



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**UFFICIO DEL DIFENSORE CIVICO
GARANTE DEI MINORI**

*Relazione
Anno 2010*

Collaborano con il Difensore civico – Garante dei Minori, Raffaello Sampaolesi:

- *il direttore dell'ufficio: Maria Ravelli;*
- *i funzionari: Saverio Agnoli, Roberto Fincati, Renata Fuitem e Liliana Visintainer;*
- *le impiegate addette alla segreteria: Laura Cinquemani, Rosanna Mazzurana e Ida Pellegrini.*

Relazione redatta a cura di Maria Ravelli

*Signor Presidente,
Signori Consiglieri,*

sono lieto di presentare la Relazione sugli interventi effettuati nell'anno 2010 dall'Ufficio del Difensore civico nei vari settori e sui risultati dagli stessi raggiunti; documento che può fornire, attraverso la lettura dei dati esposti nelle pagine che seguono, un quadro esaustivo dell'attività espletata nel territorio provinciale in detto periodo.

Va subito posto in evidenza che, nell'ambito delle materie trattate, particolarmente significativa si è rivelata quella afferente le funzioni svolte "ex lege" dal Difensore civico nel ruolo di Garante dei minori; ciò, non tanto per numero dei casi che hanno visto coinvolta l'Istituzione (su istanza degli interessati ovvero d'ufficio), peraltro di entità contenuta, stante la competenza primaria spettante in materia al Tribunale dei minorenni, quanto e soprattutto per la complessità e delicatezza delle situazioni esaminate, concernenti appunto i minori, avendo tali situazioni comportato un notevole impegno temporale ad esse dedicato dai componenti l'Ufficio attraverso numerosi incontri tenuti con i familiari interessati mediante la partecipazione, in taluni casi, di addetti dei Servizi sociali competenti.

Giova ricordare in "subiecta materia" che, al fine di diffondere tra i giovani la conoscenza dei diritti umani fondamentali e delle varie forme di tutela (anche a cura del Difensore civico), è stato redatto, d'intesa con la Presidenza del Consiglio provinciale e con l'apporto dell'annesso Ufficio Stampa, un apposito volumetto contenente semplici enunciazioni e raffigurazioni, fatto distribuire a tutte le scuole elementari, medie e superiori della nostra provincia, con preghiera di opportuna illustrazione del relativo contenuto agli alunni da parte del corpo insegnante.

Non può non evidenziarsi, sotto altro profilo, come presenti ancora aspetti di problematicità la condotta tenuta, in fatto di collaborazione con il Difensore civico, da parte di alcuni Enti (doverosamente citati "infra"), non rispettosi dell'obbligo legislativamente previsto di fornire elementi informativi ovvero trasmettere copie di atti concernenti situazioni di contenzioso con gli enti stessi segnalate dai cittadini, non

avendo appunto essi ottemperato a detto obbligo nonostante i vari solleciti all'uopo esperiti e all'irragionevole lasso di tempo decorso, perdurando quindi in essi un atteggiamento di ostinato, deprecabile silenzio, sì da non porre in grado l'Ufficio di effettuare utili interventi di tutela nell'interesse degli istanti per la mancanza appunto di un quadro di riferimento in fatto e diritto tale da consentire di valutare correttamente la fondatezza o meno delle relative pretese.

Devesi comunque ribadire in proposito l'auspicio che persista negli Enti destinatari d'intervento, al di là dei singoli casi segnalati (in numero peraltro limitato), la generale disponibilità ad un proficuo rapporto con il Difensore civico, atteso che siffatta Istituzione è da considerare il garante dell'imparzialità e del buon andamento dell'azione amministrativa; organo istituzionale che non va pertanto giudicato alla stregua di ostinato antagonista dei pubblici poteri, ma piuttosto quale loro supporto nella comune finalità di assicurare il rispetto dei richiamati principi costituzionalmente garantiti (art. 97 Cost.).

Va inoltre sottolineato che interventi del Difensore civico nei diversi settori sono stati sempre caratterizzati – fermo restando l'accertamento nei singoli casi del presupposto di procedibilità – da flessibilità e concretezza nel continuo confronto con i funzionari e il personale dell'Ufficio, rivolto a migliorare qualità ed efficacia delle azioni compiute a tutela dei diritti ed interessi dei cittadini nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. Metodologia d'intervento, questa, resa possibile dalla presenza nell'Ufficio di un gruppo di collaboratori dotati di competenza professionale, capacità operativa e piena disponibilità verso l'utenza, il cui ausilio ha consentito al sottoscritto di affrontare validamente le funzioni connesse al ruolo ricoperto, tanto da avvertire l'esigenza di ringraziare sentitamente detti collaboratori, citandoli nelle persone di Maria Ravelli (Direttore dell'Ufficio), Saverio Agnoli, Roberto Fincati, Renata Fuitem e Liliana Visintainer (Funzionari), nonché Laura Cinquemani, Rosanna Mazzurana e Ida Pellegrini (addette alla Segreteria).

Mi è gradita l'occasione per ringraziare doverosamente gli Organi provinciali e, in particolare, la Presidenza del Consiglio per il prezioso sostegno sempre dato all'Ufficio e a me personalmente, anche attraverso la cordiale collaborazione dei dirigenti e del personale del Consiglio stesso.

Per quanto riguarda infine i rapporti con gli uffici periferici dello Stato, giova richiamare quanto osservato negli scorsi anni, nel senso che, a fronte di una

interpretazione legislativa meramente formalistica, che imporrebbe di limitare la relazione con uffici della specie insediati sul territorio provinciale, si è ritenuto opportuno privilegiare una esegesi di natura sostanziale della norma, per offrire una possibilità di tutela anche a quei cittadini aventi la necessità di azioni nei confronti di uffici formalmente non inquadrabili in quelli definiti dalla suddetta disposizione attributiva della competenza, ma svolgenti rilevanti servizi di pubblico interesse per la collettività. Da ciò è conseguito che sono stati più volte interpellati uffici extra-provinciali, dai quali si sono avuti, talora inattesi, importanti contributi alla definizione dei vari problemi. Così come non ci si è fermati nemmeno dinnanzi alla necessità di rapportarsi con uffici statali non periferici, bensì centrali o con uffici che, come quelli delle Ambasciate e dei Consolati, sono addirittura all'estero.

A conclusione di questi brevi cenni introdottivi, riprendendo talune considerazioni già espresse nel decorso 2010 a proposito delle difficili condizioni della difesa civica italiana a livello comunale (a seguito della nota abolizione disposta “ex lege”) e portando soprattutto l'accento sui positivi e concreti risultati che, comunque, ogni Difensore civico responsabile ed impegnato sa di poter raggiungere, ed ha effettivamente conseguito, a vantaggio dei cittadini, si è ritenuto di esprimere nella Relazione inviata ai Presidenti di Camera e Senato ex L. 127/1997 l'auspicio di operare una seria riflessione in sede parlamentare e governativa sull'opportunità di riconsiderare tale Istituzione, soprattutto attraverso la creazione del Difensore civico nazionale, affinché si possa addivenire ad un ottimale, relativo assetto anche nello Stato italiano, così come caldeggiato a livello comunitario ed internazionale.

Trento, maggio 2011

**IL DIFENSORE CIVICO
GARANTE DEI MINORI
- avv. Raffaello Sampaolesi -**

INDICE

1. L'ATTIVITA' DI TUTELA SVOLTA NELL'ANNO 2010

<i>1.1. Osservazioni generali sull'attività, sulla collaborazione generalmente offerta dalle Amministrazioni contattate, sulle percezioni dei cittadini</i>	9
<i>1.2. Le materie trattate. Le principali disfunzioni riscontrate nelle materie rientranti nell'ordinaria competenza</i>	15
- La materia elettorale	15
- Il referendum consultivo comunale	15
- L'organizzazione ed il personale	16
- L'attività amministrativa, il procedimento, il diritto di accesso	16
- La materia anagrafica	18
- I tributi	18
- L'agricoltura: in particolare, i consorzi di miglioramento fondiario.....	20
- L'immigrazione.....	21
- L'assistenza. La sanità. Gli accertamenti sanitari delle inabilità al lavoro.....	22
- La scuola e l'istruzione: in particolare, il diritto allo studio dei bambini affetti da allergie.....	24
- L'urbanistica.....	25
- L'edilizia abitativa pubblica e agevolata.....	27
- L'inquinamento.....	28

1.3	<i>La tutela minori. Il Difensore civico quale Garante dei minori per la Provincia autonoma di Trento.....</i>	29
1.3.1	<i>- Osservazioni di carattere generale sulla competenza. Breve analisi comparata con le altre esperienze regionali.....</i>	29
1.3.2	<i>- Particolari iniziative adottate dall'Ufficio nel settore dei minori</i>	36
1.3.3	<i>- L'attività concretamente svolta nel settore dei minori.....</i>	39
1.4	<i>- I rapporti problematici, i ritardi, le mancate risposte. Gli esempi virtuosi.....</i>	50

2. ATTIVITA' E RAPPORTI ISTITUZIONALI

2.1	<i>Le nuove convenzioni. L'avvio dei rapporti con i nuovi Comuni convenzionati. Le Comunità di Valle ed i nuovi recapiti.....</i>	55
2.2	<i>La legge istitutiva e le sue prospettive di riforma</i>	57
2.3	<i>La difesa civica e gli organi giurisdizionali</i>	61
2.4	<i>La conoscenza dell'Istituto. La partecipazione ad attività di studio ed approfondimento. Le reti istituzionali della difesa civica</i>	64

APPENDICE

1. L'ATTIVITÀ DI TUTELA SVOLTA NELL'ANNO 2010

1.1 - Osservazioni generali sull'attività, sulla collaborazione generalmente offerta dalle Amministrazioni contattate, sulle percezioni dei cittadini

Nel presentare l'attività relativa all'anno 2010, si registra ancora una volta come il numero di casi, formanti oggetto di trattazione nell'arco dell'anno solare, si attesti ormai in maniera consolidata sul migliaio circa, essendo questa la mole dell'attività annuale, formalizzata in fascicoli sottoposti ad istruttoria, con conseguenti ed eventuali azioni nei confronti degli enti pubblici coinvolti. L'impegno che ne consegue, per l'intero ufficio, è consistente, soprattutto in considerazione della sempre più evidente complessità delle tematiche affrontate sotto il profilo giuridico-legale, complessità che si riverbera nei rapporti con i cittadini, portatori di crescenti aspettative, e con le Amministrazioni di riferimento, con le quali sono necessari ripetuti contatti di approfondimento. L'impegno richiesto è, inoltre, ulteriormente appesantito dalla assoluta eterogeneità delle questioni sottoposte, il che obbliga l'ufficio a curare con particolare assiduità il costante aggiornamento su legislazione e giurisprudenza, richiedendo al contempo anche accentuato eclettismo, così da riuscire con disinvoltura a dedicarsi e ad approfondire tematiche sempre diverse nei vari campi del diritto amministrativo, con necessità di buone conoscenze anche in altri settori ed in modo particolare in quello civilistico.

A tale attività formale va aggiunta quella, non registrata e di cui non è possibile fornire indicazioni quantitativamente precise, svolta in via informale attraverso numerosi contatti, per lo più telefonici, con cittadini che chiedono semplici informazioni, indicazioni operative, consigli; attività, questa, non misurabile quantitativamente, ma di indubbia utilità e che con molto impegno, dedizione e pazienza, viene quotidianamente svolta anche dalla preziosissima segreteria dell'Ufficio. Come già rilevato, in particolare, nella precedente Relazione, non è ormai da molto tempo più possibile fornire, seduta stante, risposte telefoniche immediate, e al tempo stesso esaurienti e corrette, ai cittadini che spesso sperano di poter risolvere per le vie brevi problemi e quesiti sempre più complessi. Ciò, in quanto è assolutamente indispensabile, in un ufficio che tratta migliaia di casi, un'organizzazione del lavoro tale da permettere ai funzionari la concentrazione necessaria alle complesse istruttorie dei vari fascicoli. Ed è così la segreteria dell'ufficio a gestire tutta la mole di contatti telefonici, mole che come detto sfugge ad ogni possibile misurazione o monitoraggio e che, comunque, rappresenta un notevole impegno non solo

per l'acquisizione delle competenze necessarie a gestire questo tipo di contatti, ma anche, e soprattutto, per le doti personali che la segreteria, nel proprio ruolo di *front office*, deve possedere e, come spesso testimoniato dalla gratitudine degli utenti, effettivamente ha: capacità di ascolto e di comprensione delle richieste, abilità nel gestire situazioni imprevedibili o utenti particolarmente esigenti o "difficili", umanità nella gestione di colloqui dai contenuti particolarmente delicati, predisposizione all'accoglienza, cosicché i cittadini possano percepire empatia ed accettazione.

Benché la qualità del servizio non si misuri certo dalla lettura del numero delle istanze pervenute o trattate, l'attività del Difensore civico trentino, anche rispetto ad altri uffici regionali di maggiori dimensioni ed atti a coprire territori ben più popolosi del nostro, è caratterizzata da un'alta frequenza di ricorsi, che tuttavia potrebbero subire ulteriori ed imprevedibili incrementi attraverso una migliore pubblicizzazione delle funzioni dell'ufficio. Vi è, infatti, a tutt'oggi ancora da colmare una lacuna informativa rispetto all'esistenza di questo servizio, che pure è presente già da ben un quarto di secolo sul territorio provinciale. Si rimarca come una più ampia diffusione della conoscenza dell'Istituto rimanga un obiettivo di questo ufficio, cui sarebbe necessario dedicare maggiore cura, se gli ordinari impegni non assorbissero, come di fatto accade, tutto il tempo a disposizione. Una più capillare diffusione delle informazioni sulla stessa esistenza, oltre che sulle funzioni della difesa civica, sarebbe auspicabile, per ottimizzare i servizi resi dall'ufficio e sollecitare alcune sue potenzialità, forse ancora inespresse, come per esempio un migliore sviluppo dell'attività ad iniziativa d'ufficio o di settori importanti come quello ambientale, decisamente poco esplorato per mancanza di tempo e risorse.

Per quanto riguarda il servizio in concreto reso all'utenza, si può osservare come rimangano numericamente considerevoli i casi in cui, anziché svolgere veri e propri formali interventi nei confronti delle Amministrazioni, le richieste vengono trattate ed esaurite con informazioni rese in ufficio, in occasione del colloquio con il cittadino interessato. Ciò significa che in molti casi i cittadini non necessitano tanto di un vero e proprio intervento nei confronti dell'amministrazione, quanto piuttosto di informazioni, chiarimenti e spiegazioni in ordine ad atti o comportamenti delle pubbliche amministrazioni non compresi o, pur a fronte di specifiche richieste, dalle stesse non chiariti in modo idoneo ed esaustivo.

L'ufficio svolge in tali casi un servizio di fondamentale importanza per i cittadini, che hanno così modo di comprendere i fondamenti normativi dell'azione dell'amministrazione e di accettare, sulla base delle spiegazioni fornite dal Difensore civico - e che, purtroppo, non sono state evidentemente fornite dai competenti uffici di amministrazione attiva - le attività o i comportamenti su cui si erano inizialmente nutriti dubbi o perplessità.

Come già sottolineato in precedenti relazioni annuali, questa attività informativa, oltre che sopperire a carenze di altri uffici, consente di sviluppare nei cittadini una maggiore fiducia nei confronti delle istituzioni, che attraverso l'ufficio hanno così l'occasione di dimostrare di avere bene operato.

