

collaborazione degli uffici interessati lo stato famiglia è stato rettificato.

Soprattutto dopo l'introduzione dell'IMU, il tema della residenza anagrafica ed effettiva ha assunto sempre maggiore importanza. Dal momento che alcune aliquote fiscali sono legate alla residenza, sono stati particolarmente contestati i mancati controlli sulla residenza effettiva da parte dei Comuni. È il caso ad esempio di una persona che aveva affittato un'abitazione a un non residente e in base alla normativa sull'IMU aveva dovuto versare al Comune un'aliquota fiscale maggiore. Il proprietario contestava il fatto che il Comune, per carenza di personale, non effettuasse alcun controllo effettivo sui residenti nel territorio comunale, dal canto suo però non disponeva di alcun mezzo legale per indurre il locatario a cambiare residenza.

#### **Inquinamento acustico**

Numerosi reclami vertevano sull'inquinamento acustico, provocato soprattutto da pub e discoteche situate in zone residenziali. I cittadini disturbati dal rumore chiedevano al proprio Sindaco, quale autorità competente in materia di ordine pubblico e di pubblica sicurezza, maggiori controlli da parte della Polizia per quanto riguarda l'osservanza dell'orario di chiusura degli esercizi, e l'effettuazione di appositi rilevamenti da parte dell'Ufficio Aria e rumore. Il problema era complesso in quanto entravano in gioco le disposizioni contro l'inquinamento acustico, sulla cui osservanza devono vigilare sia l'amministrazione comunale che quella provinciale. I residenti denunciavano nel contempo anche altri disagi, quali ad esempio le scampanellate notturne al portone di casa, il danneggiamento delle automobili parcheggiate, l'utilizzo dei cortili come discarica o come toilette, disagi non riconducibili a un'infrazione amministrativa bensì all'ambito privatistico.

Da oltre due anni la Difesa civica riceve ripetuti reclami da parte di vari cittadini che risiedono nelle vicinanze della discoteca *Exclusiv* di Lana, i quali lamentano il rumore da essa proveniente. Il Comune si è attivato, ma la situazione non sembra essere sostanzialmente migliorata (563/12).

Esistono tuttavia anche Comuni, ad esempio quello di Bolzano, che procedono in modo esemplare nel caso di lamentele per inquinamento acustico. Un esempio concreto si è avuto anche quest'anno (510/2012): il Comune ha reagito prontamente alla nota inviata dalla Difesa civica intimando al gestore del pub in questione di far cessare subito la musica sia all'interno che all'esterno del locale e invitandolo a gestire il pub in modo tale da non disturbare i vicini, pena il ritiro della licenza e l'applicazione di sanzioni amministrative. Il caso ha potuto quindi essere risolto con grande soddisfazione dei residenti.

In una località turistica (23/2012) un hotel aveva ottenuto dalla Provincia un permesso speciale per poter offrire ai propri ospiti un intrattenimento musicale anche a tarda ora. L'inquinamento acustico che ne era derivato era tuttavia intollerabile per i residenti. L'intervento della Difesa civica ha fatto sì che fossero emanati dei provvedimenti volti a limitare il rumore e a ridurre gli orari di apertura. Il compromesso raggiunto ha comportato concessioni da entrambe le parti e ha consentito di comporre la controversia.

In un altro caso (439/2012) i residenti nei pressi di una centrale elettrica lamentavano di essere esposti da tre anni a un fastidioso ronzio fonte di enorme disagio. Nonostante diversi colloqui con il gestore della centrale, la situazione non era migliorata. In questi casi non serve a molto affidare all'Ufficio Aria e rumore l'esecuzione di complesse e costose misurazioni, non essendovi parametri ufficiali per valutare i ronzii. Per questa ragione la Difesa civica ha proposto un incontro tra il Sindaco, i cittadini interessati e i gestori della centrale, da cui è emerso che i gestori stessi non sapevano come affrontare il problema al meglio. Tuttavia essi hanno promesso ai residenti che si sarebbero rivolti ad altre centrali per avere maggiori informazioni e che avrebbero messo in atto sistematicamente un tentativo dopo l'altro per arrivare alla soluzione del problema. Dopo due mesi i cittadini hanno riferito che la situazione era decisamente migliorata e la loro meritata quiete notturna non era più disturbata dal ronzio.

Il problema maggiore nell'ambito della lotta all'inquinamento acustico sta nel fatto che molte disposizioni hanno carattere meramente programmatico. Il quadro giuridico, infatti, non offre alla cittadinanza misure di tutela specifiche e

ben definite, né la legge stabilisce dei termini entro cui le pubbliche amministrazioni o i gestori devono agire. È auspicabile che i Comuni facciano un buon uso delle possibilità offerte dalla nuova LP 20/2012.

Per quanto riguarda i provvedimenti concreti di lotta all'inquinamento acustico, viene accolta con particolare apprezzamento la costruzione di ulteriori barriere antirumore lungo le arterie più trafficate, soprattutto lungo la linea ferroviaria del Brennero.

### **Collaborazione**

Non si può fare un discorso unitario per quanto riguarda la collaborazione con i Comuni. In molti casi essa dipende dal tipo di valori di cui il Sindaco e il personale dirigente del Comune si fanno portatori. Se il loro operato amministrativo è improntato a chiarezza e trasparenza, se hanno il coraggio di esaminare criticamente le proprie decisioni e sono aperti a esplorare nuove soluzioni, allora generalmente è possibile arrivare a una soluzione che soddisfi entrambe le parti. Con il Comune di Badia ad esempio nell'anno appena trascorso si è riusciti a trovare in tutti i casi segnalati e addirittura in un caso che sembrava disperato – si trattava di una licenza per taxi (709/2012) – una soluzione soddisfacente per i cittadini.

Una proficua collaborazione fra il Comune e la Difesa civica rafforza la fiducia dei cittadini nei confronti dell'amministrazione comunale.

La mancanza di trasparenza nell'azione amministrativa, il fatto di prendere decisioni senza motivarle, l'insistere su determinate soluzioni "perché si è sempre fatto così", il ritardo nel rilascio dei pareri rendono difficile la nostra collaborazione con i Comuni e fanno crescere nel cittadino sfiducia e senso di impotenza nei confronti della pubblica amministrazione.

