

Tabella riepilogativa delle pratiche archiviate e consulenze dal 2009 al 2012 per settori

	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011	Anno 2012
Lavoro	60	65	65	50
Edilizia Urbanistica	396	300	370	419
Edilizia Abitazioni IPES	275	277	230	296
Agevolazioni edilizie				
Cultura Formazione	98	105	102	134
Energia Natura e Ambiente	156	158	147	157
Finanze Imposte Tasse	179	234	266	375 (+41%)
Funzionamento dell'Amministrazione	142	137	77	80
Sanità	279	266	312	266
Agricoltura e Foreste	41	38	41	47
Questioni anagrafiche	107	99	78	54
Mobilità Traffico	116	118	127	170
Infrastrutture pubbliche	73	82	93	86
Servizio pubblico	106	94	96	121
Diritto privato Giustizia	685	446	504	566
Varie	83	78	36	30
Sociale	290	302	319	433 (+36%)
Sanzioni amministrative	92	89	95	87
Economia Turismo	16	14	27	26
Totale	3.194	2.902	2.985	3.397

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ IN RIFERIMENTO ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Dai reclami esaminati dalla Difesa civica traspare il più delle volte non tanto un comportamento scorretto da parte di un ufficio, quanto piuttosto una **legislazione poco chiara**.

Talvolta i cittadini criticano l'interpretazione o l'applicazione pratica data alle singole norme. In questi casi l'atteggiamento della Difesa civica è volto a far sì che l'amministrazione giunga a un'interpretazione chiara e vincolante. Ciò permette al cittadino di ricevere una spiegazione trasparente in merito al fondamento giuridico su cui poggia il provvedimento che lo riguarda e di presupporre che la norma giuridica venga applicata in modo uguale per tutti. In caso di ulteriori rilievi la questione deve essere chiarita in sede giurisdizionale.

Citiamo qui il caso sollevato da una cittadina (caso n. 452/12) che aveva frequentato la scuola secondaria tedesca e successivamente conseguito una laurea in lingue in Italia. Il decreto legislativo 14 maggio 2010, n. 86 dà la possibilità di sostituire l'esame di bilinguismo con la combinazione tra diploma di scuola superiore in una lingua ufficiale della provincia (tedesco o italiano) e laurea nell'altra lingua. L'interessata aveva quindi presentato domanda per ottenere l'attestato di bilinguismo A. Il decreto citato presuppone però che il corso di studi sia stato effettuato "prevalentemente" nella lingua per la quale dovrà sostituire la relativa parte di esame. In base a una direttiva interna del Servizio Esami di bi- e trilinguismo l'espressione „prevalentemente“ non è intesa nel senso matematico di „per la maggior parte“ (cioè il 50,1%), ma è riferita a un corso di studi svolto per almeno l'80% nella suddetta lingua. Per quanto riguarda traduttrici e traduttori il Servizio richiede una percentuale del 75%, così da garantire l'effettiva padronanza della lingua. In base al piano di studi presentato l'interessata non raggiungeva l'80% richiesto e così la sua domanda è stata respinta. La ricorrente ha contestato come non conforme al testo della legge l'interpretazione data dal Servizio. La Difesa civica ha pertanto richiesto un parere al direttore generale della Ripartizione Presidenza, che ha confermato il contenuto della

direttiva emanata.

Un tema caro alla Difesa civica non è solo quello del rapporto dell'Amministrazione con il pubblico, ma anche quello **della responsabilità personale delle cittadine e dei cittadini**. Sono infatti sempre più numerosi i reclami aventi per oggetto presunte mancanze dell'amministrazione o ingiustizie di legge. A un esame più attento si rileva però una scarsa responsabilità da parte dei cittadini nella gestione delle questioni che li riguardano.

Tale fatto è riscontrabile ad esempio nei continui reclami presentati (744/2012) in merito alla dichiarazione di appartenenza a un gruppo linguistico. I Comuni devono far pervenire per legge ai propri cittadini (o ai cittadini italiani e comunitari ivi immigrati), al raggiungimento della maggiore età, una comunicazione per informarli sulla possibilità di rendere la dichiarazione di appartenenza o di aggregazione a un gruppo linguistico. Le dichiarazioni rese entro un anno dal ricevimento della comunicazione dispiegano effetto immediato, diversamente esse possono essere rese in qualsiasi momento, ma hanno effetto solo dopo 18 mesi. Accade così che i cittadini che vogliono partecipare a concorsi per posti nella pubblica amministrazione o beneficiare di agevolazioni edilizie lamentino frequentemente di dover aspettare 18 mesi, e questo pur essendo residenti in Alto Adige spesso già da decenni. Esaminando i reclami per lo più emerge subito che i cittadini avevano ricevuto a suo tempo la lettera dal Comune, poi però non si erano più preoccupati di provvedere alla dichiarazione.

L'Amministrazione provinciale

Nel 2012 il numero dei casi riguardanti reclami relativi all'amministrazione provinciale è leggermente cresciuto. Anche quest'anno i responsabili delle ripartizioni e degli uffici provinciali si sono sempre mostrati disponibili alla collaborazione e alla ricerca di una soluzione ai casi sottoposti.

Ciò vale anche per quei casi in cui, secondo la

Difesa civica, era l'amministrazione a non aver agito correttamente. Aniché porsi sulle difensive, come presumibilmente avverrebbe in caso di contenzioso, i funzionari sono invece in generale subito pronti a illustrare in modo trasparente le procedure interne seguite, non ostacolando eventuali verifiche e indagini esterne. L'atteggiamento di apertura mostrato dal personale provinciale va a rafforzare il ruolo istituzionale della Difesa civica e testimonia inoltre il senso di responsabilità del personale amministrativo, che interpreta il proprio ruolo in termini di servizio alla cittadinanza impegnandosi per migliorarne continuamente la qualità.

L'amministrazione provinciale ha mostrato comprensione anche nei casi in cui il valore economico del singolo oggetto del reclamo non era assolutamente proporzionale al costo delle procedure sostenute per trovare una soluzione. In un caso ad esempio (290/2012) un cittadino si lamentava per i numerosi pioppi lasciati crescere da anni a dismisura e senza più interventi di manutenzione in un terreno confinante, di proprietà della Provincia. L'Ufficio Patrimonio e l'Ufficio Manutenzione opere edili si sono adoperati in modo mirato per risolvere il reclamo, per il quale da anni nessuno si assumeva la competenza.

I cittadini non esitano a rivolgersi alla Difesa civica anche **per piccolissime somme di denaro o "per principio"**, il che costituisce certamente un pregio dell'istituzione e la distingue dal sistema giudiziario. Quando i costi del procedimento superano il valore della controversia, i cittadini spesso rinunciano a esercitare i propri diritti. La Difesa civica viene invero finanziata con i soldi dei contribuenti, ma nel caso concreto non costa niente al cittadino, rafforzando pertanto nelle persone la fiducia che esista almeno un servizio cui poter rivolgere le proprie istanze.

Anche le ripartizioni e gli uffici cercano di esaminare in tempi brevi le istanze inoltrate dalla Difesa civica, e per la maggioranza dei casi è stato possibile soddisfare le richieste dei ricorrenti semplicemente per telefono o per e-mail, senza quindi particolare dispendio di tempo.

Per quanto concerne i tempi di attesa necessari a ottenere una risposta da parte dell'amministrazione, è andato consolidandosi

nella prassi di lavoro della Difesa civica un termine di tolleranza di un mese. Per il cittadino tuttavia un mese di attesa ha un peso diverso che per l'apparato amministrativo e quindi vorrei richiamare l'attenzione specificatamente sul termine temporale che la **legge provinciale sulla Difesa civica** stabilisce a questo proposito. In base all'art. 3, comma 2, della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro cui può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, deve esserne data espressa motivazione e comunicazione.