In ogni caso, anche quando interviene con proprie richieste, il Difensore civico non assume - o quanto meno cerca di non assumere - mai una posizione di preconcetta censura, ma ricerca in via prioritaria il confronto per un approfondimento delle questioni; approfondimento possibile solo acquisendo tutti gli elementi del caso, non basandosi assolutamente su una prospettazione unilaterale della vicenda. Non è dunque vero che acriticamente si "dà ragione ai cittadini", come, talvolta, giudicando il nostro lavoro senza conoscerne le modalità, qualcuno si ostina a pensare. Si difende il cittadino nei casi palesi di cattiva amministrazione o comunque si chiedono, in modo reiterato e talora anche insistente, ampi ragguagli al fine di poter dare al cittadino stesso, nell'auspicio che ciò sia possibile, rassicurazioni circa il rispetto delle norme e dei principi che debbono presidiare l'agire amministrativo. Ma, di contro ed in tal modo, si difendono anche le Amministrazioni da ingenerose, gratuite, a volte ingiustamente generalizzate, accuse di inefficienze, ritardi, malcostumi, cercando di aiutare i cittadini a fare le debite distinzioni. In ciò, com'è facile comprendere, l'attività di difesa civica è quanto mai distante da quella di un legale di parte, avendo per sua missione istituzionale l'obbligo di esaminare la fattispecie da un'angolazione prettamente *super partes*.

Spiace dover dare atto, peraltro, che in alcuni casi la mancata effettuazione di interventi formali nei confronti dell'Ente pubblico non è dovuta all'assenza di presupposti per agire in tal senso o ad un difetto di interesse in capo al cittadino richiedente. Vi sono infatti, talora, ragioni più profonde, che celano più o meno inconfessati timori di ripicche o ritorsioni, specie (ma non solo) quando il destinatario dell'intervento sia un Comune. In tali casi si percepisce velatamente, o si apprende *apertis verbis* da chi senza remore lo ammette, che si ha timore e quindi si preferisce

evitare un intervento formale del Difensore civico nei confronti dell'Ente, quand'anche fosse rivolto ad acquisire delle mere e semplici informazioni. In altre parole, vi sono casi in cui il cittadino preferisce subire un torto – naturalmente da lui ritenuto tale - piuttosto che rischiare di compromettere il proprio rapporto con l'Ente. Un rapporto che, evidentemente, in alcuni casi è ancora ammantato di sudditanza e ben lungi dall'essere quale dovrebbe se, di pari passo con la cultura giuridica dell'Amministrazione, fossero progredite anche le prassi, i comportamenti, lo stile dei soggetti che nella Pubblica amministrazione operano. In questi casi, il Difensore civico ritiene opportuno non intervenire, omettendo, cioè, di sollevare nella dovuta sede il problema posto dal cittadino: ciò, per non correre il rischio di peggiorare la situazione. Ogni azione dell'ufficio – cosa che tutti i cittadini che l'hanno sperimentato possono confermare – viene, infatti, avviata solo con la condivisione degli interessati e con le modalità concordate con gli stessi. Il timore della ritorsione rappresenta, in sostanza, una remora. Si tratta di un'ipotesi inaccettabile da parte di questo Ufficio perché fondata, se del caso, su una scarsa, se non addirittura inesistente, cultura della difesa civica da parte di alcune Pubbliche Amministrazioni, che non hanno compreso lo spirito, la posizione *super partes*, gli obiettivi di tutela della buona amministrazione con cui l'ufficio si muove nella sua attività. Sempre che – sarebbe confortante ricevere conferme in tal senso – i timori di ritorsioni siano frutto di fantasie e, perciò, privi di qualsivoglia fondamento.

Per le modalità di approccio con l'ufficio, le persone continuano a prediligere il contatto personale, ossia la esposizione del problema attraverso un colloquio in ufficio o presso i recapiti periferici, previa fissazione di un appuntamento. Le forme di accesso per iscritto, pur apparentemente meno impegnative, risultano utilizzate con maggiore parsimonia, forse perché ritenute meno efficaci, o forse perché permane in molti una certa diffidenza rispetto al mezzo impersonale; mentre il colloquio da sempre costituisce lo strumento privilegiato attraverso il quale i cittadini attivano l'intervento del Difensore civico, o chiedono comunque il suo parere. Allo stesso tempo, l'incontro diretto consente a noi di disporre, già in prima battuta, di un quadro chiaro e più esauriente del caso, del quale si conoscono così anche le sfumature ed i risvolti difficilmente enucleabili da una ricostruzione scritta.

Agevolare l'accesso personale degli utenti richiede, tuttavia, uno sforzo organizzativo interno, sia a livello di segreteria che a livello dei funzionari, nonché direttamente del Difensore civico, addetti al ricevimento dei cittadini. E' infatti

necessario calibrare il numero dei colloqui con l'utenza in base agli impegni giornalieri di ciascuno, che possono dipendere, oltre che dalla complessità dei fascicoli giacenti in istruttoria ed ai conseguenti tempi di trattazione tempestiva degli stessi, anche dagli impegni presso le sedi di recapito periferico. E' da considerare che l'operazione ascolto, di fondamentale importanza per un ufficio come il nostro, richiede un tempo sufficiente alla comprensione del problema, ma anche alle necessità espositive, più o meno lunghe, dei cittadini stessi, che non possono vivere il momento del colloquio come un'ansia ulteriore, rispetto a quella già data dal problema oggetto di segnalazione. Sotto questo profilo il mezzo telematico o la posta ordinaria sono certamente più neutri e freddi.

Va, qui, aggiunto che, per quanto riguarda la tutela dei minori, il momento del colloquio è caratterizzato sicuramente da una maggiore tensione emotiva, sia da parte dei segnalanti che da parte dei funzionari dell'ufficio che, non avendo ancora maturato, com'è naturale, una più ampia confidenza con problematiche umanamente molto coinvolgenti, vivono anch'essi l'esperienza del colloquio con profondo senso di responsabilità, più di quanto non accada nei normali casi attinenti alla difesa civica ordinaria. Inoltre, va segnalato anche come, in questo settore di competenza, difficilmente la questione trattata si esaurisca in un solo colloquio iniziale e come, anzi, i confronti personali si ripetano nel tempo, come più diffusamente si potrà appurare nella parte di questa relazione dedicata a tale complesso argomento.

Un breve accenno va effettuato in ordine all'esito dei nostri interventi; esito che si può rilevare dalle tabelle in appendice. L'ufficio è sempre stato parco nell'attribuire un esito favorevole ai propri interventi, nel senso che si è sempre ritenuto di poter definire "favorevole" solo un risultato pienamente rispondente alle attese sostanziali del cittadino. In altre parole, ci si è sempre espressi in termini di "esito favorevole" solo laddove l'Amministrazione abbia recepito *in toto* le istanze dell'ufficio, arrivando anche a modificare il proprio comportamento o i propri atti a seguito delle proposte o richieste del Difensore civico, con piena e concreta soddisfazione del cittadino istante. Si può, così, dare risposta alla domanda, abbastanza ricorrente, di coloro che chiedono spiegazione del numero, apparentemente non significativo, di fascicoli chiusi con esito favorevole. La percentuale di tali esiti potrebbe, infatti, slittare notevolmente in alto se si considerassero comunque favorevoli anche i casi per i quali, tramite l'ufficio, il cittadino ha potuto avere una risposta, ossia una spiegazione della condotta dell'ente, spiegazione che il cittadino stesso non era riuscito ad ottenere, o forse non avrebbe mai ottenuto,

prima di coinvolgere l'ufficio. Di contro, vengono chiusi con esito negativo solo i fascicoli per i quali il riscontro ottenuto non sia in alcun modo soddisfacente: o perché non vengono forniti i chiarimenti richiesti ma si è, sostanzialmente, in presenza di una risposta di stile, meramente formale e priva di contenuti e che, quindi (talora, forse, volutamente?) non consente di comprendere i motivi del comportamento dell'Ente; oppure perché, pur a fronte di riscontri formalmente ampi e strutturati, permangono più che fondati i dubbi circa la legittimità degli atti o comunque circa la correttezza dei comportamenti. Per i motivi appena esplicitati, rimangono sempre quantitativamente consistenti gli esiti cosiddetti informativi, che riguardano i casi relativamente ai quali sono stati forniti al cittadino gli elementi informativi a lui necessari per comprendere le motivazioni dell'azione amministrativa, elementi che il cittadino, da solo, senza l'assistenza dell'ufficio del Difensore civico, non era appunto riuscito ad ottenere a causa di atteggiamenti poco consoni delle Amministrazioni stesse, non inclini all'ascolto e non ancora aduse a sostituire al silenzio risposte chiare e motivate. Un discorso a parte meritano, invece, i casi di mancata risposta, oggetto di separato e puntuale commento in altra parte di questa relazione; casi che sono del tutto stigmatizzabili poiché l'Amministrazione interpellata non è stata in grado – o non ne ha avuto la volontà – di fornire il benché minimo riscontro a fronte di richieste dell'ufficio reiterate più e più volte.

Un commento è necessario per quanto riguarda i tempi di risposta, riportati nella tabella in appendice. Se, mediamente, le amministrazioni rispondono a distanza di uno o due mesi dalla data dell'intervento dell'ufficio, e se alcune di esse, particolarmente virtuose, forniscono riscontri in pochi giorni, vi sono non pochi casi in cui i tempi necessari per ottenere un pur minimo cenno di riscontro si dilatano oltremisura. Non è accettabile che un Ente cui il Difensore civico inoltra un proprio intervento per chiedere mere informazioni sul caso in esame, non risponda per mesi e mesi. Così come non è giustificabile che il silenzio dell'Amministrazione permanga anche dopo diversi solleciti. In modo ripetuto, nelle relazioni annuali, si è ribadito come la puntualità nella risposta rappresenti un'esigenza ineluttabile. A volte una risposta ritardata equivale ad una mancata risposta. Inoltre, attraverso la puntualità si dimostra il rispetto non tanto, o non solo, nei confronti del Difensore civico, quanto piuttosto nei confronti dei cittadini. Purtroppo, però, i ritardi, i silenzi prolungati ed inspiegabili continuano ad insidiare la regolare programmazione delle attività ed a rappresentare un ostacolo non trascurabile

per l'ufficio, costretto a defatiganti procedure di sollecito e ad imbarazzanti rapporti con i cittadini, cui ci si trova a dover fornire difficili spiegazioni dei (presunti, poiché a noi non conosciuti) motivi dei ritardi o degli imperscrutabili silenzi. Per l'ennesima volta, dunque, si deve ribadire che i ritardi e i prolungati silenzi, oltre che essere imbarazzanti, non possono essere tollerati, anche perché dietro alla reticenza l'ufficio, e lo stesso cittadino, possono immaginare una non limpida situazione, dando fantasiose interpretazioni ad una condotta la cui spiegazione potrebbe essere, in realtà, del tutto semplice e lineare.

1.2 - Le materie trattate. Le principali disfunzioni riscontrate nelle materie rientranti nell'ordinaria competenza.

La materia elettorale

Nel settore dell'ordinamento, la coincidenza dell'anno 2010 con il periodo delle **elezioni** per i rappresentanti delle Comunità di valle ha fatto sì che l'ufficio venisse investito di alcune questioni relative alla materia elettorale; questioni per le quali ci si è limitati a fornire informazioni sulle norme di settore ed a rinviare per ragioni di competenza, in un caso, ad altre Istituzioni (nella specie, al Comitato provinciale per le comunicazioni).

Il referendum consultivo comunale

L'ufficio ha avuto modo di occuparsi del **referendum consultivo comunale** proposto da cittadini del Comune di Pergine Valsugana e riguardante la riqualificazione della zona prospiciente il lago, a San Cristoforo. Ciò, in attuazione dello Statuto comunale, che prescrive che il Difensore civico vada a costituire, unitamente ad altri soggetti, il Collegio cui compete esprimersi circa la ammissibilità del quesito referendario. Il Collegio, regolarmente costituito, si è espresso in un primo momento invitando i promotori ad apportare al testo del quesito referendario le modifiche necessarie a renderlo chiaro ed univoco, atteso che la sua formulazione ingenerava fondati dubbi circa il rispetto dei predetti requisiti, specie riguardo all'uso di determinati termini tecnici (quale quello di "perequazione" urbanistica), di non facile comprensione per i comuni cittadini. Sarebbe stato sufficiente che i promotori riformulassero il quesito in modo diverso e più semplice, al fine di renderlo, appunto, *chiaro ed univoco*. Il quesito sarebbe stato, a quel punto, da dichiararsi ammissibile. Il comitato dei promotori non

sembra avere, però, compreso la richiesta del Collegio, avendo ripresentato il quesito nella stessa formulazione, già censurata dal Collegio, integrata soltanto con riferimenti normativi che ne hanno ulteriormente rafforzato la mancanza di intelligibilità. I cittadini hanno così perso una preziosa opportunità, non avendo infatti il Collegio potuto fare altro, a quel punto, se non, in coerenza con la decisione interlocutoria prima assunta, dichiarare l'inammissibilità del referendum.

L'organizzazione ed il personale

Nel settore dell'**organizzazione e del personale** nelle Pubbliche amministrazioni, le procedure concorsuali, siano esse volte a nuove assunzioni, oppure a selezionare personale interno per nuovi incarichi, continuano a destare non poche perplessità, come è dimostrato dai diversi casi trattati dall'ufficio nel corso dell'anno; casi che spesso vengono affrontati mediante semplici consulenze o consigli, atteso che la richiesta del cittadino perviene all'ufficio, quasi sempre, a procedura esaurita e dunque l'unico rimedio ipotizzabile sarebbe, a quel punto, quello di un ricorso all'Autorità Giudiziaria competente. Si sono tuttavia affrontati anche casi in cui il dipendente ha contestato procedimenti disciplinari a suo carico, ma anche in tali frangenti il ruolo del Difensore civico si è limitato spesso ad una valutazione complessiva del caso ed a fornire qualche consiglio, atteso che vi è già un procedimento specifico nell'ambito del quale il diretto interessato, nel rispetto dei principi del contraddittorio, può esplicitare la propria difesa.

Altri casi hanno riguardato, poi, la compatibilità delle mansioni svolte rispetto allo stato fisico e di salute del dipendente, i criteri per la valutazione delle prestazioni professionali preordinate alla erogazione delle conseguenti indennità, le procedure di mobilità.

L'attività amministrativa, il procedimento, il diritto di accesso

Per quanto riguarda l'**attività amministrativa**, con particolare riferimento al rispetto delle norme sul procedimento, non mancano segnalazioni in cui i cittadini, ormai consapevoli di alcuni fondamentali principi che debbono caratterizzare l'azione amministrativa, reclamano il rispetto delle norme relative alla semplificazione dei procedimenti, al divieto di richiedere documentazione già in possesso della P.A., alla

gestione telematica dei rapporti con i cittadini così come prescritto dal Codice dell'amministrazione digitale.

La maggior parte delle questioni trattate nel settore dell'attività amministrativa rientra, però, nella materia del **diritto di accesso agli atti**, materia nella quale al Difensore civico spetta un ruolo attivo di rilievo nella valutazione delle ipotesi di illegittimo diniego, espresso o tacito, come si può desumere dalla L. n. 241/1990, nonché dalla omologa L.P. n. 23/1992. In proposito, anche quest'anno si può sostanzialmente ripetere quanto già osservato in precedenza: in generale, nonostante un ventennio di vigenza delle predette leggi, che all'epoca erano state salutate come foriere di cambiamenti epocali, grazie ai quali sarebbero mutati i vecchi atteggiamenti culturali in base ai quali si era sempre mantenuto un assoluto riserbo nello svolgimento dell'attività pubblica, non si può affatto affermare che tali cambiamenti vi siano stati o che, comunque, siano stati, nelle intenzioni e nei fatti, così fortemente innovatori.

