fondamentale ausilio di autonomia ed indipendenza, dovendo la persona, in caso di assenza del cane, farsi costantemente accompagnare ed assistere da un terzo. Pertanto le norme di derivazione europea, imponendo obblighi diretti nell'ambito dello Stato italiano, dovrebbero indurre a disciplinare la fattispecie in modo tale da garantire appieno il diritto di accedere e di fruire del trasporto ferroviario pubblico in condizioni di parità con tutti gli altri cittadini, evitando discriminazioni a danno di soggetti in condizione di particolare fragilità. E' tuttavia doveroso evidenziare una sostanziale novità rispetto allo scorso anno: a fronte dell'insistenza con cui l'Ufficio ha inteso rappresentare il problema ai competenti settori dell'Amministrazione centrale dello Stato, si è avuta quest'anno, finalmente, una tangibile conferma della condivisione

del problema, attraverso una formale nota ministeriale con la quale si è recepito l'orientamento più volte manifestato dal nostro Ufficio. L'auspicio è che si addivenga, perciò, alle conseguenti riforme, anche attraverso l'input delle SS.VV. illustrissime.

### **3 - L'indicazione della professione sul documento di identità**

Si torna a rappresentare l'argomento inerente l'indicazione della professione sul documento di identità, argomento già oggetto di precedenti evidenze, con particolare riferimento ad una supposta obbligatorietà di indicare lo stato di "disoccupato" alla relativa voce.

Il fatto che lo stato di disoccupato rappresenti una condizione tendenzialmente transitoria, accompagnato dalla considerazione che tale definizione possa in qualche modo essere lesiva o denigratoria e che, in ogni caso, la disoccupazione rappresenta, appunto, semmai, uno stato, non già una professione, avevano indotto a suo tempo l'Ufficio a dare peso alla segnalazione di un cittadino e ad interpellare, in merito, il Commissario del Governo.

Avuta conferma dagli Uffici del Commissariato che la professione – e dunque, a maggior ragione, lo stato di disoccupato – non è elemento che concorra alla identificazione di una persona, si ritiene di segnalare nuovamente l'opportunità di ribadire, a livello ministeriale, l'orientamento. Seppure lo stesso risulti già espresso in apposita circolare, vi sono ancora uffici comunali che, evidentemente, ritengono di seguire una diversa prassi, come tale da modificare attraverso autorevole intervento.

#### **4 – Il rapporto con Telecom Italia spa.**

Diverse volte, dovendo interagire con tale società, gestrice del servizio telefonico, ci si è trovati nella difficoltà di individuare un interlocutore “reale”, presente sul territorio. Analogo problema incontrano i cittadini, che per segnalare eventuali disfunzioni devono connettersi con un asettico numero verde, che il più delle volte non dà garanzie in ordine alla risoluzione del problema lamentato.

Si cita un caso emblematico, segnalato all’Ufficio dal Sindaco di un Comune trentino, Sindaco il quale ha ritenuto di attivarsi nell’interesse di due anziani concittadini residenti in una isolata zona montana del suo Comune, che avevano manifestato seri disagi per le ripetute disfunzioni della linea telefonica fissa, dalla quale dipendeva anche il funzionamento di un servizio essenziale quale il telesoccorso. Le disfunzioni erano probabilmente da correlarsi, come il Sindaco aveva fatto testualmente presente nella sua segnalazione, dalla situazione del cavo telefonico, evidenziata dalla documentazione fotografica che dimostrava come *“il cavo telefonico attraversi provvisoriamente il bosco, a terra o legato a rami d’albero, in attesa, da aprile 2010, della sistemazione definitiva”*. Il problema è stato risolto. Ma per giungere a questo risultato si sono attivati il Sindaco del Comune di residenza, questo Difensore civico ed il Comitato provinciale per le comunicazioni, con cui ci si è coordinati per il raggiungimento della comune finalità. Inutile dire che, quando la disfunzione riguarda un servizio essenziale come quello telefonico, nelle difficili circostanze qui illustrate, in cui sono coinvolte persone anziane che a quel servizio devono potersi affidare in sicurezza, sarebbe indispensabile una ben maggiore attenzione.