Merita una sottolineatura il fatto che l'amministrazione provinciale continua a svolgere per la Difesa civica **funzioni di consulenza** per quanto concerne **le questioni che coinvolgono i Comuni**. Va ricordato a tale proposito il proficuo rapporto di collaborazione instauratosi con l'Ufficio Diritto urbanistico ed edilizio: la direttrice reggente e la sua sostituta si sono rivelate anche nel 2012 interlocutrici preziose e affidabili ogniquale volta emergeva la necessità di avere chiarimenti su questioni giuridiche riguardanti il settore dell'urbanistica.

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

Il direttore dell'Ufficio Estimo ha collaborato con la Difesa civica sia a livello consultivo che operativo ogni volta che si è reso necessario verificare l'adeguatezza della stima di un terreno effettuata dal Comune. In un caso specifico (803/2012) ciò ha permesso di adeguare l'indennizzo offerto per un esproprio a quello richiesto dal ricorrente.

Anche l'Agenzia provinciale per l'ambiente e in particolare il direttore dell'Ufficio Tutela acque, il direttore dell'Ufficio Gestione rifiuti e il direttore dell'Ufficio Aria e rumore si sono sempre resi disponibili a esaminare le questioni oggetto di reclamo afferenti i settori di loro competenza. In un caso ad esempio (21/2012), in cui un cittadino lamentava che l'acqua di infiltrazione proveniente

dal letamaio del vicino scorreva fino a casa sua, è stata decisiva per la soluzione positiva del problema la consulenza fornita dall'Ufficio Tutela acque e dall'Ufficio Igiene e salute pubblica.

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

Lavoro

Nonostante la problematica situazione del mercato del lavoro il numero dei casi trattati per iscritto nel settore della **Ripartizione Lavoro** si sono dimezzati rispetto allo scorso anno. L'Ufficio Servizio lavoro è riuscito a far chiaramente capire alle persone disoccupate che la mancata partecipazione al colloquio comporta la perdita dello status di disoccupazione. I reclami trattati nell'anno di riferimento hanno pertanto riguardato principalmente la difficoltà di trovare un nuovo posto di lavoro in un tempo adeguato.

I reclami trattati per iscritto nell'ambito della Ripartizione Personale invece sono aumentati nel 2012. Un posto di lavoro nella pubblica amministrazione è cosa molto ambita e i casi hanno riguardato principalmente la legittimità delle graduatorie e l'accesso agli atti amministrativi. Altri argomenti sono stati il diniego del part time, la legittimità dei trasferimenti e il recupero di emolumenti indebitamente corrisposti.

In generale si osserva come i reclami dei pubblici dipendenti si concentrino in particolare nel settore **scuola**. Un insegnante ha interpellato la Difesa civica (427/2012) per sapere se i requisiti per l'iscrizione nelle graduatorie scolastiche previsti dalla deliberazione della Giunta provinciale n. 229/2012 siano da intendersi come elenco esautivo oppure se l'ufficio competente possa prendere in considerazione, ai fini dell'iscrizione nella graduatoria, altri titoli che in base alla normativa statale sono parificati ai titoli di studio elencati nella deliberazione.

Va evidenziata poi una crescente richiesta di accesso alle cattedre di insegnamento da parte di persone laureate e di conseguenza una crescente attenzione quanto alla legittimità delle graduatorie

e delle procedure di assegnazione delle stesse. Questo grande interesse è testimoniato ad esempio dal reclamo (502/2012) presentato da un insegnante che poneva in dubbio la corretta composizione delle cattedre, così come era stata definita dalle varie scuole. In concreto riteneva che alla sua graduatoria fossero state sottratte ingiustamente delle ore di insegnamento e quindi delle cattedre assegnandole al personale docente di un'altra graduatoria.

Casa

Con i funzionari del **Dipartimento Edilizia abitativa** abbiamo potuto discutere e risolvere in modo informale molti casi. La quantità dei casi trattati per iscritto è diminuita di un terzo. Ciò è riconducibile al fatto che le richieste di agevolazioni edilizie sono diminuite di oltre l'8%.

La Difesa civica ha dovuto occuparsi perlopiù di reclami riguardanti la **revoca dell'agevolazione**. In tutti i casi è risultato che i beneficiari dell'agevolazione avevano preso troppo alla leggera il vincolo sociale. Spesso la questione sollevata non verteva tanto sulla legittimità dell'intervento di revoca quanto piuttosto sulle difficoltà di ordine finanziario da esso ingenerate e sulla possibilità di rateizzare la restituzione dell'importo. La Difesa civica, inoltre, ha fornito sostegno nella stesura di ricorsi gerarchici da presentare al Comitato per l'edilizia residenziale.

Nell'autunno 2012 è entrata in vigore una norma (art. 78-bis LP 13/1988) in base alla quale anche il direttore della Ripartizione Edilizia abitativa può autenticare l'atto unilaterale d'obbligo. Ciò rappresenta un ottimo esempio di semplificazione della procedura amministrativa che permette ai cittadini di evitare ingenti spese notarili e ulteriori pratiche amministrative. Alla fine del 2012, però, l'Agenzia delle entrate non aveva ancora provveduto a chiarire tutti gli aspetti fiscali della questione.

Diritto allo studio

Nel settore relativo alla **Ripartizione Diritto allo studio, università e ricerca** i reclami scritti sono diminuiti. Quelli presentati nel 2012 hanno riguardato in particolare la rettifica di domande di borse

di studio, quesiti relativi al rimborso delle tasse universitarie per studenti frequentanti università nei paesi dell'area culturale tedesca e il riconoscimento dei crediti.

La selezione per l'accesso alla Facoltà di Scienze della Formazione ha provocato molto fermento e irritazione (434/12 e 473/12), finendo nel mirino delle critiche perché la maggior parte degli aspiranti non è stata in grado di superarla. Alla fine si è riusciti a trovare una soluzione transitoria che ha permesso di raggiungere un risultato soddisfacente nell'anno successivo. In tale questione è stato ripetutamente richiesto l'intervento della Difesa civica, che ha provveduto a trasmettere in modo corretto e trasparente tutte le informazioni di cui disponeva.

Da quando è cambiato il software per la gestione delle selezioni e viene erogato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare, non vengono più inoltrati reclami attinenti alla **tassazione dei sussidi allo studio**. Solo in un caso una madre di famiglia lamentava un consistente aggravio fiscale dovuto all'erogazione di due sussidi — una borsa di studio e un sussidio per il convitto.

Nel **settore scuola** (Intendenza scolastica italiana) l'intervento della Difesa civica è riuscito a impedire un procedimento giudiziario con soddisfazione di entrambe le parti. Una studentessa frequentante i corsi serali di una scuola professionale provinciale (424/2012) non era stata ammessa all'esame finale. La signora lamentava in particolare di aver ricevuto una valutazione finale negativa in una materia sulla quale in tutto l'anno scolastico era stata esaminata una sola volta. La Difesa civica ha esaminato i presupposti giuridici del reclamo informando la ricorrente sulla possibilità di presentare ricorso gerarchico al coordinatore dell'Area formazione professionale italiana. L'interessata ha inoltrato il ricorso e la Difesa civica, da parte sua, ha riassunto in una lettera inviata separatamente al coordinatore della formazione professionale italiana le motivazioni giuridiche che l'avevano spinta a suggerire lo strumento del ricorso gerarchico. Tra le altre cose la Difesa civica ha fatto presente che in base alla legge un voto finale non si può basare su un'unica valutazione e inoltre che la composizione del consiglio di classe che si era espresso contro

l'ammissione all'esame non era a norma di legge. Il coordinatore ha accolto il ricorso, basando la propria decisione sulle due motivazioni giuridiche suddette, e cioè la non corretta valutazione e la non corretta composizione del consiglio di classe. La studentessa successivamente è stata ammessa all'esame.