A lungo irremovibile sulle proprie posizioni si è mostrato il **Comune di Bressanone** nel caso seguente (623/2012). A seguito del mutamento di destinazione urbanistica di un fondo in affitto da verde agricolo a zona di espansione il Comune aveva smesso di corrispondere all'affittuario l'indennità di occupazione suolo, motivando la

decisione col fatto che l'affittuario aveva espressamente dichiarato nel contratto di affitto che nel caso di un cambio di destinazione urbanistica il fondo in questione sarebbe tornato al proprietario alla fine dell'anno agricolo senza indennizzi.

L'affittuario si è rivolto alla Difesa civica, la quale ha fatto presente al Comune in primo luogo che la legge provinciale sugli espropri 10/1991 per un'occupazione di suolo temporanea prevede di norma un indennizzo al proprietario o all'affittuario e in secondo luogo che il contratto di affitto di cui all'art. 1321 C.C. vale solo tra le parti contraenti e pertanto non può motivare un diniego dell'indennizzo. A supporto del proprio punto di vista la Difesa civica ha prodotto anche il parere giuridico del Bauernbund e quello dell'Ufficio vigilanza.

Poiché dopo un anno il Comune non era ancora disponibile a trovare una soluzione, si è giunti infine a un incontro con il Sindaco e con i funzionari responsabili, nel quale si è concordato di richiedere un ultimo parere all'Avvocatura dello Stato. Soltanto quando anche questo parere ha confermato il diritto dell'affittuario all'indennità di occupazione suolo, il Comune ha ceduto e ha versato la somma.

**I Comuni di Bolzano, Bressanone e Merano**, in seguito a un accordo tra i rispettivi Sindaci e la sottoscritta, hanno individuato un unico referente per tutte le questioni di interesse della Difesa civica, col compito specifico di fungere da tramite tra questa e l'amministrazione comunale e di provvedere affinché i competenti uffici comunali rispondano tempestivamente alle segnalazioni inviate, instaurando una collaborazione diretta e non burocratica.

Dopo le notizie negative apparse sulla stampa l'anno scorso la collaborazione con il **Comune di Merano** è migliorata. L'Ufficio urbanistica ed edilizia privata collabora in modo proficuo con la Difesa civica, mentre la Polizia municipale di Merano si distingue da sempre per una collaborazione costruttiva, flessibile e informale con i nostri uffici.

Per quanto riguarda l'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano va elogiata la campagna informativa per il corretto smaltimento dei rifiuti.

Scarsa sensibilità verso i cittadini è stata dimostrata però nel caso di seguito illustrato (554/2012). La questione riguardava i contenitori per il rifiuto organico. I residenti si lamentavano dell'odore fastidioso e delle condizioni di scarsa igiene dovute al fatto che i sacchi dell'organico non erano deposti negli appositi contenitori ma restavano anche quattro giorni accanto agli stessi. Il direttore del Servizio igiene e sanità pubblica dell'Azienda sanitaria di Merano ha confermato le disfunzioni e ha invitato l'Azienda Servizi Municipalizzati ad adottare rimedi concreti. Quest'ultima ha intensificato i controlli da parte delle guardie ecologiche, ovviamente senza ottenere i risultati sperati, ignorando invece la proposta concreta e ragionevole proveniente dai residenti. Dopo cinque mesi l'Azienda Servizi Municipalizzati ha comunicato in modo lapidario alla Difesa civica che la proposta "non era in sintonia con il sistema di raccolta dei rifiuti" e non era "prevista dal contratto di servizio".

Nei rapporti con il **Comune di Brunico** è risultata superflua la figura di un referente specifico per la Difesa civica giacché il Sindaco, il segretario generale e i funzionari hanno risposto sempre in modo veloce ed efficiente a tutti i quesiti da noi sottoposti. È inoltre degno di nota l'impegno del Comune nel promuovere un'amministrazione a misura di cittadino. Particolarmente lodevole risulta l'iniziativa della tavola rotonda promossa dall'amministrazione comunale tra i funzionari del proprio Ufficio urbanistica e gli architetti e i tecnici interessati allo scopo di semplificare la mole di adempimenti burocratici connessa ai progetti edilizi. Nel corso dell'incontro ognuno ha avuto l'opportunità di illustrare la propria idea e di esporre le proprie critiche con l'obiettivo di rendere più chiaro e semplice, nei termini della legge, il procedimento amministrativo.

### Le Comunità comprensoriali

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

Va detto che un numero sempre più significativo

di persone alle prese con difficoltà economiche e debiti cerca il supporto della Difesa civica nel tentativo di trovare una via d'uscita ai propri problemi. Anche per questo il numero dei casi trattati è passato da 130 a 191.

In particolare, il **Distretto sociale Media Val Venosta** si è distinto per il suo impegno e la cooperazione nel risolvere il caso di una famiglia in condizioni di difficoltà (454/2012): una madre single con due figli non era stata ammessa all'esame finale del corso per operatore socio-sanitario presso l'Istituto per le professioni sociali "Hannah Arendt" avendo superato di poco il limite massimo delle assenze consentite, e il Distretto sociale è riuscito a trovare una soluzione ai problemi finanziari dell'interessata, in modo da consentirle di finire comunque il corso e di sostenere in futuro la propria famiglia senza ricorrere al sussidio sociale.

Nell'anno di riferimento la maggior parte dei reclami ha riguardato la **riduzione del sussidio sociale** e le relative possibilità di presentare ricorso. Molte persone hanno lamentato in particolare la difficoltà di trovare un impiego e la posizione, a loro dire preconcetta, dell'amministrazione secondo la quale in provincia di Bolzano un lavoro si trova comunque.

Anche il seguente caso rispecchia le crescenti ristrettezze finanziarie che affliggono molti cittadini, e nel contempo l'altra faccia della medaglia, ossia le difficoltà correlate ad apparati amministrativi strutturalmente sotto organico. In riferimento all'Azienda Servizi Sociali di Bolzano – **Distretto Centro-Piani-Rencio** già alla fine del 2011 erano stati denunciati eccessivi tempi di attesa in condizioni disagiate: gli utenti erano costretti a mettersi in coda anche due ore prima dell'apertura al pubblico e talvolta si erano verificati litigi riguardo all'ordine di precedenza, tanto da richiedere l'intervento della Polizia. In pratica la struttura riusciva a trattare soltanto 10-15 casi, mentre le altre persone in attesa — spesso magari da ore — erano costrette a tornare a casa senza nulla di fatto. Tali problemi erano dovuti anche al numero crescente di richiedenti, che dal 2008 è più che raddoppiato. Nel 2011 il Distretto sociale ha aiutato concretamente 1.081 persone (a cui vanno aggiunti 1.872 familiari, per un totale di 2.953 per-

sone). Di queste, 527 hanno richiesto il reddito minimo d'inserimento, 356 contributi per il canone di locazione e per le spese accessorie e 200 si sono avvalsi di altri servizi relativi al sussidio sociale, ad esempio per calcolare la quota della retta della casa di riposo a carico degli ospiti o dei familiari.

