



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
GARANTE DEI MINORI**

Relazione
2008-2009

Documento redatto da:

- Maria Ravelli, direttore dell'Ufficio
- con i contributi, per il capitolo 3 - I sezione, dei funzionari:
- Saverio Agnoli, Renata Fuitem e Liliana Visintainer
- e la collaborazione delle signore, addette alla segreteria:
- Laura Cinquemani, Rosanna Mazzurana e Ida Pellegrini.

Signor Presidente
Signori Consiglieri,

la trattazione dei diversi settori di intervento, con i relativi dati esposti nelle pagine che seguono, fornisce un esaustivo quadro dell'attività svolta dal Difensore civico nella nostra Provincia negli anni 2008-2009; periodo di riferimento biennale dovuto al fatto della successione della mia persona nel ruolo – avvenuta nel luglio 2009 – alla precedente titolare, prof.ssa Donata Borgonovo Re, che trovavasi nell'esercizio delle funzioni in regime di “prorogatio legis”.

L'impostazione della presente relazione è quella data da tale mio predecessore, di cui l'Assemblea ha avuto modo di conoscere ed apprezzare la preparazione professionale, l'impegno civile, nonché il rigore personale nello svolgimento del proprio compito quinquennale.

La relazione stessa riguarda anche rilevanti casi alla cui trattazione, stanti i tempi di accadimento, lo scrivente non ha preso parte, tanto da aver lasciato immutati i riferimenti predisposti dall'Ufficio; struttura, quest'ultima, alla quale va espressa la mia immensa gratitudine, essendo la stessa costituita da un gruppo di collaboratori, senza la cui competenza professionale, capacità operativa e piena disponibilità verso i cittadini, sarebbe stato per me arduo affrontare le delicate questioni connesse al ruolo ricoperto.

Trattasi di collaboratori che ringrazio sentitamente e che sono lieto di citare nelle persone di Maria Ravelli (Direttore dell'Ufficio), di Saverio Agnoli, Renata Fuitem e Liliana Visintainer (funzionari), nonché di Laura Cinquemani, Rosanna Mazzurana ed Ida Pellegrini (addette alla Segreteria).

Ritengo altresì di dover ringraziare gli Organi provinciali e, in particolare, la Presidenza del Consiglio per il prezioso sostegno sempre dato all'Ufficio del Difensore civico ed a me personalmente, anche attraverso la collaborazione cordiale dei dirigenti e del personale del Consiglio stesso.

Dal canto mio ho agito, in questo primo periodo di espletamento dell'incarico, avendo avvertito la responsabilità dell'incarico stesso, le cui finalità e caratteristiche sono precisamente indicate nella legge provinciale istitutiva del Difensore civico, la n. 28 del 1982, che ne dettaglia competenze e modalità di svolgimento; responsabilità accresciute dall'ampio suffragio con il quale il mandato mi è stato conferito.

Nel merito, devo riferire che, nonostante il non lungo periodo di osservazione finora decorso, ho potuto trarre l'impressione di una sempre maggiore conoscenza del ruolo e delle funzioni del Difensore civico, non solo da parte dei cittadini, ma anche e soprattutto da parte delle pubbliche istituzioni trentine, la cui disponibilità e collaborazione con l'Ufficio si è senz'altro accresciuta.

Ciò, non senza formulare l'auspicio che siffatta disponibilità si accresca maggiormente, atteso che, come noto, il Difensore civico è il garante dell'imparzialità e del buon andamento della Pubblica amministrazione: non è pertanto un ostile antagonista dei pubblici poteri, ma costituisce piuttosto un apporto per gli stessi, nella comune finalità di assicurare il rispetto dei richiamati principi costituzionali.

E' vero, da un lato, che possono sussistere divergenze di opinioni in fatto di interpretazione delle norme o di adesione a diversi orientamenti giurisprudenziali, ma è altrettanto vero che non può configurarsi una ideologica contrapposizione tra Difensore civico e Pubblica amministrazione, poiché, in tale ipotesi, si snaturerebbe la "ratio" dell'istituto "*de quo*".

Il cennato auspicio è essenzialmente correlato al constatato atteggiamento tenuto da taluni Enti nel ritardare oltre ogni tollerabile limite, se non addirittura nell'osservare un contegno di ostinato, deprecabile silenzio, nel corrispondere alle richieste di intervento loro avanzate dal Difensore civico a termini di legge.

Per quanto concerne, in particolare, i rapporti con gli uffici periferici dello Stato, devesi osservare che l'attività ha riguardato principalmente quelli siti nell'ambito del territorio di riferimento, precisando che, a fronte di una rigida interpretazione legislativa che imporrebbe di attenersi alle pubbliche amministrazioni statali in senso stretto, si è inteso privilegiare una esegesi sostanzialistica della norma: il che consente di relazionare anche con riferimento all'attività che ha riguardato servizi pubblici resi da

amministrazioni privatizzate, quali per esempio Enel spa, Equitalia spa, Ferrovie dello Stato spa ed in generale tutte le società di servizi, rilevanti per la vita dei cittadini.

L'Ufficio ha ritenuto peraltro, più volte nel corso degli ultimi anni, di non fermarsi di fronte alla barriera della territorialità e di intervenire, su richiesta di cittadini qui residenti, anche quando l'ente di riferimento, cui rivolgere la doglianza, si fosse trovato fuori dalla Provincia di Trento. Si riscontreranno, perciò, nelle allegate schede, anche enti extraterritoriali, che hanno comunque collaborato con l'Ufficio, a prescindere da ogni eccezione in ordine alla sua competenza.

Infine, non posso tralasciare un accenno al fatto che questo documento viene redatto e presentato in un momento particolare per la difesa civica locale, in considerazione delle decisioni adottate a livello nazionale con la legge finanziaria 2010 e riguardanti il vincolo introdotto, a carico dei Comuni, relativamente alla soppressione dell'istituto.

La questione non tocca direttamente la realtà comunale trentina, nella quale il Difensore civico provinciale, come è noto, in virtù delle peculiarità costituzionali dell'ente, ha valenza di istituzione di importanza regionale e funge da difesa civica per quasi tutti i Comuni in forza di una convenzione liberamente sottoscritta dai rappresentanti municipali.

Trento, aprile 2010

IL DIFENSORE CIVICO

- avv. Raffaello Sampaolesi -

Sommario

Sezione I

L'attività nel biennio 2008-2009

1. Riepilogo ed osservazioni generali.....9
2. Le materie di intervento. In primis Il nodo dell'urbanistica.....17
3. Altri settori caratterizzati da particolare criticità.....20
 - 3.1 *Il diritto di accesso*.....20
 - 3.2 *I concorsi pubblici: il caso di un Comune*.....22
 - 3.3 *In Provincia: una pubblica selezione e un bando per la valorizzazione e la professionalizzazione dei giovani*24
 - 3.4 *Ancora sui Consorzi di Miglioramento Fondiario*.....26
 - 3.5 *Vivere negli alloggi pubblici: una convivenza possibile?*.....29
 - 3.6 *Uso di pesticidi in agricoltura*.....30
 - 3.7 *Le barriere architettoniche: leggi vecchie, problemi nuovi?*.....31
 - 3.8 *Valore dei terreni edificabili ai fini ICI*.....32
 - 3.9 *I trasporti: il servizio taxi*.....34
4. I ritardi, le mancate risposte.....37
5. La nuova competenza in materia di infanzia ed adolescenza.....40

Sezione II

Attività istituzionale.....44

1. La conoscenza dell'Istituto. L'attività divulgativa.....44
2. I rapporti istituzionali. La revisione degli Istituti di garanzia nella nostra Provincia.....47

3. La relazione alle Camere.....	56
- <i>Il paradosso della comunicazione facile</i>	
- <i>L'immigrazione. Effetti sull'attività del Difensore civico</i>	
- <i>Interessi moratori eccessivi</i>	
Appendice.....	63
- fascicoli trattati.....	65
- settori di intervento.....	66
- materie trattate.....	67
- sede di raccolta delle richieste.....	69
- periodo di raccolta delle richieste.....	70
- tempi di risposta.....	71
- esito.....	71
- elenco enti.....	72
- incontri popolazione.....	83
- lezioni università della terza età e del tempo libero.....	84
- incontri didattici.....	85
- visite guidate.....	87
- elenco Difensori civici regionali e delle province autonome.....	88

L'ATTIVITÀ NEL BIENNIO 2008-2009.

1. RIEPILOGO ED OSSERVAZIONI GENERALI.

Il biennio 2008-2009 ha rappresentato, ancora una volta, la conferma che la difesa civica trentina è annualmente contattata da oltre un migliaio di persone. Tanti sono infatti i casi trattati ormai da molti anni ed anche nel biennio di riferimento non ci si è discostati da quello che possiamo, così, considerare il trend normale di attività.

Le statistiche annuali mostrano solo una lieve flessione del *numero complessivo dei nuovi fascicoli*, che sono stati **1325** nel 2008, a fronte dei 1473 aperti nell'anno 2007, mentre sono stati **1033** nell'anno 2009.

Peraltro, la fluttuazione di cui si è detto costituisce un dato fisiologico per l'attività dell'Ufficio, che nei cinque anni precedenti ha comunque visto assestarsi il numero di casi trattati sul migliaio circa, con punte che sono talora arrivate a superare tale cifra di qualche centinaio. "Storico" rimane il 'picco' dei 1473 nel 2007, probabilmente dovuto alla straordinaria esposizione mediatica dell'Ufficio in quel periodo. L'andamento dell'attività, con riferimento al numero di richieste e di fascicoli conseguentemente aperti – se si eccettuano quelli attivati d'Ufficio, che con le risorse personali esistenti non possono essere quantitativamente significativi – rappresenta comunque un dato suscettivo di una previsione assai difficile, un dato influenzabile da fattori incontrollabili e imprevedibili, che sfuggono ad una qualsivoglia possibilità di essere pronosticati.

Le statistiche 2008 e 2009 confermano, dunque, una considerevole dimensione del lavoro che grava sull'Ufficio, a dimostrazione del fatto che il volume dell'attività trattata è davvero notevole, specie se lo si rapporta alle modeste dimensioni della struttura della difesa civica trentina, che non sono nemmeno lontanamente paragonabili a quelle di altri uffici regionali o di quelli al servizio di qualche Comune di grandi dimensioni, la cui sorte peraltro parrebbe segnata, in forza delle recenti e note disposizioni finanziarie.

Una disamina più minuziosa dell'attività svolta nel biennio di riferimento ci consente di registrare alcune interessanti osservazioni:

- una lenta, ma costante e progressiva diminuzione delle questioni di natura privatistica. Vi è da dire che, in passato, l'Ufficio si era sempre impegnato a fornire, anche per problematiche civilistiche o in ogni caso non rientranti nella competenza istituzionale, una consulenza o un consiglio sulle iniziative da intraprendere, adottando un approccio sempre favorevole all'accoglimento dei cittadini, seppure solo limitato al colloquio, data l'assoluta assenza di competenze specifiche nei settori di cui trattasi. La continua lievitazione del numero di pratiche affrontate, accompagnata da un'accresciuta complessità dei casi sottoposti, ha portato a dover ulteriormente arginare questa, pur marginale, attività, per la quale si rivela importante l'azione di filtro svolta dalla nostra segreteria;

- il permanere di un numero, nient'affatto irrilevante, di casi relativi ad amministrazioni non rientranti nella competenza specifica del Difensore civico provinciale, amministrazioni con le quali si sceglie in ogni caso di avviare un dialogo costruttivo, quando, ben inteso, la questione meriti di essere affrontata, il che accade quando la materia rientri sostanzialmente nelle generali attribuzioni della difesa civica, pur in presenza dell'ostacolo dell' "incompetenza territoriale";

- un elevato numero di casi in cui l'Ufficio "si limita" a fornire chiarimenti e spiegazioni in occasione dei colloqui con i singoli cittadini. Si tratta, qui, di casi per i quali non vi sono gli estremi per formalizzare un intervento nei confronti della Pubblica amministrazione di riferimento. I motivi possono essere diversi: generalmente si tratta di casi nei quali la lagnanza è giuridicamente infondata e non ricorrono nemmeno i presupposti per tentare un ragionamento nel merito o per formulare un richiamo ai principi generali che devono ispirare l'azione amministrativa. Oppure ci si riferisce ai numerosi casi in cui i cittadini si rivolgono all'Ufficio per esprimere unicamente un, per loro in ogni caso fondamentale, bisogno di conoscenza. Si garantisce, in tali casi, la necessaria attività di informazione sull'azione amministrativa, attività tutt'altro che banale e che, anzi, richiede talora impegnativi e lunghi approfondimenti, seppure inerisca a casi che non presentano affatto i caratteri della 'cattiva amministrazione', ma che comunque evidenziano una carenza

comunicativa tra cittadino ed amministrazione. In definitiva, proprio tale attività, in modo particolare, è ormai diventata una funzione essenziale del Difensore civico, il cui compito, mai sufficientemente spiegato viste le, ancora numerose, “accuse” di partigianeria, non è quello di dare, sempre e aprioristicamente, ragione al querulo e puntiglioso cittadino, ma di aiutarlo a discernere tra buona e cattiva amministrazione, intervenendo solo quando ci appare necessario per ricondurre l’azione stessa ad un livello di accettabilità o quando non vi sono sufficienti elementi di conoscenza per il corretto inquadramento della fattispecie. E’ anche importante sottolineare che questa funzione sostanzialmente consultiva occupa l’Ufficio, in termini di tempo e di impegno intellettuale, in maniera veramente significativa, molto più di quel che traspare dal mero dato statistico, laddove si pensi che un fascicolo archiviato, per così dire, senza svolgere interventi e dopo aver fornito informazioni ai cittadini, può avere richiesto più colloqui con l’utenza e, a monte, un approfondito studio della problematica.

Per quanto riguarda le modalità di trattazione dei casi più complessi o che comunque implicano contatti formali con le Amministrazioni, rimane strumento privilegiato quello dell’intervento scritto all’Ente di riferimento, a fronte degli interventi caratterizzati da informalità e maggiore flessibilità, che si svolgono sostanzialmente e quasi sempre per via telefonica, o quando sia possibile ed opportuno, tramite riunioni ed incontri in Ufficio o presso altre sedi. E’ d’obbligo, qui osservare, che assai di rado l’intervento scritto si identifica in una semplice richiesta di generiche informazioni. E’ molto più frequente che l’intervento stesso si sostanzi, in realtà, in un documento complesso in cui la questione viene sottoposta al nostro interlocutore dopo un approfondito esame e viene pertanto sviluppata con argomentazioni specifiche, in fatto ed in diritto, al fine di avere una maggiore possibilità di “fare breccia” nell’interlocutore medesimo.

Anche le modalità di approccio scelte dai cittadini per i contatti con l’Ufficio sono state oggetto di osservazione, poiché da queste dipendono anche le scelte organizzative dell’Ufficio. Ebbene, i cittadini confermano nei fatti, così come per il passato, la loro predilezione per il contatto personale e diretto con la struttura, rispetto ad altri mezzi apparentemente più semplici ed immediati, quali per esempio la posta

ordinaria od elettronica, che pur vengono utilizzati, ma non ancora in maniera massiccia, forse ritenendo che simili richieste possano non avere la medesima considerazione o che, comunque, non siano così efficaci come la esposizione personale del problema ad un funzionario dell'Ufficio, che ascolta, fornisce una prima indicazione e poi agisce sulla base degli accordi presi o delle necessità rilevate.

Proseguono dunque, proprio per continuare ad offrire in condizioni ottimali l'opportunità di un incontro personale con l'Ufficio, i recapiti periferici, che prevedono lo spostamento mensile dei funzionari sul territorio, ove i cittadini vengono ricevuti negli uffici messi cortesemente a disposizione dalle Amministrazioni dei Comprensori/Comunità.

Parlando di recapiti esterni, non possiamo dimenticare il recapito attivato circa tre anni fa presso la Casa circondariale di Trento, benché la nostra legislazione non lo contempli espressamente, sulla base di apposito provvedimento autorizzativo del Magistrato di Sorveglianza e conseguente provvedimento del Direttore della stessa Casa circondariale, dott.ssa Antonella Forgione. Il recapito prevede un accesso, attualmente con periodicità mensile, da parte del direttore dott.ssa Maria Ravelli.

Tornando alle modalità di contatto, quantitativamente parlando rimangono abbastanza significative le richieste per posta elettronica, che effettivamente risparmiano all'utente il, pur minimo, fastidio dell'accesso personale, sollevando forse il cittadino dalla tensione del racconto in prima persona di un proprio disagio o problema e consentono di presentare in maniera più agile ed anche un po' più asettica i quesiti. Vi è poi, qui, il vantaggio di ottenere, a volte in tempo reale e comunque senza dover attendere a lungo, le risposte per i quesiti più semplici, oppure di ricevere le istruzioni necessarie per rapportarsi direttamente con l'Amministrazione coinvolta o per rivolgersi ad altre autorità competenti nel caso specifico.

E' invece ormai molto ridotta, rispetto al passato, la possibilità dei cittadini di presentare il proprio problema ai funzionari dell'Ufficio del Difensore civico avvalendosi del semplice mezzo telefonico. La gestione dei tempi, l'organizzazione del lavoro, la necessità di ciascuno di ottenere la massima concentrazione nello studio e nell'istruttoria di casi sempre più complessi, hanno costretto l'Ufficio a diradare sempre più le occasioni telefoniche di primo approccio con l'utenza, data la concreta

impossibilità di dedicarsi in maniera continuativa al colloquio informale. La inevitabile conseguenza di questa “crisi strutturale” è stata quella di avere favorito una crescita professionale delle collaboratrici operanti in Segreteria, le quali hanno dovuto acquisire, con impegno degno di nota, le necessarie competenze professionali aggiuntive per poter fornire risposte di primo orientamento all’utenza, lavoro questo fondamentale per tutto l’Ufficio e che ci pare sia stato apprezzato dagli stessi cittadini, consci di trovare così, già nel primo contatto con l’Ufficio, un interlocutore sensibile ai bisogni, capace nell’ascolto ed empatico nella comprensione dei problemi. A tutto il personale di Segreteria va perciò un sincero apprezzamento per la dedizione dimostrata. Bisogna infatti riconoscere che spesso è proprio la Segreteria, nel proprio ruolo di *front office*, a dover gestire in prima battuta situazioni imprevedibili sotto il profilo relazionale, problematiche difficili e casi umani, nei quali è assolutamente necessario un particolare *savoir-faire*.