In concreto, i casi nei quali l'ufficio si è trovato a dover dirimere questioni inerenti la materia *de qua* sono stati assai numerosi e per lo più complessi, atteso che le diverse fattispecie sono caratterizzate da peculiarità difficilmente riconducibili in categorie standardizzate e che, quindi, ogni caso necessita di uno studio approfondito al fine di stabilire, innanzitutto, se si possa ritenere fondato il diritto all'accesso. In secondo luogo, sussistendone i presupposti, si procede a redigere un intervento in supporto del diritto del richiedente; intervento che deve essere giuridicamente ben argomentato, anche con convincenti e pertinenti richiami giurisprudenziali. Ebbene, in quasi tutti i casi in cui l'Ufficio si è espresso a sostegno del diritto del richiedente ad accedere agli atti, si è constatato che gli uffici interpellati, i quali in un primo momento avevano opposto un diniego, hanno mutato il proprio atteggiamento consentendo l'accesso ai documenti richiesti.

In un particolare caso in cui, invece, di contro, gli uffici provinciali hanno ritenuto non meritevoli di considerazione le argomentazioni da noi espresse, il T.R.G.A., adito dal cittadino interessato in base alle specifiche norme che consentono tale facoltà, ha accolto il ricorso dell'interessato affermandone il relativo diritto di accesso, in piena adesione alla tesi da noi precedentemente sostenuta.

La materia anagrafica

Diversi cittadini si sono poi rivolti all'ufficio per contestare provvedimenti adottati dai Comuni nella **materia anagrafica**. Si tratta, qui, di questioni le cui decisioni dipendono da accertamenti fattuali rispetto ai quali il Difensore civico non può che rimettersi agli esiti, così come definiti dai rispettivi enti nell'esercizio dei poteri di verifica deputati ad individuare il requisito della dimora abituale in un determinato luogo. La residenza è collegata infatti, come è desumibile dalle norme speciali di settore e dallo stesso Codice civile, al *luogo in cui la persona ha la dimora abituale*. Compito dell'ufficio, in questi casi, è dunque quello di verificare che tali accertamenti siano eseguiti in modo corretto, così da assicurare che sia rilevata fedelmente la reale situazione fattuale. Ciò, anche in considerazione del fatto che dalla situazione anagrafica discendono conseguenze di natura fiscale, che sono spesso il motivo delle frequenti conflittualità in questo settore e rispetto alle quali, è bene ribadire, il Difensore civico ha un ben preciso dovere di obiettività, non potendosi in alcun modo prestare ad operazioni che, dietro alla apparente richiesta di tutela, celano in realtà intenzioni ed obiettivi di ben diversa natura.

I tributi

Nel settore dei **tributi**, davvero molte sono state le richieste di intervento in materia di ICI (imposta comunale sugli immobili) e di TIA (tariffa di igiene ambientale); richieste che l'ufficio ha ritenuto di accogliere, onde effettuare una prima valutazione del caso ed eventualmente promuovere un intervento nei confronti dell'Amministrazione interessata, evitando di declinare subito la propria competenza per invitare senz'altro il cittadino a rivolgersi, già in prima battuta, al Garante del Contribuente. In tutti questi casi si riesce infatti ad ottenere dai Comuni le informazioni necessarie a comprendere se l'imposizione sia giustificata ed effettuata in modo corretto, oppure si riesce già in sede di primo colloquio a fornire al cittadino sufficienti spiegazioni, evitandogli dunque inopportune "peregrinazioni" di ufficio in ufficio. Quando, invece, la complessità della fattispecie o l'assenza di risultati concreti suggeriscono di investire del problema lo specifico organo di garanzia istituito presso l'Amministrazione finanziaria, l'ufficio invita il contribuente ad interpellare direttamente il Garante, con il quale comunque, vista la comunanza di obiettivi e funzioni di servizio, sarebbe importante ed auspicabile mantenere un rapporto di leale collaborazione.

In un caso particolare, però, come si è già osservato nella Relazione annuale inviata alle Camere ex L. n. 127/1997, si è ritenuto necessario informare del problema i rappresentanti politici eletti in Parlamento, attesa la necessità di garantire un principio di equità fiscale, caratteristica essenziale di ogni sistema tributario. La normativa fiscale, infatti, nel prevedere la deducibilità degli oneri relativi ai cani guida per non vedenti (nella specie, il riferimento è all'art. 15, 1° comma, lett. c) del T.U. delle imposte sui redditi, DPR 22 dicembre 1986, n. 917), non prevede analogo beneficio in favore dei disabili motori assistiti da cani guida appositamente ammaestrati. Non essendo la norma, in virtù della sua eccezionalità, suscettibile di applicazione analogica, come anche il Garante del Contribuente, da noi opportunamente interpellato, aveva a suo tempo osservato, si era segnalato il problema al competente Dipartimento presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e, successivamente, agli stessi Parlamentari trentini atteso che, per espressa ammissione dell'ufficio ministeriale contattato, il beneficio stabilito in relazione ai cani guida per non vedenti è espressamente e tassativamente previsto da una norma, il cui ambito soggettivo di applicazione non è ampliabile in via meramente interpretativa, ma implica precise valutazioni da rimettersi alla volontà dell'organo politico.

Come accennato, l'interpello rivolto ai Parlamentari trentini è stato di recente reiterato tramite un nuovo intervento con il quale l'ufficio ha ritenuto di richiamare nuovamente l'attenzione dei rappresentanti istituzionali in Parlamento, affinché valutino, ovviamente nel reciproco e pieno rispetto delle diverse funzioni, se quella che a noi è parsa essere una questione di discriminazione nel settore delle disabilità, possa essere risolta attraverso l'introduzione degli opportuni emendamenti.

A seguito dell'azione intrapresa si sono avuti riscontri positivi, in linea di principio, quanto alla condivisione del problema; tuttavia, in considerazione del fatto che alla norma in discussione non sono state, ad oggi, apportate modifiche di sorta, si ritiene di rappresentare, qui, la necessità di una urgente, seria riflessione in merito al tema, affinché si pervenga effettivamente, se del caso, agli auspicati adeguamenti normativi, che sotto il profilo della spesa pubblica, non dovrebbero avere eccessive ripercussioni.

Correlato, in certo qual modo, al settore dei tributi è un importante argomento, quello degli interessi moratori, anch'esso fatto oggetto di apposito commento nella Relazione annuale alle Camere già trasmessa, oltre che in una precedente relazione del lontano anno 2004. La problematica riguarda molteplici rapporti tra cittadino ed

amministrazione pubblica ed evidenzia uno squilibrio decisamente, quanto incomprensibilmente, svantaggioso per il cittadino stesso. In sintesi, le norme vigenti prevedono interessi moratori eccessivi a carico del cittadino moroso (v. DPR n. 43/1988 e relativi decreti ministeriali attuativi), specie raffrontando la misura di tali interessi a debito, con l'importo di quelli a credito, ossia di quelli, irrisori, che lo Stato sborsa in caso di morosità propria. L'immagine che ne esce è quella di uno Stato "profittatore", che non perdona gli errori e/o le inadempienze del privato cittadino che non corrisponda per tempo le somme dovute al fisco, mentre, di contro, dimentica il medesimo rigore quando l'errore o l'inadempienza rivelino una responsabilità propria, dando luogo, per questo, alla corresponsione di somme e relativi interessi di irrisorio vantaggio per il privato. Sfugge il motivo dell'applicazione di criteri diversi a fronte di fattispecie analoghe, nelle quali, a seconda che la P.A. ed il cittadino assumano, rispettivamente, le antitetiche vesti di creditore e debitore, o viceversa, i criteri applicati sono sostanzialmente invertiti. Di più: un simile ribaltamento di prospettiva – interessi a credito irrisori, interessi a debito elevati – avvalorava l'ipotesi di uno Stato che pare farsi promotore di iniquità. La qual cosa suscita dubbi ed interrogativi, specie in un momento quale è l'attuale, in cui le difficoltà finanziarie dei comuni cittadini possono incidere sensibilmente nelle rispettive capacità finanziarie e contributive.

L'agricoltura: in particolare, i consorzi di miglioramento fondiario

Nell'**agricoltura** continuano a pervenire, quasi a perpetuare una infelice tradizione con la quale l'ufficio si misura da molti anni, contestazioni in ordine all'operato ed alla conseguente applicazione di tributi consorziali, da parte dei Consorzi di Miglioramento fondiario, enti formalmente di diritto privato (art. 863 C.C.) chiamati a svolgere, peraltro, funzioni di interesse pubblico. Anche nell'ultima relazione, oltre che in quelle precedenti, si è ricordato come si tratti di *problema annoso e parzialmente insoluto* e come, citando testualmente dalla medesima relazione, i cittadini mostrino *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*. Il problema di fondo, come ancora si ricordava nella passata

relazione, è quello della tendenza, a quanto pare piuttosto generalizzata, di non rispettare, in fase di ripartizione delle spese, il criterio della proporzionalità fra il pagamento oggetto di pretesa ed il beneficio realmente o potenzialmente apportato al fondo. A questo proposito si ricorda, ancora, come la Suprema Corte abbia più volte rammentato 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*” (ad es. Cass. Civ., Sez. II, 21-10-1998, n. 10442).

Ma, come più volte evidenziato, l’attività dei consorzi suscita vivaci proteste anche per altre ragioni, ascrivibili alla scarsa trasparenza delle operazioni, dei progetti, delle attività, della vita sociale dell’ente stesso, la cui gestione è rimessa spesso alle decisioni di una minoranza di partecipanti, che di fatto amministrano l’ente facendo le veci di tutti coloro che, seppure per un colpevole disinteresse, ma più spesso per incolpevole ignoranza, soggiacciono agli atti deliberati da pochi consorziati.

L’immigrazione

Numerosi casi sono stati trattati nel settore della **immigrazione**. Nella Relazione dello scorso anno, in particolare, si era rammentato come il fenomeno migratorio avesse influito in modo sensibile sull’andamento dell’attività della difesa civica, in particolare rendendo indispensabili, con sempre maggiore frequenza, contatti via e-mail con i Consolati e le Ambasciate italiane all’estero. Le funzioni di difesa civica vengono, in tali casi, opportunamente indirizzate verso un’azione di più ampio raggio, rispetto a quella, più limitata, desumibile dalla stretta definizione legislativa del ruolo dell’ufficio, al fine di comprendere, nella gamma delle possibili attività, quelle che riguardano, in senso lato, la tutela dei diritti umani, secondo le più evolute interpretazioni dell’istituto che, a livello comunitario ed internazionale, vengono ormai sempre più accreditate. L’elencazione allegata in appendice rende evidente come si siano resi indispensabili idonei contatti con diverse Ambasciate (Costa d’Avorio, Marocco, Tunisia, Russia, Perù), mentre altre Ambasciate (Romania, Pakistan, Ucraina, Egitto), pur teoricamente interessate in ordine a singoli casi, non sono state interpellate per assenza dei presupposti legittimanti l’azione dell’ufficio.

L'assistenza. La sanità. Gli accertamenti sanitari delle inabilità al lavoro

In gran numero sono stati i fascicoli aperti nel settore dell'assistenza, a testimonianza del momento di crisi economica che caratterizza la società attuale. Diversi di questi fascicoli hanno infatti riguardato proprio le prestazioni assistenziali di natura economica, come per esempio l'accesso al reddito di garanzia, mentre altri casi hanno riguardato i criteri per l'assunzione degli oneri relativi al ricovero in case di riposo per anziani.

Un particolare problema, già riscontrato anche negli anni precedenti, riguarda le procedure per l'accertamento delle invalidità o dei requisiti sanitari per accedere a particolari prestazioni o ausili. I verbali redatti dalla competente Unità Operativa di Medicina Legale dell'Azienda sanitaria sono solitamente privi di una qualsivoglia motivazione giuridica, essendo impostati su procedure che prevedono la mera indicazione di un criptico codice, da cui discende automaticamente l'accoglimento o, al contrario, il diniego della prestazione. Enucleare, da verbali della specie, una motivazione che consenta, almeno per relationem, di ripercorrere l'iter, in base al quale la competente commissione sanitaria ha adottato la propria decisione, è assai difficile, per non dire impossibile; il che limita il diritto alla difesa dell'interessato.

Per altri motivi merita evidenza un caso particolare, che ha riguardato gli accertamenti sanitari relativi ad una inabilità lavorativa. Si è infatti avuto modo di appurare che, in un medesimo caso, una persona è stata sottoposta ad accertamento medico-legale presso la competente Azienda sanitaria e giudicata da questa permanentemente ed assolutamente inabile a qualsiasi lavoro proficuo, per cui è stata definitivamente dispensata dal servizio, mentre analogo giudizio non è stato espresso in una diversa sede successivamente intervenuta. Avendo infatti l'interessato, a seguito di ciò, presentato all'INPDAP apposita istanza di pensione di inabilità ai sensi della L. n. 335/1995, tale Istituto previdenziale ha rilevato che, pur essendo il richiedente già cessato dal servizio per inabilità assoluta e permanente a qualsiasi lavoro proficuo con provvedimento di medicina legale....non sussiste per il medesimo soggetto assoluta e permanente impossibilità a svolgere qualsiasi attività lavorativa, determinata dalle infermità che hanno cagionato la cessazione dal servizio. Non è compito di questo ufficio entrare nel merito delle valutazioni sanitarie espresse dall'una o dall'altra delle commissioni mediche che hanno valutato il caso e che evidentemente applicano parametri sanitari diversi. Ma certamente l'esito diametralmente opposto delle due

valutazioni è tale da destare sconcerto, atteso che i giudizi sono stati espressi a distanza di poco tempo l'uno dall'altro e non possono che essersi basati sugli stessi, inconfutabili, dati clinico-anamnesici. Ad aggravare ulteriormente la situazione ed a rendere oltremodo astruso il ragionamento seguito dai due organismi, ha contribuito la circostanza che un componente della commissione medico-legale dell'Azienda sanitaria fosse un medico designato proprio dall'INPDAP!

In conclusione, pare a questo ufficio che, anche in un'ottica di semplificazione e di economia procedurale, oltre che per il prioritario scopo di evitare decisioni del tutto incompatibili, con effetti inaccettabili per i destinatari delle stesse, sia necessario rivedere i procedimenti in essere e pervenire ad un unico iter procedimentale - quand'anche per finalità diverse - dei giudizi medici preordinati a definire la sussistenza di residue capacità lavorative in capo al soggetto disabile.

Nel settore, quest'anno discretamente corposo, della sanità, sono stati segnalati disagi nel trasporto degli infermi; disagi relativamente ai quali si è discusso in occasione di apposita riunione organizzata presso il nostro ufficio, alla quale hanno partecipato i responsabili del servizio 118 presso l'Azienda sanitaria e che ha consentito di comprenderne le motivazioni e di adottare i necessari correttivi.