Nell'anno di riferimento il direttore del Distretto ha potuto riscontrare un netto miglioramento della situazione: i tempi di attesa normalmente sono al massimo di 20 minuti e il numero di persone in attesa è limitato a cinque. Questo grazie ai vari provvedimenti adottati dall'amministrazione: in primo luogo l'introduzione di appuntamenti mensili e di un sistema di prenotazioni per l'utenza, poi la possibilità di consegnare documenti senza appuntamento direttamente allo sportello e, infine, il fatto che in molti casi il sussidio sociale e il contributo affitto sono stati concessi per più mesi senza dover ripresentare ogni volta la domanda.

La seconda tipologia più frequente di reclamo ha riguardato le **richieste di pagamento della retta** per i parenti prossimi ricoverati in casa di riposo. Molte persone sono ancora convinte che tali spese dovrebbero essere completamente a carico del bilancio pubblico, dato che i cittadini pagano le tasse. Talvolta sono state le stesse Comunità comprensoriali a prendere l'iniziativa, indirizzando gli interessati alla Difesa civica affinché riceversero spiegazione e conferma del fatto che nei limiti del loro reddito erano comunque tenuti a versare un contributo per la retta dei familiari.

Si è avuto il caso (350/2012) di un cittadino indignato nel vedersi pignorare un quinto dello stipendio per non aver versato la quota dovuta alla casa di riposo in cui era ricoverata sua madre. Egli si giustificava affermando che dopo averlo messo al mondo la madre era stata ricoverata in psichiatria e fino al trasferimento in casa di riposo aveva sempre vissuto in istituti psichiatrici. Essendo cresciuto senza madre, non si capacitava di dover ora improvvisamente pagare per lei e protestava contro il rigetto dei suoi ricorsi. Durante un lungo colloquio la Difesa civica ha tentato di spiegargli che i figli devono comunque farsi carico dei genitori, anche se questi presentano una patologia psichiatrica e hanno dovuto trascorrere gran parte della loro vita in istituti psichiatrici. Tuttavia tali spiegazioni non sono risultate convincenti per

l'interessato.

In un altro caso (291/2012) una signora si è rivolta alla Difesa civica dichiarando di non essere disposta a sostenere finanziariamente suo padre, come richiestole dalla Comunità comprensoriale, per motivi etico-morali. L'uomo era infatti stato condannato per l'uccisione della madre della ricorrente, che pertanto era stata data in affidamento già in tenera età. L'intervento della Difesa civica ha fatto sì che – data la gravità del caso – la richiesta venisse ritirata.

Sono sempre più numerosi i casi in cui cittadini esprimono preoccupazione (164/2012) riguardo ai costi che dovranno sostenere per il ricovero dei loro genitori in casa di riposo, anche se questi ultimi sono ancora autonomi e in buona salute. In relazione alla retta della casa di riposo viene spesso sollevata la questione delle donazioni (207/2012). Si tratta sempre di chiarire se il donatario debba pagare la retta anche una volta trascorsi dieci anni. La Difesa civica si è premurata di illustrare alle persone interessate la differenza fra la possibilità giuridica prevista per l'amministrazione pubblica di esigere direttamente dal donatario, entro dieci anni, il pagamento della retta e l'obbligo di mantenimento imposto al donatario dal Codice Civile. Tale obbligo, temporalmente illimitato, deve però essere fatto valere dal donatore stesso. In altri termini, il donatario deve essere consapevole del fatto che, benché l'amministrazione allo scadere dei dieci anni non possa più costringerlo a pagare la retta, in base al Codice civile egli è comunque tenuto ad assumersi il mantenimento del donatore, qualora indigente.

Attraverso la mediazione svoltasi presso la Difesa civica nel caso di seguito illustrato (448/2012) le parti hanno potuto risparmiarsi un complesso iter giudiziario. Dopo il decesso di un uomo, padre di tre figlie, ricoverato in una residenza per anziani, erano rimasti insoluti importi non indifferenti per la sua degenza e per l'assistenza prestatagli. Le figlie non erano disposte a farsene carico, ricordando anche di aver rinunciato all'eredità. L'avvocato della residenza per anziani, invece, nella diffida richiamava l'obbligo incondizionato per i figli di prestare gli alimenti ai sensi dell'art. 433 C.C.

Dopo che le parti, durante il colloquio di mediazio-

ne, sono riuscite a comprendere meglio le ragioni altrui, la direttrice della residenza per anziani ha proposto un importo ridotto che le figlie hanno ritenuto adeguato e così il caso è stato risolto con soddisfazione di tutte le persone coinvolte.

Si è registrato un aumento del numero dei reclami presentati da persone che ritenevano di non essere adeguatamente seguite da parte degli assistenti sociali. Spesso però gli approfondimenti effettuati dalla Difesa civica hanno evidenziato che i soggetti ricorrenti non erano disposti a collaborare con il Distretto sociale e consideravano

come un'ingerenza ogni proposta atta a migliorare la loro situazione finanziaria.

In generale si può dire che molti cittadini stentano a riconoscere la necessità di una stretta collaborazione con gli assistenti sociali per poter ottenere un sussidio. Da un lato percepiscono il fatto di dover dare informazioni sui propri depositi bancari e sulla propria vita privata come un attacco alla loro dignità personale, dall'altro vivono nel timore di vedersi revocare il sussidio e di finire così sull'orlo della rovina.

## LO STATO E LE AMMINISTRAZIONI STATALI PERIFERICHE

In attesa dell'istituzione del Difensore civico nazionale l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

Nel corso del 2012 293 persone hanno presentato alla Difesa civica reclami riguardanti l'amministrazione statale o i servizi statali privatizzati. Il numero dei casi è leggermente aumentato e copre circa il 9% del totale registrato nell'anno presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

La collaborazione con gli uffici statali può essere definita in generale soddisfacente, sia che si tratti di uffici dell'amministrazione statale centrale, di uffici periferici o di società per azioni che forniscono un servizio pubblico. Complessivamente il personale con cui abbiamo avuto contatti si è dimostrato per quanto possibile disponibile e sempre attento alle esigenze dei cittadini.