Ciò detto, esaminando i dati emergenti dai fascicoli che hanno comportato la redazione di interventi formali nei confronti delle Pubbliche amministrazioni, si confermano particolarmente significativi gli esiti di natura informativa, così come quelli favorevoli e quelli negativi. Risultano numericamente contenuti i casi di mancata risposta, che però meritano un commento – esposto in un capitoletto a parte - per il significato altamente negativo che ha, indubbiamente, il mancato riscontro ad un intervento del Difensore civico.

A parte, dunque, gli sporadici – ma inaccettabili – casi di mancato riscontro, o le risposte date con ritardi assolutamente inammissibili, nel complesso ci pare dover riconoscere che le Amministrazioni interpellate, inclusi i Comuni non convenzionati e persino gli enti ai quali ci permettiamo di rivolgerci pur in assenza di un qualsivoglia titolo, assicurano sempre una loro risposta, consentendoci in tal modo una definizione, in senso positivo o negativo, dei fascicoli aperti.

L’alta probabilità dunque, se non proprio la certezza, di poter avere per il tramite del Difensore civico, quanto meno, un riscontro formale in ordine ad un determinato problema, rappresenta per i cittadini motivo di fiducia nell’istituzione della difesa civica, la quale, pur in assenza di poteri coercitivi, vanta la necessaria credibilità che le consente di acquisire le risposte dell’Amministrazione, anche quando questa non si era

mostrata così aperta e disponibile nei confronti delle sollecitazioni del diretto interessato.

Questa constatazione, con la quale si vuole sostanzialmente evidenziare che l'accresciuta cultura della difesa civica ha finalmente portato negli enti pubblici la consapevolezza di un onere di collaborazione, ci permette di ritenere relegato, appunto, a casi marginali un atteggiamento omissivo che in passato era sembrato certamente più diffuso. Questa incoraggiante evoluzione culturale nei confronti della difesa civica potrà essere ulteriormente completata quando verrà superata anche la vecchia abitudine – che certo non è di tutti – di ritenere appagato il Difensore civico per il solo fatto di avergli rivolto due righe di formale attenzione: quando in tutti i casi si passerà, in altre parole, da una collaborazione meramente formale ad un apporto sostanziale. Che, per inciso, non significa affatto accogliere sempre e comunque le prospettazioni dell'Ufficio, ma fornire argomentazioni convincenti quando tali prospettazioni, per qualsiasi ragione, non paiono attendibili. E', infatti, nei casi conclusi con esito negativo, nei quali cioè l'amministrazione non ha accolto le tesi del Difensore civico ed ha invece confermato il proprio orientamento senza motivare in maniera adeguata e convincente la propria posizione, che si manifestano le reali criticità nel funzionamento dei pubblici poteri. In realtà, poi, anche nei casi conclusi con esito positivo si può agevolmente arguire come il dato di partenza, dal quale ha preso le mosse l'azione dell'Ufficio riguarda situazioni di errore, di omissione o di scorrettezza (in una parola, di cattiva amministrazione), nelle quali probabilmente il cittadino da solo non avrebbe potuto ottenere soddisfazione. In questi casi, però, l'Amministrazione, anziché chiudersi in un'ostinata difesa del proprio operato, ha accolto i suggerimenti o le proposte, riconosciute valide, dell'Ufficio ed ha quindi accettato di adeguare la propria azione a principi maggiormente rispettosi dei diritti ed interessi privati coinvolti nella fattispecie e meritevoli di miglior tutela. Propriamente in questi frangenti esplica la sua efficacia la funzione non contenziosa, tipica della difesa civica e riconosciuta anche dalla giurisprudenza costituzionale, di ripristino della legalità, imparzialità e buona amministrazione.

Sui *tempi di risposta* delle Amministrazioni agli interventi, come confermato in altre parti di questa relazione, ci è impossibile esprimere un reale, positivo

apprezzamento. I “tempi di reazione” dei nostri interlocutori istituzionali sono, in verità, piuttosto lunghi e sono davvero pochi i casi di risposte inviate entro i primi quindici giorni. Questa intempestività, che è per così dire trasversale, nel senso che non riguarda sempre lo stesso ente o sempre lo stesso argomento o settore di intervento, non è facilmente interpretabile e dipende probabilmente da cause diverse. Non la si ritiene ricollegabile sempre e solo ad un puro fattore di mera inerzia o resistenza. E’ innegabile infatti che vi siano questioni di particolare complessità, che richiedono più accurate analisi e dunque tempi più lunghi di riscontro, tanto è vero che un’accreciuta complessità del lavoro è confermata dal nostro stesso Ufficio il quale, molto più che in passato, si trova oggi ad affrontare questioni particolarmente difficili e delicate, sia per gli approfondimenti giuridici richiesti, sia per le crescenti aspettative e, talora vere e proprie “pretese” esterne, sia per una maggiore puntigliosità e, forse, crescente litigiosità; da considerare altresì che le condizioni organizzative ed operative contingenti possono ostacolare una puntuale evasione delle nostre richieste. Tuttavia, le pur comprensibili difficoltà di cui s’è detto non devono permettere che si perda di vista l’ineliminabile bisogno di garantire tempestività nelle risposte, perché questa è segno eloquente di rispetto, non tanto, o non solo, nei riguardi del Difensore civico, quanto piuttosto nei confronti dei cittadini.

Nella grande maggioranza dei casi è difficile ottenere risposta entro un termine inferiore al mese. Questo dato, che rivela un *trend* costante da qualche anno, ci induce ad una riflessione *de iure condendo*: una eventuale nuova disciplina legislativa in materia di Difensore civico potrebbe positivamente considerare un ragionevole termine di quaranta giorni quale scadenza per le risposte delle Amministrazioni agli interventi dell’Ufficio, ipotizzando semmai una possibile sospensione per motivate ragioni istruttorie, da comunicarsi con nota interlocutoria. Termini più lunghi sembrano in effetti eccessivi.

Un’ultima osservazione, collegata al discorso appena fatto, riguarda gli *interventi di sollecito* che, come per il passato, sono stati necessari in troppi casi, confermando come il problema dei ritardi con cui le amministrazioni interpellate rispondono al Difensore civico meriti un discorso a parte. Esaminando infatti i numeri assoluti in cui si traduce l’ordinaria attività di sollecitazione svolta dalla difesa civica

nei confronti delle diverse amministrazioni, diviene agevole comprendere quale sia l'effettiva incidenza che tale azione di invito a garantire l'adempimento (la cui necessità si presenta quando l'Ente interpellato non risponda, appunto, entro 30-40 giorni dall'invio della prima richiesta di esame del caso da parte della difesa civica) viene ad assumere nell'economia complessiva del servizio prestato. Ebbene, la percentuale di solleciti sul numero totale di interventi rivolti alle Pubbliche Amministrazioni di riferimento è, effettivamente, consistente, tanto da dover essere considerata, per l'Ufficio, un vero e proprio intralcio ad un regolare e lineare svolgimento dell'attività. Si tratta in ogni caso di incombenza di cui l'Ufficio si deve fare carico, per non lasciar cadere nell'oblio le questioni non degne di un riscontro in tempi ragionevoli.

Ora, pur riconoscendo in questo campo l'esistenza di margini forse fisiologicamente insuperabili, sarebbe assolutamente indispensabile ridurre ulteriormente le occasioni di significativo ritardo, che costringono l'Ufficio ad una reiterazione delle richieste, defatigante per noi, difficilmente spiegabile ai cittadini, che non comprendono il silenzio delle Amministrazioni, e molesta per i destinatari, che si vedono ripetutamente interpellati sullo stesso tema. Infatti, se in tempi ragionevolmente brevi non giungono le risposte attese, l'Ufficio riesamina il fascicolo e quando è possibile cerca di verificare con l'Amministrazione inadempiente le ragioni del silenzio, valutando poi caso per caso la strategia più opportuna, nel tentativo di smuovere la situazione di stallo, testimone evidente di una carenza di attenzione e sensibilità nei confronti dei cittadini.

Una progressiva e costante riduzione delle situazioni di abnorme ritardo, che determinano il ricorso alle snervanti procedure di sollecito, eviterebbe perciò a noi di tediare più del dovuto le Amministrazioni riottose, mentre le stesse non percepirebbero in maniera così assillante la nostra funzione.

Per una più agile ed immediata percezione dei dati significativi dell'attività, si rimanda in ogni caso alle tabelle esposte nell'Appendice allegata a questo documento.

2. LE MATERIE DI INTERVENTO.

IN PRIMIS: IL NODO DELL'URBANISTICA.

Da anni ormai l'ambito nel quale si concentra il maggior numero di richieste dei cittadini è quello relativo al *governo del territorio*, cui fa seguito il settore dell'*ordinamento* in generale.

Le questioni poste sono comunque caratterizzate da una grande varietà, toccando quasi tutte le materie in cui si esplica la funzione amministrativa, con pochissime eccezioni. Ogni settore è poi fortemente connotato da estremo dinamismo, cosicché è assai difficile che si formi il c.d. precedente, essendo molto spesso ogni questione un caso a sé stante e, in altre parole, un caso caratterizzato da peculiarità sue proprie, che richiedono uno studio apposito, non sempre facile.

Ciononostante lo sforzo, concretizzantesi in ambiziosa aspirazione, sarebbe quello di elaborare una piccola "giurisprudenza" del Difensore civico, che aiuterebbe noi stessi nella ricerca delle soluzioni più opportune e nel mantenimento di una omogeneità ed uniformità di giudizio.

Tornando ai settori di intervento, possiamo in generale osservare che alcuni dati sembrano fortemente indicativi della crisi economica e sociale in atto, seppure questa ci colpisca forse in misura ridotta rispetto ad altre realtà. Basti pensare che, pur a fronte di un minor numero di fascicoli aperti nel biennio, il settore dell'*economia e lavoro* ha mantenuto costante la sua consistenza e che anche altri analoghi ambiti, quali la materia della *previdenza ed assicurazioni sociali* o quella del *collocamento al lavoro* o, anche, quella dell'*assistenza e volontariato*, non hanno subito sostanziali flessioni.

Il governo del territorio si conferma dunque come il settore nevralgico nei rapporti conflittuali del cittadini con le Amministrazioni. Il fatto che da anni questo dato sia ricorrente dovrebbe seriamente far riflettere. E' vero e naturale che la materia si presta, più di altre, a generare conflitti trattandosi di settore sensibile, ove la tutela

dei diritti, *in primis* del diritto reale per eccellenza, la proprietà, è fortemente sentito ed ove confluiscono interessi economici rilevanti. Diviene però, a questo punto, indispensabile che proprio qui vadano a concentrarsi i principali sforzi per un'azione di governo effettivamente imparziale e condotta alla luce del "faro" prioritario dell'interesse collettivo. Perché, in effetti, è proprio qui che i cittadini vigilano con una più mirata attenzione a che l'Amministrazione persegua il bene di tutti, evitando la tentazione dell'interesse particolaristico e reagiscono con comprensibile e giustificata irritazione quando emerge il fondato sospetto che queste fondamentali regole siano state violate dagli amministratori nei quali avevano riposto fiducia.

Le lagnanze espresse dai cittadini ci fanno registrare anche difficoltà con gli uffici tecnici competenti, alcuni dei quali sembrano rapportarsi con l'utenza manifestando talora fastidio ed insofferenza, rendendo estenuante la partecipazione al procedimento delle parti controinteressate al rilascio del provvedimento concessorio, ostacolando qualche volta anche l'accesso agli atti, rendendo talora inevitabile l'apertura di un contenzioso civile nelle frequenti occasioni di lesione *de plano* dei diritti di terzi, la cui salvaguardia viene discutibilmente estromessa dalla procedura amministrativa anche quando vi sarebbero i presupposti per una efficace tutela di tali diritti già nella fase di rilascio del provvedimento medesimo.

Tutto questo, qui evidentemente descritto per sommi capi, dovrebbe suscitare un sussulto di dignità soprattutto nelle Amministrazioni comunali, additate da molti cittadini che frequentano l'Ufficio, e che non sempre sono visionari o fantasiosi, come non trasparenti e di parte, trovandone poi talora conferma nelle sentenze del nostro T.R.G.A., nelle cui argomentazioni ci siamo riconosciuti, non una ma più volte, avendo le decisioni in parola cassate, con la forza giuridica che ad esse compete, ciò che anche noi avevamo, prima, inutilmente tentato di censurare.

In conclusione, su questo punto, non pochi sono gli interrogativi che le Amministrazioni dovrebbero porsi a fronte di questo gran numero di richieste di intervento della difesa civica nella gestione, che si pretende più obiettiva e razionale, del territorio. Le Amministrazioni dovrebbero eliminare ogni seppur minimo sospetto che vi possa essere spazio per interessi privati laddove si esercitano funzioni pubbliche. Anche per questo vi è indubbiamente l'improcrastinabile necessità di

rafforzare la vigilanza sull'attività urbanistico-edilizia, ma prima ancora, di garantire procedure partecipate e trasparenti sull'attività pianificatoria, rivedendo anche il ruolo dei commissari *ad acta*, che non possono continuare ad essere meri esecutori, atti a ratificare decisioni già adottate dagli amministratori in conflitto di interesse.

Procedendo nell'esame dei settori di intervento, si segnalano diverse questioni in materia di *tributi e tariffe*, in materia di *opere pubbliche*, di *viabilità, trasporti e diritto della strada*. Non moltissime sono invece le questioni sottoposteci in materia di *sanità, di igiene e sicurezza pubblica* e di *inquinamento*, settori questi nei quali, per ragioni imperscrutabili, le potenzialità della difesa civica, data la scarsità di "domanda", rimangono in parte inesplorate.

3. ALTRI SETTORI CARATTERIZZATI DA PARTICOLARE CRITICITA'.

3.1 Il diritto di accesso

La materia dell'accesso agli atti trova oggi nel Difensore civico un interlocutore attivo, un interlocutore potenzialmente capace di risolvere concretamente il dilemma che molto spesso si crea tra una Pubblica Amministrazione, ancora culturalmente ancorata ai tradizionali principi della segretezza del pubblico agire ed i cittadini, che ormai sono sempre più consapevoli delle innovazioni introdotte dalle leggi più evolute, di cui si parla ancora come di *nuove norme*, ma che in realtà vantano ormai un ventennio di età.

Sia la L. n. 241/1990 – così come innovata negli ultimi anni – sia la L.P. n. 23/1992 – anch'essa opportunamente adeguata ai principi nazionali – attribuiscono infatti al Difensore civico un ruolo ben preciso nella materia *de qua*: compito del Difensore è infatti, a norma di legge, quello di pronunciarsi in merito alla legittimità di un eventuale diniego o differimento a fronte di una richiesta di accesso agli atti amministrativi, ferma restando la possibilità del richiedente di adire immediatamente, in ogni caso, il T.R.G.A. il quale, in tale evenienza, decide direttamente in Camera di Consiglio secondo la procedura agevolata prevista per la materia in esame.

Nel corso del biennio sono stati affrontati concretamente alcuni casi, fra i quali qualcuno con esito positivo, altri nei quali l'Amministrazione ha mantenuto un atteggiamento di resistenza, talora anche a fronte di argomentazioni, a nostro avviso, giuridicamente ben strutturate ed avvalorate dall'ufficio.

In ogni caso, si può in generale affermare che:

- il favorevole accoglimento delle istanze è talora condizionato dal modo inadeguato con cui i cittadini richiedenti predispongono le proprie istanze; i cittadini hanno infatti, ormai, una chiara consapevolezza che il principio di trasparenza deve prevalere sulle vecchie logiche di segretezza dell'attività amministrativa, ma non sempre sono in grado di formulare istanze che possano, avendo i requisiti previsti,

avere una minima possibilità di accoglimento: molte richieste non sono motivate, altre sembrano per lo più preordinate ad un – vietato dalle norme – controllo generalizzato del pubblico agire, altre ancora non sono in grado di spiegare quale sia il sotteso interesse concreto, diretto ed attuale e quale sia la connessione con il documento richiesto;

- i principali ostacoli rimangono peraltro pur sempre quelli frapposti dalle Amministrazioni precedenti, sia per un atteggiamento culturale ancora ancorato, come detto, ai vecchi principi, sia perché si tende a secretare anche ciò che è pubblico per definizione e non richiederebbe, perciò, di essere soggetto alle norme in tema di diritto di accesso, sia infine perché vi sono enti ed uffici che si avventurano in disquisizioni a volte davvero fantasiose pur di dimostrare l'assenza dei requisiti oggettivi e soggettivi necessari per una favorevole considerazione dell'istanza.

Non si può non rammentare, qui, l'esempio di una Casa di riposo che ha negato ad un cittadino la visione di documenti contabili pubblici a tutti gli effetti (e che infatti in precedenza erano stati pubblicati), ignorando quanto è stato sancito a livello nazionale da un organismo importante quale la Commissione per l'accesso, la quale ha avuto modo di precisare che: *la pubblicazione...ha un rilievo nel senso che se tale pubblicazione è stabile e permanente (albo pretorio o analoghe forme di pubblicità) essa realizza di per sé il diritto di accesso, salvo l'obbligo della pubblica amministrazione di consentire l'acquisizione di copia, specie qualora le modalità di pubblicazione, come nel caso di affissione, non consentano di estrarre copia dei documenti.*

3.2 I concorsi pubblici: il caso di un Comune.

Vi sono alcune elementari norme di comportamento, che si traducono in requisiti di legittimità, che in ogni pubblico concorso o pubblica selezione che dir si voglia non possono essere disattese.

La *lex specialis* di una procedura concorsuale, che come tutti sanno è il bando, va attentamente costruita e pedissequamente osservata al fine di garantire la massima *par condicio* tra i candidati. Non meno importanti sono alcuni fondamentali principi di carattere generale, avvalorati da copiosa giurisprudenza in materia.

Nel caso paradigmatico, cui qui si fa cenno, riguardante il Comune di Valfloriana, da parte di più candidati veniva contestato:

- come uno dei quesiti posti nella prova scritta non fosse attinente alle materie oggetto di selezione;
- come alcune domande formulate nel corso della prova orale non fossero, parimenti, pertinenti;
- come i candidati, per un madornale errore, fossero stati convocati per sostenere la prova orale presso una sede diversa rispetto a quella dove, effettivamente, la commissione si era riunita (e dove i candidati erano poi finalmente giunti!);
- come la commissione avesse deciso di sottoporre a tutti i candidati, nella prova orale, le medesime domande senza adottare i minimali accorgimenti (es. allontanamento degli altri candidati dall'aula al momento della seduta di ciascuno di essi) che si rendono necessari in tali casi.