Altri temi hanno toccato il rilascio di tessere sanitarie per stranieri, le prestazioni erogate dal Sert (Servizio tossicodipendenze), l'indennizzo di danni prodotti da trasfusioni o emoderivati, la richiesta di cure mediche adeguate da parte di persone detenute, i trattamenti sanitari nel settore psichiatrico, le esenzioni da ticket, nonché, quest'anno in misura maggiore che in precedenza, presunti comportamenti scorretti da parte di personale sanitario. Più segnalazioni, infatti, hanno riguardato presunti comportamenti poco ortodossi tenuti proprio da personale medico: in particolare, dal medico che, in sede di visita al paziente, divaga su argomenti estemporanei intrattenendosi con colleghi, dimostrando scarsa sensibilità nei confronti del paziente, al medico che in sede di visita fiscale a domicilio esprime apprezzamenti al limite dell'offensivo nei confronti dei pubblici dipendenti in malattia, a quello che assume atteggiamenti ineducati e duri nei confronti di un paziente spedalizzato affetto da grave patologia, per finire con lo psicologo accusato di proferire espressioni infelici ed accusatorie nei confronti del paziente depresso. Questo, naturalmente, il tenore delle segnalazioni, sulle quali è sempre necessario procedere ad accurata verifica, prima di trarre le debite conclusioni. Purtroppo si tratta di episodi difficilmente accertabili, atteso

che si verte nel campo dei comportamenti, ove le versioni delle parti contrapposte sono sempre caratterizzate da sensibili divergenze, rispetto alle quali il Difensore civico, non avendo autonomi poteri di accertamento, non può che rimettersi alle valutazioni dell'ente, giudicate poco obiettive e di parte dal segnalante. In alternativa, è possibile convocare la Commissione Mista Conciliativa, organismo composto da rappresentanti dell'Azienda sanitaria ed esponenti esterni e presieduta dal Difensore civico, il cui compito è quello di esaminare segnalazioni aventi ad oggetto casi di presunta malasanità e di esprimere, previo esame degli atti, raccomandazioni e suggerimenti ai responsabili dei competenti settori della stessa Azienda sanitaria nel caso di segnalazioni rivelatesi fondate.

La scuola e l'istruzione: in particolare, il diritto allo studio dei bambini affetti da allergie

Anche nel settore dell'istruzione i casi trattati sono stati vari. Ma uno in particolare ha impegnato l'ufficio: è il caso di un bambino affetto da una grave allergia alimentare, con seri rischi nel caso di contatti con alcuni alimenti, frequentemente contenuti nelle merendine che i bambini portano a scuola per essere consumate durante la pausa della ricreazione. Il problema è stato trattato con particolare attenzione, date anche le funzioni svolte dall'ufficio quale Garante dei Minori. Al fine di individuare corrette strategie di tutela della salute del minore ed anche allo scopo di gestire una problematica che trascende il caso specifico e può riguardare potenzialmente tutti gli alunni, sono stati rivolti pressanti appelli, in primo luogo, alla scuola interessata e, dinanzi alla sostanziale inerzia di questa, si è poi deciso di coinvolgere i due Assessorati provinciali competenti: quello all'istruzione e sport, nonché quello alla salute e politiche sociali. E' infatti assolutamente necessario predisporre tutte le cautele possibili affinché sia tutelata nel modo più consono la salute dei bambini a scuola. A questo scopo, l'ufficio ha proposto l'adozione di appositi protocolli d'intesa per la somministrazione in ambito scolastico di farmaci salvavita, nei casi in cui sia certo che la somministrazione debba essere effettuata immediatamente, al verificarsi dell'episodio, dato che l'attesa di ricovero o di intervento di personale di pronto soccorso potrebbe significare l'assunzione di rischi concreti per la vita del bambino.

L'urbanistica

Come da tempo si è osservato, il settore in cui rimangono più numerose le richieste dei cittadini è quello urbanistico. In tale settore, le lagnanze espresse dagli stessi hanno spesso un comune denominatore, che è quello della lamentata violazione del principio di imparzialità, stante la frequente accusa di gestione del territorio, non secondo criteri di oggettivo interesse pubblico, ma in base a valutazioni influenzate da conoscenze personali, se non, come parrebbe in altri casi, dalla volontà di esercitare il potere pubblico secondo criteri soggettivi. Già nelle relazioni del passato si è fatto, diverse volte, cenno ai numerosi problemi derivanti da una gestione del territorio che suscita forti dubbi, alimentati da comportamenti o da decisioni poco trasparenti, che sembrano mettere in discussione la effettiva terzietà di valutazione da parte di amministratori e funzionari.

I cittadini lamentano spesso, in sostanza, l'assenza di imparzialità da parte delle Amministrazioni comunali nella gestione del territorio; gestione nella quale in determinati casi pare effettivamente difficile enucleare da una scelta pianificatoria le sottese ragioni di pubblico interesse, tanto queste si confondono con logiche tese, in maniera a volte abbastanza evidente, al soddisfacimento di interessi particolaristici. Le procedure di adozione dei piani regolatori generali e relative varianti sono sempre, infatti, oggetto di particolare attenzione da parte dei cittadini, che giustamente esigono il rispetto – di cui non sempre si può dare atto - di alcune fondamentali regole, affinché le scelte risultino, e siano effettivamente, imparziali (per es.: il dovere di astensione degli amministratori dalle decisioni che coinvolgano interessi personali o familiari; una risposta motivata e coerente alle osservazioni presentate dai cittadini; scelte di destinazione urbanistica del territorio guidate da criteri di obiettività, così da trattare in modo uguale zone con caratteristiche morfologiche analoghe a prescindere da chi ne sia il proprietario).

Altro settore urbanistico sotto osservazione – perché anch'esso si presta ad analoghe censure – è quello del rilascio dei provvedimenti edilizi in deroga; provvedimenti discrezionali di natura eccezionale, adottabili in particolari casi e che devono essere sorretti da idonea ed ampia motivazione. In tale settore il Difensore civico ha, per esempio, ricevuto la lagnanza di un cittadino che contestava il rilascio di una concessione edilizia in deroga per l'ampliamento e sopraelevazione di un complesso alberghiero situato nelle adiacenze della propria abitazione privata, trattandosi di

ampliamento che prevedeva la realizzazione di una porzione di fabbricato proprio davanti all'abitazione medesima, con conseguente perdita di vista e di luce. L'azione dell'ufficio non ha potuto sortire effetti positivi, atteso che il Comune, pur non condividendo appieno le valutazioni di pubblico interesse che avevano determinato l'operato della precedente amministrazione comunale – nell'ambito della quale vi era stato nel frattempo l'avvicendamento – non ha ritenuto opportuno annullare in sede di autotutela il provvedimento *de quo*, dallo stesso ricorrente già portato oltretutto, nel frattempo, *sub iudice*: cosa che l'avrebbe probabilmente esposta alla reazione del relativo destinatario, che aveva da tempo intrapreso l'attività edilizia in base alla concessione già rilasciatagli. La successiva sentenza emessa dal TRGA testimonia come l'uso del potere di deroga debba essere caratterizzato da migliore ponderatezza di interessi e da maggiore cautela, essendo stata, la concessione impugnata, annullata dal Giudice Amministrativo, per l'occasione espressosi con una certa severità nel merito delle illegittimità rilevate, e dedotte come violazione di legge (nella specie, art. 104 della L.P. n. 22/1991), eccesso di potere per insufficiente motivazione e carenza di istruttoria.

Argomento di frequente contestazione è anche quello relativo all'abusivismo edilizio, a fronte del quale si rileva come, spesso, l'impulso al potere di accertamento e verifica in capo alla P.A. provenga dall'occhio vigile del vicino di casa, che nel promuovere l'azione accertativa con proprie denunce e segnalazioni dà appunto avvio al procedimento volto alla repressione di opere abusive di varia natura. I casi segnalati all'ufficio sono numerosi e non sempre gestiti dalle Amministrazioni con la dovuta attenzione, visto che sono talora indispensabili diverse sollecitazioni affinché le stesse Amministrazioni si attivino attraverso una seria verifica della situazione e la conseguente, eventuale adozione dei provvedimenti di legge, la cui omissione non può che dar luogo alle connesse responsabilità. Diventa, talora, difficile addirittura ottenere l'avvio delle attività di accertamento delle opere presuntivamente abusive, come per esempio è stato nel caso di un Comune il quale ha ritenuto di archiviare un procedimento sulla base delle dichiarazioni sostitutive di atto notorio attestanti l'epoca di realizzazione delle opere discusse, dichiarazioni rese dai presunti autori delle stesse. A fronte dell'insistenza dell'ufficio, che chiedeva ulteriori e più approfondite indagini sulla scorta di dichiarazioni contrarie dei segnalanti, quello stesso Comune ha ritenuto di ribadire l'archiviazione del procedimento dichiarando, senza ulteriori chiarificazioni, *di aver puntualmente applicato la normativa vigente*.

L'edilizia abitativa pubblica e agevolata

Nell'ultima Relazione trasmessa al Consiglio provinciale - così come in molte delle precedenti – il tema degli alloggi pubblici è stato affrontato innanzitutto riguardo ad un drammatico, persistente problema, che è quello della difficile convivenza tra assegnatari. Le liti, le prevaricazioni, le prepotenze tra gli occupanti, appunto, di edifici pubblici sembrano essere, in alcuni casi, non solo in numero già ricorrente, ma addirittura in aumento, almeno a giudicare dall'entità di segnalazioni fatte pervenire al Difensore civico, alcune delle quali a testimonianza di situazioni davvero al limite della tollerabilità, indicative di un clima di vera e propria preoccupazione per l'incolumità fisica. Ancora una volta si deve pertanto ribadire come, dinanzi a simili fatti, non vi possa essere che la conseguente applicazione – fatta ovviamente precedere dalle necessarie diffide – delle norme che reprimono i comportamenti *de quibus* con le conseguenti sanzioni, specie nei casi più gravi o in quelli di recidiva.

Un buon numero di accessi all'ufficio è stato poi causato, quest'anno, dai numerosi procedimenti attivati a carico di assegnatari di alloggi pubblici che, per effetto della applicazione della normativa sull'ICEF, hanno ricevuto comunicazione di avvio del procedimento di revoca dell'alloggio. Purtroppo, in questi casi, non molto si è potuto fare a sostegno delle posizioni esaminate, atteso che le procedure, che in alcuni casi sono andate a colpire nuclei familiari o soggetti assegnatari residenti nei rispettivi alloggi da decenni, conseguivano alla corretta applicazione di una politica abitativa, in linea di principio più o meno condivisibile, ma comunque non soggetta, nel merito, a censure di sorta da parte del Difensore civico, che ha in ogni caso inoltrato apposita segnalazione ai competenti uffici.

Da ultimo, per quanto attiene invece all'edilizia agevolata ed in particolare alla gestione delle cooperative edilizie, si deve riferire in merito ad alcune, pur numericamente contenute, segnalazioni, con le quali alcuni soci di tali cooperative hanno lamentato scarsa trasparenza nella gestione dell'ente. Secondo i pochi, ma significativi casi segnalati, è stata addebitata alle cooperative un'assoluta assenza di comunicazione e, addirittura, una indisponibilità a fornire ai soci richiedenti notizie sulla situazione generale della società o sui progetti di edificazione. Grazie all'aiuto della Federazione Trentina della Cooperazione è stato possibile superare, nei casi segnalati, il problema di incomunicabilità.

L'inquinamento

L'impressione dell'ufficio, in questo settore, è che la sensibilità dei cittadini sia più spiccata quando la fonte inquinante è di natura acustica, un po' meno quando si tratti invece di inquinamento dell'aria, dell'acqua o del terreno. Forse perché l'inquinamento acustico è più immediato nella percezione e, conseguentemente, nei disagi che ne derivano a danno dei cittadini. Nell'anno 2010, infatti, la maggior parte delle segnalazioni di materia riguardano proprio casi di inquinamento da rumore, mentre, per quanto riguarda, ad esempio, il preoccupante fenomeno dell'uso di pesticidi in agricoltura, gli interventi di verifica da noi svolti sono stati attivati ad iniziativa d'ufficio. In quest'ambito si registra purtroppo ancora una non sufficiente attenzione da parte degli enti preposti, che a nostro avviso dovrebbero attivarsi maggiormente ad effettuare un effettivo bilanciamento degli interessi coinvolti, tenendo, sì, nella giusta considerazione quelli di natura economica, ma adottando provvedimenti efficaci per la prioritaria tutela della salute dei cittadini che vivono nelle zone interessate.

Tornando all'inquinamento acustico, i due principali casi affrontati quest'anno hanno riguardato emissioni rumorose denunciate da cittadini residenti in centro città a Trento, emissioni provenienti da edifici ed attività pubbliche. Nello specifico, in un caso è stata denunciata una intollerabile situazione di inquinamento sonoro dovuta alle attività del Conservatorio, trasferitosi dalla precedente sede in un palazzo adiacente ad alcune abitazioni private. Secondo la segnalazione, proveniente da persona che per ragioni professionali passava la gran parte della giornata in casa, ossia nell'appartamento direttamente adiacente ai locali del Conservatorio, l'uso di strumenti musicali particolarmente rumorosi per protratti esercizi di tecnica, ripetuti per diverse ore, era tale da arrecare un disagio intollerabile, tanto da portare la persona all'esasperazione. In riferimento a casi come questo, essendo evidente l'impossibilità di agire mediante richieste atte ad eliminare o almeno a ridurre la fonte del disturbo, si deve osservare che, *ab initio*, la scelta dell'immobile ove insediare le attività del Conservatorio cittadino avrebbe dovuto essere fatta tenendo conto dell'ambiente circostante e della necessità di garantire minime condizioni di vivibilità, in considerazione del fatto che si tratta di zona residenziale.

L'altro delicato caso di inquinamento acustico proveniente da un immobile non privato è stato quello delle emissioni rumorose prodotte dagli impianti di condizionamento della sede della facoltà di Sociologia. In tale caso le segnalazioni sono

pervenute da diverse famiglie residenti in zona e le verifiche eseguite hanno confermato il superamento dei limiti di legge, per quanto riguarda l'intensità del rumore prodotto dagli impianti. Al di là della realizzazione delle opere di risanamento, assolutamente necessarie per restituire pace e tranquillità ai residenti, anche in tale caso si deve tuttavia osservare come si debba ripensare, a monte, in sede di zonizzazione acustica, quali siano i limiti delle emissioni da imporre in una zona che è nel centro della città e che è caratterizzata dalla presenza di insediamenti abitativi, oltre che di scuole ed attività di vario genere.

Lo stesso può dirsi per altri casi affrontati dall'ufficio e riguardanti, rispettivamente, le attività del poligono di tiro presso Mezzocorona (per le quali si è comunque avuta la necessaria collaborazione anche da parte delle preposte Autorità militari) e le attività svolte presso il sito di Trentino Trasporti spa in località Solteri a Trento (caso affrontato con diversi interventi, i cui esiti non sono stati ritenuti, però, soddisfacenti dal cittadino segnalante).

1.3 – La tutela minori. Il Difensore civico quale Garante dei minori per la Provincia autonoma di Trento.

1.3.1 – Osservazioni di carattere generale sulla competenza. Breve analisi comparata con le altre esperienze regionali.

E' noto che dall'entrata in vigore della L.P. n. 1/2009, modificativa della legge istitutiva della difesa civica, il Difensore civico svolge anche funzioni in materia di infanzia ed adolescenza. Egli è dunque, al contempo, in conseguenza di tale modifica normativa, Garante dei minori per la Provincia autonoma di Trento.

La scelta del legislatore è stata, come si era già osservato nella precedente relazione, coraggiosa, stante la estrema complessità, nonché delicatezza dei compiti rientranti in quest'ambito di attività; l'ecllettismo con cui l'ufficio è, da sempre, abituato a muoversi in una grande varietà di settori e di fattispecie può, però, rappresentare un buon punto di partenza.