Il **Commissariato del Governo per la provincia di Bolzano** è stato anche nel 2012 un interlocutore importante per il chiarimento di questioni riguardanti i servizi anagrafici. Le problematiche sollevate dai cittadini riguardavano soprattutto i ricorsi contro il rigetto della domanda per l'ottenimento della residenza anagrafica e le questioni relative alla richiesta della cittadinanza italiana. Il personale si è sempre reso disponibile a fornire informazioni e a rilasciare pareri legali all'insegna di una collaborazione costruttiva e informale. Per le questioni riguardanti i servizi anagrafici la Difesa civica ha sempre richiesto in linea di massima un parere telefonico preventivo al Commissariato del Governo sui singoli casi ad essa sottoposti. Ogniquale volta si è profilato l'accoglimento da parte del Commissario del Go-

verno di un eventuale ricorso, i Comuni hanno preferito annullare immediatamente in via di autotutela il provvedimento di rigetto.

Un particolare ringraziamento va all'**Avvocatura dello Stato**, che anche nell'anno 2012 ha rilasciato alla Difesa civica pareri legali e ha sempre mostrato grande disponibilità al confronto su svariate questioni giuridiche. Senza dubbio negli ultimi dieci anni l'Avvocatura dello Stato si è guadagnata una buona fama presso i Comuni dell'Alto Adige, che apprezzano notevolmente la sua consulenza e ricorrono sempre più frequentemente anche alla sua assistenza legale.

### INPS

I casi trattati vertevano perlopiù sul diritto alla pensione, sulle possibilità di inoltrare ricorso, sulla revoca del sussidio di disoccupazione e la richiesta di intervento presso le sedi competenti perché la risposta alle istanze tardava ad arrivare.

La trattazione delle pratiche ha richiesto in generale tempi molto lunghi sia per la complessità dei casi sia perché gli uffici periferici dell'INPS e dell'INPDAP dovevano interpellare gli uffici centrali di Roma per avere ulteriori informazioni e aspettare le risposte. Permane la sensazione che la sede di Bolzano e quella centrale di Roma comunicino tra loro faticosamente e con difficoltà. Si sono poi verificati problemi di natura tecnica relativi ai programmi informatici che si potevano risolvere solo a Roma.

Si sono rivolte alla Difesa civica anche numerose persone che, avvicinandosi all'età pensionabile, si sono accorte che alcuni anni di contribuzione non risultavano registrati presso l'INPS. In mancanza di precisa documentazione tuttavia l'INPS ben difficilmente può riconoscere con effetto retroattivo periodi di contribuzione che spesso risalgono a molti decenni addietro e si riferiscono al lavoro svolto in aziende che nel frattempo nella maggioranza dei casi non esistono più. In ragione di ciò

raccomandiamo di conservare per sicurezza tutti i cedolini relativi allo stipendio.

In non pochi casi i cittadini hanno lamentato di aver ricevuto solleciti di pagamento per presunti contributi dovuti e non versati e per la restituzione di importi pensionistici non spettanti. L'invito a restituire i cosiddetti "importi indebitamente percepiti" può mettere in seria difficoltà le persone interessate e si rivela impraticabile per la maggior parte dei cittadini che in buona fede avevano ritirato la pensione e improvvisamente, per errori di conteggio compiuti dagli enti previdenziali, si sono trovati a dover restituire somme di denaro tutt'altro che irrilevanti.

Trattandosi talvolta di importi assai consistenti, alcuni pensionati si sono visti costretti a impugnare i provvedimenti davanti alla Corte dei Conti. A tale proposito risulta discutibile la prassi seguita dagli enti previdenziali di non tenere assolutamente in considerazione le sentenze emesse dalla Corte dei Conti in casi analoghi.

Chi ha presentato domanda di rimborso per contributi previdenziali non dovuti o versati in misura superiore al necessario deve mettere in conto anni di attesa prima di avere un riscontro. Nel 2012 l'INPS ha comunicato alle persone interessate di riconoscere il loro diritto al rimborso, ma di non potervi dare seguito in quanto la sede centrale di Roma non mette a disposizione il software a ciò necessario. In questo contesto la direzione provinciale INPS di Bolzano, pur con tutto l'impegno possibile per dare una rapida soluzione ai vari casi, ha comunque le mani legate rispetto alla sede centrale di Roma. Nel frattempo è stato creato uno specifico gruppo di lavoro con l'intento di risolvere il problema.

Sussistono difficoltà anche riguardo al rispetto delle norme sul bilinguismo. In un caso specifico (262/2012) un patronato si è rivolto alla Difesa civica facendo presente che i patronati sono tenuti a trasmettere per via telematica le varie domande all'INPS e che i relativi programmi messi a disposizione dall'ente sono esclusivamente in lingua italiana. Se i patronati devono redigere le domande nella lingua materna dell'utente e la popolazione di lingua tedesca ha quindi il diritto di usare il tedesco, si riteneva inaccettabile che in tali casi i

cittadini dovessero apporre la propria firma sotto una domanda compilata esclusivamente in lingua italiana.

La Difesa civica ha quindi richiesto un parere al riguardo al direttore della sede INPS di Bolzano, il quale ha sottolineato di aver richiesto già più volte e con grande decisione alla sede centrale dell'INPS di Roma di attivare al più presto la procedura per l'inoltro telematico delle domande di prestazione in lingua tedesca e di avere ripetutamente fatto presente questo problema alle strutture competenti. D'altro canto non si possono sottovalutare i problemi tecnici e i tempi connessi all'attivazione di una procedura così complessa.

Per questi motivi è stata introdotta di comune accordo con la sede centrale una soluzione transitoria per la provincia di Bolzano, permettendo agli utenti di madrelingua tedesca che lo desiderino di presentare la propria domanda su supporto cartaceo e invitando invece gli intermediari/le associazioni — quindi anche i patronati — a trasmettere le domande per via elettronica nella versione in lingua italiana.

Il direttore della sede provinciale ha assicurato di proseguire il suo impegno affinché i relativi programmi vengano messi a disposizione al più presto anche nella versione tedesca.

Anche il nuovo direttore della sede provinciale INPS ha portato avanti nel 2012 un rapporto di efficace e sollecita collaborazione con la Difesa civica. Il direttore dell'agenzia interna dell'INPS di Bolzano ha saputo trovare in alcuni casi davvero controversi soluzioni giuridicamente ineccepibili. Un particolare ringraziamento va in questa sede anche alla responsabile dell'Unità organizzativa "Informazioni istituzionali e relazioni con il pubblico", con il cui sostegno è stato possibile risolvere un caso particolarmente complicato riguardante una pensionata residente all'estero.