Il caso è degno di nota perché, nel confermare la assoluta legittimità del proprio operato, l'Ente non ha speso una parola per confutare gli elementi di censura sollevati. Anzi, dopo alcune – a nostro giudizio immotivate - valutazioni sul bisogno di un Difensore civico “più rispettoso”, si è limitato a trasmettere alcune brevi righe formulate dal presidente della commissione, anch'esse del tutto prive di ogni riferimento ai motivi di contestazione, il che non ci pare accettabile e comunque non fugava i dubbi circa la legittimità delle operazioni concorsuali.

In ogni caso, prescindendo dal merito, è a nostro avviso da stigmatizzare la modalità, incomprensibilmente puntigliosa ed al tempo stesso irriguardosa, con la quale il Comune

si è rapportato con l'Ufficio, che altro non ha fatto se non descrivere i motivi di lagnanza e chiedere, su questi, una spiegazione, com'era suo dovere fare.

3.3 In Provincia: una pubblica selezione e un bando per la valorizzazione e la professionalizzazione dei giovani.

Non si può omettere un cenno al caso di una pubblica selezione, che ci ha lasciati meravigliati per la reazione di strenua, quasi irritata difesa dell'operato dell'ente – nella specie, il Servizio per lo Sviluppo e l'Innovazione del Sistema scolastico e formativo della Provincia – incapace, a nostro avviso, di ammettere le conseguenze dell'errore commesso nella valutazione della fattispecie.

Ecco la breve cronistoria, nella quale si fa cenno unicamente ai dati essenziali ai fini della comprensione di quanto accaduto:

- con nota raccomandata il competente Servizio provinciale comunicava al cittadino che era risultato al primo posto nella graduatoria stilata a seguito di apposita selezione per l'affidamento del servizio di custodia e manutenzione di un complesso edificiale, sede di un istituto scolastico, ed inoltre che l'effettivo affidamento del servizio sarebbe stato subordinato alla verifica del possesso dei requisiti soggettivi e dei titoli dichiarati;
- con una seconda nota raccomandata, a distanza di neanche due mesi dalla prima, lo stesso Servizio provinciale comunicava al medesimo cittadino che, pur dopo una revisione del punteggio, era risultato vincitore della selezione e gli si chiedeva pertanto la disponibilità ad accettare il relativo incarico;
- con nota raccomandata, di pochi giorni successiva alla precedente, lo stesso Servizio provinciale comunicava al cittadino che in base ad una riverifica dei titoli dichiarati – titoli, peraltro, conosciuti sin dall'avvio della selezione - ed alla conseguente rideterminazione del punteggio assegnato, risultava vincitore della selezione un altro, diverso candidato e pertanto si revocava quanto comunicato in precedenza.

Alla luce dei fatti salienti appena illustrati, sulla base del cui legittimo affidamento il cittadino aveva ritenuto di non considerare altre opportunità lavorative e di provvedere alle spese per l'arredamento dell'alloggio che, secondo le norme della selezione, gli si

sarebbe dovuto consegnare, ci si limita ad osservare come non sia accettabile che si accusi lo stesso cittadino di aver avuto un comportamento incauto per avere rinunciato ad altre opportunità lavorative o per avere pensato all'arredamento dell'alloggio e, addirittura, si definisca *infondata e pretestuosa* la situazione di legittima aspettativa in cui lo stesso si è venuto a trovare.

Un altro caso sul quale rimangono delle perplessità, trattato con il Servizio Scuola dell'infanzia, istruzione e formazione professionale, ha riguardato il "bando per orientare e sostenere i giovani con particolare interesse ed impegno verso percorsi di eccellenza", adottato nell'ambito del fondo per la valorizzazione e la professionalizzazione dei giovani, volto ad erogare borse di studio per gli studenti in uscita dalla scuola media. Tale bando, nella versione divulgata a tutte le scuole e visionabile in rete, oltre che presso le segreterie scolastiche fino al giorno 8 giugno 2009, prevedeva ben precisi requisiti di merito. In data 9 giugno (ultimo giorno di scuola) una famiglia, che per questo si è rivolta al nostro ufficio, ha appreso che i medesimi requisiti erano stati cambiati, atteso che per l'accesso alle borse di studio si era ritenuto di stabilire requisiti di merito più rigidi.

Pur riconoscendo che la modifica del bando era intervenuta prima della data della scadenza di presentazione delle domande (nella specie, prima del 31 luglio), non è parso rispondente ad un criterio di ragionevolezza l'aver introdotto nuovi e diversi requisiti per un anno scolastico che era appena terminato, andando così a frustrare le aspettative di chi, avendo raggiunto la votazione richiesta nel bando precedentemente in vigore, aveva ragione di ritenersi beneficiario della borsa di studio.

3.4 Ancora sui Consorzi di Miglioramento Fondiario.

In molte relazioni annuali del passato si è fatto cenno ai dissidi di cui sono fonte i Consorzi di Miglioramento fondiario, enti con natura giuridica privata, deputati peraltro a svolgere funzioni di interesse pubblico in forza di una vetusta disciplina legislativa entrata in vigore quando le condizioni della società erano molto diverse da quelle attuali, nelle quali i legami con il territorio agricolo riguardano ormai poche decine di abitanti e per il resto sono assolutamente sporadici, talora del tutto assenti.

Si tratta dunque di un problema annoso e parzialmente insoluto, in relazione al quale sono ancora molti i cittadini che mostrano di non comprendere la “filosofia” su cui si basa questo legame consorziale, che obbliga al periodico pagamento di un tributo tutti i proprietari di terreni insiti nella perimetrazione consorziale, a prescindere da ogni e qualsiasi concreto interesse soggettivo. Così, ancora molti proprietari non comprendono, o non accettano, che l’astratto beneficio agrario apportabile al proprio fondo possa costituire motivo legittimante la pretesa di concorso alle spese. Vi è, in ogni caso, anche un problema di scarsa partecipazione alla vita degli organi consorziali, in particolare alle riunioni assembleari che decidono spesso le sorti dei proprietari con una inconsistente – pur legittima a sensi di statuto - quota di consorziati.

Considerato, in ogni caso, che questa tipologia di consorzi – lo si è accennato - pur avendo natura ibrida sul piano sostanziale, su quello formale si costituisce come soggetto di diritto privato (art. 863 c.c.), le leve di cui il Difensore civico dispone per tentare di risolvere i casi sottopostigli sono solo deboli ed indirette: la vigilanza sui consorzi compete infatti al Servizio provinciale di vigilanza e promozione delle attività agricole.

Ebbene, come accennato, la tendenza, purtroppo non eccezionale, di vari consorzi trentini è quella di non rispettare, a volte platealmente, in fase di ripartizione delle spese, il criterio della proporzionalità fra i pagamenti pretesi ed i benefici ottenuti dai consorziati.

Anzitutto va in effetti premesso che vi sono spese che tutti i consorziati debbono comunque corrispondere, pur non fruendo di dati servizi: la realizzazione di un impianto irriguo che obiettivamente serve l’area in cui è posto il fondo di un consorziato, ad esempio, comporta la corresponsione coattiva di una quota consorziale, in considerazione del beneficio che il consorziato ne riceve pur non allacciandosi. L’impianto esiste *in loco*,

il consorziato può servirsene (dove il beneficio), ma al momento non se ne serve, per cui non paga, ad esempio, l'acqua irrogata, ma paga, sempre esemplificando, le tubature di adduzione.

La Suprema Corte, ha in effetti più volte ricordato che il consorzio “*per esigere il contributo consorziale... (deve) presentare un piano di ripartizione della spesa... essendo (il consorziato) tenuto al pagamento del contributo in ragione del beneficio tratto dal miglioramento fondiario*” (v. ad es., Cass. civ. Sez. II, 21-10-1998, n. 10442).

Un esempio varrà ad illustrare meglio il concetto: si ipotizzi che nel perimetro di un consorzio di miglioramento fondiario si trovino, ai due estremi opposti, a notevole distanza, due paesi: A e B. Si ipotizzi, ancora, che disponendo dei numeri necessari in assemblea, i proprietari del fondi presenti nell'area A investano ingenti cifre in attività consorziali, dotando sistematicamente la propria zona di ogni utilità, a totale discapito dei proprietari dell'area B, ed applichino al contempo il criterio del beneficio in maniera affatto formale, pretendendo che la ripartizione delle spese venga effettuata in maniera paritaria fra tutti i consorziati. Tutti i consorziati possono teoricamente servirsi delle strutture della località A? Sì. Dunque, tutti i consorziati pagano la medesima quota.

Questo esempio, che è ed intende essere paradossale, mostra all'evidenza l'abnormità di un'esegesi puramente formale del problema. Se i contributi consorziali vanno corrisposti in relazione al beneficio, più il beneficio è obiettivamente remoto, più il pagamento richiesto deve essere modesto nel *quantum*.

Si assiste, di contro, a casi in cui i consorzi eseguono opere che vanno eminentemente a vantaggio di taluni consorziati, e che al contempo addossano in misura paritaria, o quasi paritaria, i costi delle opere eseguite su un grande numero di consorziati che obiettivamente traggono da tali attività vantaggi minimi, o comunque incomparabilmente inferiori rispetto a quelli dei massimi interessati. Avviene così che segmenti di consorziati che a volte costituiscono la maggioranza, in termini di quote (non di capi), a volte invece una minoranza organizzata e vigile – a differenza dei piccoli proprietari e di coloro che, non svolgendo attività agricola professionale, spesso sono assenti in assemblea – si impongono sugli altri consorziati con operazioni che suscitano spesso le vive rimostranze degli interessati presso il Difensore civico.

E' innegabile che vi siano difficoltà per i consorzi nel reperire un criterio di ripartizione puntuale e perspicuo; è peraltro vero che sarebbe necessario quantomeno individuare alcuni macro-criteri compositi, in materia di benefici (dimensioni dei fondi, loro distanza rispetto alle opere, ecc.), per evitare di pervenire a ripartizioni non eque. Sino a che questi macrocriteri non diverranno oggetto di una specifica elaborazione, i consorzi di miglioramento fondiario continueranno a costituire una tipologia di ente poco compresa ed altrettanto poco apprezzata.

3.5 Vivere negli alloggi pubblici: una convivenza possibile?

Diverse segnalazioni, nel biennio di riferimento così come in quelli precedenti, hanno riguardato la difficile convivenza nei caseggiati ove sono ospitati gli assegnatari di alloggi pubblici.

Si tratta di disagi che, con ogni evidenza, riguardano tali casi non in misura minore rispetto a quelli dei comuni condomini, ove sappiamo essersi moltiplicate le occasioni di conflitto per una generalizzata, scarsa propensione alla tolleranza delle altrui abitudini o, spesso, a causa delle altrui prepotenze o arroganze.

Negli alloggi pubblici, peraltro, il fenomeno potrebbe forse essere meglio controllato attraverso un'azione "pedagogica" con la quale abituare gli assegnatari al rispetto delle regole, evidenziando le conseguenze attribuibili ad ogni violazione, specie alle violazioni più gravi.

In alcuni casi affrontati dall'Ufficio si è visto come alcuni assegnatari abbiano infatti approfittato della tolleranza con cui vengono spesso gestite le varie situazioni, per perpetrare ogni sorta di abuso a danno degli altri inquilini o delle cose comuni, che subiscono danneggiamenti i cui costi gravano, poi, sulla comunità intera. Nei casi limite sono stati addirittura segnalati ripetuti episodi di prevaricazione degli uni sugli altri, con connotazioni che hanno alimentato un clima di forte apprensione.

A quest'ultimo proposito, va premessa l'ovvia e doverosa distinzione tra chi si renda responsabile di simili atteggiamenti per una propria, inveterata abitudine alla prepotenza e chi, invece, sia affetto da rilevanti disturbi psichici che favoriscono comportamenti pericolosi per sé e per gli altri: nel qual caso le cure o le soluzioni sono altre, purché vengano adottate tempestivamente a tutela di tutti; sicché va da sé che la consapevolezza dell'impunità porta all'acuirsi di situazioni che invece andrebbero affrontate con la giusta determinazione, in modo tale che nei caseggiati vi possano essere condizioni di vivibilità tese al rispetto dell'altrui sfera personale e giuridica.

3.6 Uso di pesticidi in agricoltura.

C'è una palpabile, ma silenziosa preoccupazione per l'uso di prodotti fitosanitari in agricoltura, spesso nei pressi delle abitazioni, degli orti e dei giardini, particolarmente nella zona della Valle di Non. Silenziosa perché, tutto sommato, il problema, che pure è reale, sembra avere sinora provocato non più di qualche sommessa, per lo più isolata, voce di protesta.

Il nostro Ufficio si è attivato negli ultimi mesi, su segnalazione di alcuni cittadini costituiti in apposito comitato, preoccupati che gli accorgimenti messi in atto finora non fossero sufficienti a minimizzare l'esposizione della popolazione alle sostanze nocive presenti, particolarmente, in atmosfera.

Le risposte degli enti interpellati sembrerebbero rassicuranti, avendo evidenziato una costante attenzione al problema, allo studio del fenomeno, all'analisi dei dati, alla riflessione sui sistemi più efficaci di monitoraggio e prevenzione.

Il Comprensorio/Comunità competente ci ha infatti confermato di essere impegnato in una complessa attività di sensibilizzazione, di impulso e di coordinamento nei confronti delle istituzioni più direttamente coinvolte, azione che ha condotto l'ente all'approvazione di uno schema di regolamento comunale disciplinante la materia, regolamento che l'ente medesimo si è impegnato a sottoporre alle varie Amministrazioni comunali per caldeggiarne una sua, il più diffusa possibile, approvazione.

In questa sede, pertanto, nonostante si sia osservato come i dati statistici inerenti l'evoluzione delle patologie tumorali o delle patologie congenite non mostrino particolari recrudescenze nelle zone interessate, non si può che ribadire la fondamentale importanza che le Amministrazioni comunali adottino atti regolamentari adeguati alla massima tutela della salute dei cittadini e si facciano parte concreta ed attiva per quanto riguarda la vigilanza in ordine al puntuale rispetto delle necessarie norme comportamentali stabilite.

3.7 Le barriere architettoniche: leggi vecchie, problemi nuovi?

Le barriere architettoniche esistono ancora. Chissà se solo i nostri concittadini alle prese con disagiate condizioni di vita se ne sono resi conto.

A noi pare manchi davvero la sensibilità necessaria, non solo per ammettere, ma addirittura per accorgersi che il problema non è affatto superato. A dispetto delle “vecchie” leggi, testimoni di un’astratta (e passata?) attenzione al problema, i cittadini segnalano ancora l’esistenza di edifici pubblici sprovvisti di accessi per disabili, di uffici pubblici situati in condomini privi di ascensori o servoscala, di sottopassaggi con servoscala non funzionanti.

Non sempre però si può puntare il dito solo contro il disinteresse dell’ente pubblico. A volte sono i cittadini stessi, gli “altri”, ossia quelli che non ne hanno bisogno, a distruggere con atti vandalici le strutture al servizio della collettività. E’ il caso, per esempio, di un sottopassaggio situato proprio in una zona della città di Trento, sottopassaggio segnalatoci da una persona che più volte avrebbe avuto ed ha bisogno di servirsene e che a causa, purtroppo, di continui atti di danneggiamento, più volte ha trovato il servoscala inservibile.

Lo stesso Comune di Trento, che a seguito di nostra segnalazione, ha comunicato che provvederà all’ennesima riparazione, ha nel contempo fatto presente che ulteriori, eventuali danneggiamenti renderanno necessaria una valutazione circa l’opportunità di mantenere servibile la struttura, anche in considerazione del fatto che, per fortuna, esiste un’alternativa nelle adiacenze, la qual cosa è solo in parte consolatoria.

In ogni caso, per quanto riguarda le problematiche di interesse per i cittadini disabili, si è rilevata proficua la collaborazione instaurata con l’Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili di Trento, il cui Presidente, con attenzione e speranza in un nostro concreto interessamento, segnala al nostro Ufficio i problemi ed i casi per i quali è possibile fornire l’adeguata assistenza.

3.8 Valore dei terreni edificabili ai fini ICI.

In tale materia il Comune adotta apposito regolamento, ai sensi dell'art. 59, c.1, lett. g) del D.lgs. n. 446/1997, con lo scopo di determinare periodicamente, e per zone omogenee, i valori venali in comune commercio delle aree fabbricabili, al fine della **limitazione** del proprio potere di accertamento, qualora l'imposta sia stata versata sulla base di un valore non inferiore a quello predeterminato, secondo criteri improntati al perseguimento dello **scopo di ridurre al massimo l'insorgenza di contenzioso.**

Va anzitutto premesso che i regolamenti non possono avere valore retroattivo (art. 11 disp. prel. c.c.).

In tal senso ci si è chiesti come alcune Amministrazioni comunali abbiano potuto pretendere di rettificare stime certe e consolidate (relative ad un'ICI corrisposta anni prima), basate su un vecchio regolamento adottato *ex art. 59* citato, in forza di un nuovo regolamento, a sua volta adottato *ex art. 59*.

L'art. 59, come si è visto, intende infatti **limitare** il potere di accertamento del Comune e **ridurre al massimo l'insorgenza di contenzioso.**

Per un corretto inquadramento del tema, va previamente menzionato l'orientamento della Cassazione per cui i valori fissati *ex art. 59* possono avere efficacia impropriamente retroattiva, in quanto assimilati ed assimilabili a studi di settore: l'atto regolamentare non è cioè retroattivo in senso stretto, ma indica solamente un valore presunto.

Queste conclusioni non possono dunque essere ragionevolmente applicate là dove tali valori presuntivi siano già stati definiti dal Comune e, sulla base di tale definizione, siano già state corrisposte le somme dovute.

In altri termini, se il Comune, privo di un regolamento *ex art. 59*, individua determinati valori in via presuntiva ora per allora, lo scopo del D.lgs. n. 446/1997 è rispettato ed al contempo l'art. 11 delle preleggi non è violato.

Se invece la medesima amministrazione fissa un valore ai sensi del citato art. 59, lo incassa, e poi, a distanza di anni, interviene con una nuova delibera, maggiorando retroattivamente il predetto, consolidato valore e mettendo pertanto in discussione pagamenti pregressi avvenuti in maniera assolutamente corretta, viola, ad avviso

dell'Ufficio del Difensore civico, tanto l'art. 11 delle preleggi, quanto l'art. 59 del D.lgs. 446 citato.

