

Illustrissimo Signor Presidente del Senato,

Illustrissimo Signor Presidente della Camera,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. I Difensori civici regionali e delle Province Autonome svolgono una relazione ai Presidenti del Senato e della Camera sull'attività svolta nell'anno precedente.

In generale, posso affermare che la collaborazione, sia con gli uffici statali - siano essi appartenenti agli organi centrali o a quelli periferici - che con gli enti che svolgono un servizio pubblico, pur avendo assunto le caratteristiche di società per azioni, è stata molto buona.

Nel complesso, i funzionari contattati sono sempre stati molto gentili e, là dove è stato possibile, si sono sempre dimostrati attenti e disponibili nel venire incontro alle esigenze dei cittadini.

Anche nel 2006 alcune doglianze sottoposte alla Difesa civica hanno riguardato il ricorso proposto al **Commissariato del Governo per la Provincia di Bolzano** da cittadini extracomunitari contro la mancata iscrizione anagrafica da parte di alcuni comuni.

Una parte consistente di doglianze ha riguardato gli enti previdenziali **INPDAP** e **INPS** ed è in gran parte da ricondurre al numero elevato di pratiche esistenti nel settore previdenziale. I tempi di definizione delle pratiche sono piuttosto lunghi, ma ciò dipende spesso dalla complessità delle medesime e dal fatto che, in casi particolari, le sedi periferiche devono chiedere e attendere chiarimenti dalle rispettive sedi centrali.

Due casi rappresentativi sono i seguenti:

- **Mancato accoglimento della domanda di corresponsione dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale**

Descrizione dei fatti

Un padre inoltrava all'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale — INPS — domanda di corresponsione in suo favore dell'assegno per il nucleo familiare con riguardo al figlio naturale riconosciuto. L'INPS respingeva la domanda, sostenendo la non appartenenza del figlio, convivente con la madre, al nucleo familiare del padre. Contro tale decisione l'interessato aveva proposto ricorso - tramite un patronato - al Comitato provinciale dell'INPS, ma non aveva ricevuto una risposta.

Chiarimenti

In seguito all'intervento della Difesa civica il Comitato provinciale INPS comunicava di non poter accogliere il ricorso, in conformità alle direttive emanate in proposito dalla sede centrale dell'INPS. La circolare n. 48 del 19.02.1992 della Sede centrale dell'INPS prevede, testualmente, che in attesa della risoluzione di alcune problematiche interpretative da parte dei ministeri competenti, *"l'altro genitore naturale che ha riconosciuto il figlio non può essere autorizzato alla percezione dell'assegno per il nucleo familiare, se tale figlio sia*

compreso nel nucleo dell'altro genitore che pure l'abbia riconosciuto, in quanto non costituisce nucleo familiare con quel figlio.”

Esito

L'intervento della Difesa civica è servito a sbloccare la pratica ma purtroppo da contatti con il Comitato provinciale INPS è emerso che a livello periferico l'INPS si deve attenere alle indicazioni della sede centrale, anche se questo avviene in controtendenza alla consolidata giurisprudenza. Quest'ultima si esprime in termini favorevoli agli interessati, affermando, fra l'altro, che ai fini del riconoscimento dell'assegno in questione il requisito della convivenza, nel caso di figlio naturale riconosciuto da entrambi i genitori e convivente con uno solo di essi, non costituisce elemento indispensabile, non essendo previsto espressamente dalla legge n. 153/88. Anche se la giurisprudenza consolidata è favorevole, non tutti gli interessati vogliono e possono intraprendere una lunga e tortuosa via per il riconoscimento del loro diritto che spesso arriva fino in Cassazione, in seguito all'impugnazione della sentenza da parte l'INPS.

- **Alla domanda di mutuo non segue una risposta e il termine di stipula degli atti è prossimo alla scadenza**

Descrizione dei fatti

Una cittadina aveva presentato domanda di mutuo ipotecario all'INPDAP, in quanto iscritta alla Gestione unitaria delle prestazioni creditizie e sociali dell'INPDAP. A favore degli iscritti è infatti prevista, nei limiti delle disponibilità di bilancio ed ai sensi dell'art. 1, lettera a) del regolamento adottato con decreto del Ministro del lavoro e previdenza sociale 27 luglio 1998, n. 463, la concessione di mutui ipotecari destinati all'acquisto di un'unità abitativa da adibire a prima casa. L'interessata aveva ricevuto la richiesta di integrare la documentazione - che aveva inoltrato immediatamente - ma nessuna risposta in merito all'accoglimento della domanda.

L'interessata aveva chiesto l'intervento della Difesa civica perché temeva che scadesse il termine utile per la stipula degli atti, che deve avvenire ai sensi del suddetto regolamento entro e non oltre 60 giorni dalla presentazione della prescritta documentazione.