In un altro caso riguardante l'Intendenza scolastica tedesca un genitore lamentava che la direttrice di una scuola materna tedesca si fosse esplicitamente rifiutata di usare la lingua italiana, seconda lingua ufficiale della provincia, durante il colloquio avuto con lui quale titolare della potestà genitoriale. Esaminando il caso la Difesa civica ha potuto fare soltanto delle supposizioni sullo svolgimento concreto dell'accaduto e pertanto ha inoltrato il reclamo del cittadino all'autorità competente con preghiera di esprimere un parere. Spiace dover constatare che alla fine la direttrice non sia stata disposta a redigere il parere nella lingua richiesta dal cittadino. Per appianare la situazione la Difesa civica ha dovuto predisporre una traduzione della lettera in italiano e farla pervenire al ricorrente.

Altri settori

I funzionari della **Ripartizione Famiglia e politiche sociali** conformano il loro operato al principio di trasparenza e di rispetto delle esigenze dell'utenza, riservando sempre ai problemi un'accurata analisi e fornendo risposte corrette e sollecite. Efficace è anche lo scambio informale di informazioni con la Difesa civica. Nel 2012 il numero dei reclami scritti è salito da 18 a 25.

Essi hanno riguardato soprattutto i sussidi di competenza dell'Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico e in particolare le questioni e le problematiche connesse con l'erogazione dell'assegno di cura. Per quanto riguarda le prestazioni assistenziali per la non autosufficienza i cittadini hanno chiesto consiglio alla Difesa civica anche quando intendevano presentare ricorso alla Commissione d'Appello provinciale. Notevoli malumori ha creato in particolare il reinquadramento da un livello assistenziale superiore a quello inferiore. Molte persone hanno criticato il fatto che la politica dei tagli alla spesa pubblica abbia ristretto sempre più le maglie per il riconoscimento della

non autosufficienza in generale e per l'inquadramento nel livello assistenziale in particolare.

Il secondo tema scottante è quello del sussidio sociale. Sempre più cittadini esercitano il loro diritto di presentare ricorso presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale quando vedono respinta la loro richiesta di sussidio. Vorrei far presente che è stata accolta soltanto una percentuale minima dei ricorsi e che i tempi di trattazione superano spesso i 90 giorni.

Nell'ambito della **Ripartizione Finanze e bilancio** la Difesa civica ha collaborato nell'anno 2012 soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche** che ha sede presso l'**Ufficio Tributi**. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile anche nell'anno di riferimento chiarire in maniera rapida e informale la posizione di taluni proprietari di veicoli che avevano presentato ricorso. Va sottolineato l'impegno dell'Ufficio nel trasmettere ai cittadini le informazioni sulle agevolazioni che la Giunta provinciale ha deliberato nel settore delle tasse automobilistiche. Dal 2012 ad esempio è possibile farsi rimborsare il credito d'imposta quando una macchina viene rottamata, esportata o rubata.

Nella sfera di competenza della **Ripartizione Mobilità** ha suscitato una certa attenzione l'introduzione del nuovo sistema di pagamento nel trasporto locale dell'Alto Adige. Molti hanno giudicato il nuovo sistema tariffario più costoso del precedente (299/2012). Poche lamentele si sono avute invece per quanto riguarda la gestione tecnica del sistema, il che lascia supporre che essa sia avvenuta in modo corretto dal punto di vista organizzativo.

Il trasporto studenti racchiude in sé — come ogni anno — un notevole potenziale di conflittualità (590/2012). All'inizio dell'anno scolastico ci sono state parecchie proteste da parte di genitori che ritenevano alcune tratte insufficientemente servite. Le difficoltà iniziali relative al trasporto studenti hanno potuto essere in gran parte risolte. In qualche raro caso non si è potuta trovare una soluzione in sintonia con quella auspicata dai genitori a causa dei tagli alla spesa pubblica.

Altri reclami hanno riguardato il tema patente: rinnovo, ritiro ed esame di revisione.

Ripartizione Servizio strade

Degno di nota è l'impegno personale del direttore della Ripartizione Servizio strade. In un caso (219/2012) un cittadino ha rivolto il suo reclamo, riguardante la pericolosità di un accesso dalla strada provinciale al suo fondo privato, in un primo momento al competente servizio strade della Val Venosta e poi, non trovando risposta, alla Difesa civica. Dopo l'intervento della Difesa civica e un sopralluogo del direttore della Ripartizione si è potuta trovare infine una soluzione soddisfacente per l'interessato.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Sia nella sede centrale che negli uffici periferici i collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale sono sempre molto disponibili nei confronti della Difesa civica. È da segnalare in particolare il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del "Gruppo Sussidio casa" e con il responsabile del "Gruppo Assegnazione alloggi".

Nel 2012 il numero dei casi trattati è passato da 141 a 223: quest'aumento di oltre il 60% dimostra che il problema abitativo in tempi di crisi economica diventa sempre più un problema esistenziale. I reclami rendono palpabili i problemi economici e spesso le angosce dei cittadini nonché il loro malcontento quando il colloquio preliminare con la Difensora civica non dà i risultati sperati.

Per la Difesa civica in questi casi diventa una vera e propria sfida spiegare ai cittadini da una parte che il personale amministrativo, pur comprendendo la loro disperazione e i loro bisogni, deve comunque attenersi alle disposizioni normative e, d'altra parte, che rivolgersi alla Difensora civica non comporta la possibilità di prescindere nei singoli casi dall'osservanza della legge.

Ne è un esempio il caso (544/2012) della titolare di un bar sito in spazi di proprietà dell'IPES, la quale lamentava che l'importo del canone di locazione fosse stato confermato in occasione dell'ultima proroga del contratto malgrado l'immobile fosse ormai vetusto e necessitasse di lavori di ristrutturazione. L'interessata non riusciva a credere che il canone di locazione potesse ritenersi adeguato. La Difesa civica ha dovuto spiegarle di non aver titolo per intervenire

direttamente sui termini del rapporto contrattuale, tuttavia ha potuto prendere visione della perizia stilata dall'Ufficio Estimo della Provincia in merito all'importo del canone, confermando che il perito a fronte delle condizioni dell'immobile non aveva proposto alcuna riduzione. La signora è rimasta comunque insoddisfatta del chiarimento e disperata perché nell'attuale situazione economica il bar non frutta abbastanza.

In un altro caso (327/2012) un locatario ha presentato reclamo dopo che nei suoi confronti il giudice aveva già emesso un decreto ingiuntivo e l'autorizzazione allo **sfratto esecutivo**. Il locatario sarebbe stato disposto a saldare il proprio debito a rate, ma l'IPES pretendeva in anticipo la metà dell'importo dovuto (circa 5.000 euro), che egli non era in grado di pagare. L'interessato si sentiva trattato ingiustamente soprattutto perché il canone di locazione era stato calcolato in base al reddito ipotetico della sua ditta che ormai da anni esisteva in realtà soltanto sulla carta, e riteneva pertanto che la sua situazione di morosità derivasse da un sistema ingiusto. Le sue condizioni erano così drammatiche, raccontava, che lui e la moglie riuscivano a sbarcare il lunario soltanto grazie all'assegno di cura riscosso dalla madre novantenne che abitava insieme a loro.