Viola l'art. 11, perché un regolamento posteriore pretende di interferire *ex tunc* su un regolamento anteriore, alterando pagamenti eseguiti ed incidendo su fatti compiuti ed esauriti sotto il vigore del vecchio regolamento.

Viola l'art. 59, perché la certezza del diritto che tale articolo ha inteso introdurre per limitare il potere di accertamento dei Comuni ed evitare contenziosi, sprofonda nelle sabbie mobili di un valore inafferrabile, che i Comuni possono modificare e rivedere a proprio piacimento in tempi successivi all'avvenuto pagamento.

Un accertamento rivedibile, dunque, non comporta le limitazioni che la legge ha inteso introdurre, né aiuta ad evitare il contenzioso che la legge ha voluto scongiurare, ma per ovvie ragioni – desumibili dalle osservazioni sopra esposte – finisce al contrario per costruire un incentivo alle liti ed un significativo indice di instabilità nella certezza del diritto.

3.9 I trasporti: il servizio taxi.

Il settore del servizio taxi è regolato da una disciplina assai scarna, e più precisamente da una legge quadro (la n. 21/1992) che da un lato contiene una cauta apertura all'impiego di moduli privatistici, dall'altro tiene fermo il principio per cui il servizio taxi costituisce un pubblico servizio rivolto ad una utenza indifferenziata.

La coniugazione di principi che possono entrare in conflitto comporta difficoltà operative che spesso vengono risolte sul piano meramente fattuale, ma che in altri casi, soprattutto in realtà piccole quali quelle della nostra provincia, possono dar luogo a contenziosi.

Il problema che si tratterà è sorto in seguito ad una convenzione per la gestione coordinata del servizio taxi nei Comuni di Riva del Garda, Arco e Nago-Torbole, che concretamente si è tradotta nella previsione della possibile creazione di cooperative fra taxisti (art. 7 l. n. 21/1992), mentre contestualmente a Riva del Garda veniva ridotta ai minimi termini l'operatività del servizio pubblico, senza un'adeguata ponderazione dei problemi che ne sarebbero sorti.

Limitando la presente disamina a taluni dei problemi sottoposti al Difensore civico (atteso che la conflittualità scatenata da talune delle opzioni prescelte, richiederebbe una più estesa trattazione), è avvenuto che in Riva del Garda (ove maggiori sono le possibilità lavorative) si è formata una cooperativa cui è stato concesso l'uso di un numero telefonico che di fatto è privato, mentre al contempo il tradizionale servizio pubblico di piazza veniva falciato dalla scelta dell'Amministrazione di dimezzare i recapiti telefonici pubblici (si è passati da due numeri ad uno) e soprattutto dal venir meno del preesistente sistema di trasferimento di chiamata.

Si è così drasticamente ridotta l'operatività del servizio propriamente pubblico rivolto ad una utenza indifferenziata, che è appunto malamente sopravvissuto, dimidiato e per giunta azzoppato dalla mancanza di trasferimento di chiamata, a discapito di quello della cooperativa – dotata, invece, di trasferimento di chiamata - che dal canto proprio ha attuato una massiccia attività di pubblicizzazione del proprio recapito presso i potenziali utenti.

Alcuni taxisti dispersi sul territorio dei comuni coinvolti si sono così trovati la porta chiusa dalla cooperativa, che ha potuto pertanto curiosamente lucrare al contempo di benefici privatistici e di benefici pubblicistici.

Benefici privatistici, perché una cooperativa può accettare o respingere i candidati soci in regime di diritto privato; benefici pubblicistici, perché la cooperativa di taxisti gode dei vantaggi di un numero “pubblico” proprio, numero che in buona sostanza può gestire privatamente, ammettendo o non ammettendo alla cooperativa, *iure privato*, i candidati.

Sul fronte opposto, atteso che il servizio taxi è rivolto ad una utenza indifferenziata, i taxisti esclusi dalla cooperativa e variamente dislocati sui territori dei Comuni interessati si sono visti negare la possibilità di utilizzare i propri numeri.

E' agevole comprendere quali siano le angustianti condizioni del taxista che resta solo e non viene accolto in cooperativa nel comune dove è chiamato a svolgere la propria attività, che non può pubblicizzare il proprio numero personale e che infine non dispone più di un servizio significativamente operativo di chiamata.

Il Difensore civico è intervenuto a più riprese, in particolare per quanto riguarda Riva del Garda, ribadendo di non contestare, per evidenti ragioni, la formazione della cooperativa, consentita *ex lege*, ma i criteri di gestione del recapito telefonico concesso alla cooperativa, e la deliberata, nettissima ritrazione della chiamata pubblica a vantaggio di quella che, la si chiami come si preferisce, è e resta una chiamata sul numero di un soggetto privato, cui non tutti possono liberamente partecipare.

Né in tal senso si possono addurre a giustificazione esempi di accadimenti analoghi a quello in esame, atteso che se da un lato il singolo Comune non è responsabile della mancata adozione a livello sopraordinato di atti che esplicitino il contenuto della predetta legge quadro, dall'altro lo stesso Comune è tenuto ad operare correttamente, persino in un contesto normativo incompleto, armonizzando le proprie soluzioni interpretative e regolamentari con i principi generali della materia e dell'ordinamento.

Ben consapevole di queste difficoltà, il Difensore civico non ha voluto indicare una soluzione puntuale fra le scelte possibili, ma si è limitato a ribadire che la cooperativa – la quale, sia chiaro, nella propria ristretta ottica privatistica non ha agito scorrettamente - non deve poter essere posta nelle condizioni di attuare una *conventio ad excludendum*, sul

piano del servizio taxi (non su quello meramente privatistico), nei confronti di altri colleghi.

Le forme associative previste *ex lege* non possono cioè risolversi in una gestione privata ed ostracistica di un servizio pubblico.

L'eliminazione, attuata nel caso in esame, del sistema di trasferimento della chiamata del numero pubblico, con la contestuale concessione alla cooperativa di avvalersi privatamente di questo mezzo, ha contribuito a svilire il concetto di servizio pubblico di taxi indirizzato ad un'utenza indistinta.

Su ulteriore sollecitazione del Difensore civico, è emerso che Arco (*in primis*), Riva del Garda e Nago-Torbole concordano sulla necessità di rivedere la materia ed intendono adottare un sistema unico di chiamata finanziato a livello pubblico, così recependo nella maniera più netta l'evidenziata necessità che il servizio taxi torni, appunto, ad essere pienamente pubblico ed indifferenziato, quanto ad utenza.

Purtroppo, nonostante la vicenda si trascini dal 2008, e nonostante la delicatezza della materia - i taxisti vivono infatti della propria attività, e sembra pertanto opportuno che l'Ente pubblico operi tempestivamente e celermente sulle distorsioni da esso stesso provocate - il numero unico non è stato ancora attivato.

Essendosi rivelata particolarmente lenta, come si è visto, la reazione delle amministrazioni comunali, i taxisti che erano rimasti isolati sui tre Comuni hanno costituito una piccola cooperativa, attivando, con un esborso notevole, una centralina con trasferimento di chiamata e creando un nuovo numero "pubblico".

4. I RITARDI, LE MANCATE RISPOSTE.

Nel primo capitolo di questa relazione, ove si è esposto un riepilogo dell'attività svolta, si è accennato al problema ricorrente dei ritardi con cui le Amministrazioni interpellate forniscono risposta agli interventi dell'Ufficio.

E', questo, del ritardo, un argomento sul quale ci si deve soffermare, poiché la scarsa attenzione alla tempistica è segno di un innegabile disinteresse, sia nei confronti dell'Ufficio, sia e soprattutto nei confronti dei cittadini. E quel che più emerge, in questi casi, è il fatto che il ritardo con cui si affronta il caso è direttamente proporzionale alla gravità del problema posto: tanto più è seria la questione, tanto più diviene imbarazzante od oggettivamente difficile dare una risposta.

Tante volte si è detto come uno dei vantaggi della difesa civica, rispetto ai mezzi tradizionali di tutela dei diritti, sia quello della tempestività. In effetti, l'Ufficio ha sempre cercato, nei limiti del possibile, di rispondere con la massima celerità alle richieste dei cittadini, conscio del fatto che una giustizia lenta, una giustizia che arriva dopo mesi, o dopo anni, di "giustizia" ha solo il nome, non certo la sostanza.

Certo è che a poco, o a nulla, possono valere gli sforzi dell'Ufficio se l'ente interpellato tergiversa, temporeggia, finge di non capire che un riscontro intempestivo rischia di essere inutile e di non poter servire, a volte, nemmeno a fare chiarezza.

Si auspica una riflessione su questo problema da parte di tutti gli Enti, poiché non è accettabile che, anche quando si chiedono semplici informazioni, una risposta arrivi dopo tre, quattro mesi e più. Aberrante è poi che alcuni fascicoli si possano chiudere solo dopo anni dalla loro apertura, anche qui a causa dei ritardi nell'invio delle risposte.

Per non parlare poi dei casi in cui una risposta non arriva affatto! Ci si riferisce a davvero pochi esempi, ma non per questo privi di significato.

E siccome compito del Difensore civico è anche, anzi soprattutto, quello di dare la doverosa evidenza delle esperienze che presentano i sintomi della *mala administration*, anche per conferire il giusto merito a chi, invece, non ignora gli appelli e si fa carico di darvi puntualmente riscontro, si ritiene sia corretto dare conto delle seguenti mancate

risposte, che riguardano casi in cui il silenzio dell'Amministrazione interpellata si è protratto anche dopo numerosi solleciti:

mancate risposte per il 2008:

- Consolato d'Italia a Casablanca: non ha risposto ad una richiesta di chiarimento su un visto di reingresso;
- Ambasciata d'Italia a Cuba: non ha risposto in relazione a due pratiche di ricongiungimento familiare;
- Ambasciata d'Italia a Tirana: non ha risposto in relazione ad una pratica di ricongiungimento familiare;
- Telecom Italia spa: non ha risposto ad una richiesta di un cittadino che chiedeva lo spostamento di pali telefonici dalla sua proprietà;
- ITEA spa: non ha risposto alle richieste con le quali si poneva una problematica attinente ad un alloggio pubblico;
- Comune di Baselga di Pinè: non ha risposto con riferimento ad un intervento nel quale si chiedevano chiarimenti sull'apertura di un cantiere e sui conseguenti disagi;

mancate risposte per il 2009:

- Ambasciata d'Italia a Tirana: non ha risposto ad una richiesta relativa al mancato rilascio di un visto turistico;
- Ambasciata d'Italia in Bangladesh: non ha risposto ad una richiesta di chiarimenti relativa ad un ricongiungimento familiare;
- Enel spa: non ha risposto ad una richiesta di chiarimento relativamente ad una bolletta;
- Agenzia delle Entrate di Messina: non ha risposto ad una richiesta di chiarimento in merito ad una sanzione fiscale;
- Comune di Tenno:
 - o non ha risposto in ordine ad un intervento attivato d'Ufficio per chiedere chiarimenti su una rilevante vicenda di natura ambientale;
 - o non ha risposto ad una richiesta di informazioni relativamente ad un problema di carente manutenzione stradale;

- non ha risposto in merito ad una problematica relativa ad una lottizzazione;
- Comune di Segonzano: non ha risposto ad una richiesta di chiarimento relativa ad un presunto abuso edilizio;
- Comune di Cimone: non ha risposto ad una richiesta di chiarimento in materia espropriativa.

In conclusione può dirsi che, se anche può passare inosservato il mancato riscontro di una qualche Ambasciata d'oltreoceano, altrettanto non è a dirsi per la mancata collaborazione da parte dei Comuni di Baselga di Pinè, Tenno, Segonzano e Cimone, tutti Comuni convenzionati con il Difensore civico provinciale e che, diversamente dai casi qui segnalati, in altre circostanze non avevano fatto mancare la loro attenzione.

5. LA NUOVA COMPETENZA IN MATERIA DI INFANZIA ED ADOLESCENZA.

Com'è a tutti noto, la L.P. n. 1/2009 ha esteso le competenze del Difensore civico provinciale affidandogli anche rilevanti funzioni in materia di infanzia ed adolescenza. Basti scorrere l'art. 2 ter della legge provinciale istitutiva della difesa civica, così come integrata dal legislatore del 2009, per rendersi conto dello spessore e della complessità delle nuove funzioni.

L'elettismo con cui l'Ufficio è, da sempre, abituato ad affrontare questioni fra loro molto differenti per materia e necessità di approfondimento è stato prezioso nell'aiutarci ad avviare un'attività del tutto inedita per la difesa civica provinciale, densa di problematiche delicatissime e coinvolgenti anche sotto un profilo umano.

Ad ogni modo è certo che, quando il "caso all'esame" riguarda un bambino, non è davvero pensabile affidarsi all'improvvisazione. Pertanto il primo impegno è stato e continua ad essere quello di una formazione, anzi di una autoformazione di tutto l'Ufficio, affinché le nuove funzioni possano essere svolte nel modo migliore. Gli studi ed approfondimenti cui ci stiamo dedicando, hanno responsabilmente impegnato l'Ufficio e lo stanno impegnando tuttora anche nella ricerca di modalità di intervento che possano efficacemente affiancarsi a quelle degli altri soggetti preposti (Tribunale dei Minori e servizi sociali), senza sovrapporsi a questi.

A parte la indispensabile formazione in quest'area multidisciplinare, si è ritenuto di dare avvio a questo importante settore di attività, organizzando un incontro con la Magistratura minorile competente per il nostro territorio provinciale, incontro in occasione del quale si sono discussi i possibili spazi di attività, in considerazione appunto del necessario, reciproco rispetto e della non sovrapposizione con altre funzioni.

In secondo luogo, in attesa di un incontro personale, si è ritenuto di inoltrare a tutti i responsabili dei servizi sociali presenti sul territorio una nota informativa sulle nuove funzioni, chiedendo la collaborazione di tutti affinché queste possano essere svolte avuto riguardo al comune obiettivo, che è quello dell'interesse dei minori coinvolti.

Scendendo più su un campo di concretezza, possiamo già dare conto di alcune specifiche problematiche affrontate, nonché di alcuni casi trattati nel corso dell'anno 2009, casi che ci hanno oltremodo confermato – e non ne dubitavamo! - come il settore sia assai problematico e come l'impatto che su ognuno di noi hanno le varie situazioni sia molto impegnativo, anche a livello umano ed emozionale. Si tratta di situazioni che richiedono una notevolissima dedizione di tempo e di energie emotive, tanto da implicare, molto più che in altri settori di attività, un lavoro di staff, un continuo confronto di gruppo, la ricerca di strategie comuni, in modo da affrontare le situazioni in condizioni di relativa sicurezza e tranquillità, cosa quest'ultima non facile.

Ciò premesso, è necessario dare sinteticamente conto delle tematiche affrontate, che possono essere così brevemente illustrate, allo scopo di relazionare circa le problematiche concrete portate all'attenzione dell'Ufficio:

- **su iniziativa d'Ufficio:** è stato affrontato lo scottante argomento della somministrazione di psicofarmaci ai minori per combattere l'iperattività degli stessi, argomento sul quale si è inteso chiedere all'Azienda sanitaria di volerci informare circa la situazione esistente nella nostra Provincia, con l'obiettivo, per il futuro, di sensibilizzare le istituzioni e le famiglie su questo delicato problema;
- **attività di consulenza:**
 - o su richiesta di un genitore, che ha evidenziato difficoltà di rapporto con la scuola frequentata dal figlio, ed in particolare la "ritrosia" di un insegnante a riconoscere la natura patologica di alcuni comportamenti del bambino, affetto da conclamata dislessia, si è cercato di affrontare – limitatamente al profilo dei rapporti scuola/famiglia - il problema della stessa dislessia, malattia questa che ha bisogno, innanzitutto, di essere precocemente riconosciuta e correttamente diagnosticata, affinché la scuola stessa possa impostare un'adeguata strategia educativa;
 - o su richiesta di un familiare, si è fornita consulenza in materia di diritto di famiglia in un caso di grave conflitto genitoriale e familiare, ove era coinvolto un bimbo di pochi mesi;
- **interventi svolti nei confronti dei servizi ed enti competenti:**

- si è intervenuti nei confronti di una istituzione scolastica, su richiesta del genitore di un bambino invalido, genitore che ci ha segnalato presunte inadeguatezze nella stesura dei piani educativi individualizzati previsti dalla legge per questi casi e la cui finalità è quella di inserire il minore in un ambiente scolastico adeguato alle sue capacità e potenzialità di apprendimento;
- si è intervenuti nei confronti dei competenti servizi sociali, su richiesta di entrambi i genitori di un bambino affidato ai nonni, al fine di verificare se fossero stati correttamente impostati i progetti di visita dei genitori al figlio;
- si è intervenuti nei confronti dei competenti servizi sociali, su richiesta di un padre il quale contestava la mancata osservanza delle direttive del Tribunale dei Minori in ordine al proprio diritto di visita al figlio;
- si è intervenuti nei confronti dei competenti servizi sociali, su richiesta di un padre il quale reclamava il proprio diritto di mantenere un rapporto affettivo con i due figli minori, affidati alla madre;
- si è intervenuti in ambito scolastico per la necessità, rappresentata dal genitore di un minore, di un sostegno individuale nell'ambito dell'attività scolastica;
- si è intervenuti nei confronti dei servizi sociali di competenza, su richiesta di un padre, reclamante il proprio diritto di visitare la figlioletta di pochi mesi, affidata ad una struttura assistenziale.

Si è inteso, con questo brevissimo resoconto, dare un'idea del tipo di problematiche sinora rappresentate all'Ufficio dalle famiglie di minori in difficoltà, con l'obiettivo di far comprendere l'estrema delicatezza dei casi trattati ed allo stesso tempo con lo scopo di rammentare che gli interessamenti svolti non vengono mai a sovrapporsi alle attività di competenza di altri servizi. L'Ufficio non ha alcuna velleità di sostituirsi all'attività svolta dai servizi sociali ed ha comunque sempre cura di attenersi con la massima scrupolosità alle decisioni pronunciate dalla Magistratura di riferimento. Ciò nonostante, si ritiene di non potersi sottrarre, stante la nuova competenza attribuitaci dalla legge, alle richieste di cittadini, primariamente di genitori, o solamente di madri o di padri, che con fiducia nella nostra terzietà ed obiettività di giudizio - che ci auguriamo di avere dimostrato in oltre un

ventennio di attività - ci chiedono di effettuare una valutazione circa la propria posizione di genitori con riferimento ai rapporti con figli minori di cui sia affidatario solo l'altro genitore o affidati ai servizi sociali, nei casi, evidentemente, in cui l'Autorità giudiziaria non abbia escluso il mantenimento, per ragioni che non ci compete mettere in discussione, di ogni contatto tra genitori e figli.