## APPENDICE

PAGINA BIANCA

## CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

UFFICIO DEL DIFESORE CIVICO  
GARANTE DEI MINORI

## NUMERO FASCICOLI PER ENTE

ENTE	N. FASCICOLI
ACI	2
AGENZIA DEL TERRITORIO	1
AGENZIA DELLE ENTRATE	11
AMBASCIATA D'ITALIA IN GERMANIA	1
AMBASCIATA D'ITALIA IN ECUADOR	1
AMBASCIATA D'ITALIA IN NIGERIA	1
AMBASCIATA D'ITALIA A SANTO DOMINGO	1
AMBASCIATA D'ITALIA IN UCRAINA	3
AMBASCIATA D'ITALIA IN UNGHERIA	1
CARABINIERI	1
CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	21
COMMISSARIATO DEL GOVERNO	6
COMMISSIONE EUROPEA	1
ENEL	1
EQUITALIA NOMOS SPA	5
INAIL	3
INPDAP	6
INPS	22
MINISTERO DELLA GIUSTIZIA	4
MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE	1
MINISTERO DELL'INTERNO	2
MINISTERO DELL'ISTRUZIONE UNIVERSITA' E DELLA RICERCA SCIENTIFICA	1
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO INFRASTRUTTURE E TRASPORTI	1
MINISTERO DELLA SALUTE	1
POSTE ITALIANE SPA	2
QUESTURA DI TRENTO	5

RAI	2
SOTTOSEGRETARIO DI STATO	1
TELECOM ITALIA SPA	4
TRENITALIA SPA	3
TRIBUNALE	10

**Dati statistici - Elenco fascicoli trattati.**

Nelle pagine di appendice che seguono vengono indicati alcuni essenziali dati statistici relativi agli enti di riferimento ed al numero di fascicoli per ogni ente.

A seguire, gli elenchi completi dei fascicoli gestiti, che vengono classificati con riferimento all'Amministrazione interessata e di essi vengono forniti i dati individuati nella sottostante legenda:

- numero del fascicolo;
- oggetto del caso trattato;
- enti interessati;
- eventuali interventi svolti:
  - *X* = *intervento scritto*
  - *Xs* = *intervento scritto e successivi solleciti*
  - *V* = *intervento verbale*;
- esito:
  - *inf.* = *informativo (informazioni fornite immediatamente o a seguito di intervento)*
  - *fav.* = *favorevole*
  - *neg.* = *negativo*
  - *MR* = *mancata risposta*
  - *IC* = *in corso*.

PAGINA BIANCA

**ACI (Amministrazioni periferiche dello Stato-Enti di servizio nazionali) - 2 fascicoli**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.12 - tributi-tariffe</b>				
274	TASSA AUTOMOBILISTICA	- ACI	X	inf.
382	TASSA AUTOMOBILISTICA	- ACI	Xs	fav.

**AGENZIA DEL TERRITORIO (Amministrazioni periferiche dello Stato-Enti di servizio nazionali) - 1 fascicolo**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.11 - contratti-contabilità</b>				
935	PERIZIA DI STIMA FINALIZZATA ALL'ACQUISIZIONE PARTICELLA DI PROPRIETA' PRIVATA	- AGENZIA DEL TERRITORIO		I.C.

**AGENZIA DELLE ENTRATE (Amministrazioni periferiche dello Stato-Enti di servizio nazionali) - 11 fascicolo**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.12 - tributi-tariffe</b>				
48	MANCATO VERSAMENTO ADDIZIONALE IRPEF	- EQUITALIA NOMOS S.p.A. - AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO	X	inf.
54	AVVISO DI ACCERTAMENTO TRIBUTARIO	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI ROVERETO		inf.
55	PROVVEDIMENTO DI ACCERTAMENTO TRIBUTARIO	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO		inf.
61	CARTELLA DI PAGAMENTO PER CONTRIBUTI NON PAGATI	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO	X	inf.
291	AVVISO DI ACCERTAMENTO PER MANCATA PRESENTAZIONE DEI REDDITI	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI ROVERETO		inf.
357	RITARDATO PAGAMENTO CARTELLE ESATTORIALI	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO		inf.
384	CONTROLLI FISCALI SU DICHIARAZIONE DEI REDDITI	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO		I.C.
390	RICHIESTA DI RIMBORSO	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO		inf.
445	AVVISO DI LIQUIDAZIONE	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI BERGAMO		inf.

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
	IMPOSTA DI REGISTRO E SANZIONI			
640	CONTESTAZIONE RICHIESTA DI PAGAMENTO CANONE TELEVISIVO	- RAI - AGENZIA DELLE ENTRATE - TORINO	X X	fav.
913	AVVISO DI ACCERTAMENTO SU POSIZIONE FISCALE	- AGENZIA DELLE ENTRATE DI TRENTO	V	inf.

**AMBASCIATA D'ITALIA IN GERMANIA (Amministrazioni centrali dello Stato) - 1 fascicolo**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.16 - sanzioni amministrative</b>				
889	SANZIONE AMMINISTRATIVA: PAGAMENTO INTERNAZIONALE	- CONSOLATO ITALIANO DI GERMANIA	X	I.C.

