

UNA VISIONE D'INSIEME

Egregio signor Presidente,
gentili Consigliere, egregi Consiglieri
della Provincia Autonoma di Bolzano,

come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2012.

Uno sguardo al passato

Il crescente numero di cittadine e cittadini che ci interpellano e la quantità di pratiche concluse – nel 78% dei casi con soddisfazione degli interessati – mostrano che la Difesa civica contribuisce in maniera sostanziale a migliorare il rapporto tra la cittadinanza e la pubblica amministrazione. Ho constatato con piacere che l'istituto della Difesa civica gode di molta fiducia presso la popolazione ed è generalmente visto con favore dalle istituzioni e dagli uffici pubblici in generale.

Nell'anno trascorso 3.397 persone hanno presentato istanze alla Difesa civica. Rispetto al passato si registra un **aumento del 14%**, e questo dato merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Anche nel 2012 i responsabili delle ripartizioni e degli uffici dell'amministrazione provinciale hanno cooperato con noi, cercando soluzioni ai problemi posti, anche quando sono stati esaminati casi in cui, secondo la Difesa civica, l'amministrazione non aveva agito correttamente. Il personale non si pone sulle difensive, contrariamente a quanto presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, e in generale si dimostra subito disponibile a illustrare le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali indagini esterne. Questo atteggiamento di apertura assunto dal personale provinciale rafforza il ruolo

istituzionale della Difesa civica ed è una dimostrazione di senso di responsabilità e di impegno al fine di migliorare sempre più la qualità delle prestazioni.

Anche nel 2012 si è potuto sperimentare la validità delle 116 convenzioni stipulate con i Sindaci, che dimostrano come gli amministratori comunali riconoscano alla Difesa civica un ruolo di mediazione e garanzia per un'amministrazione efficiente e realmente vicina alla cittadinanza. Dal 2011 tutti i **116 Comuni** della provincia di Bolzano rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica (v. allegato 1) e vorrei rimarcare esplicitamente che nella maggior parte dei casi i vertici degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati.

La collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** e i Compensori sanitari si è ormai consolidata. Le udienze tenute mensilmente negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e – insieme all'attività svolta da una collaboratrice specializzata in questioni sanitarie – hanno consentito di approfondire i contatti sia con l'utenza che con il personale medico. Per quanto riguarda i reclami concernenti presunti errori terapeutici, grazie all'intervento della Difesa civica le assicurazioni hanno versato ai pazienti complessivamente 32.278,00 euro.

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato 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 al pubblico le proprie funzioni e competenze.

Per illustrare alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente due volte al mese la rubrica "Ein Fall für die Volksanwaltschaft" ("Un caso per la Difesa civica"), mentre la testata "Alto Adige" ha riservato, sempre in forma gratuita,

uno spazio quindicinale alla rubrica "La Difesa civica per te" (v. allegato 7). Ha riscontrato gradimento anche la pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione, rielaborata e ristampata nell'anno precedente.

Il sito internet www.difesacivica.bz.it si è dimostrato un successo. È stato inserito un link a tutti i siti web delle amministrazioni comunali e il numero dei contatti è aumentato costantemente (da 9.610 nel 2010 a 15.291 nel 2011 e 20.337 nel 2012). La possibilità di presentare reclami online è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

In veste di Presidente dell'**Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI)**, a cui aderiscono le Difese civiche di pressoché tutti i Paesi europei, ho avuto occasione di curare i contatti a livello internazionale con altre istituzioni con funzioni di ombudsman e di collaborare strettamente con le Difensori civici delle regioni all'interno del Consiglio d'Europa e dell'Unione Europea.

Il 20 dicembre 2012 l'Ufficio di Presidenza del Consiglio provinciale ha deciso di impugnare la sentenza del TAR - sezione autonoma di Bolzano che annulla la mia nomina a Difensore civico in quanto viziata da carenza di motivazione. Il relativo ricorso era stato presentato da uno dei partecipanti alla selezione. Il 26 febbraio il Consiglio di Stato "considerato che l'appello appare assistito da rilevanti profili di fumus boni iuris, data la natura della procedura tesa alla scelta del difensore civico mediante elezione a scrutinio segreto da parte dei componenti del Consiglio provinciale" ha concesso la sospensione provvisoria dell'esecutività della sentenza di primo grado.