I reclami relativi all'INPDAP, che nel 2012 è stato accorpato all'INPS, sono stati risolti velocemente e in modo informale — per lo più telefonicamente o via e-mail — grazie all'ottima collaborazione instaurata con la direttrice. In uno dei casi segnalati non è stato possibile documentare il ricevimento della lettera inviata da un cittadino, perché l'invio era stato effettuato tramite servizio Postel.

**Agenzia delle Entrate**

In generale si può notare che sempre più persone si rivolgono alla Difesa civica dopo essersi ritrovate in difficoltà economiche perché raggiunte da un'ingiunzione di pagamento di arretrati della quale mettevano in dubbio la legittimità. Tutti i casi che non hanno potuto essere chiariti in tempi brevi sono stati inoltrati per competenza al Garante del contribuente.

La maggior parte dei reclami contro l'Agenzia delle Entrate ha riguardato però i lunghissimi tempi di attesa necessari per ottenere la liquidazione dei crediti d'imposta.

Altri reclami hanno riguardato i lunghi tempi di risposta alle richieste di interpretazione della normativa fiscale. Una richiesta inoltrata all'Agenzia delle Entrate dal direttore della Ripartizione Edilizia abitativa della Provincia, ad esempio, ha ottenuto risposta dopo ben tre mesi.

Molte persone hanno anche segnalato la necessità di avere a disposizione più della mezz'ora prevista per poter esporre in modo sufficientemente chiaro i loro dubbi negli orari di sportello, chiedendo se non sia possibile introdurre un sistema di prenotazione telefonica per ridurre i tempi di attesa ed evitare di doversi recare più volte all'Agenzia delle Entrate.

Poiché numerose persone si sono lamentate del fatto che le comunicazioni trasmesse dall'Agenzia delle Entrate sono incomprensibili, due anni fa il Garante del contribuente è intervenuto per sollecitare una semplificazione dei testi. Non è dato però di sapere quando l'Agenzia delle Entrate provvederà a mantenere il proposito di promuovere nel territorio di sua competenza l'uso di un linguaggio accessibile a tutti.

**Concessionari di pubblico servizio**

Numerosi reclami hanno riguardato i concessionari di pubblico servizio come Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A., Telecom S.p.A., RAI, Poste Italiane S.p.A., Ferrovie dello Stato ecc.

**Equitalia Alto Adige – Südtirol S.p.A.**

Il rapporto di collaborazione instaurato con Equitalia è sempre buono. Il personale dell'Ufficio Relazioni con il pubblico si prodiga sempre per verificare i reclami presentati e, laddove esiste un margine d'azione, per trovare una soluzione. In un caso, per esempio, la cartella esattoriale emessa nei confronti di un cittadino extracomunitario per il pagamento della tassa sullo smaltimento dei rifiuti del Comune di Napoli è stata annullata in via di autotutela giacché l'interessato affermava di non aver mai vissuto in quella città.

I cittadini si sono rivolti alla Difesa civica principalmente per ottenere chiarimenti in merito a ingiunzioni di pagamento, alla propria posizione debitoria, alla possibilità di presentare ricorso e a quella di rateizzare i pagamenti.

Nell'anno di riferimento due reclami hanno riguardato l'azione di pignoramento promossa da Equitalia S.p.A. su due conti correnti bancari sui quali venivano versate pensioni già pignorate. In uno dei due casi il pignoramento è avvenuto tramite la speciale procedura prevista dall'art. 72-bis del DPR n. 602/1973 in base al quale Equitalia può direttamente ordinare alla banca di pagare degli importi pignorati. Tale procedura – che in un primo tempo non prevede l'intervento del giudice – secondo la legge non può essere applicata alle pensioni. Nel loro reclamo gli interessati lamentavano che questo doppio pignoramento sottraeva loro il minimo necessario per vivere. In questo caso la Difesa civica è del parere che il conto corrente bancario rappresenti uno strumento indispensabile per domiciliare la pensione e che essendo questa già stata pignorata una volta, essa non possa essere pignorata ulteriormente, tantomeno in base alla procedura speciale in questione. Dato che non vi sono sentenze univoche al riguardo, la Difesa civica suggerisce a Equitalia S.p.A. di procedere in questi casi con cautela e una certa sensibilità.

Va sottolineato l'impegno del Servizio Riscossioni per cercare di semplificare le cartelle esattoriali, di renderle più chiare e di formularle in modo più comprensibile. Anche la possibilità per i cittadini di controllare online la propria posizione debitoria rappresenta un positivo passo avanti: basta colle-



garsi al sito [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it) e registrarsi alla rubrica "Servizi telematici".

#### **Telecom S.p.a.**

I reclami sottoposti all'attenzione della Difesa civica relativi ai gestori telefonici vengono inoltrati generalmente al Comitato Provinciale per le Comunicazioni che ha competenza in materia di composizione delle controversie fra gestori telefonici e utenti.

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

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

#### **Poste Italiane S.p.A.**

Anche nel 2012 i ritardi nella consegna della corrispondenza sono stati motivo di lamentela da parte della cittadinanza. Alcuni casi hanno riguardato addirittura il mancato recapito di raccomandate con ricevuta di ritorno. Gli sforzi della Provincia volti a ottenere la competenza per il servizio di

distribuzione della posta nel proprio territorio rivestono pertanto grande importanza.

Come negli anni passati, anche nel 2012 la collaborazione con l'amministrazione nei settori della **Pubblica sicurezza** e della **Giustizia** si è svolta all'insegna di una grande disponibilità, soprattutto se si considera che questi uffici non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato possibile chiarire e risolvere numerosi casi in via informale in collaborazione con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato e l'Autorità giudiziaria.

#### **Ministeri**

Tutte le volte che una pratica resta troppo a lungo giacente presso un ministero statale, la Difesa civica può immediatamente contare sulla collaborazione dell'Ufficio di Roma della Provincia Autonoma di Bolzano, che grazie all'impegno profuso dalle collaboratrici e agli agganci efficaci e diretti di cui gode riesce in genere ad accelerare l'evasione della stessa.