ATTIVITA' ISTITUZIONALE.

1. LA CONOSCENZA DELL'ISTITUTO. L'ATTIVITA' DIVULGATIVA.

I venticinque anni di intensa attività della difesa civica trentina non sono bastati a diffondere in modo capillare la conoscenza dell'Istituto fra la popolazione. Lo si comprende dai troppi cittadini che, ancor oggi, ci rivelano di aver scoperto l'esistenza dell'Ufficio per mera casualità. D'altra parte è pur vero che la gran mole dell'attività svolta rimane pressoché nell'ombra e che le rare esposizioni mediatiche sono sempre frutto della libera iniziativa dei cittadini interessati, mentre l'Ufficio da sempre segue la via della discrezione e della riservatezza anche sui temi che, nel rispetto dell'identità dei segnalanti, potrebbero formare oggetto di interessante divulgazione e dibattito istituzionale.

La constatazione che quest'abitudine al riserbo abbia potuto impedire a tante persone di avvalersi di uno strumento di garanzia gratuito per i cittadini ed a disposizione di tutti, induce ad una riflessione circa l'opportunità di prevedere forme adeguate di pubblicità dell'attività svolta, ad iniziativa dello stesso Difensore civico, che potrebbe così diffondere più efficacemente tra i cittadini le proprie funzioni ed al contempo sensibilizzare le Amministrazioni al rispetto dei fondamentali principi che devono governare l'azione amministrativa.

In ogni caso, un'azione di divulgazione della conoscenza dell'Istituto viene costantemente curata dall'Ufficio attraverso incontri con i cittadini che lo richiedono. Sono così proseguite, come di consueto, le collaborazioni sia con l'Università della Terza età e del tempo disponibile, sia con i Circoli ACLI, sia con diverse Associazioni di cittadini, interessate ad approfondire la conoscenza dell'Istituto. In Appendice si potranno trovare elencate le principali occasioni di pubblico confronto sul tema della difesa civica, che hanno certamente contribuito a colmare almeno un po' la lacuna

della scarsa conoscenza, anche se, come accennato, ciò pare essere insufficiente a fare della difesa civica uno strumento di tutela dei diritti unanimemente condiviso, praticato e consolidato.

Sono proseguiti anche gli incontri con le scuole che si recano in visita presso il Consiglio provinciale e che scelgono, con l'occasione, di incontrare il Difensore civico, per conoscerne le funzioni e l'utilità.

Ricordiamo anche alcuni momenti importanti di confronto, avuti con istituzioni e studenti, sia sui temi della legalità, che sulla tutela dei diritti dell'infanzia:

- il 30 marzo 2009 presso l'Istituto agrario di S.Michele all'Adige il Difensore civico è intervenuto nell'Assemblea degli studenti, dopo la proiezione del film 'Gomorra', che ha introdotto il dibattito su "Legalità e cittadinanza";

- il 30 aprile 2009 presso il Liceo Rosmini di Trento, nell'ambito del 'Progetto cittadinanza responsabile e solidale', il Difensore civico ha partecipato ad un incontro con gli studenti ed il dott. Gherardo Colombo sul tema del rispetto delle regole, tra legalità e giustizia;

- il 20 novembre 2009 il Difensore civico ha partecipato, con un proprio intervento, all'incontro promosso dal Comitato provinciale di Trento per l'Unicef tra la Giunta comunale di Trento ed una rappresentanza di bambini, in occasione dell'anniversario della convenzione internazionale sui diritti del fanciullo, stipulata a New York il 20 novembre 1989;

- lo stesso giorno, 20 novembre 2009, il direttore dell'Ufficio dott.ssa Maria Ravelli è intervenuta ad analogo cerimonia presso il Teatro comunale di Ala, su invito delle istituzioni scolastiche e degli alunni di Serravalle;

- il 10 dicembre 2009, su invito dell'Amministrazione comunale di Ala, il direttore dell'Ufficio dott.ssa Maria Ravelli, ha partecipato, con un proprio intervento, alla riunione straordinaria del Consiglio comunale di Ala, indetta per festeggiare i bambini della scuola di Serravalle, vincitori di un concorso sul tema dei diritti umani.

Il Difensore civico ha poi partecipato al **6° Seminario dei Difensori civici regionali degli Stati membri dell'Unione europea** tenutosi a Berlino dal 2 al 4 novembre 2008 ed organizzato dal Presidente della commissione per le petizioni di Berlino, Ralf Hillenberg, e dal Mediatore europeo, Nikiforos Diamandouros,

seminario nel quale è stato trattato il tema “La protezione dei soggetti più vulnerabili della società. Il ruolo delle denunce e delle petizioni”.

Il Difensore civico ha poi partecipato alle varie riunioni, tenutesi in Roma, presso la sede della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del Comitato dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome per affrontare tematiche interessanti la difesa civica.

2. I RAPPORTI ISTITUZIONALI. LA REVISIONE DEGLI ISTITUTI DI GARANZIA NELLA NOSTRA PROVINCIA.

Il legislatore provinciale si sta dedicando negli ultimi tempi ad un riordino degli istituti di garanzia nella nostra Provincia, che per molti anni è stata caratterizzata dall'esistenza ed operatività di uno solo di essi, il Difensore civico, appunto.

I campi nei quali si sta tuttora riconsiderando, in una prospettiva parzialmente ancora *de iure condendo*, la situazione provinciale, sono i seguenti:

1) la disciplina generale della difesa civica;

2) la razionalizzazione delle funzioni in materia di infanzia ed adolescenza, accorpate nella disciplina generale;

3) la tutela delle minoranze linguistiche locali, affidata ad apposita Autorità.

Molto brevemente, per ciascuno dei tre argomenti, si ritiene opportuno esprimere qualche considerazione, nella ferma convinzione che quando si procede a disciplinare la normativa di un qualsiasi settore, la prima voce da ascoltare sia quella di chi ha esperienza diretta sul campo.

In merito alla questione sub 1), finalmente trova la dovuta attenzione la necessità di revisione ed adeguamento della L. P. n. 28/1982, che ancor oggi disciplina il nostro Istituto e che è una delle più datate nel panorama regionale italiano, essendo appunto per questo superata in molti dei suoi contenuti più pregnanti. A tal proposito si desidera ricordare che l'Ufficio del Difensore civico ha partecipato al gruppo di lavoro costituito all'inizio di questa legislatura allo scopo di predisporre un'istruttoria che consentisse di individuare le criticità dell'attuale disciplina e formulasse le opportune proposte innovative. Non si è persa la preziosa occasione e si è conferito, in quella sede, un preciso e concreto apporto affinché un'eventuale nuova legge, a prescindere dalle scelte di natura politico-discrezionale, possa effettivamente rispondere alle esigenze operative dell'Ufficio ed ai bisogni di tutela dei cittadini. L'auspicio è pertanto quello di poter presto lavorare con una base legislativa adeguata ai tempi, che darebbe nuovo slancio all'attività

dell'Ufficio, cui sarebbe in tal modo testimoniata una rinnovata fiducia da parte delle Istituzioni provinciali, le quali, a loro volta, avrebbero l'occasione di confermare la propria volontà di adeguamento ai principi informativi dell'ordinamento comunitario, fra i quali uno spazio di rispetto è riservato proprio all'Istituto dell'Ombudsman.

Sub 2), si deve riconoscere che il legislatore provinciale, nell'abrogare le norme, approvate solo pochi mesi prima e che istituivano una figura autonoma per la tutela dei diritti dei minori, e nell'attribuire le funzioni medesime al Difensore civico, ha indubbiamente mostrato notevole coraggio e grande fiducia nelle potenzialità di un Istituto tradizionalmente deputato ad altri scopi. L'impegno è quello di non deludere le aspettative, ma se la decisione di accorpare le due figure fosse nata dalla convinzione che la tutela dei minori potesse rappresentare un campo facile e poco impegnativo, ci sentiamo senz'altro di smentire tale ipotesi! Le nuove funzioni non sono state destabilizzanti solo perché la scarsa conoscenza dell'Ufficio e delle sue nuove competenze ci ha probabilmente salvato da una possibile invasione di nuovi casi, cui non avremmo potuto fare fronte in maniera adeguata. I nuovi compiti implicano pertanto, al più presto, un ripensamento della struttura atta a supportare il Difensore civico.

Per parte nostra, il primo anno di "rodaggio" ci permette di evidenziare come l'impegno che anche uno solo di questi casi assorbe, sia assolutamente ragguardevole sotto ogni profilo, come si può capire leggendo l'apposito capitolo di questa stessa relazione. D'altro canto la nostra forza è sempre stata quella di saperci calare in panni sempre nuovi, andando ad affrontare, con coraggio, passione e, quando serve, una giusta dose di umiltà, situazioni sempre nuove.

In generale non vediamo, comunque, negativamente la concentrazione delle funzioni di garanzia in un'unica figura istituzionale, esprimendo semmai perplessità e preoccupazione quando tali figure tendono a moltiplicarsi, a polverizzarsi ed a sovrapporsi, con conseguente disorientamento per le stesse istituzioni, nonché per i cittadini al cui servizio sono destinate. Come accade, per esempio, proprio per l'Autorità di cui al punto successivo.

Sub 3), infatti, è importante ricordare che il Difensore civico era stato invitato, il 30 aprile 2008, alle audizioni della **Prima Commissione** per l'esame del disegno di legge n. 289/2008 in materia di "Tutela e promozione delle minoranze linguistiche locali". Senza

dilungarsi inutilmente su questo punto, basti leggere, qui di seguito, la nota trasmessa al Presidente della Commissione, dalla quale risultavano i motivi di critica, a tutt'oggi validi, per quella parte del testo legislativo che sottrae al Difensore civico provinciale le competenze con riferimento ai territori della Valle di Fassa, della Valle dei Mocheni e di Luserna.

Oggetto: audizione del Difensore civico del 30 aprile 2008.

Gentile Presidente, Gentili Consiglieri,

nel ringraziare per l'invito all'incontro di oggi con la Prima Commissione permanente, vorrei in sintesi presentare alcune osservazioni sul disegno di legge n. 289/2008 di iniziativa della Giunta provinciale in materia di "Tutela e promozione delle minoranze linguistiche locali".

In primo luogo, vorrei soffermarmi sulla norma introdotta **dall'art. 10** che disciplina l'Autorità indipendente per le politiche a sostegno delle minoranze linguistiche. L'Autorità, da costituirsi presso il Consiglio provinciale con caratteristiche analoghe all'istituto del Difensore civico (indipendenza, autonomia, particolare competenza), è un organo collegiale, i cui tre componenti sono chiamati a vigilare sulla corretta attuazione della disciplina di tutela e promozione delle minoranze. All'Autorità vengono attribuiti poteri ispettivi, valutativi e consultivi che dovrebbero essere esercitati con riferimento sia all'uso delle risorse sia all'attuazione delle normative, con riferimento ad un quadro ordinamentale amplissimo, che si estende dal livello provinciale a quello internazionale (si veda la lett.b) del comma 3). L'Autorità è poi chiamata ad elaborare annualmente non solo una valutazione complessiva delle politiche adottate ma anche le eventuali proposte che, la legge non lo dice espressamente ma immagino che lo sottintenda, vadano a migliorare e ad accrescere l'efficacia degli interventi già attuati.

Le funzioni attribuite all'Autorità risultano dunque caratterizzate da una finalità di alta consulenza specialistica che si connota per una particolare competenza giuridica, culturale e sociale in materia di minoranze linguistiche; all'Autorità, infatti, la legge chiede di supportare il Consiglio provinciale e le amministrazioni locali interessate nel dare compiuto adempimento alle discipline di tutela e promozione dettate non solo dall'ordinamento provinciale e da quello nazionale ma anche, come già osservato, dagli ordinamenti comunitario ed internazionale.

Diventa di conseguenza difficile comprendere la congruità della disposizione introdotta alla lettera d) del comma 3 sopra citato che attribuisce all'Autorità le funzioni di intervento puntuale oggi svolte dal Difensore civico nei confronti dei cittadini residenti in Val di Fassa, in Val dei Mocheni ed a Luserna. Per la verità, la norma –la cui formulazione letterale tradisce le intenzioni manifestate nella relazione introduttiva al disegno di legge visto che non è affatto *“chiara e semplice nella sua consultazione, comprensione e applicazione”*– sembrerebbe individuare solo un ambito circoscritto di intervento dell'Autorità in veste di Difensore civico (e qui cito la disposizione) *“relativamente agli atti o ai procedimenti della Provincia e degli altri enti ad ordinamento provinciale o istituiti da leggi provinciali e dei concessionari di pubblici servizi **che riguardano esclusivamente o prevalentemente i territori di cui all'art. 3 o rivolti a soggetti provenienti dagli stessi territori che incidono su loro posizioni giuridiche connesse con la tutela o la promozione delle popolazioni di minoranza”***. Stando quindi alla lettera della norma, l'Autorità dovrebbe esercitare le funzioni del Difensore civico quando i casi di cattiva amministrazione lamentati dai cittadini dei Comuni fassani e mocheni e del Comune di Luserna siano riferiti alla lesione dei diritti riconosciuti alle minoranze linguistiche. Ciò significa che di fronte ad un caso ordinario di *maladministration* (nel quale cioè non si tocchino i diritti delle minoranze) i cittadini potranno continuare ad interpellare il Difensore civico provinciale?

La risposta che, contraddittoriamente alle premesse, offre la norma è negativa: viene stabilito infatti che le convenzioni a suo tempo sottoscritte dai comuni interessati con il Difensore provinciale scadranno automaticamente al termine del mandato del Difensore civico in carica al momento dell'entrata in vigore della legge, e dunque si dispone che l'Autorità indipendente per le politiche a sostegno delle minoranze linguistiche sostituirà *in toto* nelle sue funzioni la difesa civica. L'organo di cui si discute diviene, di fatto, un ibrido istituzionale impossibile da definire poiché viene chiamato a rivestire, ad un tempo, le funzioni di un organo di consulenza, vigilanza e proposta sulle politiche a sostegno delle minoranze linguistiche e quelle di un organo di garanzia dell'imparzialità e del buon andamento delle pubbliche amministrazioni, con il compito di intervenire sulle singole richieste presentate dai cittadini vittime di casi di cattiva amministrazione (con quali strumenti? e con quale competenza?).

Ritengo, senza dilungarmi oltre, che il disegno di legge invece di pasticciare su ruoli e funzioni tra loro ben distinte avrebbe potuto prevedere forme di stretto coordinamento tra il Difensore civico provinciale e l'Autorità: il primo, che opera già da anni sul territorio interessato dalla nuova disciplina a stretto contatto con i cittadini, facilmente potrebbe trasmettere all'Autorità i casi di violazione o di compromissione dei diritti delle minoranze di cui venisse a conoscenza nell'esercizio delle sue funzioni ordinarie. In questo modo, l'Autorità potrebbe 'concentrarsi' sui temi che istituzionalmente le sono propri, raccogliendo comunque attraverso la difesa civica già attiva nella nostra Provincia autonoma le

informazioni necessarie per l'elaborazione delle proposte di miglioramento e di integrazione delle politiche.

Si potrebbe addirittura prevedere che dell'Autorità faccia parte lo stesso Difensore civico, quale organo di tutela dei cittadini e dunque quale interlocutore istituzionale necessario ogniqualvolta si parli di diritti e di garanzie...La sensazione, amara, è invece che si cerchino tutte le occasioni, anche le più improprie, per depotenziare la difesa civica, ritenendola forse una presenza fastidiosa se non addirittura molesta nel panorama istituzionale.

Non è comunque moltiplicando le figure di garanzia (un richiamo in tal senso viene dal Consiglio d'Europa, Risoluzione 80/1999) che si assicura una efficace tutela dei diritti e degli interessi protetti dall'ordinamento giuridico; semmai, è razionalizzando le funzioni o dislocandole efficacemente sul territorio che si possono raggiungere in modo capillare tutti i potenziali destinatari delle attività di protezione e di mediazione. Avrebbe senso, ad esempio, prevedere che ogni Comunità di valle istituisca il proprio Difensore civico, assicurando a tutti i trentini di poter accedere facilmente all'istituto, secondo una corretta applicazione del principio di sussidiarietà.

Concludo su questo punto osservando che, stando alla Relazione tecnica sulla copertura finanziaria e amministrativa che introduce l'illustrazione del disegno di legge, l'istituzione dell'Autorità non avrebbe alcun impatto finanziario e organizzativo 'diretto' per la Provincia; è lasciato sottinteso (ma perché?) che l'impatto finanziario ed organizzativo sarebbe certamente a carico del bilancio del Consiglio provinciale dato che i componenti dell'Autorità dovranno percepire un'indennità di funzione pari al 50% (il Presidente) ed al 15% (i due componenti) dell'indennità dei Consiglieri provinciali. E' inoltre necessario prevedere una strumentazione organizzativa a sostegno dell'attività dell'organo, anch'essa a carico del bilancio del Consiglio che dovrà forse procedere ad una razionalizzazione complessiva delle diverse funzioni di tutela che si sono aggiunte alla difesa civica (Corecom, Garante dei minori, Autorità per le minoranze) anche al fine di indirizzare in modo adeguato i cittadini all'Ufficio di tutela competente per i diversi casi.

Un'osservazione veloce vorrei dedicarla al principio introdotto dagli **artt.30 e 33**, sul quale non ho la possibilità di soffermarmi in modo approfondito, limitandomi a segnalare al Consiglio la necessità di una riflessione attenta e giuridicamente documentata. Mi riferisco alla affermazione del diritto di **precedenza assoluta** dei candidati che dimostrino la conoscenza della lingua ladina, mochena o cimbra nelle graduatorie dei concorsi pubblici, nelle pubbliche selezioni di personale anche per incarichi temporanei e, per le minoranze ladine, nelle procedure di mobilità. Ricordo che neppure in Alto Adige si prescinde dall'applicazione di criteri di proporzionalità per l'accesso alle pubbliche funzioni e chiedo che siano valutate con attenzione le implicazioni dell'introduzione di un principio così radicale. Ritengo peraltro che non spetti alla Provincia disporre per

le amministrazioni dello Stato e della Regione (il comma 1 dell'art.30 si riferisce infatti alle procedure di mobilità bandite non solo dalla Provincia e dagli Enti locali, ma anche dallo Stato e dalla Regione): si potranno sottoscrivere accordi o protocolli d'intesa per raggiungere consensualmente, in una logica di leale collaborazione tra enti pubblici, gli obiettivi desiderati, ma non può certo essere una legge provinciale a statuire i criteri cui dovrà ispirarsi l'attività organizzativa dello Stato e della Regione.