Uno sguardo al presente

Particolarmente notevole nel 2012 risulta l'aumento (41%) del numero di reclami in **matrice tributaria**, che già negli ultimi anni aveva conosciuto una costante crescita. Un numero sempre più elevato di persone di tutti i ceti sociali ha sollevato interrogativi e obiezioni riguardo alle

richieste di pagamento avanzate dai Comuni – benché spesso di importo molto contenuto – in relazione all'imposta municipale sugli immobili IMU, alla fornitura di acqua ed energia, alla raccolta dei rifiuti, ai costi di costruzione e agli oneri di urbanizzazione. Dalle cittadine e dai cittadini veniva la richiesta di verificare la legittimità dell'ingiunzione di pagamento e di motivare dettagliatamente eventuali sanzioni. Non di rado è stata espressa l'opinione che l'amministrazione non lavori nell'interesse della gente.

L'anno appena trascorso ha visto ulteriormente rafforzarsi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i reclami nell'**ambito dell'assistenza sociale** sono aumentati del 36%. Le udienze hanno registrato un numero sempre più significativo di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti, che chiedono alla Difesa civica di accertare la fondatezza giuridica del diniego o della riduzione di un sussidio. Si tratta di prestazioni quali il sussidio sociale, l'assegno di cura, l'assegno al nucleo familiare, il sussidio casa, il sussidio di disoccupazione e altre forme di sostegno sociale. La **povertà si fa sentire** soprattutto nel caso di persone anziane, malate o disoccupate in età non più giovane. Per questo non soltanto il diniego di prestazioni sociali, ma anche debiti tributari o sanzioni amministrative per molti ricorrenti sono motivo di disperazione e di angoscia. In non pochi casi dalla verifica di un reclamo è risultato che l'intera famiglia deve farsi bastare la pensione e l'assegno di cura di un'anziana madre non autosufficiente. Ovviamente in questi casi la riduzione dell'assegno di cura costituisce una minaccia alla sopravvivenza.

Secondo lo studio dell'Astat, risalente al 2010, su 200.000 nuclei familiari 36.000 sono da considerarsi a rischio povertà e senza le suddette prestazioni sociali sarebbero addirittura 50.000. Questi dati spiegano perché molte persone, temendo concretamente per il proprio futuro, si rivolgono con veemenza alla Difesa civica. L'Alto Adige dispone di una fitta rete di sostegno sociale e ora è necessario sostenerla ulteriormente, dato che le prestazioni sociali rappresentano per sempre più famiglie una fonte di sopravvivenza.

Anche la preoccupazione per la sicurezza del

posto di lavoro è andata accentuandosi nell'anno appena concluso. Nonostante l'indice di disoccupazione in provincia di Bolzano sia il più basso in Italia (4,1% secondo i dati Eurostat), mentre già in Trentino raggiunge il 6,1%, molte persone temono per il loro posto di lavoro, e non a torto. Secondo le indicazioni dell'Osservatorio provinciale per il mercato del lavoro nel febbraio 2013, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, in Sudtirolo il numero dei disoccupati registrati è salito da 10.400 a 12.300, segnando quindi un aumento di 2.000 unità. Alla Difesa civica si sono rivolte soprattutto persone disoccupate in età non più giovane che hanno perso lo stato di disoccupazione, hanno visto precipitare le loro sicurezze a causa del licenziamento e ora faticano a trovare un nuovo posto di lavoro nonostante le iniziative di riqualificazione. Una novità del 2012 è anche rappresentata dai disoccupati che si sono rivolti a me pregandomi personalmente di contattare eventuali datori di lavoro per trovare loro un'occupazione.

Voglio rendere esplicitamente merito agli sforzi intrapresi nel 2012 dall'ente pubblico al fine di ridurre le lungaggini amministrative. L'istituzione dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico (ASSE) e l'introduzione della "Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio" (DURP) rappresentano un grande progresso.

Con il potenziamento dei servizi online da parte della pubblica amministrazione si è andata realizzando fin dagli anni scorsi un'autostrada digitale che collega in maniera bidirezionale l'utente e l'amministrazione. Grazie alla "Carta provinciale dei servizi" (CPS) è ora possibile accedere ai servizi online dal computer di casa.

Già l'anno scorso ho sottolineato positivamente che la maggior parte delle amministrazioni pubbliche mette concretamente a disposizione in rete persone di riferimento, informazioni importanti, moduli e fonti giuridiche. Ogni amministrazione riporta in rete l'indicazione degli indirizzi e-mail

che consentono di mettersi in contatto in modo rapido e agile. La stessa Difesa civica utilizza questi canali e può confermare che di norma la corrispondenza via e-mail con gli uffici avviene senza difficoltà. Soltanto pochi uffici prediligono ancora la posta ordinaria, alcuni addirittura tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. Lo scambio di e-mail, ormai diffuso a livello generale, ha reso possibile accelerare i tempi di trattazione dei reclami e risparmiare sui costi.