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

Nei casi in cui le persone si rivolgono alla Difesa Civica per iscritto e laddove è richiesto uno scambio di corrispondenza tra la Difesa civica, gli uffici e i cittadini stessi, si procede all'apertura di una pratica.

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

## Numero di casi trattati nel 2011 e nel 2012

<b>Pratiche</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>per competenza</b>	<b>per competenza</b>	<b>per competenza</b>
Agenzia delle Entrate	8	10
Commissariato del Governo	2	7
INAIL	5	0
INPS	34	31
Ex INPDAP	4	3
Telecom Italia	8	7
Equitalia	13	16
Poste italiane	4	4
Trenitalia	4	3
Altot (Ministeri, Polizia, Carabinieri, ENEL, ACI, RAI)	19	16
<b>Totale</b>	<b>101</b>	<b>97</b>

	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Pratiche	101	97
Consulenze	151	196
<b>Totale</b>	<b>252</b>	<b>293</b>
	(8,5% totalità dei casi)	(9% totalità dei casi)

## ASPETTI VARI

### Contatti istituzionali

Il 10 maggio 2012 ho avuto modo di presentare al **Collegio dei Capigruppo del Consiglio provinciale** e successivamente alla stampa la mia ottava relazione annuale. Vari eventi, inviti e incontri mi hanno offerto l'occasione di frequenti contatti e colloqui personali con il **Presidente** e la **Vicepresidente del Consiglio provinciale**, con i **componenti del Consiglio** e della **Giunta provinciale** nonché con il **Presidente della Provincia**.

Per la Difesa civica è importante intrattenere buoni rapporti con tutte le Istituzioni, poiché spesso i colloqui personali con i loro rappresentanti e funzionari risultano molto più proficui ed efficaci rispetto a burocratici scambi di corrispondenza.

I contatti personali con i **rappresentanti dell'Amministrazione provinciale** hanno avuto luogo generalmente durante la trattazione di casi specifici, ma si è avuto modo di discutere i termini della collaborazione con la Difesa civica anche in occasione di vari incontri – ad esempio con i direttori e i funzionari delle Ripartizioni Edilizia abitativa, Famiglia e Politiche sociali, Europa, Sviluppo del territorio, Personale ed Enti locali.

Nell'anno di riferimento ho avuto la possibilità di esaminare e chiarire il tipo di collaborazione tra la Difesa civica e l'**Azienda Sanitaria** grazie a un incontro con il direttore del Comprensorio sanitario di Brunico e la direttrice del Comprensorio sanitario di Merano. Ho intrattenuto buoni contatti anche con il Comitato etico provinciale, che nel dicembre 2012 ha raggiunto il traguardo dei primi dieci anni e con i suoi progetti concernenti la consulenza etica, il testamento biologico e le direttive anticipate di trattamento sanitario suscita sempre più l'interesse del pubblico.

Particolarmente significativo è il rapporto di collaborazione instauratosi con il **Consorzio dei Comuni**. La partecipazione alla Giornata dei Comuni altoatesini svoltasi a Cortaccia il 17 maggio 2012 mi ha dato l'opportunità di

intensificare i contatti con i Sindaci, con alcuni dei quali ho avuto anche colloqui individuali in occasione di sopralluoghi e di incontri (ad esempio con la sindaca di Gais e i sindaci di San Candido, Senales, Laion, Bressanone e Bolzano).

Nel corso del 2012 sono stati curati inoltre i rapporti con **istituzioni private** che seguono persone in situazioni di difficoltà, in particolare con i rappresentanti del servizio di consulenza per immigrati e del servizio consulenza debitori della Caritas, dell'Associazione delle Residenze per Anziani dell'Alto Adige, della Caritas, della Federazione provinciale delle Associazioni sociali, dell'Associazione cattolica dei lavoratori – KVV, del movimento cattolico femminile "Katholische Frauenbewegung", del Forum Prevenzione, dell'associazione "La strada – Der Weg", del Centro per l'assistenza separati e divorziati ASDI, dell'associazione "Frauen helfen Frauen", del "Südtiroler Kinderdorf" e del Centro Tutela Consumatori Utenti.

Ho avuto colloqui anche con i rappresentanti dell'Ordine dei medici della Provincia di Bolzano, il rettore della Libera Università di Bolzano e il responsabile del Servizio di mediazione della Camera di commercio di Bolzano. In un incontro con il nuovo direttore di **Equitalia Alto Adige – Südtirol SpA** è stato possibile concordare il procedimento per la verifica dei reclami.

Per quanto riguarda gli **istituti di previdenza statali** nell'anno di riferimento si è avuto uno scambio di esperienze con il direttore dell'INPS e la direttrice dell'ex INPDAP.

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

Gli inviti alle **cerimonie di apertura dell'anno giudiziario** della Sezione giurisdizionale della Corte dei Conti di Bolzano e del Tribunale regionale di Giustizia Amministrativa di Bolzano hanno offerto preziose occasioni per intrattenere

contatti informali e per conoscere da vicino l'attività delle rispettive istituzioni.

Ho poi curato i contatti con il mondo della scuola e della formazione tenendo varie **conferenze**. Su invito del circolo "Mütterrunde" di Bressanone nel mese di marzo ho presentato presso l'Accademia Cusano una relazione sui compiti della Difesa civica, passando un'intera mattinata a conversare con 40 donne e rispondere alle loro domande.

Nel maggio 2012 il Liceo delle scienze umane e l'Istituto per il turismo di lingua tedesca di Bolzano hanno organizzato una manifestazione riguardante le competenze della Difesa civica in provincia di Bolzano, all'interno della quale in veste di relatrice ho avuto l'opportunità di far conoscere a 200 tra studentesse e studenti l'istituto della Difesa civica illustrando loro i reclami che più frequentemente vengono presentati nei confronti della pubblica amministrazione.

In giugno un gruppo di persone con un background di migrazione ha visitato l'ufficio della Difesa civica per conoscere la nostra attività nel contesto di un programma formativo dell'associazione "Porte aperte".

In occasione dell'iniziativa "Partecipare attivamente alla vita pubblica e politica. Corso di formazione per donne dinamiche e motivate in posizioni chiave", svoltasi a Castel Coldrano nel giugno 2012, ho avuto modo di offrire alle partecipanti, impegnate in politica, una panoramica della mia attività.

Su invito del sindacato autonomo sudtirolese ASGB nel dicembre 2012 ho tenuto presso la Kolpinghaus una relazione sulle più frequenti problematiche sottoposte alla Difesa civica.