A seguito di una verifica della questione la Difesa civica non poté far altro che confermare che la procedura dell'IPES era stata espletata secondo le disposizioni legislative. Per ottenere la riduzione dell'affitto in futuro la ditta doveva essere chiusa e secondo un regolamento interno dell'IPES il locatario era costretto ad anticipare la metà dell'importo per poter successivamente pagare a rate. La Difesa civica poté soltanto comunicare all'insoddisfatto cittadino le informazioni per accedere alle prestazioni di sussidio sociale e fargli presente che per i suoi numerosi figli adulti valeva comunque l'obbligo di mantenimento sancito dal Codice civile. La drammaticità del reclamo si evince già dal fatto che il ricorrente poteva disporre, a suo dire, soltanto dell'assegno di cura della madre come unica fonte di sussistenza.

In altri casi, nei quali la procedura di sfratto esecutivo risultava ancora bloccabile, la Difesa civica si è messa in contatto anche con il Servizio di consulenza debitori della Caritas e con i Servizi sociali per un intervento di lungo termine finalizzato a

rimettere in sesto la situazione finanziaria delle famiglie interessate.

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

Poiché le risorse finanziarie pubbliche e gli alloggi a disposizione non riescono a coprire la domanda, spesso bisogna aspettare anni per ottenere un'abitazione popolare. Nell'anno di riferimento diversi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per chiedere come mai non fosse (ancora) stato riconosciuto loro il diritto a un alloggio popolare pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone. La verifica della **regolarità della graduatoria per l'assegnazione degli alloggi** ha permesso di appurare che non sussistevano tuttavia errori nel calcolo dei punteggi.

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

Anche il rigetto della domanda del **sussidio casa** è stato oggetto di reclami e richieste di spiegazione. Pure nel 2012 i cittadini si sono lamentati dell'**eccessiva lunghezza dei tempi di trattazio-**

ne delle istanze e dei ricorsi. Un esempio emblematico è quello sottopostoci da un cittadino la cui richiesta di sussidio casa era stata revocata (115/2012). Verificando il caso, si è scoperto che i figli della sua convivente erano stati registrati erroneamente dalla funzionaria competente come figli della coppia. Sarebbe stato facile individuare l'errore, visto che la convivente e i suoi figli portano un cognome diverso e inoltre era allegata al ricorso la sentenza di separazione della convivente stessa. Poiché la Commissione per il sussidio casa inespugnabilmente non ha dato seguito alla richiesta della Difesa civica di annullare la revoca, il caso è approdato al Comitato per l'edilizia residenziale e la vicenda non si è ancora conclusa.

In un altro caso (119/2013) un cittadino aveva inoltrato richiesta di sussidio casa nel mese di marzo 2009, ma la sua domanda era stata rigettata. Il conseguente ricorso presentato dall'interessato era stato respinto dalla Commissione per il sussidio casa nell'agosto 2009, ma il relativo atto scritto, requisito indispensabile per poter presentare un eventuale ricorso presso il Comitato per l'edilizia residenziale, gli è stato trasmesso solo nel mese di marzo 2012, dopo oltre due anni e mezzo di attesa. È ovvio che ciò non soltanto è inaccettabile, ma può anche causare gravi problemi economici a una persona che ha già di per sé un reddito basso.

A partire dal 1° gennaio 2013 tali difficoltà si dovrebbero appianare, dato che il sussidio casa pagato dall'IPES verrà unificato con il contributo per l'affitto erogato dai Distretti sociali, dando vita a un'unica nuova prestazione denominata "contributo al canone di locazione", che verrà gestito dai Distretti sociali. Il diritto a percepirlo dipenderà dalla situazione economica secondo i criteri adottati per il Rilevamento unificato di reddito e patrimonio — DURP.

Alcuni reclami riguardavano i lunghi tempi d'attesa connessi anche ai **necessari lavori di manutenzione** degli alloggi sociali. Una famiglia con figli piccoli (746/2012), ad esempio, si è lamentata perché i bambini si ammalavano spesso a causa dell'esposizione alla muffa nel loro appartamento. In un altro caso (537/2012) un cittadino si lamentava della penuria di acqua nel suo alloggio: l'acqua infatti era sufficiente per cucinare, ma non per fare la doccia. In tutti questi casi l'intervento

della Difesa civica ha permesso di trovare soluzioni idonee in tempi accettabili.

In non pochi casi la Difesa civica si è vista costretta anche a **porre dei limiti** alle pretese dei cittadini. Citiamo qui l'esempio di una signora (257/2012) che ci ha segnalato indignata una serie di piccole carenze nel suo alloggio e pretendeva con veemenza che venisse risistemato tutto l'appartamento. Non è stato facile farle capire che l'Istituto per l'edilizia sociale ha fissato dei criteri di massima per il risanamento degli alloggi e può benissimo dare in locazione appartamenti con piccole carenze: queste sono documentate nel verbale di consegna e non vengono addebitate ai locatari in occasione del sopralluogo.

In altre occasioni è stato affrontato il tema dell'**assegnazione dell'alloggio**: anche in questi casi spesso è stato faticoso spiegare a chi aveva fatto domanda di alloggio popolare che la norma in base alla quale il rifiuto dell'alloggio assegnato impedisce di ripresentare la domanda prima che siano trascorsi tre anni risulta pienamente giustificata.

Anche nell'anno di riferimento sono pervenuti da parte di inquilini IPES reclami relativi a scarsa trasparenza nella contabilità di condominio, a importi eccessivi delle spese condominiali e al **comportamento dei coinquilini**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza. L'integrazione in questo contesto non ha solo la valenza di un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condominiale, persona di riferimento per tali questioni, ma preferiscano l'aiuto della Difesa Civica.

L'Azienda sanitaria

In base all'art. 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto degli artt. 2 della legge provinciale 3/2010 e 15 della legge provinciale 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale.

Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: le udienze tenute mensilmente dall'esperta da me incaricata per le questioni sanitarie negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel corso dell'anno 248 pazienti hanno presentato reclami o istanze alla Difesa civica, **dando luogo a 175 consulenze registrate (circa il 60%) e all'apertura di 73 pratiche (circa il 40%)**. Ciò dimostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 73 nuove pratiche aperte, 40 hanno riguardato reclami relativi all'amministrazione, come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private.

I reclami per presunti errori medici

33 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore medico. Tali questioni sono di norma complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori medici la Difesa civica tenta, prima di tutto, di chiarire esattamente la dinamica dei fatti. In secondo luogo, si cerca di trovare un accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. Vale la pena di citare a tal proposito la collaborazione ottimale con il personale medico del Comprensorio sanitario di Merano e di quello di Brunico.

Sorgono tuttora difficoltà con l'una o l'altra Direzione ospedaliera che rifiuta di esprimere pareri medici. In più di un caso la Direzione ha affermato che il contratto in essere con l'assicurazione esclude la possibilità di fornire pareri a terzi. Naturalmente la Difesa civica non ha accettato tale affermazione, dato che i Comprensori sanitari hanno un'unica assicurazione ed è pertanto incomprensibile che un ospedale rispetti in modo trasparente le esigenze dei cittadini fornendo i pareri medici e un altro si rifiuti di farlo.

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

Notevoli lamentele suscitano i tempi, spesso intollerabilmente lunghi, con i quali la compagnia assicurativa, partner dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, evade le pratiche. Malgrado i solleciti e i richiami inoltrati mese dopo mese, occorre anche più di un anno prima di avere una risposta alla richiesta di risarcimento.