Si è trattato –inutile nascondere – anche di una scelta non unanimemente condivisa all'esterno e da taluno criticata, in particolare, da chi ha osservato che le funzioni di tutela dei minori implicherebbero competenze specifiche, che non possono essere espresse in modo ottimale da una struttura istituzionalmente adibita ad altri compiti.

Astenendoci dall'entrare nel merito della diatriba di natura non tecnica, in attesa che il legislatore provinciale definisca l'assetto funzionale dell'ufficio nell'ambito di un progetto di riforma che, come si è accennato, richiede una valutazione complessiva vertente, oltre che sull'argomento "minori", anche sulle conseguenti scelte in tema di tutela dei soggetti privati della libertà personale, ci si limita a dare atto dell'impegno concretamente assunto dall'ufficio, il quale si è innanzitutto responsabilmente dedicato ad una complessa attività di autoformazione. Ciò ha implicato la necessità di dedicarsi preliminarmente a studi ed approfondimenti, aventi ad oggetto in primis le basi normative essenziali ai fini di una corretta impostazione dell'attività (principalmente: Codice Civile e leggi speciali in materia di diritto di famiglia e minori, convenzioni internazionali sui diritti del fanciullo, Carta di Treviso, che è un protocollo sottoscritto per disciplinare i rapporti tra informazione e infanzia).

L'Ufficio ha inoltre iniziato a trattare, con metodo collegiale, alcune significative questioni ed alcuni casi concreti, come di seguito si specificherà.

Nell'ambito degli obiettivi affidati al direttore dell'ufficio si è inoltre preliminarmente ritenuto di effettuare un lavoro di indagine avente ad oggetto le esperienze di altri uffici regionali italiani che, prima del nostro, hanno dato avvio all'esperienza del Garante o Pubblico tutore dei minori, andando ad esaminare sia le esperienze di uffici istituiti quali Garanti autonomi ed indipendenti dalla difesa civica, sia le più recenti istituzioni che, in linea con una tendenza che pare essere sempre più volta all'accorpamento di pubbliche funzioni di garanzia, sono caratterizzate dall'esistenza di un unico ufficio dotato di competenze plurisetoriali, spazianti dalla difesa civica classica, alla pubblica tutela dei minori, alla tutela dei soggetti privati della libertà personale.

Da questo complesso lavoro di ricognizione è emerso che le più significative esperienze extraregionali hanno concentrato l'attenzione su una serie di iniziative che, pur in modo sommario e necessariamente riduttivo, pare utile riassumere qui di seguito, allo scopo di dare un'idea delle dimensioni e della natura dell'impegno richiesto.

In sostanza, ferma restando la mission istituzionale, che per tutti è quella del perseguimento del superiore interesse del minore (the best interest of the child, come definito in ambito internazionale), dalle altre esperienze regionali oggetto di osservazione si è dedotto che l'attività di tutela dei minori è stata prevalentemente impostata - di solito,

previa compilazione di un piano di attività annuale - mediante concretizzazione di una serie di attività ed iniziative, come di seguito sinteticamente illustrate.

Attività di tutela su singoli casi

- interventi su singoli casi:

- l'iniziativa in ordine agli interventi svolti, oltre che assunta d'ufficio, è stata spesso determinata dalle istanze provenienti da una tipologia varia di utenti: privati cittadini, avvocati, servizi territoriali, operatori di comunità, giudici (si è rilevato come, di fatto, nelle altre realtà moltissime segnalazioni provengono dalle istituzioni: Tribunale e Procura dei Minorenni, Comuni, scuole, servizi sociali, professionisti, in specie avvocati, questure);
- si richiede spesso la compilazione di una modulistica all'atto della segnalazione o richiesta di intervento: lo scopo è quello di far dichiarare all'interessato la propria qualità ed il proprio interesse, il contenuto della propria segnalazione ed i motivi della richiesta di intervento, oltre all'autorizzazione specifica in ordine alla trattazione di dati sensibili;
- la valutazione preliminare del caso viene fatta da parte di una équipe multidisciplinare formata da esperti dei diversi rami, al fine di esaminare in corso di istruttoria i vari livelli di implicazione (giuridico-legale, amministrativo, istituzionale, relazionale). Si dà così avvio ad un'istruttoria complessa nella quale si individuano alcune fasi essenziali (es.: fase dell'accoglienza/conoscenza del soggetto interessato, fase dell'analisi della richiesta, fase della progettazione dell'eventuale intervento, fase finale dell'analisi dell'esito dell'intervento, eventuale verifica successiva in ordine all'efficacia concreta di quanto effettuato o stabilito);

- attività di consulenza su singoli casi: viene prestata ordinariamente consulenza tecnico-legale e psicologica nei confronti di: operatori dei servizi socio-sanitari, tutori, avvocati e comuni cittadini (genitori, nonni, insegnanti);

- attività di mediazione interistituzionale: si dedica una parte dell'attività alla promozione di azioni di collaborazione tra operatori e famiglie, tra famiglie e scuola;

- segnalazioni all'autorità giudiziaria: vengono effettuati specifici interventi nei confronti degli organi giudiziari competenti, al fine di suggerire l'acquisizione di approfondimenti dettagliati su specifici casi prima di adottare le relative decisioni, oppure al fine di segnalare casi specifici che richiedono l'intervento di tali organi;
- mediazione familiare: con l'obiettivo di promuovere la cultura della mediazione familiare, viene offerta ai genitori la possibilità di incontrarsi, eventualmente accompagnati dai rispettivi legali, in un contesto neutrale, per agevolare una migliore comunicazione ed addivenire alla formalizzazione di accordi stragiudiziali;
- attività di monitoraggio delle problematiche presentate dai singoli casi: viene effettuata una analisi delle diverse tipologie di problemi trattati, tipologie che, dalla pluriennale esperienza rilevata presso gli altri uffici, si possono riassumere nelle seguenti:
 - *difficoltà nei rapporti familiari o personali*: ad esempio violazione del diritto del minore di intrattenere rapporti col genitore non affidatario o con i nonni, prospettive di tutela di minori con genitori detenuti, rapporti conflittuali tra tutore e minore, tra tutore e famiglia affidataria, tra tutore e avvocato, tra tutore e giudice tutelare, tra minore e ambiente scolastico;
 - *problematiche rilevate nelle funzioni istituzionali*: ad esempio accoglienza ed inserimento di minori stranieri non accompagnati, inserimento di minori in strutture residenziali, affidi problematici, aiuto nella gestione di separazioni conflittuali, compromissione dell'esecuzione dei provvedimenti giudiziari, compromissione della comunicazione e della sinergia tra i soggetti istituzionali coinvolti, attivazione di interventi incompleti o inadeguati in relazione alle esigenze rilevate;
 - *violazione di diritti fondamentali*: ad esempio ritardo nell'individuazione e segnalazione dello stato di pregiudizio per il minore, maltrattamenti, abusi, abbandoni, individuazione procedure per l'ascolto dei minori maltrattati, cura e mantenimento del minore, individuazione casi di violazione del diritto del minore di essere sentito personalmente in ordine a procedimenti giudiziari o amministrativi che lo riguardano;

- gestione rapporto con i mass media: tale fondamentale rapporto viene solitamente impostato attraverso vari passaggi, che sono sostanzialmente i seguenti:
 - stipula di un protocollo di intesa con il Comitato provinciale per le comunicazioni, finalizzato fra l'altro ad affrontare in modo adeguato gli eventuali casi di violazione della privacy dei minori o di compromissione dell'immagine dell'infanzia nella divulgazione delle notizie a mezzo stampa, radio o televisione;
 - effettuazione di un monitoraggio della stampa, mediante produzione di una rassegna stampa quotidiana sui temi e le notizie che riguardano i minori allo scopo di segnalare alle competenti autorità le eventuali violazioni dei codici deontologici e di autoregolamentazione, con interventi anche nei confronti delle direzioni dei quotidiani locali ed eventuale invio agli stessi di brevi relazioni sulla situazione rilevata;
 - pubblicazione dei risultati del monitoraggio, anche tramite brevi relazioni da inviare ai media stessi o all'ordine dei giornalisti;

rapporto con i partners istituzionali

- *individuazione dei possibili partners istituzionali*: tutti i Garanti si sono preliminarmente preoccupati di ricercare, nei cc.dd. "ambiti sensibili", i partners istituzionali con i quali interagire: si tratta generalmente di organi politici, autorità giudiziaria minorile (ambito definito "cruciale" da altri Pubblici tutori), operatori dei servizi sociali, ordine dei giornalisti, ordine degli avvocati, associazioni operanti nel campo dei minori, istituzioni scolastiche;
- *individuazione degli obiettivi della collaborazione*: oltre alla definizione degli obiettivi generali dell'attività, i Garanti hanno ritenuto importante potersi accreditare come soggetti istituzionali, riconosciuti dagli altri soggetti operanti nell'ambito della pubblica tutela dei minori;
- *individuazione del tipo di collaborazione*:
 - **partners politici**: i Garanti si sono fatti portavoce della pretesa di essere informati di ogni atto, delibera o procedimento riguardante i minori, per potersi esprimere nel merito;
 - **autorità giudiziaria minorile**: tutti i Garanti hanno fermamente caldeggiato la proposta di sottoscrizione di protocolli di intesa e collaborazione con il

Tribunale dei Minorenni e con la relativa Procura della Repubblica, affinché l'ufficio, pur nel rispetto dei reciproci ambiti di competenza e di intervento, possa affiancare gli organi giudiziari e collaborare nella tutela dei diritti fondamentali dei minori (ad esempio, nella individuazione di procedure e prassi operative per favorire un rapido affidamento di minori non riconosciuti dalla nascita, oppure nel monitoraggio delle segnalazioni inviate dai servizi sociali alla Procura della Repubblica minorile);

- **servizi sociali:** i Garanti svolgono una attività di consulenza in favore dei servizi sociali, in modo particolare al fine di impostare strategie di intervento utili ad evitare il ricorso alla Magistratura;
- **Ordine dei giornalisti:** i Garanti inoltrano all'Ordine puntuali segnalazioni di violazioni di diritti dei minori a carico dei mass media;
- **Ordine degli avvocati:** i Garanti chiedono all'Ordine una precisa collaborazione, che si sostanzia nella segnalazione di casi problematici che coinvolgono minori, al fine di promuovere azioni preventive rispetto alle funzioni della magistratura minorile;
- **associazioni operanti nel campo dei minori:** i Garanti svolgono in quest'ambito una assidua attività di vigilanza sull'assistenza ai minori ospitati presso strutture di accoglienza (anche mediante organizzazione di sopralluoghi), continuamente monitorando le condizioni dei minori che vivono fuori famiglia;
- **istituzioni scolastiche:** rappresentando, il mondo della scuola, un osservatorio privilegiato, i Garanti coinvolgono costantemente le istituzioni scolastiche, alle quali chiedono collaborazione nel segnalare eventuali casi di trascuratezze, abusi, violenze;

progetto tutori

Uno dei principali e più rilevanti compiti cui gli altri uffici si sono dedicati è quello conosciuto col nome di "progetto tutori". Si tratta di un progetto che prevede l'istituzione di un albo di tutori volontari dei minori privi di rappresentanza legale, con costante attività formativa degli stessi; albo cui può attingere la Magistratura minorile (con la quale si stipula apposito protocollo d'intesa) quando deve nominare un tutore. L'obiettivo è quello di evitare che vengano individuati come tutori soggetti ricercati nell'ambito istituzionale, che nulla hanno a che fare con i minori, che non hanno una

formazione specifica in questo delicato settore e che rischiano di non assolvere al compito in modo ottimale. Lo scopo è dunque quello di uscire dalla prassi dei tutori burocratici, che non hanno alcun rapporto di vicinanza o conoscenza con il minore, per attribuire invece questo incarico a persone motivate, che sappiano offrire al minore una presenza “amicale”, in grado di affiancarlo anche da un punto di vista umano ed affettivo oltre che giuridico-legale. Si può in tal modo passare dai vecchi tutori istituzionali ai nuovi tutori volontari, promuovendo un vero e proprio cambiamento culturale ed un approccio innovativo al sistema delle tutele, che non deve più essere espressione di mera gestione di un patrimonio, ma deve saper affiancare al ruolo patrimoniale un ruolo personale di cura e rispetto della persona del minore. L’attuazione di questo progetto implica un costante coinvolgimento degli enti locali, in particolare dei Comuni, ai quali è chiesto di collaborare nella diffusione dell’iniziativa tra la popolazione, così da raggiungere più persone possibili, persone delle quali vanno preliminarmente indagate le specifiche predisposizioni e caratteristiche personali. Mentre l’attività di formazione, cui altri uffici regionali si sono dedicati in modo attento ed efficace, è stata affidata alla docenza di esperti nei vari settori (per lo più formalizzando una stabile collaborazione con l’Università); ai tutori i vari uffici si sono preoccupati inoltre di garantire una permanente attività di sostegno e consulenza.

Azione di sensibilizzazione, orientamento, studio e ricerca

Si è rilevato come l’attività di Garante dei Minori implichi un continuo sforzo di approfondimento delle tematiche riguardanti la tutela dei diritti dei minori, una costante e vigile attenzione verso la società, ed in particolare verso i luoghi ove i minori vivono o si frequentano, al fine di individuare tempestivamente eventuali carenze, violazioni, disattenzioni, oltre ad una continua attività di divulgazione dei diritti di cui i minori sono portatori, attività da rivolgere al mondo degli adulti. A questo scopo, le azioni di sensibilizzazione che sono state svolte dai vari uffici sono state realizzate attraverso le seguenti iniziative:

- il promovimento di una “cultura della separazione”, resasi necessaria dalla constatazione che è, purtroppo, dato assodato che molte violazioni di diritti fondamentali dei minori sono da attribuirsi agli adulti più vicini ai minori stessi, ossia ai genitori separati o in fase di separazione, data l’alta conflittualità ancora esistente nelle coppie in crisi coniugale, coppie che non tengono conto dei diritti dei figli, bensì delle proprie personali rivendicazioni nei confronti del coniuge;

- la sollecitazione e sensibilizzazione dei Comuni affinché segnalino all'ufficio le situazioni problematiche o le questioni di interesse generale, sulle quali l'ufficio si può muovere prevenendo, se possibile, l'aggravarsi delle situazione dei minori in difficoltà;
- la promozione di iniziative per la prevenzione ed il trattamento dell'abuso e del disadattamento del minore;
- la promozione di iniziative per la diffusione di una cultura dell'infanzia;
- la promozione della mediazione familiare;
- la promozione della conoscenza delle convenzioni internazionali;
- la diretta partecipazione dei ragazzi ad iniziative di valorizzazione della cultura dei diritti dei minori, di incentivazione della libera espressione dei loro pareri in merito allo stato di conoscenza ed attuazione concreta delle convenzioni internazionali, di coinvolgimento diretto nella programmazione delle attività dell'ufficio;
- la pubblicazione di quaderni, di messaggi, di articoli informativi su vari argomenti di interesse per i minori;
- la verifica del rispetto dei diritti dei bambini ricoverati in ospedale;
- l'attivazione di concorsi di idee rivolti agli studenti delle scuole primarie e secondarie di primo grado;
- l'edizione di fascicoli illustrativi per le scuole;
- la pubblicazione di manuali di orientamento, vademecum, linee-guida;
- l'attivazione di uno spazio specifico nel sito web.

1.3.2 – Particolari iniziative adottate dall'Ufficio nel settore minori.

1) – La pubblicazione “La tutela dei diritti umani – Edizione per le scuole del Trentino”.