Ringraziando ancora per l'occasione di confronto offerta con l'audizione in Commissione, spero che queste scarse osservazioni contribuiscano al dibattito in corso, favorendo una modifica delle norme proposte ed una loro complessiva razionalizzazione. Nell'augurare a lei ed ai Consiglieri un buon lavoro, saluto con sincera cordialità.

Com'è noto, in questa nuova legislatura il Consiglio provinciale, insediatosi nel novembre 2008, ha riaperto la discussione sul testo legislativo in parola (nel frattempo divenuto L.P. 19 giugno 2008, n. 6), proprio con riferimento, anche, alle criticità appena evidenziate, senza che però si sia addivenuti ad un superamento condiviso delle stesse. A questo punto, un possibile discorso di razionalizzazione, che consentirebbe anche un notevole contenimento della spesa in nome di una, oggi più che mai necessaria, "sobrietà istituzionale", potrebbe essere quello di creare un'unica struttura amministrativa di supporto alle varie Autorità di garanzia, che potrebbe essere individuata nell'Ufficio già esistente, opportunamente adeguato con le professionalità utili ad erogare in maniera efficiente i nuovi servizi. In tal senso hanno proceduto, per esempio, alcune Regioni, che hanno creato un'unica "Casa della difesa civica" dotata di una struttura unitaria coordinata, al servizio di tutti gli organismi di garanzia costituiti.

Infine, un cenno va dedicato:

- al **Coordinamento istituzionale per la tutela delle persone in situazione di handicap** (riunitosi il 3 giugno e 16 dicembre 2008, ed il 25 novembre 2009). Il Coordinamento è presieduto dall'Assessore alle politiche sociali – mentre il Difensore civico ne è membro di diritto, secondo la L. P. n. 8/2003 - ed assicura la gestione del Fondo provinciale per gli interventi a favore delle persone con

handicap, esaminando semestralmente i progetti presentati da singoli e da associazioni allo scopo di selezionare quelli meritevoli di sostegno e di finanziamento;

- alla **Commissione mista conciliativa** (convocata dal Difensore civico il 10 marzo e 11 dicembre 2008, ed inoltre il 21 gennaio e 2 dicembre 2009), prevista dal D.P.C.M. 19 maggio 1995, presieduta dal Difensore civico ed istituita presso l'Azienda provinciale per i servizi sanitari con il compito di esaminare i casi di presunte violazioni della Carta dei servizi nell'erogazione delle prestazioni sanitarie. Recependo, se condivise, le valutazioni della Commissione, il Direttore dell'Azienda sanitaria rivolge indicazioni e raccomandazioni alle strutture ed agli operatori coinvolti al fine di evitare il ripetersi del disservizio contestato. La Commissione, la cui composizione paritetica assicura la rappresentanza sia dell'Azienda, sia dei cittadini attraverso le loro associazioni, esamina anche il Rapporto dei reclami annualmente predisposto dall'Azienda provinciale per i servizi sanitari, con l'obiettivo di individuare i casi di insoddisfacente funzionamento, di intervenire per la loro correzione e dunque di contribuire al miglioramento dei servizi.

In occasione della conclusione del mandato del Difensore civico che allora la presiedeva, la Commissione ha individuato le seguenti, possibili azioni da suggerire al futuro Presidente (l'attuale Difensore civico):

- diffondere tra i cittadini la conoscenza del ruolo e delle funzioni della CMC per favorirne un più frequente utilizzo;
- valorizzare ed approfondire meglio i Reports sui reclami elaborati dall'Azienda;
- suggerire ai cittadini di rivolgersi con fiducia alle strutture sanitarie sia per esprimere apprezzamento per i servizi ben funzionanti, sia per segnalare senza timore e con tempestività le carenze riscontrate;
- aprire un dialogo con l'Università di Trento, che potrebbe rappresentare un luogo adeguato di condivisione e divulgazione delle conoscenze;

- considerare l'opportunità di un Tavolo di lavoro sulla qualità dei servizi sanitari, coinvolgendo accanto alle strutture pubbliche anche quelle private.

Vista la delicatezza e la forte rilevanza sociale della materia trattata, sono, queste, solo alcune tra le molteplici questioni che potrebbero costituire oggetto del lavoro della Commissione, la cui conoscenza fra i pazienti ed i cittadini in genere rappresenta un ineliminabile presupposto per il suo migliore funzionamento, con il quale si potrebbero forse anche arginare le crescenti conflittualità, scongiurando le ormai frequenti evoluzioni in sede giudiziaria dei casi di malasanità.

A partire dal novembre 2008, il Difensore civico è stato invitato dal Commissario del Governo per la Provincia di Trento a partecipare ai lavori del **Consiglio territoriale per l'immigrazione** (21 novembre 2008; 23 gennaio, 26 febbraio, 9 aprile e 10 dicembre 2009), organismo collegiale previsto dalla disciplina in materia di immigrazione (art. 57 DPR 349/1999) e istituito presso le Prefetture. Il Consiglio ha il compito di analizzare le problematiche dell'immigrazione presenti sul territorio provinciale di riferimento e di promuovere azioni e iniziative che favoriscano la convivenza tra italiani e stranieri (per una presentazione delle attività dei Consigli istituiti in Italia, si veda il primo Rapporto pubblicato nel giugno 2008 dal Ministero dell'interno – www.interno.it).

Il ruolo del Difensore civico è stato ritenuto di particolare interesse ed utilità perché può portare all'interno del Consiglio una più precisa conoscenza dei problemi di natura giuridica incontrati dagli stranieri nei loro rapporti con le nostre pubbliche amministrazioni, individuando in particolare, alla luce dell'esperienza maturata dall'Ufficio, le criticità riscontrate nel sistema di ingresso nel nostro Paese. A questo proposito, il Consiglio territoriale ha formulato nell'aprile 2009 alcune raccomandazioni indirizzate al Ministero degli esteri, sollecitando sia un rafforzamento organizzativo delle strutture preposte al rilascio dei titoli di regolare ingresso sia, di conseguenza, una maggior aderenza ai tempi procedurali previsti, nel doveroso rispetto dei diritti dei cittadini stranieri interessati dalle procedure. La risposta del Ministero, pur se caratterizzata da inevitabile astrattezza formale, ha comunque confermato l'importanza del ruolo che il Consiglio territoriale può svolgere

nell'ambito delle politiche sull'immigrazione, agendo come sensore recettivo dei problemi che si presentano ai soggetti istituzionali – siano essi soggetti pubblici, soggetti economici, associazioni, il privato sociale - e per la soluzione dei quali è necessario operare in modo coordinato.

3. LA RELAZIONE ALLE CAMERE.

In considerazione del fatto che a norma delle disposizioni vigenti, nella specie l'art. 16 della L. n. 127/1997, è fatto obbligo al Difensore civico di relazionare alle Camere in merito all'attività annuale relativa agli uffici periferici dello Stato, si deve fare presente che, prima di questa Relazione generale, si è provveduto a trasmettere al Senato della Repubblica ed alla Camera dei Deputati apposito documento con il quale si sono svolte alcune considerazioni relativamente a quel settore di attività.

Si ritiene utile riportare, qui di seguito, testualmente, alcune riflessioni inserite nella relazione inviata alle Camere, in quanto si tratta di argomenti di particolare interesse per i cittadini.

Il paradosso della comunicazione facile.

Una grande contraddizione, nell'epoca della comunicazione, riguarda la difficoltà dei cittadini di colloquiare con le Pubbliche Amministrazioni. Il problema è serio, se si pone mente al fatto che le difficoltà comunicative riguardano, per lo più, uffici importanti come l'INPS o grandi società di servizi come le imprese telefoniche.

In poche parole si tratta di uffici che erogano servizi, se non essenziali, comunque molto importanti per i cittadini e che dunque dovrebbero munirsi di canali di comunicazione immediati ed agili.

Chiamare un call center significa, invece, come chiunque si sia avventurato in un'esperienza di questo genere, rimanere all'apparecchio telefonico per interminabili decine di minuti, talora senza poi riuscire a trovare l'interlocutore giusto o, avendolo trovato, senza poi riuscire più a rintracciarlo nel caso se ne dovesse avere bisogno una seconda volta, come succede per esempio con i numeri verdi nazionali. Non si vuole essere tanto maliziosi da pensare al sistema come ad un deterrente...

In ogni caso non è accettabile, nell'era della comunicazione, che il cittadino abbia difficoltà a comunicare con gli uffici pubblici. Lo strumento del call center può senz'altro essere un ausilio, specie nelle ore di punta quando le chiamate esterne

intasano i centralini telefonici e gli operatori non sono in grado di fare fronte a tutte le richieste. Ma non è pensabile che possa sostituire a tutti gli effetti un centralino che smisti in maniera immediata le telefonate dell'utenza.

Del resto non si può affermare che la comunicazione via e-mail, in alternativa al mezzo telefonico, risulti sempre facile. Accade infatti che, nel mentre il Codice dell'Amministrazione digitale ci raccomanda di dare effettività alle legittime pretese dei cittadini di colloquiare con le amministrazioni usando gli strumenti informatici, vi siano uffici addetti al pubblico che non rispondono alle richieste inoltrate via posta elettronica, anche se l'e-government dovrebbe rappresentare ormai la normalità.

Comunque, per quanto riguarda la comunicazione telefonica, è davvero paradossale che le difficoltà riguardino, come accennato, anche le società che si occupano di comunicazione ed in particolare proprio le società telefoniche, alle quali è a volte pressoché impossibile...telefonare.

Ma in alcuni casi è altrettanto impossibile raggiungere fisicamente un qualsiasi Ufficio che sia aperto al pubblico e che sia addetto al ricevimento del cittadino. Ci si riferisce, qui, a quello che in una delle precedenti relazioni è stato definito "il caso Telecom", azienda questa la cui confusa situazione organizzativa impedisce, appunto, la materiale individuazione di un punto di riferimento, a livello locale, cui sia possibile, prima ancora che facile, rivolgersi, anche solo per delle semplici informazioni.

La situazione esasperante descritta richiede interventi immediati e, soprattutto, efficaci.

L'immigrazione. Effetti sull'attività del Difensore civico.

Il fenomeno migratorio ha assunto proporzioni notevoli negli ultimi mesi, come è noto a chiunque.

Gli effetti sull'attività del Difensore civico sono visibili. Basta scorrere velocemente l'elenco dei nuovi fascicoli aperti, molti dei quali hanno riguardato le Ambasciate italiane all'estero, contattate di volta in volta su richiesta di cittadini stranieri presenti sul nostro territorio e presentatisi all'Ufficio per segnalare difficoltà di vario ordine nei rapporti

con gli uffici esteri addetti al disbrigo delle pratiche relative ai visti di ingresso nel nostro Paese.

Si deve, quindi, riconoscere come da parte di molti uffici diplomatici vi sia stato un riscontro – in molti casi positivo – cosicché, per il tramite del nostro Ufficio i cittadini stranieri, che in alcuni casi erano da settimane, talora da mesi, in attesa di un provvedimento o anche solo di un’informazione sullo stato della procedura pendente, hanno potuto risolvere lo stato di incertezza in cui si trovavano.

Permangono, ed è doveroso segnalarlo, alcuni casi residuali di imperscrutabile silenzio. Casi in cui non solo i cittadini direttamente interessati non riescono a smuovere la situazione di stallo o almeno ad avere un’informazione adeguata sui motivi del prolungato silenzio o del ritardo, ma nemmeno il Difensore civico riesce ad avere, non si dice una positiva conclusione della pratica, ma un solo cenno di risposta.

Ora, pur avuto riguardo al fatto che l’azione rivolta alle rappresentanze all’esterno si colloca, in certo qual modo, ai limiti della competenza istituzionale della difesa civica, con riferimento all’ambito territoriale della sua attività, un riscontro ad una semplice richiesta di informazioni sarebbe auspicabile, anzi doveroso. Non vi è infatti ragione di ritenere tali uffici svincolati dal rispetto dei principi e delle norme costituzionali, fra cui quello fondamentale della leale collaborazione fra soggetti pubblici, oltre a quello di buona amministrazione.

Il richiamo non è evidentemente fine a se stesso. Sotteso alla tutela delle situazioni cui s’è fatto cenno è tutto il sostrato che il fenomeno sociale dell’immigrazione porta con sé, nei suoi risvolti più umani ed esistenziali. La riflessione richiede che si scenda ad una valutazione più spicciola – ma più efficace in termini di comprensione di quel che si va dicendo – delle situazioni concrete che ci si presentano davanti agli occhi, quando questi si alzano dal “foglio di carta” e si posano sulla persona. Allora si comprende come un ricongiungimento familiare, che si è abituati a considerare un mero iter burocratico, riguardi in realtà un diritto umano fondamentale quale quello all’integrità della famiglia. Al contempo, garantire il diritto al ricongiungimento della famiglia significa tutelare il diritto dei minori a vivere con entrambi i genitori, così come si sancisce anche attraverso il diritto internazionale. Si comprende, altresì, come un visto di ingresso per lavoro tuteli

il diritto della persona a svolgere un'attività remunerativa che le fornisca di che vivere. E, naturalmente, gli esempi potrebbero continuare.

Ma sarebbe semplicistico legare il discorso unicamente ad una visione umanitaria o altruistica del problema. Dare risposte efficaci ai bisogni essenziali della persona umana non significa solo questo. Queste risposte si traducono infatti in vantaggi per l'intera collettività.

Ecco perché anche una semplice risposta può fare l'enorme differenza. Non si tratta di forzare le norme sull'immigrazione – di cui certo il Difensore civico non si fa strumentale veicolo – ma di applicare in maniera corretta le norme esistenti, richiedendo agli uffici uno sforzo di trasparenza nei confronti dei richiedenti, che hanno diritto a risposte chiare, foss'anche negative, ma espresse e dirimenti, così da superare i silenzi, che quando riguardano casi umani come per esempio l'ansiosa attesa di un familiare che viene da lontano, possono tradursi in veri e propri soprusi.

Così, se il Difensore civico potesse essere messo al corrente, in maniera trasparente, dei problemi inerenti i casi specifici posti agli uffici esteri, avrebbe la possibilità di spiegare con piena cognizione di causa ai propri utenti le motivazioni di un determinato provvedimento, che anche quando sono di tenore negativo, possono essere accettate solo se comprensibili.

Interessi moratori eccessivi.

Già in passato il Difensore civico aveva evidenziato la problematicità delle disposizioni vigenti in materia di interessi di mora dovuti dai cittadini, in particolare per il caso di ritardato pagamento di somme iscritte a ruolo.

L'assenza di qualsivoglia riscontro, a livello parlamentare, su questo importante argomento, induce ad una rivisitazione del tema.

Due sono gli aspetti che meritano un breve cenno.

Il primo concerne la grave carenza di specularità fra gli interesse che la PA corrisponde al cittadino in caso di morosità propria, e quelli che invece il cittadino moroso deve corrispondere al concessionario della PA per somme iscritte a ruolo.

A svantaggio del cittadino, giusta l'art. 61, c. 6, lett. c), DPR n. 43/1998 ed i relativi decreti ministeriali attuativi, gli interessi di mora dovuti sino al 1° ottobre 2009

ammontavano all'8,4% su base annua (v. DM 9/7/1998 e successiva conferma del DM 28 luglio 2000).

A vantaggio del cittadino, l'Amministrazione morosa corrispondeva di regola, invece, i soli interessi legali (fra il 2,5 ed il 3%, v. art. 1284 c.c.).

In primo luogo pare obiettivamente giugulatorio e difficilmente sostenibile che nell'ottica dei concessionari della PA il cittadino debba essere costretto a corrispondere interessi moratori obiettivamente assai elevati, e che, quando la prospettiva si inverte, la PA si limiti più parcamente a corrispondere interessi irrisori.

Attualmente, fra l'altro, a fronte di una PA che, se morosa, eroga al cittadino interessi legali pari all'1% (v. art. 1284 c.c., tasso di interesse attuale), si pone la stessa PA – qui in qualità di creditrice – la quale tramite i propri riscossori impone ai cittadini interessi del 6,8358% (prov. Agenzia delle Entrate del 4 settembre 2009). Cioè circa sette volte più di ciò che l'Ente pubblico corrisponde in caso di mora propria.

Non è in conclusione agevole – né per il cittadino medio, né per chicchessia – comprendere per quale ragione gli errori e/o le inadempienze del privato incorrano in reazioni estremamente rigorose, mentre, ex adverso, gli errori e/o le inadempienze dell'Ente pubblico vengono trattati con tanta indulgenza, e non danno luogo all'applicazione di criteri analogamente rigidi.

Né comunque si comprende per quale ragione l'esternalizzazione dell'attività di riscossione debba comportare ricarichi di costi tanto ingenti ai danni dei cittadini.

In secondo luogo, merita evidenziarsi che sovente chi non paga per tempo le somme dovute, iscritte a ruolo, si trova in situazione di seria marginalità sociale: a volte per ragioni di età, ora per problemi familiari e/o individuali anche particolarmente gravi, ora per difficoltà lavorative.

Se questo aspetto del problema poteva complessivamente assumere una modesta rilevanza in passato, il disagio economico in cui oggi versano in maniera sempre più chiara e preoccupante il Paese e l'intero "sistema globale", dovrebbe indurre a più ponderati consigli su questa materia, onde evitare che tassi di interesse tanto sostanziosi determinino il moltiplicarsi di situazioni di sofferenza ingravescente, situazioni che, nell'attuale stato di cose, refluirebbero in maniera preoccupante sull'intero tessuto sociale.

E' infatti evidente che crescendo il tasso di disoccupazione e riducendosi i margini di disponibilità finanziaria con riguardo ad una forbice sempre più ampia di consociati, più di un consociato si trova di fronte all'angosciante situazione di chi, corrispondendo all'Ente pubblico i soli interessi, riesce difficilmente (o non riesce affatto, se la cifra richiesta è elevata) a pagare il credito, in quanto appunto i soli interessi esauriscono le sue modeste capacità finanziarie.