Nel marzo 2012 ho preso parte agli incontri presso l'Abbazia di Monte Maria, che hanno visto rappresentanti del mondo politico, economico ed ecclesiale confrontarsi con relatori di chiara fama sul tema "Giustizia: un'utopia del passato?" affrontando aspetti e prospettive di un'esistenza e un'economia sostenibili.

In agosto ho partecipato alla Giornata del Tirolo nell'ambito del Forum europeo di Alpbach, dedicato al tema generale "Aspettative – Il futuro della gioventù", quindi al dialogo tra le generazioni e alla sostenibilità dell'assetto sociale in Europa.

Ho avuto inoltre un incontro con il Club Alpbach Südtirol - Alto Adige (CASA) che mi ha offerto l'occasione di conoscere i beneficiari di borse di studio in provincia di Bolzano e di scambiare idee ed esperienze personali riguardo alla Comunità europea.

Il 5 ottobre il servizio linguistico del "Südtiroler Kulturinstitut" ha organizzato in collaborazione con l'Ufficio Questioni linguistiche un convegno molto interessante dal titolo "Recht verständlich?", nel corso del quale rappresentanti provenienti dall'Alto Adige, dalla Germania e dalla Svizzera hanno discusso sulle possibilità di migliorare la comprensibilità dei testi burocratici.

Il 27 ottobre 2012 ho partecipato a un incontro presso l'EURAC sul tema "I Comuni in Europa – L'Europa nei Comuni".

Il 22 novembre 2012 ho seguito il convegno giuridico "I 40 anni del secondo Statuto di autonomia", organizzato a Palazzo Widmann dalla Ripartizione Europa e dall'Università di Innsbruck.

Mi sono poi sempre impegnata al fine di allacciare contatti con altre istituzioni che svolgono funzioni di ombudsman a **livello nazionale ed internazionale** e di instaurare una collaborazione con i Difensori civici delle regioni limitrofe. Con il Difensore civico del Land Tirolo, dott. Josef Hauser, i rapporti sono eccellenti.

**A livello statale** la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano aderisce al **Coordinamento nazionale Difensori civici regionali**, di cui fanno parte attualmente 14 Difensori civici regionali e che organizza regolarmente incontri di lavoro a Roma (v. allegato 5). Lo scorso anno si è molto dibattuto sulla strategia da seguire per poter sensibilmente rafforzare l'istituto della Difesa civica in Italia. Da una parte sono stati smantellati tutti i Difensori civici comunali e, dall'altra, l'Italia è l'unico Paese europeo che non manifesta alcuna intenzione di istituire un Difensore civico nazionale. Nel 2012 non è stato purtroppo possibile dare impulso all'iter della proposta di legge per l'introduzione di un Difensore civico nazionale, al momento giacente in Parlamento. In tale contesto risulta inconcepibile che, mentre tutti i Paesi candidati a far parte dell'UE devono dimostrare – come requisito imprescindibile – di aver istituito un Difensore civico, proprio l'Italia,

che pure è uno dei membri fondatori della Comunità Europea, rifiuti di uniformarsi a questo criterio.

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

**L'Istituto europeo dell'Ombudsman (EOI)**, con sede a Innsbruck, è un'organizzazione scientifica senza fine di lucro fondata nel 1988 che persegue tra i propri scopi la ricerca scientifica su questioni attinenti ai diritti umani, alla tutela dei cittadini e alla figura dell'Ombudsman nonché la divulgazione e la promozione di tale istituzione.

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

Dal 2 aprile 2010 ricopro la carica di Presidente dell'EOI e in tale veste ho presieduto anche le riunioni del direttivo tenutesi il 13 aprile a Firenze, su invito della Difensora civica della Toscana, e il 28 settembre a San Pietroburgo, su invito dell'ombudsman locale.

Dal 30 maggio al 2 giugno ho partecipato alla **conferenza internazionale "Regioni nel Consiglio d'Europa e nell'Unione Europea"** tenutasi a Innsbruck su iniziativa del Presidente della Camera delle Regioni, Herwig van Staa. Il Consiglio d'Europa e l'Unione Europea sono due istituzioni con compiti simili, che però spesso operano parallelamente, senza dare luogo a una valida collaborazione, e a farne le spese sono soprattutto le regioni d'Europa. La conferenza internazionale di Innsbruck si poneva quindi come obiettivo proprio il rafforzamento della collaborazione tra Regioni nel Consiglio d'Europa

e nell'Unione Europea, e per questo motivo erano stati invitati i governatori di tutte le regioni europee dotate di potestà legislativa.

In qualità di Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman ho tenuto un intervento riguardante l'attività degli ombudsman regionali in Europa. Dopo un breve excursus storico, ho enumerato i principali argomenti a favore di una difesa civica regionale, ossia "la vicinanza ai cittadini, un atteggiamento di apertura alle loro richieste, una gestione efficiente e immediata delle questioni poste dalla popolazione locale". L'intervento dell'ombudsman permette al cittadino e all'amministrazione di confrontarsi sullo stesso piano. Quella del difensore civico è, a livello europeo, l'unica istituzione di tutela giuridica indipendente che persegue il fine ultimo di rafforzare la fiducia dei cittadini nell'amministrazione e nella politica tramite un'efficace opera di mediazione. Per questo l'EOI sostiene da tempo che si debba mirare a uno standard comune europeo in relazione alle competenze degli ombudsman regionali, per evitare la creazione di istituzioni-alibi. I difensori civici devono essere finanziariamente indipendenti dalle amministrazioni, devono ricevere risposte scritte dalle autorità chiamate in causa e devono ottenere le competenze necessarie per esaminare di propria iniziativa presunti disservizi. In futuro i difensori civici regionali dovranno affrontare importanti sfide. Occorre avvicinare ancora di più l'istituzione Difesa civica alla cittadinanza, in modo che proprio le categorie più bisognose siano al corrente delle tutele che essa può offrire. Questo in sintesi il contenuto del mio discorso.

Al termine della conferenza, è stata sottoscritta la "Dichiarazione di Innsbruck", in base alla quale le Regioni rappresentate nel capoluogo tirolese si impegnano a promuovere ulteriormente lo sviluppo delle istituzioni di difesa civica a livello regionale.

L'11 giugno 2012, nella mia veste di Presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman ho sottoscritto a Padova la **convenzione per la collaborazione tra EOI e il Centro diritti umani dell'Università di Padova**, presso cui ha sede l'Istituto Italiano dell'Ombudsman.