Una importante iniziativa adottata nel campo dei minori è stata quella della diffusione di un fascicolo, intitolato “La tutela dei diritti umani” – Edizione per le scuole del Trentino”, con testi redatti dall'ufficio e grafica ed illustrazioni a cura del servizio stampa del Consiglio provinciale, la cui distribuzione è stata eseguita presso tutte le scuole primarie e secondarie del territorio provinciale, ai cui Dirigenti scolastici è stato richiesto di collaborare affinché fosse consegnato un fascicolo per ogni classe e ne fosse,

possibilmente, curata la presentazione da parte di un docente disposto a trattare il tema con gli studenti, al fine di favorire una migliore assimilazione dei contenuti.

Il fascicolo si apre con una introduzione con cui il Garante si rivolge direttamente agli studenti, spiegando l'importanza della conoscenza su un tema essenziale per la vita dei cittadini: quello, appunto, della tutela dei diritti umani. Conoscenza che è elemento fondante della democrazia, nella quale ogni persona deve poter avere consapevolezza, sia in ordine alla titolarità dei diritti fondamentali, sia riguardo agli strumenti attivabili per la tutela dei diritti medesimi.

L'introduzione prelude ad una sintetica e semplice, ma a nostro giudizio efficace illustrazione storica delle fasi in cui si è andata elaborando la figura dell'attuale Difensore civico, dalle sue origini di tribuno della plebe, magistrato plebeo dell'epoca romana, alla successiva evoluzione nella figura del *defensor civitatis* del periodo giustiniano, all'Ombudsman svedese di ormai due secoli fa, fino all'attuale assetto della difesa civica moderna e di quella trentina in particolare.

Nella pubblicazione risultano in evidenza i riferimenti dell'ufficio, affinché ogni persona interessata possa avere la possibilità di contattare la struttura per eventuali segnalazioni o richieste in merito ad eventuali violazioni dei diritti fondamentali, di cui ogni cittadino e, prima ancora, ogni essere umano è titolare.

L'opuscolo, che prima della sua diffusione presso le scuole trentine è stato presentato pubblicamente in occasione di una conferenza stampa tenutasi a Palazzo Trentini il 22 settembre 2010, ha riscosso, a quanto ci consta, un notevole successo, tanto che alcune scuole hanno chiesto di poter disporre di ulteriori copie dello stesso, per una sua più capillare distribuzione.

Della medesima pubblicazione si è poi curata una ulteriore diffusione, questa volta presso le biblioteche, nonché presso tutti i Sindaci trentini, nei cui confronti si è così avuta l'occasione di rammentare nuovamente le nuove funzioni svolte dall'Ufficio nel settore dei minori. Ai Sindaci ed ai Comuni è stato chiesto, in sostanza, di voler assumere un ruolo attivo nella segnalazione di informazioni e notizie utili sulla condizione dei minori nei rispettivi territori, con particolare riferimento alle eventuali situazioni di difficoltà o disagio rilevate. Da un lato, infatti, la conoscenza delle problematiche esistenti sul territorio rappresenta un elemento indispensabile perché l'Ufficio possa agire in modo concreto ed efficace; dall'altro, l'ente comunale, così

vicino ai propri cittadini, rappresenta un osservatorio privilegiato, che l'ufficio può utilizzare per una migliore attivazione delle proprie competenze.

2) – Riunione con i servizi sociali: Trento, 13 luglio 2010

Nel 2009, in attesa di una conoscenza personale, si era trasmessa a tutti i responsabili dei servizi sociali presenti sul territorio una nota informativa sulle nuove funzioni attribuite al Difensore civico, quale Garante dei Minori; nota con la quale si era chiesta la fattiva collaborazione di tutti, affinché tali nuove funzioni potessero essere svolte nel vero interesse primario dei minori.

Nell'anno 2010 si è riusciti a concretizzare l'intento, che ci si era prefissi, di organizzare un incontro con tutti i servizi sociali; incontro che infatti è stato possibile tenere nella giornata del 13 luglio 2010, presso la Sala dei quadri di Palazzo Trentini, cortesemente messa a disposizione dal Consiglio provinciale. La massiccia adesione, garantita dai servizi stessi, ha rappresentato motivo di piena soddisfazione per l'Ufficio, che ha potuto giovarsi, non della acritica, mera presenza dei vari operatori, ma soprattutto della fattiva ed interessata partecipazione degli stessi, cui va pertanto un doveroso ringraziamento.

Si ritiene di sottolineare l'importanza che tale incontro ha avuto per l'impostazione di una comune strategia collaborativa, imprescindibile per indirizzare in maniera efficace le attività dell'Ufficio, tenendo presente che i sostanziosi margini di intervento conferiti dalla legge provinciale vanno utilizzati, non già allo scopo di ostacolare i servizi esistenti, bensì per apportare utilità, laddove sia possibile, inserendo la funzione del Garante nelle maglie deboli del sistema istituzionale e di assistenza già esistente ed operante (giustizia minorile e servizi sociali), senza pretesa alcuna di interferire con gli altri soggetti istituzionalmente preposti, pur con strumenti e compiti in parte diversi, al perseguimento del medesimo obiettivo.

Nel corso della riunione il Garante ha illustrato nel dettaglio il contenuto della norma provinciale di riferimento (nella specie, come noto, l'art. 2 ter della L.P. n. 28/1982, ivi inserito dalla L.P. 1/2009) ed ha invitato i presenti a prendere la parola per esprimere i rispettivi punti di vista e le diverse opinioni, in un dibattito costruttivo che, pur avendo lasciato aperte alcune rilevanti tematiche di fondo che richiederanno successivi approfondimenti, ha comunque rappresentato un valido confronto in un clima aperto, di dichiarata, reciproca disponibilità.

1.3.3– L'attività concretamente svolta nel settore dei minori.

Va premesso che, pur avendo il Difensore – Garante un obbligo-potere di intervento, in particolare, laddove emergano criticità nell'ambito del sistema dei servizi, una migliore collaborazione con gli stessi richiede che venga sfatata la comune credenza che un simile organo di garanzia sia sempre, per definizione, un ostile antagonista dell'Amministrazione. Il Difensore civico è certamente un rigoroso censore della *cattiva* amministrazione, ma può essere un prezioso alleato se il rapporto che si riesce ad instaurare con l'ufficio è fondato sulla fiducia, anziché sulla diffidenza o sulla sfiducia nell'imparzialità. Questa concezione della difesa civica vale per l'ordinaria attività, ma è assolutamente indispensabile nel settore dei minori; settore nel quale i rapporti tra le istituzioni preposte ad intervenire dovrebbero sempre basarsi su principi di leale collaborazione e di riconoscimento dei rispettivi ruoli.

In realtà, questo clima di perfetta cooperazione non sempre si è instaurato e non si intende in ogni caso, in questa sede, attribuire colpe o responsabilità ad alcuno, ma solamente esprimere alcune valutazioni sulla perfettibilità dei rapporti, ad oggi non sempre soddisfacenti, per il permanere, forse, di dubbi e perplessità sul ruolo dell'Ufficio, che hanno qualche volta impedito ai vari interlocutori di fornire risposte esaurienti, tempestive e complete.

Per quanto riguarda i casi concreti e le specifiche tematiche affrontate, va innanzitutto premesso che alcune questioni problematiche sono state individuate ad iniziativa d'ufficio, sulla base di notizie di stampa o di acquisizione informale di informazioni che, a nostro giudizio, evidenziavano la necessità di attivare interventi di tutela, di sollecitazione, di impulso. Nella maggior parte dei casi, l'Ufficio è stato comunque interessato da parte di familiari del minore coinvolto.

A) Interventi d'ufficio.

Precisando che è, qui, possibile dare conto in maniera certamente riduttiva e non esaustiva di argomenti e problemi particolarmente complessi, si riferisce che sono stati svolti interventi d'ufficio sulle seguenti tematiche.

a) Carenza di strutture pubbliche per la cura di minori affetti da disturbi psichiatrici.

Un intervento mirato è stato rivolto al competente Assessore provinciale, al fine di sollecitare la realizzazione di strutture pubbliche di cura specificamente destinate a minori, prevalentemente in età adolescenziale, affetti da disturbi psichici o

psichiatrici. Da notizie acquisite presso sedi qualificate si è infatti appreso che, a fronte di un aumento di patologie di questa natura anche a carico di adolescenti e giovani, difettano, nella nostra Provincia, strutture atte ad ospitare e curare persone in giovane età; tanto che, a quanto risulta, diversi ragazzi devono essere indirizzati presso strutture extraprovinciali, con conseguenti disagi aggiuntivi per i diretti interessati, nonché per le rispettive famiglie. Nella relazione sull'amministrazione della giustizia redatta ancora nell'anno 2009 (ed il tema è stato ripreso nella successiva relazione per l'anno 2010), lo stesso Presidente del Tribunale per i Minorenni di Trento aveva pubblicamente denunciato *l'estrema difficoltà di far fronte alle situazioni a rischio che riguardano minori in età adolescenziale con problematiche di natura psicologica o psichiatrica sia per le carenze del servizio sanitario pubblico in tale settore sia per la mancanza di strutture residenziali qualificate sul territorio provinciale*. Il riscontro avuto dal competente Assessorato provinciale a seguito di intervento di quest'Ufficio, pur teso al potenziamento e miglioramento dell'offerta, conferma la evidenziata carenza, dal momento che: *attualmente in provincia di Trento è presente in ambito sanitario una struttura dedicata alla riabilitazione di adolescenti con disagio psichico, privata accreditata e convenzionata con l'Azienda provinciale per i servizi sanitari, Villa S. Pietro ad Arco con una disponibilità, per l'accoglienza che occorre salvaguardare e garantire, di sette posti residenziali e cinque semiresidenziali*. Oltre a questa, l'Assessorato conferma la presenza, in ambito sociale, di una struttura in località Campotrentino, ospitante adolescenti con disagio psichico, autorizzata per sei posti. Non può pertanto che ribadirsi l'urgenza del preannunciato potenziamento, per il quale si richiede il massimo impegno da parte dell'Assessorato.

b) Test Invalsi. Sempre ad iniziativa d'ufficio, sono state chieste alcune informazioni in merito alla somministrazione, presso le scuole dell'obbligo, di un test ministeriale (c.d. test Invalsi, dall'ente di ricerca che ne cura l'attuazione, ossia l'Istituto Nazionale per la valutazione del sistema educativo di istruzione e formazione); test che da alcuni genitori è stato giudicato "umiliante" e "discriminatorio", con particolare riferimento ai bambini con disturbi di apprendimento (dislessia, disgrafia). La competente struttura provinciale ha fatto sapere che gli istituti comprensivi della nostra Provincia hanno partecipato al test *al fine di poter confrontare il livello di apprendimento degli studenti con uno*

standard nazionale e avere quindi elementi oggettivi di comparazione della qualità complessiva dell'offerta formativa, atteso che l'utilizzo di tali prove standardizzate non è finalizzato ad una valutazione individuale degli studenti, ma al monitoraggio dei livelli di apprendimento conseguiti dal sistema scolastico. E' stato inoltre precisato che, data questa finalità, sono stati definiti dei criteri per la segnalazione della presenza di alunni con particolari bisogni educativi, criteri in base ai quali spetta al giudizio di ogni singola scuola la decisione di far partecipare o meno tali alunni al test. In breve, l'alternativa prevede sostanzialmente le seguenti due opzioni: non far partecipare alle prove gli alunni con disabilità, impegnandoli in altre attività; oppure farli partecipare, purché sia possibile assicurare che ciò non modifichi le condizioni di somministrazione. Data, dunque, la libertà di scelta da parte delle scuole, ci si permette di evidenziare come la prima delle due opzioni appaia quella maggiormente discriminatoria e come, per la seconda delle stesse, vadano studiate delle modalità idonee a rendere possibile l'effettuazione del test da parte di studenti disabili, senza che questi debbano percepire l'umiliazione della diversità.

c) *Verifica in ordine alla diffusione di sostanze stupefacenti nelle scuole trentine*. Si è deciso di intervenire, con una sollecitazione rivolta all'Assessore provinciale competente nel settore dell'istruzione, sul fenomeno della diffusione degli stupefacenti nelle scuole trentine, dopo che si è appreso da notizie di stampa che un sedicenne era stato sorpreso a spacciare non irrilevanti quantità di droga ai propri compagni, nei bagni di una scuola superiore della città. Notizia, questa, che ha destato un giusto allarme nell'opinione pubblica, ma anche nel Garante dei Minori, sia per l'ambiente nel quale è stato rilevato il fenomeno, sia per le dimensioni dello stesso, a quanto pare non trascurabili e non relegabili ad un mero scambio fra adolescenti, sia, infine, per una presunta tolleranza, denunciata pubblicamente sui giornali, di cui si renderebbero responsabili alcuni insegnanti, che tenderebbero a sottovalutare il comportamento ad alto rischio di alcuni ragazzi, convinti - i ragazzi e gli stessi insegnanti (!) - che in fondo si tratta "solo" di droghe cc.dd. leggere, e in quanto tali poco pericolose e tollerabili come fenomeno endemico, non completamente estirpabile. Di fronte alla tendenza a banalizzare i fatti accaduti, sta fortunatamente anche la posizione, più matura e consapevole, di molti ragazzi i quali, intervistati all'indomani dell'emersione della vicenda in esame, hanno essi

stessi sollecitato una maggiore attenzione al problema, una migliore sensibilizzazione anche nei confronti del personale docente e delle famiglie, oltre ad un più serrato controllo degli ambienti scolastici. Da parte dell'Assessorato si è appreso che un consistente impegno programmatico viene condotto, congiuntamente all'Azienda sanitaria provinciale, nell'ambito delle politiche di prevenzione e di educazione alla salute, con un approccio che, opportunamente, *mira a potenziare le competenze metodologiche dei docenti per far sì che essi gestiscano non tanto un ruolo di controllo nei confronti dei comportamenti a rischio degli studenti, o di pura trasmissione di conoscenze scientifiche relativamente ai danni conseguenti all'uso di droghe, alcool e fumo, quanto piuttosto un ruolo propositivo e di organizzazione di esperienze utile per la riflessione, il confronto e la responsabilizzazione dei giovani rispetto al loro "progetto di vita".*