Appendice

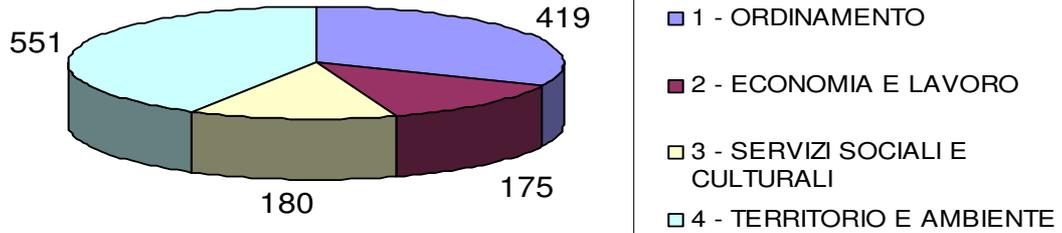
FASCICOLI TRATTATI

TOTALE FASCICOLI 2008				
CON RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI TRATTAZIONE	CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO			TOTALE
	FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA	FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA	PRIVATI	
Intervento verbale	152	21	0	173
Intervento scritto	585	81	1	667
Informazioni in ufficio	399	62	24	485
TOTALE	1136	164	25	1325

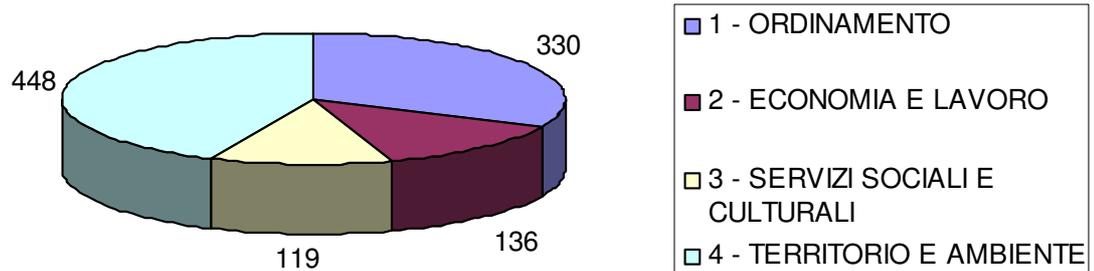
TOTALE FASCICOLI 2009				
CON RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI TRATTAZIONE	CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO			TOTALE
	FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA	FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA	PRIVATI	
Intervento verbale	113	13	0	126
Intervento scritto	412	60	0	472
Informazioni in ufficio	337	73	25	435
TOTALE	862	146	25	1033

SETTORI DI INTERVENTO

ANNO 2008



ANNO 2009



MATERIE TRATTATE

	N° FASCICOLI Anno 2008	N° FASCICOLI Anno 2009
1 – ORDINAMENTO	tot. 430	tot. 330
1.1 – elezioni	2	2
1.2 - referendum e iniziative popolari	4	1
1.3 - enti pubblici	2	1
1.4 - enti locali	15	7
1.5 - organizzazione e personale	68	41
1.6 - attività amministrativa-procedimento	8	8
1.7 - trasparenza-rapporti col cittadino	38	14
1.8 - servizi pubblici	17	27
1.9 - documenti e atti	28	20
1.10 - libro fondiario e catasto	18	19
1.11 - contratti-contabilità	22	16
1.12 - tributi-tariffe	123	86
1.13 - beni pubblici	22	14
1.14 - giurisdizione civile	26	34
1.15 - giurisdizione penale	4	10
1.16 - sanzioni amministrative	32	30
1.17 - diritto e rapporti internazionali	1	0
2 - ECONOMIA E LAVORO	tot.181	tot. 136
2.1 - lavoro collocamento	24	8
2.2 - previdenza e assicurazioni sociali	46	34
2.3 – agricoltura	19	31
2.4 – zootecnia	0	0
2.5 – foreste	6	1
2.6 - usi civici	6	4
2.7 – credito	1	1
2.8 - miniere, cave e acque minerali	2	1
2.9 – energia	4	7

2.10 – industria	1	1
2.11 – artigianato	3	1
2.12 – commercio	9	7
2.13 - esercizi pubblici	4	0
2.14 – turismo	0	1
2.15 - immigrazione ed emigrazione	56	39
3 - SERVIZI SOCIALI E CULTURALI	tot.173	tot. 119
3.1 - assistenza e volontariato	49	23
3.2 – sanità	35	26
3.3 - igiene e sicurezza pubblica	22	27
3.4 - scuola e istruzione	30	23
3.5 - formazione professionale	4	3
3.6 - scuola dell'infanzia e asili nido	17	7
3.7 - sport e attività ricreative	7	4
3.8 - beni e attività culturali	8	6
3.9 - minoranze etniche e linguistiche	1	0
4 - TERRITORIO E AMBIENTE	tot.541	tot..448
4.1 – urbanistica	213	160
4.2 – espropriazioni	41	35
4.3 - acque pubbliche e opere idrauliche	9	10
4.4 - opere pubbliche	69	65
4.5 - protezione civile	2	0
4.6 - edilizia abitativa	89	78
4.7 - trasporti-viabilità-legislazione stradale	87	73
4.8 - tutela dell'ambiente e del paesaggio	8	7
4.9 – inquinamento	16	17
4.10 - tutela della flora e della fauna, caccia e pesca	7	3
TOTALE	1325	1033

SEDE DI RACCOLTA DELLE RICHIESTE

ANNO 2008		
COMPENSORI	N. FASCICOLI	%
C.1 VALLE DI Fiemme (C)	26	2
C.2 PRIMIERO E VANOI (C)	18	1
C.3 BASSA VALSUGANA E TESINO (C)	20	2
C.4 ALTA VALSUGANA (C)	28	2
C.5 VALLE DELL'ADIGE (C)	1022	77
C.6 VALLE DI NON (C)	35	3
C.7 VALLE DI SOLE (C)	11	1
C.8 VALLI GIUDICARIE (C)	39	3
C.9 ALTO GARDA E LEDRO (C)	36	3
C.10 VALLAGARINA (C)	72	5
C.11 LADINO DI FASSA (C)	16	1
TOTALE	1323	100

ANNO 2009		
COMPENSORI	N. FASCICOLI	%
C.1 VALLE DI Fiemme (C)	30	3
C.2 PRIMIERO E VANOI (C)	8	1
C.3 BASSA VALSUGANA E TESINO (C)	21	2
C.4 ALTA VALSUGANA (C)	33	3
C.5 VALLE DELL'ADIGE (C)	782	76
C.6 VALLE DI NON (C)	29	3
C.7 VALLE DI SOLE (C)	5	0
C.8 VALLI GIUDICARIE (C)	28	3
C.9 ALTO GARDA E LEDRO (C)	30	3
C.10 VALLAGARINA (C)	50	5
C.11 LADINO DI FASSA (C)	17	2
TOTALE	1033	100

PERIODO DI RACCOLTA DELLE RICHIESTE

MESE	ANNO 2008		ANNO 2009	
	FASCICOLI ATTIVATI	%	FASCICOLI ATTIVATI	%
Gennaio	91	7	76	7
Febbraio	121	9	121	12
Marzo	117	9	113	11
Aprile	135	10	91	9
Maggio	149	11	75	7
Giugno	98	7	72	7
Luglio	144	11	75	7
Agosto	67	5	65	6
Settembre	87	7	107	10
Ottobre	130	10	90	9
Novembre	109	8	91	9
Dicembre	77	6	57	6
TOTALE	1325	100	1033	100

TEMPI DI RISPOSTA

TEMPI DI RISPOSTA ALL'INTERVENTO	ANNO 2008	ANNO 2009
	%	%
Fino a 15 giorni	16	19
1 mese	26	24
2 mesi	27	23
3 mesi	10	12
Più di 3 mesi	16	17
Mancata Risposta	2	3
Senza Risposta	3	3
Totale	100	100
Fascicoli con sollecito	22	23

ESITO

ESITO FASCICOLI CON INTERVENTI				
	ANNO 2008		ANNO 2009	
	Informazioni	485	57 %	263
Favorevoli	257	30 %	227	38 %
Negative	31	4 %	15	3 %
Mancata risposta	5	1 %	9	1 %
In corso	75	9 %	85	14 %
TOTALE	853	100 %	598	100 %

ELENCO ENTI

\ENTI INTERESSATI	N. casi anno 2008	N. casi anno 2009
PROVINCIA		
GIUNTA PROVINCIALE	8	4
CONSIGLIO PROVINCIALE		1
ASSESSORATO AI LAVORI PUBBLICI, AMBIENTE E TRASPORTI	1	
ASSESSORATO ALLA CULTURA	1	
ASSESSORATO ALLA CULTURA RAPP. EUROPEI E COOP.		1
ASSESSORATO ALLA SALUTE E POLITICHE SOCIALI	3	12
ASSESSORATO ALL'AGRICOLTURA, FORESTE, TURISMO E PROMOZIONE		3
ASSESSORATO ALL'ARTIGIANATO COOPERAZIONE E TRASPORTI	1	
ASSESSORATO ALLE OPERE PUBBLICHE PROTEZIONE CIVILE E AUTONOMIE LOCALI	1	
ASSESSORATO ALLE POLITICHE PER LA SALUTE	2	
ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI	5	
ASSESSORATO ALL'INDUSTRIA	1	
ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE E SPORT	3	1
ASSESSORATO ALL'URBANISTICA ED ENTI LOCALI		1
ASSESSORATO URBANISTICA AMBIENTE E LAVORI PUBBLICI	5	
SEGRETERIA GENERALE DELLA GIUNTA	2	
DIPARTIMENTO AGRICOLTURA E ALIMENTAZIONE		1
DIPARTIMENTO BENI E ATTIVITA' CULTURALI		2
DIPARTIMENTO ISTRUZIONE	2	4
DIPARTIMENTO LAVORI PUBBLICI TRASPORTI E RETI	3	
DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI E DEL LAVORO		3
DIPARTIMENTO PROTEZIONE CIVILE E INFRASTRUTTURE		1
DIPARTIMENTO RISORSE FORESTALI E MONTANE	2	4
DIPARTIMENTO URBANISTICA E AMBIENTE	2	1
AVVOCATURA DELLA PROVINCIA	2	

AGENZIA DEL LAVORO	13	5
AGENZIA PROVINCIALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE	7	5
AGENZIA PROVINCIALE PER LA RAPPRESENTANZA NEGOZIALE	1	
AGENZIA PROVINCIALE PER L'ASSISTENZA E LA PREVIDENZA INTEGRATIVA	12	8
AGENZIA PROVINCIALE PER L'ENERGIA		2
SERVIZIO AZIENDE AGRICOLE E TERRITORIO RURALE	8	
SERVIZIO ANTINCENDI E PROTEZIONE CIVILE	4	1
SERVIZIO APPALTI CONTRATTI E GESTIONI GENERALI	1	
SERVIZIO ARTIGIANATO	1	
SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI	4	1
SERVIZIO AUTONOMIE LOCALI	14	10
SERVIZIO AZIENDE AGRICOLE E TERRITORIO RURALE	3	4
SERVIZIO BACINI MONTANI	7	7
SERVIZIO CATASTO	5	10
SERVIZIO COMMERCIO	2	
SERVIZIO COMMERCIO E COOPERAZIONE		2
SERVIZIO COMUNICAZIONI E TRASPORTI	6	2
SERVIZIO CONSERVAZIONE DELLA NATURA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE	4	3
SERVIZIO CONTRATTI E GESTIONI GENERALI		2
SERVIZIO COOPERAZIONE	3	
SERVIZIO EDILIZIA PUBBLICA E LOGISTICA	1	1
SERVIZIO EMIGRAZIONE E SOLIDARIETA' INTERNAZIONALE	2	
SERVIZIO ENERGIA	1	
SERVIZIO ESPROPRIAZIONI E GESTIONI PATRIMONIALI	17	13
SERVIZIO FORESTE E FAUNA	7	4
SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE		
SERVIZIO GESTIONE STRADE	16	12
SERVIZIO IMPIANTI A FUNE		1
SERVIZIO INDUSTRIA	1	1
SERVIZIO INFRASTRUTTURE STRADALI E FERROVIARIE		5
SERVIZIO LAVORO	6	1
SERVIZIO LIBRO FONDIARIO	7	5
SERVIZIO MINERARIO	1	1
SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE ED INFRASTRUTTURE FERROVIARIE	11	4
SERVIZIO OPERE IDRAULICHE		

SERVIZIO OPERE IGIENICO-SANITARIE	2	1
SERVIZIO OPERE STRADALI	7	3
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E QUALITA' DEI SERVIZI SANITARI	1	1
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE ED INFORMATICA	1	
SERVIZIO PER IL PERSONALE	16	13
SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE DELLA SCUOLA E DELLA FORMAZIONE	18	7
SERVIZIO PER LE POLITICHE DI GESTIONE DEI RIFIUTI	2	1
SERVIZIO PER LO SVILUPPO E L'INNOVAZIONE DEL SISTEMA SCOLASTICO E FORMATIVO		3
SERVIZIO PIANIFICAZIONE ENERGETICA ED INCENTIVI	3	2
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI ED ABITATIVE	23	9
SERVIZIO RAPPORTI COMUNITARI		1
SERVIZIO RETI E TELECOMUNICAZIONI	2	
SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA, ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE	10	8
SERVIZIO SEGRETERIA DELLA GIUNTA ED ELETTORALE	2	1
SERVIZIO TRASPORTI PUBBLICI		5
SERVIZIO TURISMO	1	
SERVIZIO URBANISTICA E TUTELA DEL PAESAGGIO	33	16
SERVIZIO UTILIZZAZIONE DELLE ACQUE PUBBLICHE	3	3
SERVIZIO VIGILANZA E PROMOZIONE ATTIVITA' AGRICOLA	5	14
SERVIZIO VIGILANZA PRODUZIONI AGROALIMENTARI		1
SOPRINTENDENZA PER I BENI LIBRARI E ARCHEOLOGICI	1	
SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHITETTONICI		2
CENTRO DI ECOLOGIA ALPINA	1	
CINFORMI	1	1
REGIONE AUTONOMA TRENINO-ALTO ADIGE	7	4
COMUNI TARENTINI		
COMUNE DI ALA	8	4
COMUNE DI ALBIANO	2	0
COMUNE DI ALDENO	1	3

COMUNE DI ANDALO	0	2
COMUNE DI AMBLAR	0	0
COMUNE DI ARCO	10	11
COMUNE DI AVIO	5	3
COMUNE DI BASELGA DI PINE'	26	13
COMUNE DI BEDOLLO	1	1
COMUNE DI BERSONE	1	1
COMUNE DI BESENELLO	8	7
COMUNE DI BEZZECA	1	1
COMUNE DI BLEGGIO INFERIORE	4	2
COMUNE DI BLEGGIO SUPERIORE	4	1
COMUNE DI BOLBENO	0	3
COMUNE DI BONDO	0	1
COMUNE DI BOCENAGO	1	0
COMUNE DI BORGO VALSUGANA	6	5
COMUNE DI BOSENTINO	0	1
COMUNE DI BREGUZZO	2	1
COMUNE DI BRENTONICO	6	5
COMUNE DI BREZ	1	0
COMUNE DI CADERZONE	1	0
COMUNE DI CAGNO'	0	2
COMUNE DI CALCERANICA AL LAGO	3	2
COMUNE DI CALDES	1	0
COMUNE DI CALDONAZZO	5	3
COMUNE DI CALLIANO	2	1
COMUNE DI CAMPITELLO DI FASSA	1	3
COMUNE DI CAMPODENNO	1	1
COMUNE DI CANAL SAN BOVO	7	1
COMUNE DI CANAZEI	1	0
COMUNE DI CAPRIANA	3	2
COMUNE DI CARANO	3	1
COMUNE DI CARISOLO	2	1
COMUNE DI CARZANO	0	2
COMUNE DI CASTELFONDO	1	3
COMUNE DI CASTELLO-MOLINA DI FIEMME	5	2
COMUNE DI CASTELLO TESINO	3	5
COMUNE DI CASTELNUOVO	0	0
COMUNE DI CAVALESE	3	7
COMUNE DI CAVARENO	3	1
COMUNE DI CAVEDAGO	6	7
COMUNE DI CAVEDINE	3	6
COMUNE DI CEMBRA	6	5
COMUNE DI CENTA SAN NICOLO'	1	2
COMUNE DI CIMEGO	2	1
COMUNE DI CIS	2	0
COMUNE DI CIMONE	0	4
COMUNE DI CINTE TESINO	0	0

COMUNE DI CIVEZZANO	3	5
COMUNE DI CLES	5	3
COMUNE DI CLOZ	1	1
COMUNE DI COMMEZZADURA	2	1
COMUNE DI CONCEI	1	1
COMUNE DI COREDO	2	1
COMUNE DI CROVIANA	0	1
COMUNE DI CUNEVO	0	0
COMUNE DI DAIANO	5	2
COMUNE DI DAMBEL	0	1
COMUNE DI DAONE	1	0
COMUNE DI DARE'	2	0
COMUNE DI DENNO	2	1
COMUNE DI DORSINO	1	0
COMUNE DI DIMARO	0	1
COMUNE DI DON	0	0
COMUNE DI DRENA	2	2
COMUNE DI DRO	2	1
COMUNE DI FAEDO	1	1
COMUNE DI FAI DELLA PAGANELLA	1	3
COMUNE DI FAVER	5	5
COMUNE DI FIAVE'	6	0
COMUNE DI FIERA DI PRIMIERO	1	0
COMUNE DI FIEROZZO	2	8
COMUNE DI FLAVON	2	2
COMUNE DI FOLGARIA	15	7
COMUNE DI FONDO	3	1
COMUNE DI FORNACE	1	3
COMUNE DI FRASSILONGO	1	2
COMUNE DI GARNIGA TERME	1	2
COMUNE DI GIOVO	2	5
COMUNE DI GIUSTINO	1	2
COMUNE DI GRAUNO	0	1
COMUNE DI GRIGNO	1	1
COMUNE DI GRUMES	2	1
COMUNE DI IMER	2	3
COMUNE DI ISERA	5	1
COMUNE DI IVANO FRACENA	1	1
COMUNE DI LARDARO	1	0
COMUNE DI LASINO	3	4
COMUNE DI LAVARONE	2	3
COMUNE DI LAVIS	4	7
COMUNE DI LEVICO TERME	7	1
COMUNE DI LISIGNAGO	4	1
COMUNE DI LIVO	0	0
COMUNE DI LOMASO	6	4
COMUNE DI LONA LASES	0	1