Resta invece ancora da migliorare il **linguaggio usato dalla pubblica amministrazione**. Capita di continuo che le cittadine e i cittadini si rivolgano alla Difesa civica perché non riescono a comprendere correttamente il contenuto delle comunicazioni a loro destinate. Frasi lunghe e contorte, cattive traduzioni dall'una all'altra lingua ufficiale in uso nella nostra provincia, formulazioni oscure: tutto ciò contribuisce ad aumentare l'insicurezza della cittadinanza. L'amministrazione deve rendersi conto che la sua attività è al servizio del pubblico: per questo motivo il personale deve riconoscere che lo sforzo di utilizzare un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti rappresenta per l'amministrazione un dovere primario. L'Ufficio Questioni linguistiche si sta adoperando per migliorare la comprensibilità dei testi burocratici e possono quindi essere interpellati al proposito.

Nell'anno appena concluso la Difesa civica è stata in grado di operare con successo anche in virtù dell'ampio sostegno di cui ha potuto godere. Rivolgo un ringraziamento al Presidente e alla Vicepresidente del Consiglio provinciale, al Presidente della Provincia nonché a tutte le istituzioni e le persone che hanno collaborato con noi nell'anno trascorso dimostrando grande disponibilità. Concludo ringraziando in particolare il mio staff, senza il cui impegno non sarebbe stato possibile raggiungere i traguardi illustrati nella presente relazione.

Bolzano, 31 marzo 2013

La Difensora civica dott.ssa Burgi Volgger



ASPETTI GENERALI

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

La nostra provincia, che si estende su una superficie di 7400 km², contava all'inizio del 2012 una popolazione di 505.067 abitanti. L'Alto Adige è costituito attualmente da 116 Comuni, di cui 8 con titolo di città, ed è suddiviso in 8 Comunità comprensoriali.

Nel corso del 2012 sono pervenuti alla Difesa civica 3.397 reclami o istanze da parte di cittadini altoatesini. Quando le persone si rivolgono per iscritto alla Difensora civica e alle sue collaboratrici e nei casi che comportano uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi viene aperta una specifica pratica: nell'anno di riferimento sono state aperte presso la Difesa civica 830 nuove pratiche e ne sono state evase in totale 963. Questa cifra risulta dalla somma delle 830 nuove pratiche dell'anno di riferimento e di quelle rimaste in evase nell'anno precedente.

I casi risolti in maniera informale, senza ricorrere all'apertura di pratiche, ammontano a 2.567. Si tratta di consulenze messe a registro – senza corrispondenza scritta – che si concludono con un colloquio consultivo. Talora si rendono necessari anche chiarimenti telefonici presso l'ufficio competente e un successivo incontro di approfondimento con chi ha presentato il reclamo.

L'evoluzione nel lungo periodo mostra l'importanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica. Più dei due terzi dei casi trattati sono consulenze, quasi un terzo dei casi implica invece l'apertura di una pratica.

Rispetto all'anno precedente si registra un **aumento del numero dei casi pari al 14%**, dato che merita particolare attenzione se si considera che nel frattempo è stato istituito il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e che sono state estese le competenze del Comitato provinciale per le comunicazioni.

Sorprende il fatto che i reclami relativi a **tasse e imposte**, dopo aver registrato una crescita costante negli ultimi anni, nel 2012 abbiano visto un

incremento del **41%** rispetto all'anno precedente. Sono aumentati di ben il **36%** pure i reclami nell'ambito delle **politiche sociali** (prestazioni sociali e pensioni).

Modalità di contatto

Nel 53% dei casi l'utenza ha preso contatto **telefonico** per esporre i propri reclami o istanze; nel 35% dei casi si è preferito avere un primo contatto con la Difesa civica **personalmente**. Considerando che i colloqui personali ammontano a 1.179 e corrispondono al 35% del totale, si osserva che tale dato, confrontato con quello relativo ad analoghe istituzioni europee con funzioni di ombudsman, è esorbitante, e induce a pensare che la popolazione della provincia abbia uno spiccato bisogno di esporre i propri problemi nell'ambito di un colloquio individuale.