**AMBASCIATA D'ITALIA IN ECUADOR (Amministrazioni centrali dello Stato) - 1 fascicolo**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>2.15 - immigrazione ed emigrazione</b>				
791	RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE	- AMBASCIATA D'ITALIA IN ECUADOR	X	fav.

**AMBASCIATA D'ITALIA IN NIGERIA (Amministrazioni centrali dello Stato) - 1 fascicolo**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>2.15 - immigrazione ed emigrazione</b>				
64	RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE	- AMBASCIATA D'ITALIA IN NIGERIA	X	inf.

**AMBASCIATA D'ITALIA A SANTO DOMINGO (Amministrazioni centrali dello Stato) - 1 fascicolo**

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
------	---------	----------------	------------	-------

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>2.15 - immigrazione ed emigrazione</b>				
84	RICONGIUNGIMENTO FAMILIARE	- AMBASCIATA ITALIANA DI SANTO DOMINGO - COMMISSARIATO DEL GOVERNO	X X	inf.

### AMBASCIATA D'ITALIA IN UCRAINA (Amministrazioni centrali dello Stato) - 3 fascicoli

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>2.15 - immigrazione ed emigrazione</b>				
507	VISTO TURISTICO	- AMBASCIATA ITALIANA A KIEV UCRAINA	X	inf.
531	VISTO TURISTICO	- AMBASCIATA ITALIANA A KIEV UCRAINA		inf.
678	VALIDITA' VISTO DI INGRESSO PER LAVORO STAGIONALE	- AMBASCIATA ITALIANA A KIEV UCRAINA		inf.

### AMBASCIATA D'ITALIA IN UNGHERIA (Amministrazioni centrali dello Stato) - 1 fascicolo

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.15 - giurisdizione penale</b>				
466	SEGNALAZIONE VIOLAZIONE DIRITTI UMANI	- AMBASCIATA D'ITALIA A BUDAPEST	X	Fav.

### CARABINIERI (Amministrazioni ed Enti erogatori di servizi non di competenza) - 1 fascicolo

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.9 - documenti e atti</b>				
281	DOCUMENTI DI IDENTITA'	- CARABINIERI DI MONZA	V	fav.

### CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO (Amministrazioni periferiche dello Stato-Enti di servizio nazionali) - 21 fascicoli

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
------	---------	----------------	------------	-------

Num.	Oggetto	Enti coinvolti	Intervento	Esito
<b>1.2 - referendum e iniziative popolari</b>				
330	ESERCIZIO DI VOTO ALL'INTERNO DI STRUTTURA DETENTIVA	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	fav.
<b>1.9 - documenti e atti</b>				
280	DOCUMENTI DI IDENTITA'	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	inf.
<b>1.15 - giurisdizione penale</b>				
326	VERIFICA NORMATIVA DI FINE PENA	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	fav.
418	RICHIESTA TRASFERIMENTO PER AVVICINAMENTO ALLA RESIDENZA FAMILIARE	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		inf.
500	REDAZIONE RELAZIONE DI SINTESI SU SITUAZIONE DETENUTO	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	inf.
502	CONCESSIONE BENEFICI ALTERNATIVI ALLA PENA DETENTIVA	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		inf.
608	DIRITTO DI VISITA DEI FIGLI MINORI ALLA MADRE DETENUTA	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		I.C.
609	TUTELA DIRITTO AL COLLOQUIO CON I PROPRI CONGIUNTI	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		I.C.
611	INFORMAZIONE SU POSIZIONE GIUDIZIARIA	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		inf.
613	CHIARIMENTI SU SITUAZIONE GIUDIZIARIA E CONCESSIONE BENEFICI	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		inf.
881	ESECUZIONE PROVVEDIMENTO DI ESPULSIONE	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	fav.
895	CONCESSIONE ARRESTI DOMICILIARI	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO		inf.
<b>2.1 - lavoro collocamento</b>				
893	RICHIESTA INSERIMENTO LAVORATIVO	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	inf.
<b>2.2 - previdenza e assicurazioni sociali</b>				
331	EROGAZIONE ASSEgni FAMILIARI	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	fav.
341	RICHIESTA ASSEgni FAMILIARI	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	fav.
<b>3.1 - assistenza e volontariato</b>				
282	PRESTAZIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	inf.
783	DENUNCIA SITUAZIONE DI GRAVE DISAGIO PERSONALE	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	inf.
880	RICHIESTA MAGGIORI SERVIZI TRATTAMENTALI	- CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	V	inf.