Chiarimenti

Il funzionario dell'INPDAP comunicava alla Difesa civica che la disponibilità finanziaria da parte della Direzione Centrale dell'INPDAP sarebbe stata garantita solamente dopo la scadenza del termine di stipula degli atti con l'interessata e che l'INPDAP era in attesa di chiarimenti da parte della sede Centrale dell'INPDAP, su come procedere con le domande che erano state presentate.

Esito

Il funzionario dell'INPDAP comunicava alla Difesa civica che l'interessata poteva recarsi già il giorno dopo presso la sede dell'INPDAP per stipulare gli atti.

Alcune doglianze hanno riguardato l'ENEL, le Poste italiane, Telecom, Ferrovie dello Stato e Metropolis. I funzionari locali si sono adoperati per trovare soluzioni. Va considerato tuttavia che l'accentramento, per motivi d'ordine economico, delle Direzioni o di determinate competenze fuori regione, fa sì che in alcuni casi i tempi di trattazione delle pratiche siano piuttosto lunghi.

Notevoli problemi sono sorti nel settore riguardante i servizi telefonici e internet, telefonia mobile, collegamenti alla rete fissa e collegamenti internet. La sede di Bolzano della Telecom S.p.a. è priva di un direttore responsabile e i cittadini altoatesini di lingua tedesca non trovano all'altro capo della linea un interlocutore con cui comunicare nella loro madrelingua. Sulla base di un accordo potrebbero essere trasferite determinate competenze dall'Autorità di vigilanza al **Comitato provinciale per le comunicazioni**. Sarebbe molto

opportuno che ne venisse disposto il trasferimento almeno per quanto riguarda le competenze relative alla vigilanza nel settore servizi telefonici e internet e alla composizione di controversie fra i gestori di società di telecomunicazione e i rispettivi utenti.

Per quanto riguarda l'ente **Poste italiane S.p.A.** è stato segnalato un disservizio, verificatosi in un noto centro turistico in seguito all'assenza per malattia di un portalettere. La posta non veniva più recapitata da giorni e i cittadini e le cittadine dovevano recarsi presso l'ufficio postale per verificare se c'era posta in arrivo. Il fatto che un ente così importante non abbia personale a sufficienza per fare fronte a simili situazioni lascia molto perplessi.

Gran disponibilità e cortesia, infine, è stata riscontrata nei rapporti con gli uffici amministrativi della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia**, a maggior ragione, in considerazione del fatto che essi non rientrano nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. Sono state fornite immediatamente informazioni in via informale e risolte pratiche con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, Procura della Repubblica, Tribunale.

Un caso in cui l'interessamento della Difesa civica è stato utile per sbloccare una pratica, è il seguente:

- **Mancato rilascio del permesso di soggiorno**

Descrizione dei fatti

Una cittadina extracomunitaria aveva presentato domanda di rilascio del permesso di soggiorno alla Questura di Foggia. Prima di ottenerne il rilascio si era trasferita a Bolzano. Nel frattempo la Questura di Foggia aveva predisposto il rilascio del permesso di soggiorno. La cittadina extracomunitaria, trovandosi a

Bolzano, ne aveva chiesto il rilascio alla Questura di Bolzano, per non dover affrontare un viaggio lungo.

Chiarimenti

La Difesa civica ha chiesto chiarimenti ed è emerso che la Questura di Bolzano si era messa immediatamente in contatto con la Questura di Foggia, chiedendo di inviare il permesso di soggiorno dell'interessata, tuttavia erano state fornite solamente risposte evasive, nonostante i numerosi solleciti. Per questo motivo era stato consigliato all'interessata di recarsi direttamente sul luogo per ritirare il permesso di soggiorno.

Esito

La Difesa civica si è messa direttamente in contatto telefonico con la Questura di Foggia, che ha fornito risposte evasive. A questo punto ha fatto una segnalazione per iscritto, direttamente al Questore di Foggia, che stavolta ha avuto esito favorevole. Il permesso di soggiorno è stato infatti inviato alla Questura di Bolzano che ha così potuto rilasciarlo all'interessata, risparmiandole spese e un lungo viaggio.

Considerazioni conclusive

Il numero dei casi per i quali è stata avviata una pratica presso la Difesa civica nell'anno 2006 è di 90 ed è in diminuzione rispetto agli anni scorsi. Dallo schema allegato, si rileva che la diminuzione delle pratiche è da imputare ad un calo generale delle pratiche distribuito sui vari enti.