I reclami presentati per iscritto costituiscono il 12% del totale. È in aumento il numero dei **reclami online**, che rappresentano il 56% di tutti i reclami scritti. Naturalmente, attivando il contatto tramite e-mail emerge spesso la necessità di approfondire in un colloquio telefonico o di persona i dettagli rimasti da chiarire. Ma il successo ottenuto dimostra quanto i cittadini apprezzino questa forma di comunicazione scritta rapida, informale, senza vincoli di luogo e di tempo.

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

La distribuzione dei reclami in base al luogo di residenza degli interessati non risulta sostanzialmente cambiata negli ultimi anni. Al primo posto troviamo i comprensori di Bolzano e della Valle d'Isarco, dove si sono rivolti alla Difesa civica 9 abitanti su mille. Nella fascia intermedia si trovano il comprensorio della Val Pusteria con l'8 per mille e quello del Burgraviato con il 6 per mille. Seguono i comprensori della Val Venosta con 5, di Salto-Sciliar con 4 e dell'Oltradige-Bassa Atesina con 3,5 per mille. Il minor numero di

reclami rivolti alla Difesa civica – 3 su 1.000 abitanti – è stato registrato nel comprensorio dell'Alta Valle Isarco. Complessivamente quindi in provincia di Bolzano nell'anno di riferimento ha presentato reclami o istanze alla Difesa civica una media di 6,5 abitanti su mille.

Esito della trattazione delle pratiche

Anche nel 2012 sono stati attentamente monitorati l'esito della trattazione delle pratiche e il grado di soddisfazione dell'utenza. Nella maggior parte dei casi i cittadini hanno espresso soddisfazione per le informazioni fornite dalla Difesa civica e per il suo operato.

Nel 78% dei casi è stato possibile trovare una soluzione soddisfacente per i ricorrenti.

Nella metà di tali casi le autorità avevano agito in maniera legittima e adeguata, ed è stato possibile convincere i cittadini della correttezza dell'azione amministrativa. Questo risultato dimostra come la Difesa civica contribuisca in modo sostanziale a migliorare il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione.

Nell'altra metà dei casi l'amministrazione aveva originariamente agito in maniera non legittima, ma ha finito per accogliere le argomentazioni giuridiche espresse dalla Difesa civica.

Per il 19% delle pratiche purtroppo non è stato possibile raggiungere una conclusione soddisfacente per i cittadini. Nel 9% di tali casi le autorità sono rimaste sulle proprie posizioni giuridicamente discutibili o non hanno utilizzato il margine di discrezionalità a loro disposizione per venire incontro al cittadino. Sono questi i casi in cui abbiamo formulato una raccomandazione formale. Nel rimanente 10% dei casi i ricorrenti – pur in presenza di un comportamento corretto da parte dell'autorità – per motivi a noi talora incomprensibili non si sono dichiarati soddisfatti dell'esito della pratica.

In alcuni di questi casi non è stato possibile far comprendere agli utenti che la Difensore civica non può modificare *ad hoc* le disposizioni di legge e che essa non è un "avvocato difensore" messo gratuitamente a disposizione dall'ente pubblico per rappresentare il cittadino in tribunale. Di conseguenza il parere della Difesa civica, secondo cui nel caso specifico le autorità avevano

operato correttamente e non vi erano elementi per portare avanti il procedimento, non è stato condiviso dagli interessati, che pertanto sono rimasti insoddisfatti.

Il 3% dei reclami per i quali era stata aperta una pratica è stato poi ritirato.

Udienze, colloqui con le autorità e sopralluoghi

Molto apprezzata è la modalità del colloquio personale nelle ore di udienza, in cui i cittadini possono esporre le proprie richieste di persona e senza fretta. I 1.179 colloqui individuali dimostrano che le udienze registrano una buona affluenza e che per le persone il contatto diretto è importante.

Le udienze si sono svolte quotidianamente, mattina e pomeriggio, presso la sede della Difesa civica a Bolzano e a intervalli regolari presso le sedi distaccate, per un totale di 136 mezze giornate suddivise come segue: 21 mezze giornate nella sede distaccata di Bressanone e in quella di Brunico, 20 a Merano, 11 a Silandro, 6 a Vipiteno, 5 a Egna e 12 nelle valli ladine, 11 presso l'ospedale di Bolzano, 10 presso l'ospedale di Bressanone e presso quello di Brunico, 9 presso quello di Merano.