Nel 2012, poi, l'assicurazione dell'Azienda Sanitaria ha inasprito la procedura di verifica delle denunce, a tutto svantaggio dei pazienti. Citiamo a titolo di esempio i casi di infezioni ospedaliere, contratte a seguito di trattamenti medici o interventi chirurgici. Negli ultimi anni l'assicurazione, di norma, veniva incontro in questi casi alle richieste di risarcimento avanzate dai pazienti. Ora non è più così. L'assicurazione infatti non si limita a verificare esattamente l'osservanza delle linee guida per il controllo delle infezioni ospedaliere, ma fa riferimento nei suoi pareri anche a statistiche da cui si evince che una minima percentuale di queste infezioni non può essere del tutto esclusa. I pazienti e i loro familiari non possono assolutamente accettare che la loro richiesta di risarcimento sia rigettata per "motivi statistici" e si chiedono

indignati a cosa serva l'assicurazione "se l'ospedale ha già fatto tutto il possibile per evitare il rischio di infezioni", mettendo così in discussione il contratto di assicurazione stipulato dall'Azienda Sanitaria.

Ai sensi dell'art. 4 della legge provinciale 3/2010 la Difensora civica ha la facoltà di richiedere pareri

esterni sui casi da trattare. **Nel corso dell'anno di riferimento sono stati richiesti sei pareri medico-legali per un totale complessivo di spesa pari a 1.300,00 euro.** In ulteriori due casi altrettanti docenti universitari ci hanno fornito i loro pareri a titolo gratuito. In seguito all'intervento della Difesa civica le compagnie assicuratrici hanno liquidato ai pazienti le seguenti somme:

7.900,00 euro	diagnosi incompleta
6.292,00 euro	trattamento terapeutico non corretto di frattura alla mano
11.405,00 euro	allentamento della protesi con conseguente necessità di un nuovo intervento chirurgico
2.969,00 euro	lesione neurologica
3.712,00 euro	lesione di un organo durante un intervento chirurgico
32.278,00 euro	importo totale

Anche nel 2012 l'esperta per le questioni sanitarie ha organizzato complessivamente otto **colloqui di chiarimento tra medici, pazienti e familiari** laddove si rendeva necessario capire se nel caso segnalato si trattasse effettivamente di errore terapeutico oppure no.

In uno dei casi trattati un'anziana signora dopo un accertamento diagnostico in ospedale era stata colpita da un'infezione acuta che aveva poi avuto un'evoluzione drammatica. Durante il colloquio i medici hanno illustrato ai familiari il grave quadro clinico della paziente e gli interventi propedeutici all'accertamento diagnostico. Per avere un profilo ancora più chiaro e completo del caso la Difesa civica ha deciso di richiedere una perizia medico-legale, allo scopo di chiarire se la paziente era stata contagiata in ospedale o se il periodo di incubazione del batterio in questione fosse collegabile all'insorgenza dello shock settico.

Un colloquio estremamente interessante ha riguardato i difficili rapporti interpersonali tra i medici e il personale infermieristico da una parte e un paziente e i suoi familiari dall'altra. Nel corso dell'incontro il caso è stato analizzato sia dal punto di vista del paziente gravemente malato e dei familiari emotivamente molto coinvolti sia da quello dei medici e degli infermieri oberati di lavoro. È importante che casi complessi e gravosi vengano

affrontati con un dialogo sincero e aperto affinché ognuno possa mettersi nei panni dell'altro. Se si riesce a instaurare reciproca comprensione, si possono evitare molti equivoci e si può creare un nuovo rapporto di fiducia.

In presenza di un presunto errore medico i pazienti possono ricorrere gratuitamente anche alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici al fine di raggiungere una soluzione in sede extragiudiziale. Quando il paziente lo desidera, noi sottoponiamo il suo caso alla Commissione conciliativa che ha sede presso la Ripartizione Sanità. Nell'anno di riferimento la Commissione ha esaminato in totale 31 nuovi casi.

All'inizio del 2012 è apparsa sulla stampa nazionale (v. ad esempio il "Corriere della sera" del 4 gennaio 2012, pagina 23: "L'ospedale dice al malato quanto costa") la notizia che la Regione Lombardia in futuro avrebbe inviato annualmente all'utenza un **prospetto delle prestazioni mediche godute con l'indicazione dei relativi costi effettivi**. Già da anni in qualità di Difensora civica sollecito i responsabili politici affinché questa iniziativa prenda piede anche in provincia di Bolzano, seguendo in questo l'esempio del Land Tirolo che da anni la promuove con successo. Con que-

sto strumento anche nella nostra provincia gli utenti esenti dal pagamento del ticket sanitario avrebbero l'opportunità di comprendere il valore della prestazione goduta e nel contempo si favorirebbe nell'ambito della sanità pubblica lo sviluppo di una sana consapevolezza dei costi.

Naturalmente lo Stato cerca di ridurre la spesa sanitaria e di limitare il ricorso a costosi accertamenti diagnostici. D'altro canto va rimarcato che i medici prescrivono accertamenti complessi e praticano medicina difensiva per prevenire eventuali azioni legali e possibili richieste di risarcimento danni da parte dei pazienti.

I Comuni

La legge sulla Difesa civica prevede per i Comuni la possibilità di usufruire dei servizi offerti da quest'ultima, previa stipulazione di un'apposita convenzione tramite la quale il singolo Comune s'impegna a collaborare con la Difesa civica al fine di trovare una soluzione positiva alle controversie che coinvolgono i propri abitanti. Dal 2011 tutti i **116 Comuni della provincia di Bolzano** rientrano nell'ambito di competenza della Difesa civica (vedi allegato 1).

Desidero rimarcare espressamente che la collaborazione con i Comuni negli ultimi anni è andata consolidandosi. Nella maggior parte dei casi i responsabili degli uffici comunali coinvolti si sono mostrati disponibili a ricercare una soluzione ai problemi evidenziati, facendo pervenire le loro risposte in tempi congrui. Per ottenere da parte delle amministrazioni comunali una risposta alle proprie istanze, la Difesa civica calcola normalmente un termine di tolleranza di un mese. Ma considerando che per i cittadini un mese di attesa ha un peso diverso che per l'amministrazione, vorrei ricordare **le indicazioni contenute nella legge provinciale sulla Difesa civica in merito alla definizione dei tempi d'attesa**. Ai sensi dell'articolo 3, comma 2 della legge provinciale n. 3/2010 la Difensora civica e i funzionari responsabili stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, è necessario fornire espressa motivazione da comunicarsi alla persona interessata. A tutto il

personale amministrativo rivolgo quindi l'invito di dare sollecito riscontro alle note della Difesa civica.

La crisi economica si è fatta sentire anche nell'anno di riferimento, durante il quale è andata ulteriormente rafforzandosi una tendenza che si era delineata già negli ultimi anni: i cittadini sono sempre più inclini a sollevare interrogativi e **obiezioni riguardo alle richieste di pagamento** avanzate dai Comuni, anche se si tratta di importi molto contenuti, in materia di forniture idriche ed energetiche, rifiuti, sanzioni per violazioni del codice della strada, oneri di urbanizzazione, IMU ecc.