COMUNE DI LUSERNA	1	0
COMUNE DI MALE'	4	3
COMUNE DI MALOSCO	1	1
COMUNE DI MASSIMENO	0	0
COMUNE DI MAZZIN	0	2
COMUNE DI MEZZANA	1	0
COMUNE DI MEZZANO	3	0
COMUNE DI MEZZOCORONA	4	4
COMUNE DI MEZZOLOMBARDO	1	4
COMUNE DI MOENA	4	2
COMUNE DI MOLINA DI LEDRO	2	0
COMUNE DI MOLVENO	0	1
COMUNE DI MONCLASSICO	0	0
COMUNE DI MONTAGNE	0	3
COMUNE DI MORI	11	8
COMUNE DI NAGO TORBOLE	5	4
COMUNE DI NANNO	2	1
COMUNE DI NAVE SAN ROCCO	0	3
COMUNE DI NOGAREDO	9	2
COMUNE DI NOMI	1	0
COMUNE DI NOVALEDO	2	2
COMUNE DI OSPEDALETTO	1	0
COMUNE DI PALU' DEL FERSINA	7	3
COMUNE DI OSSANA	0	0
COMUNE DI PEIO	5	1
COMUNE DI PELLIZZANO	1	2
COMUNE DI PELUGO	1	3
COMUNE DI PERGINE VALSUGANA	20	24
COMUNE DI PIEVE DI BONO	1	2
COMUNE DI PIEVE DI LEDRO	0	1
COMUNE DI PIEVE TESINO	2	0
COMUNE DI PINZOLO	10	5
COMUNE DI POMAROLO	6	5
COMUNE DI POZZA DI FASSA	9	3
COMUNE DI PREDAZZO	9	12
COMUNE DI PREORE	0	0
COMUNE DI PREZZO	0	0
COMUNE DI RABBI	1	1
COMUNE DI RAGOLI	1	3
COMUNE DI REVO'	1	0
COMUNE DI RIVA DEL GARDA	9	7
COMUNE DI ROMALLO	3	1
COMUNE DI ROMENO	1	1
COMUNE DI RONCEGNO	5	2
COMUNE DI RONCHI VALSUGANA	3	1
COMUNE DI RONCONE	1	0
COMUNE DI RONZO CHIENIS	3	0

COMUNE DI RONZONE	0	1
COMUNE DI ROVERE' DELLA LUNA	4	3
COMUNE DI ROVERETO	24	18
COMUNE DI RUFFRE'	1	0
COMUNE DI RUMO	3	1
COMUNE DI SAGRON MIS	1	0
COMUNE DI SAMONE	2	0
COMUNE DI SAN LORENZO IN BANALE	1	0
COMUNE DI SAN MICHELE ALL'ADIGE	4	4
COMUNE DI SANT'ORSOLA TERME	2	1
COMUNE DI SANZENO	3	0
COMUNE DI SARNONICO	2	0
COMUNE DI SCURELLE	1	3
COMUNE DI SEGONZANO	4	2
COMUNE DI SIROR	5	3
COMUNE DI SMARANO	1	3
COMUNE DI SORAGA	0	0
COMUNE DI SOVER	3	4
COMUNE DI SPERA	0	1
COMUNE DI SPIAZZO	5	1
COMUNE DI SPIAZZO DI RENDENA	0	0
COMUNE DI SPORMAGGIORE	3	5
COMUNE DI SPORMINORE	1	1
COMUNE DI STENICO	2	2
COMUNE DI STORO	1	4
COMUNE DI STREMBO	2	2
COMUNE DI STRIGNO	2	3
COMUNE DI TAIO	1	2
COMUNE DI TASSULLO	4	0
COMUNE DI TELVE	3	3
COMUNE DI TENNA	2	0
COMUNE DI TENNO	0	4
COMUNE DI TERLAGO	4	1
COMUNE DI TERRAGNOLO	0	0
COMUNE DI TERRES	0	1
COMUNE DI TERZOLAS	2	0
COMUNE DI TESERO	5	7
COMUNE DI TIARNO DI SOPRA	3	1
COMUNE DI TIARNO DI SOTTO	1	6
COMUNE DI TON	1	0
COMUNE DI TIONE	0	2
COMUNE DI TONADICO	5	2
COMUNE DI TRAMBILENO	4	2
COMUNE DI TRANSACQUA	1	2
COMUNE DI TRENTO	117	71
COMUNE DI TRES	1	1
COMUNE DI TUENNO	2	0

COMUNE DI VALDA	4	0
COMUNE DI VALFLORIANA	1	1
COMUNE DI VALLARSA	8	4
COMUNE DI VARENA	1	0
COMUNE DI VATTARO	2	1
COMUNE DI VERMIGLIO	2	1
COMUNE DI VERVO'	0	2
COMUNE DI VEZZANO	1	5
COMUNE DI VIGO DI FASSA	4	5
COMUNE DI VIGO RENDENA	2	1
COMUNE DI VIGOLO VATTARO	1	3
COMUNE DI VILLA AGNEDO	3	4
COMUNE DI VILLA LAGARINA	10	7
COMUNE DI VILLA RENDENA	1	0
COMUNE DI VOLANO	5	3
COMUNE DI ZAMBANA	2	3
COMUNE DI ZIANO DI FIEMME	1	0
COMUNE DI ZUCLO	1	0
UNIONE DEI COMUNI DELLA VALLE DI LEDRO	0	1
ALTRI ENTI E SOCIETA' DI SERVIZIO IN AMBITO PROVINCIALE		
ACI	2	1
ALTO GARDA SERVIZI SPA	1	1
AMNU PERGINE VALSUGANA	1	4
ASSOCIAZIONE PROVINCIALE PER I MINORI-ONLUS	0	1
ASSOCIAZIONE TARENTINI NEL MONDO	0	2
ASUC	5	2
AUTOSTRADA DEL BRENNERO SPA	0	1
AZIENDA AMBIENTE DEL PRIMIERO	3	
AZIENDA INTERCOMUNALE ROTALIANA	1	
AZIENDA MULTISERVIZI ROVERETO	1	
AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI	55	32
AZIENDA SERVIZI MUNICIPALIZZATI DI TIONE DI TRENTO	0	1
AZIENDA SPECIALE IGIENE AMBIENTALE LAVIS	1	1
CAMERA DI COMMERCIO	0	2
CASE DI RIPOSO LOCALI	9	3
CASSA DEL TARENTINO		1
COMPENSORIO VALLE DI FIEMME	5	1
COMPENSORIO DEL PRIMIERO E VANOI	1	0
COMPENSORIO BASSA VALSUGANA E TESINO	7	2
COMPENSORIO ALTA VALSUGANA	10	3
COMPENSORIO ALTO GARDA E LEDRO	4	4

COMPENSORIO LADINO DI FASSA	0	1
COMPENSORIO VALLAGARINA	5	2
COMPENSORIO VALLE DELL'ADIGE	7	5
COMPENSORIO VALLI GIUDICARIE	2	2
COMPENSORIO VALLE DI NON	3	5
COMPENSORIO VALLE DI SOLE	0	1
CONSORZIO DEI COMUNI TARENTINI	5	0
CONSORZI IRRIGUI E DI MIGLIORAMENTO FONDIARIO	11	19
DOLOMITI ENERGIA SPA	0	1
FEDERAZIONE PROVINCIALE SCUOLE MATERNE	1	0
FIEMME SERVIZI SPA	2	0
FONDAZIONE MACH SAN MICHELE ALL'ADIGE	2	0
ISTITUTO ANTONIO TAMBOSI TRENTO	1	0
ISTITUTO COMPENSIVO ALDENO MATTARELLO	1	0
ISTITUTO COMPENSIVO BASSA ANAUNIA	0	1
ISTITUTO COMPENSIVO TRENTO 2	0	1
ISTITUTO COMPENSIVO TRENTO 3	0	1
ISTITUTO COMPENSIVO TRENTO 5	1	0
ISTITUTO COMPENSIVO TRENTO 6	0	3
ISTITUTO COMPENSIVO DI SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA VALLE DI LEDRO	1	0
ISTITUTO COMPENSIVO DI STORO	1	0
ISTITUTO COMPENSIVO DI TIONE	1	0
ISTITUTO COMPENSIVO ROVERETO NORD		1
ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE E ALBERGHIERO LEVICO TERME	1	0
ISTITUTO ISTRUZIONE DI CAVALESE		1
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE DON L.MILANI-F. DEPERO - ROVERETO	1	0
LICEO CLASSICO PRATI TRENTO	1	
ITEA SPA	49	50
MUSEO TRIDENTINO DI SCIENZE NATURALI	1	0
MUSEO USI E COSTUMI DI SAN MICHELE ALL'ADIGE	1	0
PATRIMONIO DEL TRENTO SPA	1	0
SCUOLA MATERNA DON OCHNER PERGINE VALSUGANA	1	0
SET SPA	1	1
STET SPA	1	2
OPERA UNIVERSITARIA	1	1
TRENTO SPA	9	10
TRENTO SERVIZI SPA	1	6
TRENTO RISCOSSIONI SPA	0	2
TRENTO SVILUPPO SPA	1	0

TRENTINO TRASPORTI SPA	7	2
UIIPA-UNIONE PROVINCIALE ISTITUZIONI PER L'ASSISTENZA	1	0
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRENTO	2	5
UFFICI PERIFERICI DELLO STATO E SOCIETA' DI SERVIZI NAZIONALI DI COMPETENZA		
AGENZIA DELLE ENTRATE	27	10
CARABINIERI	1	0
COMMISSARIATO DEL GOVERNO DI TRENTO	9	7
ENEL SPA	1	3
EQUITALIA NOMOS SPA	1	3
FERROVIE DELLO STATO SPA	1	4
GARANTE DEL CONTRIBUENTE DI TRENTO	6	0
GUARDIA DI FINANZA	2	1
INAIL	2	1
INPDAP	2	9
INPS	18	12
POSTE ITALIANE SPA	3	3
POLIZIA DI STATO	3	0
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	1	0
QUESTURA	11	8
RAI	5	0
TELE2 SPA		3
TELECOM SPA	14	8
AMMINISTRAZIONI EXTRAPROVINCIALI NON DI COMPETENZA		
AGENZIA DELLE ENTRATE	2	2
AGENZIA REGIONALE SOCIO SANITARIA DEL VENETO	1	0
COMUNI	12	14
INPDAP	1	0
INPS	1	2
POLIZIA MUNICIPALE	1	0
POLIZIA STRADALE	1	0
PREFETTURE	6	2
PROVINCE	3	0
QUESTURE	2	3
REGIONI	0	1
UFFICI DEL CATASTO	0	1
UFFICI DOGANALI	0	1
AMMINISTRAZIONI CENTRALI DELLO STATO		
AMBASCiate ITALIANE ALL'ESTERO	41	28
CORPO FORESTALE DELLO STATO	1	0
ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA	1	0
MINISTERO DEGLI INTERNI	1	4

MINISTERO DELLA DIFESA	2	1
MINISTERO DELLA GIUSTIZIA	2	1
MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI	1	1
MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE	2	0
MINISTERO DEL LAVORO E DELLA PREVIDENZA SOCIALE	0	1
MINISTERO SALUTE E POLITICHE SOCIALI	2	0
SOGGETTO PRIVATO	25	26
ENTI VARI	35	40

Note:

- alcune dizioni possono risultare ripetute con diverse formulazioni, in considerazione delle variazioni apportate alle strutture;
- le singole strutture od enti possono visionare o richiedere all'ufficio l'elenco completo dei fascicoli che hanno riguardato la propria amministrazione

INCONTRI POPOLAZIONE 2008-2009

DATA INCONTRO	ENTE ORGANIZZATORE	TEMA
13 febbraio 2008	GRUPPO PARTECIPAZIONE ROVERETO	Democrazia in Trentino: abusi, possibilità, strumenti a disposizione dei cittadini.
5 marzo 2008	CIRCOLO ACLI di VERLA DI GIOVO	Presentazione della figura del Difensore civico
11 marzo 2008	CITTADINI DI MEANO	Presentazione della figura del Difensore civico
17 marzo 2008	CIRCOLO ACLI di ARCO	Presentazione della figura del Difensore civico
3 aprile 2008	COMUNE DI FLAVON	Si può partecipare alla democrazia? Dialogo fra cittadini e istituzioni
16 aprile 2008	CIRCOLO ACLI DI ALDENO	Presentazione della figura del Difensore civico
29 aprile 2008	CIRCOLO ACLI DI CANAL S. BOVO	Presentazione della figura del Difensore civico
13 maggio 2008	CIRCOLO ACLI DI CEMBRA	Presentazione della figura del Difensore civico
21 maggio 2008	COMUNE DI BASELGA DI PINE'	Alla scoperta del Difensore civico, Ruolo e funzioni di un istituto di garanzia
28 maggio 2008	COMUNE DI PINZOLO	IL Difensore civico: il rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione
25 novembre 2008	CIRCOLO ACLI DI SABBIONARA DI AVIO	Presentazione della figura del Difensore civico
4 febbraio 2009	CIRCOLO CULTURALE DI VILLAMONTAGNA	Presentazione della figura del Difensore civico
23 aprile 2009	DONNE RURALI DI BASELGA DI PINE'	Presentazione della figura del Difensore civico

LEZIONI UNIVERSITA' DELLA TERZA ETA' E DEL TEMPO LIBERO 2008-2009

NUM. INC.	LUOGO	DATA INCONTRO
1	TRENTO	18 gennaio 2008
2	LEVICO	24 gennaio 2008
3	ALA	30 gennaio 2008
4	GRUMES	21 febbraio 2008
5	CIVEZZANO	20 ottobre 2008
6	SANT'ORSOLA	24 ottobre 2008
7	TRENTO	7 novembre 2008
8	FOLGARIA	13 novembre 2008
9	TRENTO	14 novembre 2008
10	TRENTO	21 novembre 2008
11	PREDAZZO	24 novembre 2008
12	SAN LORENZO IN BANALE	27 novembre 2008
13	TRENTO	28 novembre 2008
14	VERLA DI GIOVO	17 dicembre 2008
15	STRIGNO	28 gennaio 2009
16	TIONE	10 febbraio 2009
17	CAMPODENNO	11 marzo 2009
18	MALE'	25 marzo 2009

INCONTRI DIDATTICI anno 2008-2009

NUM. INC.	ENTE ORGANIZZATORE	DATA INCONTRO	LUOGO
1	Incontro introduttivo ragazzi Servizio civile	17 gennaio 2008	PAT – TRENTO
2	Incontro con classi Istituto Agrario di S. Michele	20 febbraio 2008	S. MICHELE ALL'ADIGE
3	Incontro conclusivo ragazzi Servizio Civile	13 marzo 2008	TRENTO
4	Corso di formazione al Commissariato di Governo: "Amministrazione e Costituzione"	14 marzo 2008	TRENTO
5	Incontro genitori Liceo Rosmini " L'adolescente, cittadino del presente e del futuro: cittadinanza come partecipazione e responsabilità"	23 aprile 2008	TRENTO
6	Incontro al Liceo serale Rosmini "Cittadini, partecipazione e Difensore civico"	14 maggio 2008	TRENTO
7	Cenacoli dell'Associazione dottorandi e dottori di diritto amministrativo italiani (ADI) "L'amministrazione tra trasparenza e tutela della riservatezza"	5 maggio 2008	TRENTO
8	Partecipazione Tavola Rotonda "Il buon Governo della città" Movimento Politico per l'unità	7 giugno 2008	LOPPIANO (FI)
9	Incontro Giudici di Pace della Regione del Chaco (ARG)	11 giugno 2008	TRENTO
10	Partecipazione Tavola Rotonda "Quale cittadinanza per le minoranze rom e sinte"	17 giugno 2008	TRENTO

11	Intervista con dott. Mariella Mazzuchelli (Università degli Studi di Padova per la Ricerca sulla tutela non giurisdizionale dei Diritti umani)	22 luglio 2008	TRENTO
12	Incontro Ragazzi Valle Rendena Progetto "Politiche giovanili" Incontro con le Istituzioni	1 settembre 2008	TRENTO
13	Incontro Ragazzi Piano Giovani di zona Destra Adige e Vallarsa su "Cittadinanza e istituzioni"	4 settembre 2008	VILLALAGARINA
14	Incontro pubblico "I cittadini e la pubblica amministrazione"	22 gennaio 2009	ALA
15	Incontro presso il Liceo Rosmini "Diritti e doveri di cittadinanza"	19 marzo 2009	TRENTO
16	Corso formazione ACLI "L'etica nella politica e nella pubblica amministrazione"	21 marzo 2009	TRENTO
17	Conferenza "Come districarsi nell'oscurità del burocrate Musei di Ronzone"	3 aprile 2009	RONZONE
18	Intervento di formazione "Fare politica al servizio della Comunità"	17 aprile 2009	MOLVENO

VISITE GUIDATE 2008-2009

NUM. INC.	SCUOLA	PROVENIENZA
1	SCUOLA MEDIA	TRANSACQUA
2	SCUOLA ELEMENTARE	S.MARTINO DI CASTROZZA
4	ISTITUTO AGRARIO	SAN MICHELE ALL'ADIGE
5	ISTITUTO D'ISTRUZIONE SUPERIORE MARTINI	MEZZOLOMBARDO
6	ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE E GEOMETRI FONTANA	ROVERETO
7	CENTRO DI FORMAZIONE PROFESS.LE	OSSANA
8	SCUOLA MEDIA BATTISTI	ANDALO
9	ISTITUTO D'ISTRUZIONE MARIA CURIE	PERGINE VALSUGANA
10	ISTITUTO COMPRENSIVO SACRO CUORE	TRENTO
11	LICEO RUSSEL	CLES
12	LICEO RUSSEL	CLES
13	SCUOLE ELEMENTARI	SARCHE-VEZZANO-TERLAGO
14	ISTITUTO D'ISTRUZIONE "DON MILANI - DEPERO"	ROVERETO
15	SCUOLA MEDIA "E. DALL'ECO"	MEZZOLOMBARDO
16	ISTITUTO D'ISTRUZIONE "GUETTI"	TIONE DI TRENTO
17	LICEO "RUSSEL"	CLES
18	ISTITUTO AGRARIO S. MICHELE ALL'ADIGE	S. MICHELE ALL'ADIGE
19	ISTITUTO AGRARIO S. MICHELE ALL'ADIGE	S. MICHELE ALL'ADIGE