La possibilità di fissare un appuntamento ha consentito di programmare meglio i giorni d'udienza presso le sedi distaccate. La prenotazione è gradita, ma non obbligatoria, e va sottolineato che i vari calendari delle udienze prevedono sempre un margine per le persone prive di appuntamento. Tutti coloro che si presentano alle udienze vengono ricevuti, ma senza appuntamento bisogna mettere in conto dei tempi d'attesa. (Per le udienze v. allegato 2)

Nell'anno di riferimento ho organizzato insieme al mio staff 92 colloqui personali con i rappresentanti delle autorità ed effettuato inoltre 4 sopralluoghi.

Staff e sede

È opinione diffusa che l'unica figura di riferimento sia la Difensore civica, ma in realtà le prime interlocutrici per chi ha bisogno di consulenza e di

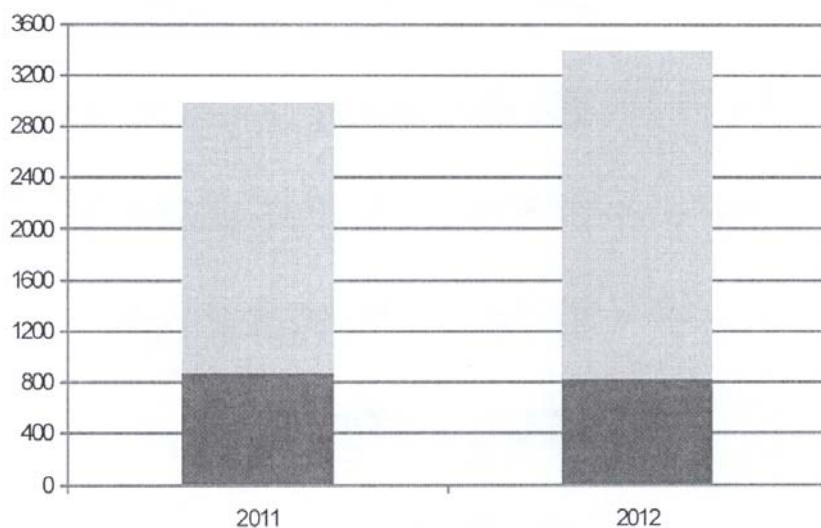
aiuto sono spesso le collaboratrici addette alla segreteria e le esperte amministrative. Ho la grande fortuna di poter contare da sempre su un eccellente team di comprovata esperienza. Le esperte dello staff hanno una preparazione non solo giuridica, ma anche psicologica. L'assegnazione e la trattazione dei casi avvengono sotto la supervisione della Difensore civica che, insieme allo staff, stabilisce la strategia e la procedura da seguire. (Per le collaboratrici della Difensore civica v. allegato 6)

L'organico del Consiglio provinciale prevede a supporto della Difensore civica **4 posti per esperti/e amministrativi/e**, coperti da 5 persone (2 collaboratrici laureate lavorano a tempo parziale). Per la **segreteria** l'organico prevede **1,5 posti**, coperti da 2 persone (una segretaria lavora a tempo parziale). Nel 2012 non si è registrato alcun cambiamento per quanto riguarda lo staff di esperte.

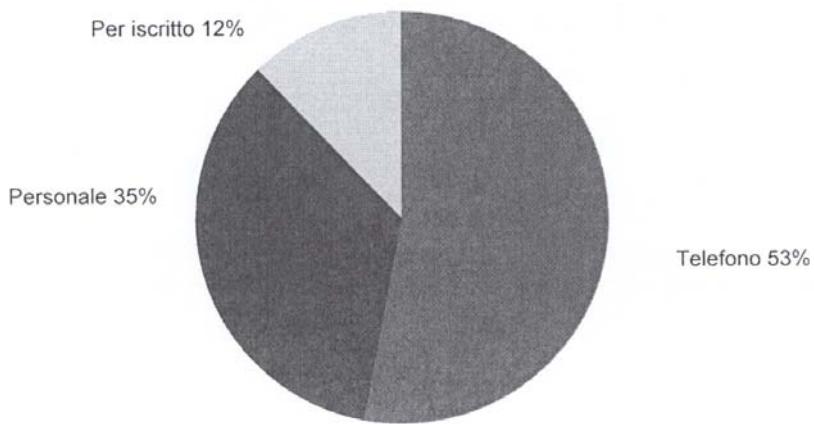
Dal 1° novembre 2010 gli uffici della Difesa civica hanno sede in via Cavour 23, dietro a piazza Dodiciville. Il trasferimento dalla precedente sede è stato voluto al fine di riunire in un'unica struttura le istituzioni insediate presso il Consiglio