- d) Carenza di insegnanti di sostegno. A seguito di una protesta a mezzo stampa, messa in atto da una madre che ha lamentato un eccessivo avvicendamento, in un breve arco temporale, di insegnanti di sostegno presso una scuola materna, si è ritenuto di chiedere alla competente struttura provinciale di essere informati in merito alle strategie e modalità messe in atto per assicurare un servizio efficiente sotto il profilo, appunto, della continuità. E' importante, infatti, che in età evolutiva venga garantita la continuità di un servizio fondamentale come quello del sostegno a bambini con particolari disabilità. Perciò, come ci è stato riferito in sede di riscontro all'intervento, la Provincia ha aperto un tavolo di confronto fra i vari soggetti istituzionali preposti, allo scopo di enucleare le problematiche emerse nell'applicazione dei criteri di assunzione del personale insegnante e definire soluzioni operative e modalità procedurali comuni a tutte le scuole dell'infanzia, provinciali od equiparate, in modo tale da poter garantire la continuità didattica.
- e) Fenomeno del bullismo. Sul fenomeno del bullismo, i cui episodi vengono denunciati con frequenza allarmante da studenti, genitori ed insegnanti, si è per il momento ritenuto di effettuare una prima indagine esplorativa attraverso un intervento rivolto ad una scuola cittadina, teatro di fatti gravi, oggetto di notizie di stampa. Il quadro che ne è emerso è sconcertante, non per la Scuola in sé, che si impegna come può nell'affrontare la situazione, né per il numero di studenti coinvolti, che non appare rilevante, ma per la gravità, oltre che dei singoli episodi,

della situazione complessiva della classe che è risultata coinvolta negli accadimenti, per l'impotenza degli insegnanti, per la difficoltà di trovare soluzioni efficaci, per il disorientamento di famiglie e ragazzi o bambini, testimoni disarmati dinanzi ad un quadro davvero desolante. E' con vero disappunto che si apprende, infatti, dalla denuncia di alcuni insegnanti, che *la situazione sta degenerando*, che *la classe è messa a dura prova* dagli atteggiamenti volgari, violenti, irrispettosi di qualsiasi regola, di pochi ragazzini, con evidenti problematiche personali e familiari, di come sia *triste e avvilente vedere visi scoraggiati e impauriti di alunni* in balia di alcuni compagni che hanno il potere di condizionare quotidianamente l'andamento ed il clima di un'intera classe. La Dirigenza scolastica contattata ha informato l'Ufficio di avere adottato i provvedimenti disciplinari valutati dal consiglio di classe, ma appare evidente che le ragioni del fenomeno, costantemente monitorato ed oggetto di specifica attenzione, *andrebbero meglio e più approfonditamente indagate*, come giustamente ricorda la medesima Dirigenza scolastica contattata, atteso che non è pensabile arginarne l'evoluzione o la degenerazione in un'ottica unicamente puramente repressiva. L'auspicio è, dunque, che le istituzioni continuino ad impegnarsi nell'affrontarne primariamente le cause a monte; impegno, questo, che richiede il coinvolgimento inevitabile delle famiglie, oltre che delle istituzioni scolastiche. Sul fronte della famiglia fa specie, infatti, apprendere, dai dati pubblicati da Telefono Azzurro, che un crescendo di chiamate si è avuto da parte di adolescenti alle prese con un problema semplice e allo stesso tempo terribile: quello della solitudine. Il che pare confermare l'assenza di dialogo, di energia e di volontà da dedicare all'ascolto di bambini e ragazzi, assenza che si riscontra, in primo luogo, spesso proprio nell'ambito familiare. Con forza, dunque, il Garante dei Minori ritiene necessario richiamare la massima attenzione su questo dramma, che porta alle conseguenze di cui si è accennato e che quindi richiede con urgenza progetti mirati, da mettere in atto con l'impegno congiunto di tutte le istituzioni preposte.

f) Consumo e diffusione di bevande alcoliche. L'iniziativa assunta d'ufficio in questo specifico argomento è stata motivata dall'entrata in vigore, nell'anno 2010, della L.P. 3 agosto 2010, n. 19 ("Tutela dei minori dalle conseguenze legate al consumo di bevande alcoliche"); legge che prevede specifiche funzioni di vigilanza affidate, ex art. 4, ultimo comma, ai dipendenti del servizio provinciale competente in

materia di polizia amministrativa, a ciò espressamente autorizzati dai dipendenti dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari appositamente incaricati e dai corpi di polizia urbana dei comuni. Si è, così, potuto apprendere che sono state avviate opportune iniziative di sensibilizzazione, in vista di una futura e più puntuale attuazione della recente legge provinciale.

g) Allontanamento di un minore dalla famiglia: modalità esecutive del provvedimento della Magistratura minorile. Si commenta, da ultimo, per quanto attiene alle iniziative assunte d'ufficio, il caso in esame, che diversamente dai precedenti interventi ad iniziativa del Garante, ha riguardato non una questione di carattere generale, bensì una singola vicenda familiare, della quale si è avuta notizia attraverso articoli giornalistici, che non avrebbero potuto passare inosservati, non per il sensazionalismo con cui sono state pubblicate le notizie, ma per il problema portato alla luce. Notizie che non avrebbero potuto lasciare inerte l'Ufficio, che però non opera pubblicando opinioni sui quotidiani (per rispondere a chi ha notato l'assenza mediatica del Garante in merito ad un caso sin troppo reso protagonista delle cronache), ma effettuando le verifiche ritenute necessarie, nelle sedi competenti. I giornali, anche nazionali, hanno riferito di un bambino prelevato con modalità violente dalla scuola elementare, letteralmente strappato dalle braccia della madre, accorsa a scuola dopo esservi stata chiamata a causa della resistenza fisica opposta dal minore. Si è parlato di scene drammatiche, di un minore traumatizzato, di un clamoroso errore di comunicazione a causa del quale la madre, a quanto pare, nemmeno sapeva che il provvedimento giudiziario di allontanamento del figlio sarebbe stato eseguito in quella data, a quell'ora, in quel luogo. Va subito premesso, per evitare equivoci sulle funzioni dell'Ufficio, che gli interventi effettuati in simili casi non hanno il potere di censurare la sostanza dei provvedimenti giudiziari, per evidenti ragioni di competenza: il Garante non ha, né in Provincia di Trento, né altrove, un ruolo attivo di intervento diretto nei confronti delle decisioni della Magistratura minorile (così come, analogamente, il Difensore civico non può censurare, per esempio, le sentenze del Giudice Amministrativo). L'azione dell'ufficio si è infatti, nello specifico, rivolta in direzione di una verifica in merito alle modalità di esecuzione del provvedimento stesso, descritte dai media come inadeguate e addirittura violente, tali da arrecare un inguaribile trauma al bambino. Pertanto, si ribadisce, ciò che si è inteso verificare sono state le modalità

attuative del provvedimento dell'autorità giudiziaria presso le sedi competenti, ossia presso il Comune di Trento, da cui dipendono gli operatori sociali che, coadiuvati dagli agenti di polizia urbana, hanno curato l'esecuzione del provvedimento del Giudice minorile. La richiesta inoltrata al Comune ha focalizzato i termini del problema sulla necessità di appurare se, in quelle circostanze, fosse stato salvaguardato l'interesse del minore, interesse rinvenibile nella necessità di prevenire quanto più possibile un trauma – che, comunque, in simili circostanze non pare essere del tutto evitabile - nel momento in cui si recide il rapporto che lega, nella quotidianità di vita, un bambino alla propria madre ed alla propria famiglia. Senza entrare nei dettagli della complessa vicenda, si ritiene di concludere, nel merito, evidenziando che, pur avendo apprezzato la disponibilità al confronto manifestata dai competenti uffici comunali, non si è riusciti a scalfire il dubbio che, in tale frangente, la personalità del minore coinvolto non sia stata sufficientemente protetta.

Con riferimento al medesimo caso si ritiene altresì necessario, in quest'occasione, precisare che i successivi articoli di stampa ove è stato descritto nei particolari l'intervento del Garante nel caso di specie, non sono frutto di iniziativa dell'ufficio – che, in merito, non ha affatto fornito notizie ai giornali! - ma di soggetti terzi a noi non noti. Con ciò si risponde anche alla pubblica richiesta di chiarimenti, avanzata tramite lettera allo stesso giornale da un cittadino, il quale ha protestato, dichiarandosi letteralmente “esterrefatto” per una presunta fuga di notizie, rispetto alla quale questo ufficio non ha responsabilità alcuna.

In conclusione a questo commento sulle iniziative adottate d'ufficio, pare opportuno dare atto delle motivazioni che hanno indotto l'Ufficio stesso ad astenersi dall'entrare, in un altro caso, in una incresciosa polemica mediatica, innescata da una clamorosa azione di protesta (giustificata o meno, non tocca a noi stabilirlo), messa in atto per contestare un provvedimento giudiziario di sottrazione di un minore, subito dopo la nascita, alla propria madre, per una presunta “incapacità genitoriale” di quest'ultima. Il chiarimento è opportuno anche in relazione al fatto che, sui quotidiani locali che per settimane sono stati il teatro angoscioso di una vicenda umana che avrebbe dovuto essere degna di maggiore rispetto e riservatezza, si è letto che la nostra Provincia dovrebbe istituire il Garante dei Minori in quanto, diversamente, le persone non hanno un punto di

riferimento cui rivolgersi in caso di vicende di tale portata. Come se un Garante dei Minori – che nella nostra Provincia è appunto identificato nella stessa persona del Difensore civico, quindi non manca, ma esiste - avesse il potere di contestare o sovvertire i provvedimenti dell’Autorità giudiziaria minorile, che come qualsiasi decisione giudiziaria trovano nell’ordinamento le modalità di reazione, mediante impugnazione nei modi di rito, rispetto a decisioni non condivise. Anche con riferimento a questo specifico caso, sembrando sterile soffermarsi su deduzioni ovvie (quale per esempio quella per cui l’allontanamento di un minore dal genitore o dalla famiglia non possa essere attuato in conseguenza di una condizione di povertà, oppure quella per cui si debba prioritariamente agire per il recupero delle capacità dei genitori naturali), è invece necessario fare ancora una volta chiarezza sulle reali competenze del Garante, premettendo, in ogni caso, che sulla vicenda specifica l’Ufficio, non essendo stato interessato da alcuno, non avrebbe nemmeno avuto le informazioni di base per poter esprimere, volendolo fare, una sua opinione. Come già illustrato nelle pagine che precedono, la funzione del Garante non è, e non può essere, quella di un “controllore” della Magistratura minorile o, comunque, di un’istituzione con funzioni analoghe, o addirittura sovrapposte, a quelle del Tribunale per i Minorenni. In nessuna delle realtà esistenti, nazionale, regionale o internazionale, il sistema di tutela del minore funziona in tal modo. Le funzioni giudiziarie trovano già nell’ordinamento i mezzi cui è possibile ricorrere nel caso di decisioni ritenute “sbagliate”: decisioni che il Garante **non ha** il potere di contestare. Chi volesse approfondire le altre esperienze di pubblica tutela dei minori, avrà modo di verificare che l’autorità di garanzia agisce prevalentemente in via preventiva, rispetto all’esplicazione delle funzioni giudiziarie, o, una volta esercitate le stesse, se necessario, verifica la corretta attuazione dei provvedimenti dell’Autorità giudiziaria medesima al fine di evitare situazioni pregiudizievoli per il minore.

B) Interventi a richiesta di parte.

Passando agli interventi svolti o agli interessamenti ed alla consulenza prestata in favore di cittadini che hanno espressamente indirizzato al Garante una propria richiesta rivolta alla tutela di minori, senza entrare nel dettaglio dei singoli casi, si possono esprimere alcune considerazioni, partendo da un drammatico dato di fatto: tutti i casi problematici di minori segnalati all’ufficio sono la chiara manifestazione di una difficile situazione familiare, nel senso che tutti i casi trattati riguardano figli di coppie separate o

divorziate, che perdendo la qualità coniugale non riescono più nemmeno ad essere genitori responsabili. Altri casi riguardano invece figli di genitori unici (in genere, mamme non coniugate e prive di qualsiasi legame con il padre del proprio figlio).

Non si aggiunge nulla di nuovo, rispetto a quanto sempre più diffusamente viene affermato in generale, osservando dunque che, per quanto riguarda i genitori separati, il vero dramma è quello di non riuscire a mantenere distinto il rapporto conflittuale tra i due adulti, il cui destino è quello inevitabile della rottura affettiva, rispetto al rapporto con i figli, che invece è da ritenere indissolubile. Dai racconti “fotocopia” dei genitori che si sono qui rivolti, si può purtroppo confermare questa incredibile incapacità, più o meno da parte appunto di tutti i genitori, di pensare che il bene proprio (quale, ad esempio, l’allontanamento da un coniuge o da un compagno – o compagna - violento, infedele, non più amato) non può coincidere con il bene del proprio figlio, che invece vanta un diritto, riconosciuto giuridicamente anche dalle convenzioni internazionali recepite nel nostro diritto interno, di mantenere un rapporto con entrambi i genitori. Gli effetti di queste guerre di coppia sui figli minori, che diventano strumento di rivendicazione e di vendetta, sono sempre devastanti, come si è avuto modo di leggere in qualche atto di consulenza tecnica svolta nelle fasi giudiziarie della separazione o dell’affidamento dei figli minori. In queste dinamiche entra in modo dirompente anche la posizione di estrema debolezza del genitore non affidatario (in genere, ma non sempre, il padre), che reclama maggiori garanzie e tutela per il proprio diritto a mantenere il legame con i propri figli, vittime incolpevoli di ripicche e dispetti reciproci. Diritto che, giova sottolineare, non riguarda in primo luogo il genitore, ma i figli stessi. Spesso, infatti, il ruolo dell’Ufficio in questi, non infrequenti, casi, è stato quello di intervenire nei confronti dei servizi sociali, specie quando è demandato agli stessi l’onere di predisporre le modalità di visita e di frequentazione dei figli minori da parte del genitore non affidatario. Talora si segnala, infatti, la violazione del diritto di tale genitore ad incontrare i figli, o per le difficoltà frapposte da parte del genitore affidatario, o anche per difficoltà organizzative legate alla predisposizione dello spazio neutro o della sede protetta ove tenere l’incontro.

Nelle pratiche giudiziarie relative alle separazioni coniugali di natura non consensuale ed in quelle aperte presso il Tribunale dei Minorenni uno dei problemi principali, rappresentatoci in particolare da un padre reclamante il proprio diritto – ed il diritto del figlio – a mantenere un rapporto di frequentazione con il proprio bambino,

affidato alla madre che vive fuori Provincia, è quello del trascorrere del tempo senza contatti. Non si parla, qui, di lentezza dei procedimenti giudiziari, che pure in taluni casi affligge anche la giustizia minorile nel nostro Paese, ma del semplice trascorrere del tempo, anche di pochi mesi o di qualche settimana. Perché è, infatti, chiaro che anche poche settimane possono essere determinanti quando un padre o una madre sono costretti ad interrompere il rapporto con un figlio di pochi mesi o pochi anni; figlio che, di lì a qualche tempo, potrebbe non più riconoscerli o accettarli come genitori. Quindi il dramma del tempo che scorre è, qui, amplificato.

Una minore tutela, sempre con riferimento a coppie separate, appare configurabile per quanto riguarda il mantenimento dei rapporti tra i minori e la famiglia del genitore non affidatario, fra cui principalmente i nonni, che hanno reclamato di non vedersi riconosciuto un ruolo significativo, nel momento in cui la famiglia si sgretola.