L'accordo ha per oggetto la realizzazione di progetti di ricerca, seminari, conferenze, pubblicazioni e iniziative di scambio.

Accogliendo l'invito della Presidente della Commissione petizioni del Bundestag, Kersten Steinke, ho partecipato al tradizionale **Convegno delle Commissioni petizioni della Repubblica federale tedesca** svoltosi a Erfurt dal 23 al 25 settembre 2012. Tema centrale del convegno, le petizioni online e l'accessibilità tramite web. Sono soprattutto gli utenti tra i 20 e i 29 anni ad apprezzare questa possibilità che coinvolge da vicino i cittadini e ha dato origine a una nuova forma di sensibilità democratica, poiché in Internet si generano veri e propri forum di discussione sulle singole petizioni. Interessante è stato il contributo del comitato di redazione della Società per la lingua tedesca presso il Parlamento federale che ha segnalato la necessità di sottoporre sempre i disegni di legge a una verifica linguistica e ha avanzato la richiesta di una semplificazione del linguaggio rivolto ai cittadini. La lingua deve risultare chiaramente comprensibile, rinunciando il più possibile ai termini tecnici. La Società per la lingua tedesca offre, a questo scopo, appositi corsi per funzionari pubblici.

Su iniziativa del Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros dal 14 al 17 ottobre 2012 ha avuto luogo a Bruxelles l'**ottavo Seminario degli Ombudsman degli Stati membri dell'UE**, al quale hanno partecipato ben 111 difensori civici provenienti da tutta Europa. Nel Parlamento fiammingo il vicepresidente del Parlamento Europeo ha sottolineato l'importanza crescente dei difensori civici regionali: quanto più diminuisce la fiducia della popolazione nei confronti di politica e amministrazione, tanto più aumenta il valore della loro attività e della loro mediazione volta a difendere i diritti dei cittadini e nel contempo, tramite la rapida e competente trattazione dei reclami, a rinnovare la fiducia verso l'amministrazione. Il vicepresidente del Parlamento Europeo ha parlato anche delle opportunità offerte dai nuovi media, con il rischio però che mettano in luce soltanto chi urla più forte. Compito dei difensori civici regionali è, invece, quello di assistere soprattutto i cittadini

"silenziosi". A questo proposito il Mediatore europeo Nikoforos Diamandouros ha segnalato che il 2013 sarà l'Anno europeo della Cittadinanza. "Quanto più le donne e gli uomini d'Europa saranno consapevoli dei propri diritti di cittadini dell'Unione", ha dichiarato, "tanto più intensa sarà la vita democratica in Europa. I difensori civici regionali hanno dunque il compito di far conoscere alla popolazione i diritti e le opportunità offerti dalla cittadinanza europea". In particolare va fatto presente il diritto alla libera scelta del luogo di lavoro e di residenza all'interno della UE.

### **Pubbliche relazioni**

Anche nell'anno appena trascorso ho dedicato grande attenzione alle pubbliche relazioni, cercando di svilupparle in maniera mirata e al passo con i tempi. La Difesa civica, infatti, può svolgere efficacemente il proprio compito istituzionale solo facendo debitamente conoscere al pubblico le proprie funzioni e competenze, ad esempio tramite la conferenza stampa che è ormai consuetudine indire in occasione della presentazione della relazione annuale sull'attività svolta. Nel 2012 sono stata invitata alla trasmissione televisiva della RAI Ladina "Bancorin" e alla trasmissione radiofonica "Diritto e rovescio. Il Difensore civico" della RAI di Bolzano.

Nel corso del 2012 i due maggiori quotidiani della provincia di Bolzano, "Dolomiten" e "Alto Adige", hanno dato spazio alla trattazione di casi concreti oltre che alla pubblicazione degli orari settimanali di udienza. Per far conoscere alla popolazione l'attività della Difesa civica il quotidiano "Dolomiten" ha pubblicato gratuitamente due volte al mese la rubrica "**Ein Fall für die Volksanwaltschaft**" ("Un caso per la Difesa civica"), esempio seguito nello stesso anno dal quotidiano "Alto Adige" che riserva in forma gratuita uno spazio quindicinale alla rubrica "**La Difesa civica per te**". Le lettrici e i lettori hanno avuto la possibilità di inviare alla Difesa civica istanze e reclami, tra i quali le mie collaboratrici ed io abbiamo scelto di volta in volta un caso particolarmente interessante da prendere in esame e da pubblicare con la relativa trattazione

giuridica, garantendo naturalmente la massima riservatezza. (Vedi allegato 7)

Ha riscontrato notevole gradimento la **pubblicazione relativa ai diritti dei cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione**, rielaborata e ristampata nell'anno precedente. La piccola guida dal titolo "È un tuo diritto! Ciò che ti spetta nel rapporto con la pubblica amministrazione" – realizzata dalla Difesa civica della Provincia di Bolzano in lingua italiana, tedesca e ladina e arricchita dalle caricature di Hanspeter Demetz – illustra con un linguaggio chiaro, semplice e alla portata di tutti la funzione della Difesa civica e offre un aiuto ai cittadini nel loro quotidiano contatto con la pubblica amministrazione, specificando che cosa possono aspettarsi da quest'ultima, ciò che l'amministrazione è tenuta a fare e ciò che invece non può assolutamente fare e come i cittadini si possono difendere in caso di necessità. La pubblicazione è disponibile gratuitamente presso l'Ufficio della Difesa civica, le sedi

distaccate di Bressanone, Brunico, Merano, Egna, Silandro, Vipiteno, Ortisei e S. Martino in Badia nonché presso i Comuni, le Comunità comprensoriali e gli ospedali. Può inoltre essere richiesta al numero telefonico 0471/301155 o tramite e-mail all'indirizzo [post@volksanwaltschaft.bz.it](mailto:post@volksanwaltschaft.bz.it) ed è scaricabile dal sito internet [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it).

Il sito internet [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it) si è dimostrato un successo. Grazie all'aiuto del Consorzio dei Comuni è stato inserito un link a quasi tutti i siti web delle amministrazioni comunali. Il numero dei contatti è aumentato costantemente (da 9.610 nel 2010 a 15.291 nel 2011 e 20.337 nel 2012). La homepage è agevole da consultare e contiene tutte le principali informazioni sulle attività svolte da me e dal mio staff nonché l'orario e la sede delle udienze. La **possibilità di presentare reclami online** è stata ampiamente sfruttata anche nell'anno appena concluso.

## **APPENDICE**