provinciale, ossia la Difesa civica, il Garante per l'infanzia e l'adolescenza e il Comitato provinciale per le comunicazioni. L'intento era quello di realizzare una "casa della difesa del cittadino", un luogo in cui i reclami presentati dalla cittadinanza in riferimento alla pubblica amministrazione potessero essere valutati sotto i più vari profili. La scelta si è rivelata valida anche quest'anno. Lo scambio informale di opinioni favorisce la collaborazione fra le istituzioni, e a tale proposito merita particolare menzione il buon clima di collaborazione instauratosi con la Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Il timore iniziale che la nuova collocazione avrebbe creato delle difficoltà all'utenza si è dimostrato infondato: nell'anno di riferimento infatti hanno avuto luogo nella nuova sede di via Cavour ben 522 dei 1179 colloqui personali di primo contatto.

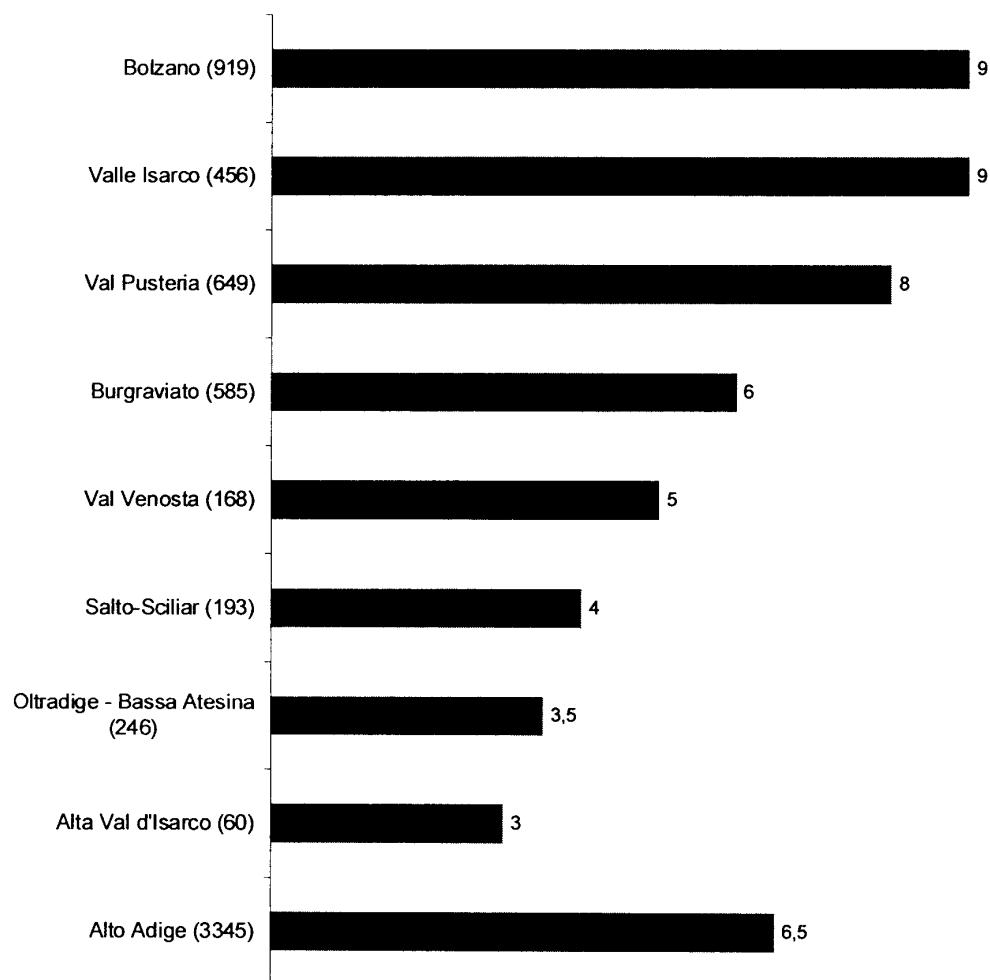
I locali riservati alla Difesa civica hanno il vantaggio di accogliere in un ambiente luminoso e tranquillo gli uffici che, dislocati uno accanto all'altro, formano un'unica unità, facilitando quindi lo svolgimento di molti processi operativi. Due ulteriori postazioni lavorative offrono la possibilità di ospitare stagisti.