Un cittadino (caso 58/2012) lamentava ad esempio di essere stato sanzionato con una multa di 34,43 euro perché durante il periodo natalizio erano stati trovati rifiuti indebitamente depositati accanto a un cassonetto per la raccolta differenziata strapieno, sopra i quali era visibile una busta riportante il suo indirizzo. Da ciò il Comune aveva dedotto che anche i rifiuti appartenessero a lui, mentre l'interessato aveva notato delle persone che estraevano carta dalla campana per la raccolta differenziata per potervi inserire la propria. La Difesa civica ha trasmesso al Comune una sentenza pronunciata dal Tribunale di Bolzano nel 2010 riguardo a una fattispecie analoga, dalla quale risulta che nel caso in cui i cassonetti per la raccolta differenziata siano pieni, il ritrovamento di una busta non può costituire elemento sufficiente per l'imputabilità della violazione, potendo essersi realmente verificato che essa sia caduta dal contenitore traboccante finendo sui rifiuti sottostanti. In qualità di Difensora civica ho invitato il Comune a prendere in considerazione l'annullamento della sanzione in via di autotutela. Il suggerimento è stato accolto e si è provveduto alla revoca del provvedimento.

Le irregolarità nello smaltimento dei rifiuti dimostrano in maniera emblematica come chi non si attiene alle regole finisca per mettere in crisi un intero sistema e come un'amministrazione efficiente debba poter contare anche sul senso civico della popolazione.

D'altro canto i **Comuni cercano di incassare il più possibile** e la gente spesso si sente trattata

ingiustamente, anche nei casi in cui la richiesta di pagamento è giuridicamente ineccepibile. Si cita a questo proposito il caso (337/2012) di alcune persone che per anni avevano parcheggiato su una striscia di terreno pubblico a lato di una strada di montagna e a un certo punto lo avevano recintato come parcheggio privato. Nel 2012 il Comune ha rilevato gli estremi di utilizzo abusivo e ha offerto agli interessati la possibilità di usufruire del bene a titolo oneroso, pretendendo però dagli stessi un risarcimento retroattivo per aver occupato impropriamente un bene pubblico. Poiché tale richiesta è stata accolta con indignazione dagli interessati, la Difesa civica ha fatto loro presente, che la pretesa del Comune era legittima, ma nel contempo ha invitato l'amministrazione comunale a esigere il pagamento retroattivo limitatamente al breve periodo successivo all'accertamento dell'avvenuta recinzione, dato che prima di quel momento il parcheggio era comunque usufruibile da tutti, e quindi anche dai ricorrenti. Il Comune ha accolto l'invito.

I tributi comunali

Un tema particolarmente sentito nell'anno di riferimento è stato quello dell'**imposta comunale sugli immobili (IMU)**, come dimostra il notevole numero di telefonate, e-mail e reclami scritti prevenuti al riguardo. Spesso la gente si è rivolta a noi per manifestare il proprio malcontento in relazione all'inasprimento della pressione fiscale. Nella maggior parte dei casi è stato possibile dare risposte tempestive facendo riferimento ai regolamenti IMU consultabili sui siti internet dei Comuni, ma talvolta abbiamo dovuto affrontare quesiti di una certa complessità.

Ricordiamo ad esempio il caso (716/2012) del proprietario di un immobile sito in un condominio nel quale sua moglie, con cui convive in regime di separazione dei beni, ha successivamente acquistato un'unità immobiliare adiacente. I due immobili sono stati accorpati e vengono utilizzati come unica abitazione della famiglia. Il regolamento IMU del Comune di residenza del ricorrente prevede un'aliquota ridotta nel caso in cui si dichiara che l'unità abitativa adiacente sia

utilizzata dallo stesso nucleo familiare. Il ricorrente era venuto a sapere dalla stampa nazionale, che in casi analoghi al suo era possibile applicare a entrambe le unità abitative l'aliquota ridotta prevista per l'abitazione principale. Si trattava quindi di capire, se tale possibilità valesse anche per la nostra provincia e riguardasse anche il caso specifico del ricorrente.

Un altro cittadino ha chiesto alla Difesa civica chiarimenti in merito alla maggiorazione dell'aliquota sugli appartamenti locati a persone che non hanno la residenza nel Comune in cui dimorano. Egli lamentava che nel suo caso il locatario, pur occupando effettivamente da anni l'appartamento, non ha mai provveduto a trasferire la residenza in provincia di Bolzano. In effetti solo al momento della stipula del contratto il locatore può porre come condizione il cambio di residenza da parte del locatario, mentre a posteriori non dispone di alcun mezzo per imporlo. Nel caso in cui il locatore dichiara che il locatario vive stabilmente nell'abitazione, il Comune è tenuto ad avviare il procedimento per il cambio di residenza? E in tal caso a partire da quando il locatore può eventualmente godere dell'aliquota ridotta?

Un altro caso riguardava un marito non separato né divorziato, che ha la propria residenza in un Comune diverso, ma limitrofo a quello della moglie e dei figli. Il suo Comune esige l'applicazione dell'aliquota prevista per la seconda casa in quanto il ricorrente non vive con la famiglia. La legge disciplina la fattispecie in cui i componenti della famiglia hanno la loro residenza presso due abitazioni site nello stesso Comune, prevedendo la possibilità di applicare una sola volta l'aliquota e le detrazioni per la prima casa. Ma che cosa succede se i componenti della famiglia abitano in due Comuni differenti, e in particolare se questi sono limitrofi?

La Difesa civica si è dovuta occupare anche di quesiti riguardanti la maggiorazione della detrazione IMU per persone disabili (117/2012). Tale questione è stata chiarita dal Consorzio dei Comuni in seguito a un incontro con esperti della Provincia, stabilendo che un invalido civile ha diritto alla maggiorazione della detrazione IMU solo nel caso in cui presenti una disabilità particolarmente grave e quindi certificabile ai sensi dell'art. 3 della legge 104/1992.

In un caso (368/2012) dopo l'intervento della Difesa civica il Comune ha annullato in via di autotutela un'ingiunzione di pagamento dell'IMU riguardante un terreno soggetto a vincolo di inedificabilità.

Altro tema scottante nell'anno appena concluso è stato quello della **tassa sui rifiuti**. Essendo evidentemente impossibile sanzionare ogni singolo trasgressore, i Comuni fanno leva soprattutto sul senso di responsabilità dei propri abitanti promuovendo campagne informative e di sensibilizzazione. Tuttavia la carenza di senso civico finisce per danneggiare proprio chi si attiene alle regole.

Lo dimostra ad esempio il caso (359/2012) riguardante il comproprietario di un immobile in condominio, il quale aveva richiesto all'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano un contenitore individuale per i rifiuti. Il ricorrente vive da solo e, considerata la sempre maggiore incidenza delle tariffe per la nettezza urbana, non era più disposto a farsi carico di tale onere anche per altri condomini, che non effettuando correttamente la raccolta differenziata, provocavano un aumento esorbitante dei costi relativi allo svuotamento del cassonetto condominiale. La Difesa civica non ha potuto risolvere il problema a livello amministrativo, poiché in base al regolamento sullo smaltimento dei rifiuti del Comune di Merano l'Azienda Servizi Municipalizzati ha facoltà di decidere in merito al numero e alla collocazione dei contenitori, e quest'ultima ha informato la Difesa civica che, per ragioni di riduzione della spesa, ai condomini non vengono più assegnati contenitori individuali, ma esclusivamente cassonetti comuni.

Numerose persone (caso 733/2012) si sono rivolte alla Difesa civica perché avevano sentito dagli organi di informazione che secondo il pronunciamento della Cassazione n. 3756/2012 la tassa sui rifiuti non è più soggetta all'IVA. Dopo aver consultato il Consorzio dei Comuni abbiamo confermato agli interessati, che esiste effettivamente una sentenza della Cassazione in tal senso, ma abbiamo anche dovuto informarli che, dal punto di vista contabile, non è possibile emettere fatture al netto di IVA. Le tariffe sono state infatti determinate in modo tale che l'IVA non

compaia come voce di costo a se stante. Inoltre lo Stato non aveva fornito alcuna indicazione sulle modalità di rimborso dell'IVA. Attualmente il Consorzio dei Comuni è impegnato a chiarire come verrà regolamentata in futuro la materia per quanto riguarda l'IVA.