	2004	2005	2006
Commissariato del Governo	5	12	7
Agenzia delle Entrate	11	17	7
INPS	28	29	17
INPDAP	9	13	6
INAIL	5	5	3
Telecom	12	17	8
Polizia	6	14	9
Altri enti	35	39	33
Totale	111	146	90

Bolzano, marzo 2007

La Difensora civica

della Provincia Autonoma di Bolzano

dott.ssa Burgi Volgger



PAGINA BIANCA

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ 2006

PAGINA BIANCA

Indice

Panoramica

Considerazioni generali

Il numero dei casi e le nostre modalità di lavoro

Modalità di contatto

Distribuzione dell'utenza per comprensorio

Esito delle pratiche

Udienze

Staff e ufficio

Statistiche

I principali ambiti di attività all'interno della pubblica amministrazione

L'Amministrazione provinciale

L'Istituto per l'edilizia sociale

Le Aziende sanitarie

I Comuni

Lo Stato e le amministrazioni statali periferiche

Aspetti vari

Contatti istituzionali

Pubbliche relazioni

Appendice

- 1 Descrizione sintetica dei fascicoli
- 2 I Comuni convenzionati
- 3 Le sedi distaccate e le udienze tenutesi nel 200
- 4 La relazione sull'attività svolta indirizzata al Parlamento
- 5 La Conferenza nazionale dei Difensori Civici Regionali
- 6 L'Istituto Europeo dell'Ombudsman
- 7 La Legge provinciale n. 14 del 1996
- 8 La concezione del ruolo della Difesa civica
- 9 Lo staff del Difensore civico
- 10 Il nuovo sito internet
- 11 Un caso per la Difesa civica

P a n o r a m i c a

Egregio signor Presidente del Consiglio Provinciale,
egregi membri del Consiglio provinciale della Provincia autonoma di Bolzano,

Come previsto all'art. 5 della legge provinciale n. 14 del 1996 la Difensora civica deve presentare annualmente al Consiglio della Provincia Autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta. Assolvo tale obbligo con la seguente relazione riguardante l'anno 2006.

In questo mio terzo anno di incarico oltre all'attività istituzionale ho dedicato molto tempo ed energia a conquistare la **fiducia dei Comuni** che finora avevano percepito l'intervento della Difesa civica come un'ingerenza. La revisione degli statuti comunali, prevista nel corso del 2006, ha offerto a quei Comuni che ancora non lo avevano fatto l'occasione di istituzionalizzare la collaborazione con la Difesa civica stipulando una convenzione.

In una serie di incontri diretti mi sono impegnata a convincere sindaci, segretari e consigli comunali del fatto che la Difesa civica, in quanto istituzione di tutela giuridica imparziale e indipendente, opera nell'interesse dei cittadini e in ultima analisi anche nell'interesse dell'amministrazione comunale. Ho inoltre tenuto numerose conferenze e partecipato a dibattiti presso i singoli consigli comunali per illustrare i vantaggi offerti da una collaborazione con la Difesa civica.

Nell'anno di riferimento è stato possibile stipulare **una convenzione con altri 36 Comuni**, nei quali la Difesa civica provinciale assume dunque anche il ruolo di Difensore civico comunale. Dei 116 Comuni della Provincia di Bolzano sono ora 95 quelli che, sottoscrivendo l'accordo, si sono impegnati a fornirci attivamente la propria collaborazione.

I **2.700 nuovi casi**, il crescente numero di cittadini che ci interpellano e la quantità di pratiche concluse – nel **74% dei casi con soddisfazione degli interessati** – mostrano che la Difesa civica contribuisce in maniera sostanziale a migliorare il rapporto tra il cittadino e la pubblica amministrazione. Ho constatato con piacere che l'istituto della Difesa civica gode di ampia considerazione presso la popolazione ed è visto con grande favore dalle istituzioni e dagli altri uffici pubblici.

Nell'anno di riferimento circa il **40% delle pratiche ha riguardato reclami relativi alle amministrazioni comunali**, mentre circa il 20% si riferiva all'amministrazione provinciale. Rispetto a 10 anni fa (quando il 40% dei reclami riguardava l'amministrazione provinciale) la situazione si è capovolta, e anche questa evoluzione dimostra come stia crescendo sempre più l'importanza della Difesa civica agli occhi delle cittadine e cittadini dei singoli Comuni.

Grazie a un'**intensa attività di pubbliche relazioni** è stato inoltre possibile diffondere maggiori conoscenze riguardo all'istituto della Difesa civica, la quale può svolgere efficacemente il suo compito istituzionale solo a condizione che le cittadine e i cittadini siano debitamente informati sulle peculiari funzioni e competenze attribuite al Difensore civico/alla Difensora civica.

Nell'anno trascorso sono stati realizzati con successo i progetti, riguardanti **una nuova configurazione del sito internet più facilmente fruibile da parte del cittadino e la possibilità di presentare reclami online**.

I cittadini e le cittadine possono inoltrare le loro istanze tramite internet utilizzando il modulo presente nella *homepage* www.difesacivica.bz.it. Le nuove pagine, predisposte ex novo dagli informatici del Consiglio provinciale con una nuova veste e un'agile guida menù, contengono ora tutte le informazioni importanti relative al mio lavoro e a quello delle mie collaboratrici, spiegando in termini semplici in quali casi è possibile avvalersi dell'aiuto della Difesa civica e in quali casi invece ciò non è possibile, con quali modalità i cittadini possono rivolgersi alla Difesa civica e infine quando e dove si tengono le udienze.