Statistiche**Comparazione dei nuovi casi**

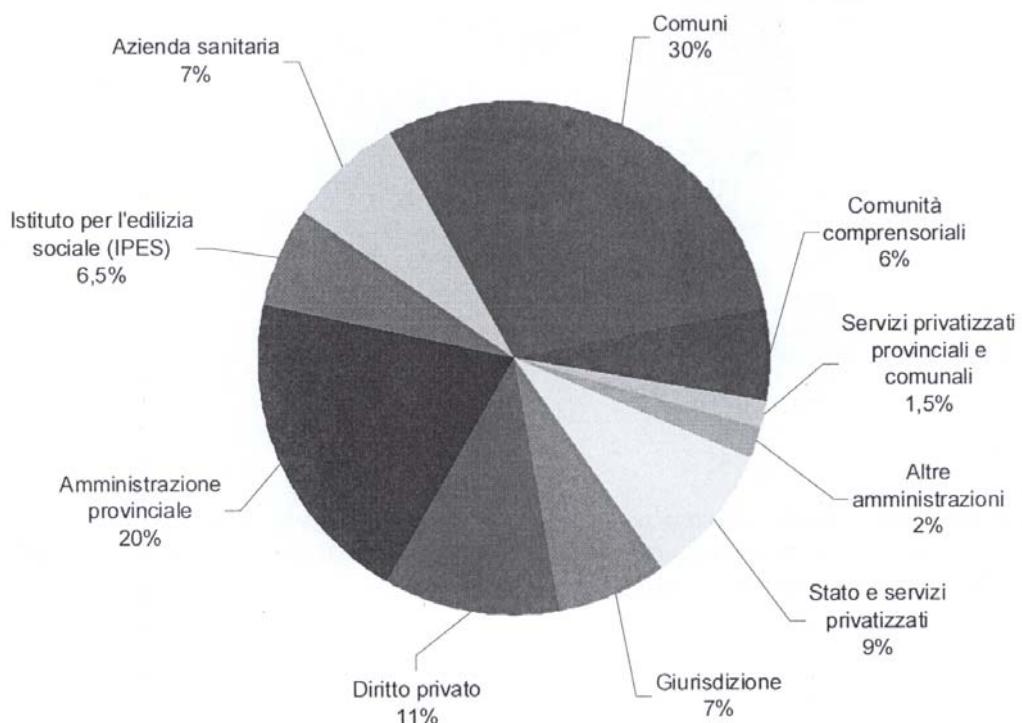
Consulenza	2.109	2.567
Pratiche	876	830
Numero totale	2.985	3.397

Tipo di contatto delle pratiche

Telefonico	Personale	Per iscritto
1.800	1.179	418

Ricorso alla Difesa civica in rapporto al numero di abitanti e suddiviso per comprensori (per mille)

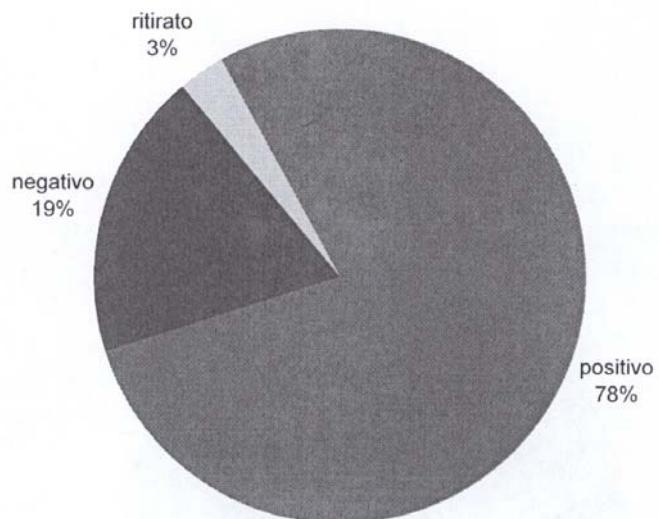
In base alla rappresentazione grafica è evidente il ricorso alla Difesa civica nei singoli comprensori in rapporto al numero degli abitanti. Circa il 0,65 % (= 6,5 per mille) della popolazione del Alto Adige si è rivolto alla Difesa civica nell'anno di riferimento.

Classificazione dei casi trattati nel 2012 per ambito di intervento

La rappresentazione grafica comprende **pratiche e consulenze**.

Le pratiche vengono aperte quando i cittadini si rivolgono a noi per iscritto o nei casi che richiedono uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini.