La mediazione della Difesa civica nei confronti dell'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano è stata richiesta da tre famiglie (caso 576/2012) che prelevavano l'acqua da una vecchia sorgente. Poiché dai prelievi effettuati l'acqua risultava non potabile, già due anni prima l'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano aveva invitato le famiglie in questione ad allacciarsi alla rete pubblica dell'acqua potabile, ma queste non avevano ancora provveduto all'allacciamento, a causa degli elevati costi che comporta. L'Azienda minacciava quindi di sospendere la fornitura del servizio idrico. Nell'ambito di un sopralluogo effettuato insieme all'Azienda Servizi Municipalizzati e alle famiglie interessate, la Difesa civica è riuscita a proporre una soluzione della controversia ragionevole per entrambe le parti.

Numerosi sono anche i reclami riguardanti la materia delle tasse sulle acque reflue. Ha suscitato un coro di proteste (caso 676/2012) la notizia secondo cui, per le abitazioni non allacciate alla rete fognaria, che convogliano le proprie acque di scarico in una fossa settica, viene tassato ogni metro cubo di acqua consumata. Inoltre è stato spesso chiesto di chiarire i motivi per cui l'acqua a uso irriguo è tassata come le acque reflue.

Un tema particolarmente sentito è stato quello degli avvisi di accertamento relativi al contributo sui costi di costruzione e agli oneri di urbanizzazione, di cui i ricorrenti chiedevano venisse verificata e dettagliatamente motivata la legittimità, anche perché in molti casi si erano ritrovati in difficoltà finanziarie a seguito dei lavori avviati. I cittadini tendono sempre a considerare illegittimo un tributo il cui importo finale risulti superiore a quanto in origine comunicato o ipotizzato.

In un caso (579/2012) la Difesa civica ha sollevato la questione riguardante una scala costruita in una

zona di espansione e prefinanziata da un committente privato, chiedendo se il manufatto non fosse da considerarsi parte dell'infrastruttura pubblica, dato che secondo il piano di attuazione risultava gravato da una servitù pubblica di passaggio. Nel determinare l'importo definitivo degli oneri di urbanizzazione primari sono quindi state prese in considerazione le spese documentate dal ricorrente, che ha ricevuto il relativo rimborso.

Il settore edilizio e abitativo

In particolare nel settore dell'edilizia il rapporto tra la cittadinanza e l'amministrazione comunale, chiamata a rilasciare le necessarie concessioni e autorizzazioni, non è sempre scevro da conflitti. In ambito urbanistico molte persone chiedono alla Difesa civica di verificare che **la procedura seguita dal Comune in riferimento alla legge provinciale in materia sia giuridicamente corretta**. Talvolta si rivolgono a noi ancor prima che il Comune giunga a una decisione, per sapere se il modo di procedere da esso adottato sia legittimo. Si avverte il bisogno di ottenere informazioni sulla normativa vigente da parte di un soggetto neutrale. Oltre alle problematiche riguardanti le distanze dai confini e tra i fabbricati, ci vengono sottoposti quesiti del seguente tenore: "Il Comune non è tenuto a comunicarmi che il mio vicino ha presentato un progetto edilizio? Che cosa succede se il vicino costruisce in maniera non conforme al progetto approvato, ad esempio non rispettando le distanze? In tal caso il Comune deve intervenire d'ufficio? Ho la possibilità di intervenire immediatamente per impedirlo? Quali strumenti ho a disposizione se la costruzione esiste già? Che cosa accade se non viene eseguito un ordine di demolizione e il Comune non si attiva?"

Altri quesiti riguardano invece le decisioni politiche assunte dai Comuni, rispetto alle quali la Difesa civica non ha competenza e tuttavia viene spesso interpellata per avere un parere neutrale o ottenere informazioni ad esempio su come potersi opporre a un'imminente variazione del piano urbanistico. Nell'anno di riferimento sono stati inoltrati vari reclami relativi ai lunghi tempi di evasione delle domande relative a modifiche del

piano urbanistico o a spostamenti di cubatura. In particolare è stato contestato il fatto, che i Comuni chiedono preventivamente ai cittadini di provvedere alla redazione di costose perizie (caso 379/2011 o 789/2012).

La scarsa chiarezza del quadro normativo in materia edilizia crea difficoltà a tutti i soggetti coinvolti. Ancor più che i cittadini, sono gli stessi funzionari a lamentare il fatto che la **legge urbanistica provinciale** non abbia una struttura organica e manchi di chiarezza, disciplinando da un lato troppi casi specifici e lasciando aperte dall'altro troppe possibilità interpretative. Ciò genera malcontento fra la gente, inducendola a ritenere che compiere abusi edilizi sia una prova di furbizia e alla fine venga anche premiata.

Quando la norma non è formulata in modo univoco, l'autorità competente opta generalmente per soluzioni che la mettano al riparo dal rischio di vertenze legali o siano quantomeno avvalorate da pronunce giudiziarie. E così, mentre i funzionari cercano di districarsi tra normative confuse temendo di incorrere in procedimenti giudiziari con relative spese e di subire contestazioni da parte della Corte dei Conti, la gente ha la sensazione di essere trattata in maniera iniqua, non riuscendo a capire per quale motivo ciò che in un Comune è vietato è invece consentito in un altro, e finisce quindi per sentirsi in balia del potere e dell'arbitrio dell'apparato amministrativo.

Anche la Difesa civica vive il dilemma di vedersi interpellata per fare chiarezza e tuttavia non poter dare univoche indicazioni a chi le si rivolge.

A questo proposito è significativo il caso (217/11), ancora irrisolto, di due coniugi residenti nel Comune di Bolzano che circa quarant'anni fa hanno costruito nel proprio giardino una casetta in legno per i figli, ora utilizzata dai nipoti. Nel 2011 il Comune ha disposto la demolizione della casetta (che misura soltanto 1,5 m x 1,25 m x 1,9 m) in quanto abusiva. I ricorrenti hanno interpellato la Difesa civica chiedendo se la casetta in questione, in considerazione delle sue modeste dimensioni e della sua destinazione, avesse rilevanza urbanistica e quindi se fosse davvero soggetta ad autorizzazione edilizia. La tesi dei ricorrenti non trova riscontro in alcuna normativa specifica, eventualmente solo a livello giurisprudenziale. Nel

settembre 2011 il Comune ha sospeso l'ordine di demolizione per poter chiarire la questione con la Difesa civica, alla quale due mesi dopo ha comunicato la propria intenzione di attendere che venisse prima modificato il Regolamento edilizio comunale, che avrebbe consentito la costruzione di altre piccole strutture in legno per il deposito di attrezzi da giardinaggio. Nel novembre 2012 è giunta la comunicazione che alla luce della recente sentenza della Corte Costituzionale 114/2012 anche la Provincia Autonoma di Bolzano, e quindi tutti i Comuni, sono tenuti a rispettare le distanze minime stabilite dal Decreto ministeriale 1444/68. Per piccole strutture in legno che, come nel caso della casetta in questione, non rispettino dette distanze minime dalle proprietà adiacenti, non può quindi più essere concessa la prevista autorizzazione edilizia.

Tuttavia non è stata data alcuna risposta al quesito che sta a monte, sia da un punto di vista temporale che logico, ovvero se la casetta per bambini, in considerazione della sua destinazione e delle sue dimensioni, sia comunque rilevante in termini urbanistici, e a distanza di un anno e mezzo la Ripartizione per la pianificazione e lo sviluppo del territorio del Comune in questione non ha ancora provveduto a fornire una risposta.

Si tratta di un esempio emblematico delle possibili conseguenze derivanti dall'incertezza normativa. Gli organi competenti non sono in grado di prendere decisioni chiare in tempi celeri e quindi nella nostra provincia accade, che casi identici vengano trattati in modo diverso.

I cittadini si sentono lesi nel loro **diritto all'informazione** ogniqualvolta i Comuni li pongono davanti al fatto compiuto. Durante le ore di udienza si sono presentate ad esempio persone che protestavano per essere venute a conoscenza dei progetti edilizi dei vicini solo all'atto dell'insediamento del cantiere. D'altronde sono ben pochi coloro che esaminano regolarmente l'albo pretorio del Comune per sapere quali opere saranno realizzate nel circondario.

Prima di rilasciare una concessione edilizia sarebbe comunque particolarmente importante prevedere un coinvolgimento dei residenti, poiché non sempre il Comune può conoscere tutte le

motivazioni di carattere privato per le quali il vicinato si oppone a un progetto edilizio.

Si riporta a titolo di esempio il reclamo (481/2012) riguardante una concessione edilizia che consentiva al committente, proprietario di immobile da adibire ad agriturismo, di realizzare un vialetto di transito tra il piazzale antistante e l'adiacente strada di montagna, la quale era di proprietà privata dei vicini, ma risultava inserita nella rete viaria pubblica. I comproprietari della strada erano indignati, perché decenni prima tutti i vicini interessati alla costruzione della strada avevano messo a disposizione parte dei propri terreni, ad eccezione del padre dell'attuale committente, il quale, godendo già di un proprio accesso al maso, non aveva voluto partecipare. Il Comune non aveva informato preventivamente i vicini in merito al progetto edilizio presentato e, non essendo a conoscenza degli antecedenti, non era in grado di cogliere la portata delle reazioni che esso avrebbe suscitato. Quindi aveva semplicemente autorizzato l'accesso alla strada privata perché rappresentava il collegamento più breve con la rete viaria pubblica.

La Difesa civica ha dapprima chiarito la situazione della strada privata da un punto di vista giuridico e successivamente ricercato possibili soluzioni confrontandosi con il direttore dell'Ufficio Economia montana, un addetto forestale del luogo e non da ultimo con il sindaco, che si era reso disponibile come mediatore.

I ricorrenti criticavano il modo di procedere del Comune, soprattutto perché questo aveva ommesso di interpellarli prima di rilasciare la concessione edilizia. L'esperienza insegna che i colloqui di mediazione svolti a posteriori, come in questo specifico caso, risultano difficoltosi. Nonostante la buona volontà del Comune, l'esistenza di concessioni edilizie ormai inoppugnabili e l'avvenuta apertura del cantiere rappresentano dei dati di fatto che limitano di per sé il margine negoziale.

Raccomandiamo vivamente di interpellare e coinvolgere sin dal principio i cittadini nella realizzazione di ogni progetto edilizio che li riguarda direttamente. Come già avviene in alcuni Comuni altoatesini, il coinvolgimento diretto delle persone interessate permette di chiarire i punti controversi e di trovare un accordo fin da subito. Ciò crea un clima di maggiore fiducia nei confronti

dell'agire dell'amministrazione e consente di evitare ricorsi onerosi sia in termini di costi che di tempo. Ma la soluzione ottimale è comunque che il Comune, di propria iniziativa, coinvolga nella discussione del progetto tutte le persone interessate fino a raggiungere un accordo ovvero una soluzione condivisa.

L'esperienza insegna come siano diverse le modalità con cui i sindaci esercitano la loro funzione di vigilanza sull'attività edilizia, disponendo l'immediata interruzione dei lavori e la demolizione dell'opera abusiva in caso di **abuso edilizio**. La situazione si complica sempre in presenza di una **sovrapposizione con interessi privati**. Quando a rivolgersi al Comune sono cittadini che richiedono di procedere contro presunti abusi edilizi commessi da vicini, che sono anche loro parenti e con i quali hanno rapporti conflittuali, molte amministrazioni tendono a rinviare la decisione per non essere coinvolte in controversie familiari ed evitare possibili conseguenze giudiziarie. Ciò produce generalmente un ulteriore irrigidimento delle posizioni delle parti in causa e accuse di inerzia all'amministrazione comunale. Il nostro compito in questi casi consiste da un lato nel sollecitare dal Comune la relativa decisione urbanistica e dall'altro nello spiegare al cittadino i limiti della possibilità di intervento dell'amministrazione comunale.

Per esperienza posso dire che quanto più un'amministrazione comunale procede in maniera chiara e coerente contro gli abusi edilizi, tanto più la sua immagine ne guadagna. Se invece si preferisce chiudere un occhio qua e uno là, la cosa può anche funzionare per qualche tempo, ma prima o poi i vicini finiranno inevitabilmente per denunciarsi e citarsi in giudizio a vicenda e l'amministrazione comunale sarà giustamente criticata.

Il principio della **trasparenza dell'attività amministrativa** costituisce un imperativo supremo e l'**accesso agli atti** deve venir accordato come prescrive la legge senza difficoltà. La Difesa civica viene ripetutamente interpellata in materia di diritto di accesso agli atti: in alcuni casi è stato sufficiente il semplice intervento verbale da parte della Difesa civica

presso le autorità competenti perché venisse accordato l'accesso agli atti, originariamente negato o procrastinato per un tempo inaccettabilmente lungo. Altre volte, invece, si è resa necessaria un'intensa e serrata corrispondenza prima che ai cittadini interessati fosse riconosciuto il diritto di accesso. Ciò si è verificato soprattutto nell'ambito delle informazioni di carattere ambientale, laddove le pubbliche amministrazioni sono obbligate a permettere a ogni cittadino che lo richieda di prendere visione di tutte le informazioni sull'ambiente senza che lo stesso debba avere un interesse personale e concreto.

In un Comune (719/2012) nell'anno trascorso è sorta una questione assolutamente complessa da un punto di vista giuridico, la cui soluzione comporterà delle conseguenze per tutti gli altri Comuni della provincia. I Comuni sono obbligati a tenere un registro delle abitazioni convenzionate e a controllare il corretto utilizzo delle stesse. Un cittadino che cercava un appartamento convenzionato da prendere in affitto si è rivolto alla Difesa civica per avere dal Comune una copia di tale elenco. Si è posta così la questione, se e in che misura, l'elenco delle abitazioni convenzionate potesse essere reso pubblico. La Difesa civica è giunta alla conclusione che detti registri hanno carattere assolutamente pubblico e sono pensati per essere accessibili ai cittadini. Questa interpretazione giuridica è stata avvalorata da un parere giuridico dell'Avvocatura dello Stato. Nel caso concreto al cittadino è stato consegnato infine l'elenco richiesto.

Servizi anagrafici

Nei centri maggiori un aspetto critico segnalato è quello dei controlli effettuati ai fini della concessione della residenza anagrafica. Poiché nei Comuni di grandi dimensioni è quasi impensabile che vengano eseguiti controlli capillari, possono verificarsi degli errori, come è successo nel caso concreto (227/2012) a un signore che viveva da solo e nel cui stato famiglia improvvisamente figuravano per l'anagrafe altri tre coinquilini, il che comportava ovviamente anche conseguenze di natura fiscale. Grazie all'intervento della Difesa civica e alla