I casi risolti in maniera informale sono consulenze che si concludono con un colloquio a volte anche di lunga durata. Talora è anche necessario chiedere telefonicamente chiarimenti all'ufficio competente e dare luogo a un incontro di approfondimento.

Esito delle pratiche trattate nel 2012

Un caso si ritiene positivamente risolto quando è stato possibile tener conto delle aspettative della cittadina o del cittadino, quando si è riusciti a raggiungere un compromesso oppure quando l'atteggiamento assunto dall'amministrazione si è dimostrato corretto e di ciò è stato possibile convincere il cittadino durante il colloquio.

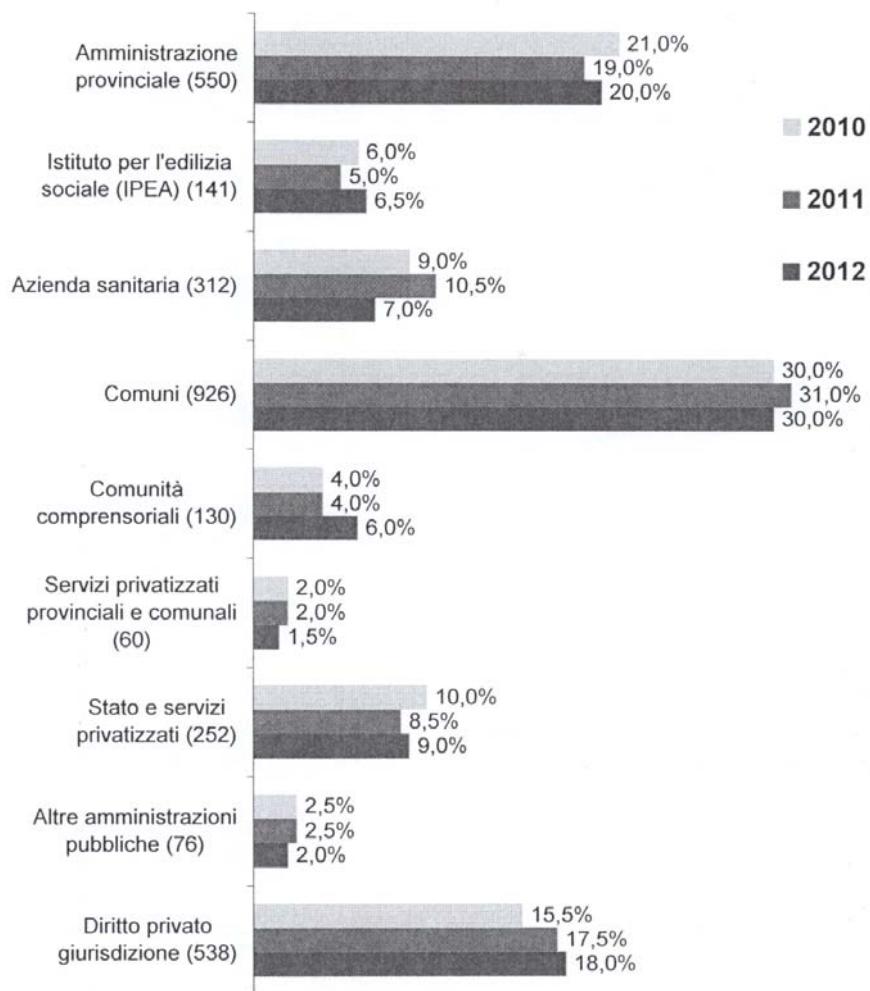
Evoluzione delle pratiche suddivise per ambito di intervento negli ultimi 3 anni

Tabella riepilogativa delle pratiche e consulenze 2012 per ambito di competenza

	pratiche	consulenze	totale
Amministrazione provinciale	198	483	681
Istituto per l'edilizia sociale IPES	57	166	223
Azienda sanitaria	73	175	248
Reclami dei pazienti di carattere generale	40		
Supposti errori medici	33		
Comuni	256	750	1006
Comune di Bolzano	44	136	180
Comune di Merano	23	58	81
Comune di Bressanone	6	52	58
Comune di Brunico	9	44	53
Comuni restanti	174	460	634
Comunità comprensoriali	114	77	191
Servizi privatizzati provinciali e comunali	18	34	52
Altre amministrazioni pubbliche, enti autonomi e aziende speciali	17	60	77
Stato e servizi privatizzati	99	194	293
Diritto privato e giurisdizione	68	558	626
Tribunale	13	217	230
Enti privati	55	341	396