Particolari difficoltà sono state espresse da genitori, soprattutto madri, nei cui confronti sono stati adottati provvedimenti di allontanamento dei minori, provvedimenti con i quali i figli sono stati collocati presso strutture residenziali ad hoc, oppure dati in affidamento familiare. Le madri, in particolare, mostrano di vivere con estrema sofferenza il distacco dai figli, anche quando hanno la lucidità necessaria per riconoscere la propria inadeguatezza. Tale sofferenza è acuita quando l'affido, che pure prevedrebbe il mantenimento di un rapporto con il genitore naturale, viene gestito in modo da allentare il più possibile il legame col genitore, fino ad arrivare a spezzarlo del tutto. Ci si interroga seriamente, in questi casi, se sia stato o meno salvaguardato il criterio dell'esclusivo interesse del minore, che sempre dovrebbe guidare la Pubblica Autorità allorché interviene con atti coercitivi nel mondo degli affetti familiari. Ci si chiede, poi, se tale interesse venga realmente conseguito nei casi di affido familiare, che dovrebbero essere determinati dalla necessità di fronteggiare bisogni contingenti e quindi caratterizzati da necessaria temporaneità. Indubbiamente, questo è stato uno dei problemi principali di cui l'Ufficio è stato investito, anche perché le madri interessate hanno ripetutamente invocato spiegazioni, chiarimenti, motivazioni, che potessero giustificare decisioni simili, senza che da parte nostra sia stato, purtroppo, possibile fornire risposte umanamente comprensibili ed accettabili. Si può solo tentare di spiegare loro quali siano le norme che disciplinano tali casi ed assicurare che, comunque, le convenzioni internazionali, che vanno osservate anche nel nostro Paese atteso il recepimento delle stesse attraverso apposita legge dello Stato, prevedono il diritto del bambino di crescere

ed essere educato nell'ambito della propria famiglia naturale, dalla quale non può essere separato contro la sua volontà, se non nei casi estremi in cui ciò sia assolutamente necessario nel preminente interesse del minore stesso. In ogni caso, anche quando si abbia ragione di ritenere che vi possano essere le condizioni per procedere nel senso dell'allontanamento dalla famiglia, la Suprema Corte, con sentenze di estrema importanza volte a precisare gli ambiti entro cui i servizi sociali devono prioritariamente indirizzare le proprie funzioni, ha precisato che gli stessi servizi non possono limitarsi a prendere atto della esistente situazione di incuria, ma devono promuovere idonee azioni di sostegno familiare, prima di arrendersi a quella che, comunque, è sempre una sconfitta, ossia alla decisione atta a favorire l'allontanamento del bimbo dai vincoli di sangue. Non solo, ma in tali casi, così come in ogni altra circostanza in cui siano in gioco gli interessi del minore, le convenzioni internazionali prevedono l'obbligatorietà dell'ascolto del minore, che deve poter esprimere liberamente la propria opinione nel caso in cui sia capace di discernimento. Come non ricordare, a questo proposito, una recentissima decisione della Suprema Corte, ove è espressamente sancito che il minore deve essere considerato quale *soggetto di diritto, e parte necessaria del procedimento, perciò titolare di un ruolo sostanziale (nonché di uno spazio processuale) autonomo rispetto a quello tradizionale di semplice destinatario di una decisione presa nel suo interesse da altri*; ha inoltre precisato, sempre in riferimento all'ascolto del minore, che le convenzioni menzionate *assegnano al suo ascolto anzitutto lo scopo di consentirgli l'esercizio di un diritto della personalità; e quindi di evitare che egli resti estraneo ai provvedimenti che vengono assunti nel suo interesse*.

Dall'analisi comparata più sopra riportata, nonché dalle brevi riflessioni appena espresse appare evidente come i problemi siano assolutamente complessi e come da parte dell'Ufficio sia necessario mettere in campo un impegno ragguardevole. Va da sé che l'attuazione di tutte le iniziative, così come adottate nelle altre Regioni, non potrebbe essere realizzata con l'attuale dotazione organica e con le professionalità presenti (di estrazione prettamente giuridica). Peraltro, *de iure condendo*, le valutazioni politico-legislative, che sarà necessario effettuare in sede di esame degli attuali progetti di riforma dell'Istituto della difesa civica, sapranno ben considerare, ci si augura, la complessità del tema e, conseguentemente, le necessità operative dell'Ufficio affinché sia effettivamente possibile allo stesso attuare, secondo le aspettative, i compiti che le disposizioni legislative hanno ad esso attribuito.

1.4 – I rapporti problematici, i ritardi, le mancate risposte. Gli esempi virtuosi.

In generale, le Amministrazioni interpellate mostrano di avere consapevolezza del ruolo del Difensore civico, tanto che rispondono di norma tempestivamente ed esaustivamente, anche quando si tratti di enti non convenzionati o non sottoposti alla sua competenza.

Permangono, però, casi, seppure numericamente contenuti, di scarsa attenzione alle richieste dell'ufficio, rispondendo con intollerabili ritardi, mancate risposte, ovvero con inaccettabile contegno consistente in reazioni indispettite e, in qualche sporadico caso, addirittura con espressioni di scortesia verso l'istituzione.

Pur trattandosi, com'è doveroso ribadire, di ipotesi non frequenti (sebbene quest'anno si siano presentate in modo più numeroso), si ritiene doversi soffermare su questo punto, per vari motivi. Innanzitutto, perché l'ostinato mancato riscontro ad una richiesta del Difensore civico costituisce, in primo luogo, disinteresse nei confronti dei cittadini. E ciò non si ritiene accettabile, in virtù dello spirito di servizio che dovrebbe animare amministratori e funzionari pubblici. In secondo luogo, perché deve essere chiaro che, dinanzi all'assoluta mancata risposta da parte dell'Ente, diviene oltremodo imbarazzante per lo stesso Difensore civico giustificare un simile atteggiamento o darne, in ogni caso, una plausibile spiegazione al cittadino istante, che solitamente la chiede. In terzo luogo, perché il silenzio, essendo un fatto imperscrutabile, è variamente interpretabile e fra le diverse e possibili interpretazioni si tende, com'è del resto naturale in simili circostanze, a privilegiare quella negativa: l'Ente non risponde perché ha agito in modo illegittimo; perché intende celare un comportamento non privo di illiceità collusiva! In quarto luogo, per una questione di giustizia e trasparenza, si ritiene corretto evidenziare i singoli casi in cui il rapporto con l'Ente è stato caratterizzato da un andamento faticoso, non lineare, a volte patologico; ciò naturalmente senza gettare discredito indistintamente su tutti gli enti destinatari di intervento, finendo così con l'accomunare in un'indiscriminata censura enti impeccabilmente virtuosi ed altri che, invece, non lo sono; tenuto conto che il compito del Difensore civico, in sede di relazione annuale, è precipuamente quello di enucleare i casi ed i sintomi di *mala administration*.

Ciò premesso, riprendendo anche i casi che nell'ultima Relazione erano stati considerati in corso (nel senso che, forse troppo ottimisticamente, si sperava ancora in una soluzione positiva o, almeno, in una risposta!) e rispetto ai quali a tutt'oggi dobbiamo registrare un mancato, e a questo punto non più atteso, riscontro, si deve

evidenziare che, malgrado ripetuti solleciti, per gli interventi risalenti all'anno 2009 non abbiamo ricevuto alcun cenno di risposta (oltre che dai Comuni di Cimone, Segonzano e Tenno, già segnalati nella precedente Relazione) dai Comuni di Ala, Andalo, Capriana, Villa Agnedo e Villa Lagarina.

Per l'anno 2010, oggetto di questa Relazione, in considerazione della **mancata risposta**, sono stati definitivamente archiviati alcuni fascicoli per i quali erano stati svolti interventi nei confronti dei rispettivi Enti di riferimento. Si tratta dei seguenti casi:

- *Comune di Baselga di Pinè*: ancora una volta questo Comune si distingue per la sordità a qualsiasi richiesta proveniente dalla difesa civica. Non ha infatti mostrato alcun segno di interesse, né ha mai fornito riscontri di alcun tipo a fronte di segnalazioni riguardanti ben tre distinti fascicoli, concernenti, rispettivamente, un problema di viabilità e di accesso alla proprietà, un problema di messa in sicurezza di una strada pubblica ed, infine, una richiesta di chiarimenti relativamente ad alcune opere pubbliche. Da sottolineare che, nei primi due casi, si tratta di interventi risalenti ad oltre un anno fa, per i quali l'ufficio ha pazientemente atteso un riscontro, provvedendo all'inoltro di più note sollecitorie. Ma ogni iniziativa è caduta nel vuoto.
- *Comune di Cembra*: in questo caso l'Ente è stato ripetutamente interpellato in ordine a due distinte problematiche, l'una riguardante presunti abusi edilizi, l'altra inerente ad infiltrazioni d'acqua a danno dell'immobile di proprietà del segnalante; ma anche qui, nonostante diverse note di sollecito e la promessa verbale che un riscontro sarebbe stato trasmesso in tempi brevi, si è dovuto procedere all'archiviazione dei due casi, privi di esito.
- *Comune di Pergine Valsugana*: il caso per il quale non si è avuto riscontro riguarda la contestazione da parte di un cittadino di una pratica di sanatoria edilizia.
- *Comune di Scurelle*: l'intervento riguardava, in tal caso, una richiesta di chiarimenti in ordine ad un'istanza di rimborso di un contributo di concessione pagato in eccedenza, istanza in merito alla quale il Comune non si era mai espresso, né ha chiarito al nostro ufficio i motivi del silenzio.
- *Comune di Tenno*: anche questo Comune si sta caratterizzando, purtroppo, per il disinteresse ripetutamente mostrato a fronte delle richieste dell'Ufficio. Pare opportuno ricordare che nel 2009 i fascicoli per i quali non si è avuto il benché

minimo riscontro da parte del Comune di Tenno sono stati addirittura tre. Nel corso del 2010, il Comune è rimasto silente dinanzi alla segnalazione con la quale il Difensore civico chiedeva spiegazioni in ordine alle modalità di esecuzione di un piano attuativo a fini residenziali, con particolare riferimento alla programmata espropriazione di un'area classificata come strada privata, ritenuta necessaria per l'accesso al nuovo complesso residenziale. E' inoltre rimasto silente a fronte di un'altra, analoga richiesta relativa ad una proprietà priva di accesso nell'ambito di un piano attuativo.

- *Comune di Bolbeno (non convenzionato)*: in questo caso l'Ente ha preferito interloquire con il legale del cittadino piuttosto che con il Difensore civico. Il Comune di Bolbeno ha scelto, in sostanza, la strada più prossima al contenzioso, anziché quella del confronto e della conciliazione, forse perché non convenzionato. Il tema del contendere riguardava un presunto valore sbilanciato di terreni oggetto di una proposta di permuta tra cittadino ed Amministrazione comunale. Quest'ultima, cui è stato prospettato il caso, ha evitato di rispondere al Difensore civico, anzi ha dichiarato di non essere affatto disposta a formulare un proprio riscontro per iscritto, salvo poi tornare sui suoi passi quando la richiesta di spiegazioni e chiarimenti le è pervenuta a mezzo dell'avvocato incaricato dal cittadino stesso.
- *Comune di Castelfondo (non convenzionato)*: non è stato fornito riscontro alcuno alla segnalazione di un cittadino, che lamentava continui danni alla sua proprietà, causati dal transito di mezzi pesanti.
- *Comune di Tres (non convenzionato)*: le due segnalazioni per le quali non si è ricevuta risposta riguardano, in tale caso, entrambe presunti abusi edilizi.
- *Istituto Comprensivo Trento 6*: un caso per il quale spiace dover dare atto dell'atteggiamento di incredibile silenzio mantenuto a fronte di una richiesta di informazioni e chiarimenti da parte del nostro ufficio, è quello che ha riguardato l'Istituto Comprensivo Trento 6. In questo caso, nell'esercizio delle particolari competenze nel settore dei minori, su richiesta di un genitore, è stato chiesto all'Istituto di voler fornire elementi conoscitivi in merito all'organizzazione dell'attività di sostegno in favore di un bambino frequentante la scuola primaria. Vi è da precisare che sulla medesima situazione l'ufficio aveva precedentemente chiesto all'Istituto scolastico opportuni chiarimenti sull'applicazione delle norme

previste dalla L. 104/1992 per quanto riguarda l'integrazione scolastica degli alunni disabili e che in quell'occasione era emerso un rapporto particolarmente conflittuale tra la scuola e la famiglia dell'alunno interessato. Ciò nonostante, quand'anche la scuola abbia avuto difficoltà a rapportarsi con la famiglia, non è possibile comprendere, né giustificare l'atteggiamento di chiusura ad ogni possibile confronto con il Difensore civico, che in tale frangente agiva nella veste di Garante dei Minori; atteggiamento manifestato dalla Direzione scolastica, la quale, dopo un intervento e ben tre successive note di sollecito, non ha saputo fornire nemmeno un breve chiarimento. E trattandosi di un minore con problemi di disabilità, la cosa appare grave, tanto da dover essere decisamente stigmatizzata.

- Un caso particolare riguarda il *Comune di Bedollo*, il cui Sindaco, al quale è stato chiesto di concordare un incontro, così come previsto dalla legge istitutiva del Difensore civico, per poter procedere ad un esame congiunto della questione, ha declinato l'invito comunicando testualmente *di ritenere assolutamente non opportuno il suddetto incontro*, aggiungendo di ritenere *assolutamente superfluo dover ricercare soluzioni conciliative* sulla base di una supposta causa civile già radicata presso la competente Autorità giurisdizionale; atteggiamento, questo, inaccettabile dal momento che, in realtà, era stato dato corso dai cittadini interessati unicamente ad un accertamento tecnico preventivo in sede giudiziaria dello stato dei luoghi (e non ad un giudizio civile), cosa che avrebbe potuto costituire idonea premessa per un contraddittorio da instaurarsi con l'intervento del Difensore civico, al fine, appunto, di pervenire ad una soluzione bonaria della vertenza e prevenire così un'eventuale evoluzione della stessa in sede propriamente contenziosa.

Su altri interventi, pur ad oggi inevasi malgrado diversi solleciti, si auspica davvero che gli Enti forniscano quanto prima le informazioni ed i chiarimenti necessari a dirimere la controversia o a dedurre che l'azione amministrativa è stata condotta in modo legittimo e sostanzialmente corretto. Ci si riserva ad ogni buon conto, per questi casi, di riferire nella prossima relazione annuale.

A proposito della mancata collaborazione da parte di alcuni Comuni, si ritiene di dover evidenziare che si è pensato opportuno coinvolgere il *Consorzio dei Comuni*

trentini, nella persona del suo Presidente, al quale è stata fornita puntuale informazione in ordine alle ipotesi di più eclatante violazione dell'obbligo di leale collaborazione fra pubbliche istituzioni, quale può essere considerato l'atteggiamento passivo ed inerte dei Comuni non collaborativi. Col Presidente vi è stato un aperto confronto in merito al tema, sul quale il Difensore civico ha chiaramente prospettato di non potersi in alcun modo sottrarre al proprio compito istituzionale, che è anche quello di dare ai casi di evidente, mancata collaborazione, il giusto rilievo nella sede opportuna, che è innanzitutto quella della Relazione annuale al Consiglio provinciale.

Poiché non sarebbe giusto dare atto unicamente delle esperienze negative, è doveroso rammentare anche i casi virtuosi. Il pensiero corre, innanzitutto, all'Assessorato alla salute e politiche sociali della Provincia, che, a causa del particolare settore di competenza, è stato destinatario di diversi interventi su tematiche complesse e delicate e che, mai, ha fatto mancare la propria collaborazione, rispondendo a tutte le richieste senza che sia stato necessario sollecitarne, di volta in volta, l'evasione. E', questo, davvero un bell'esempio di collaborazione, che sarebbe auspicabile fosse imitato da altri interlocutori, specie da quelli che mostrano di essere refrattari alle istanze del Difensore civico, se non talora seccati nel ricevere le stesse. Nel settore sanitario un particolare encomio va ai responsabili del servizio 118, che in occasione di una riunione presso il nostro ufficio si sono resi disponibili a spiegare il funzionamento del servizio, a prendere atto in modo concreto delle disfunzioni rilevate in alcune fasi del trasporto infermi e ad apportare i correttivi ritenuti necessari.

Un plauso va anche ai nuovi Amministratori comunali di Besenello, che poco dopo il loro insediamento hanno preso contatti con l'ufficio, al quale hanno chiesto di poter avere contezza della qualità del rapporto tra Comune di Besenello e Difensore civico e di poter conoscere le eventuali questioni sospese, al fine di poterle affrontare e, possibilmente, risolvere.

Un caso di fattiva collaborazione ha, poi, riguardato il Comune di Albiano, al quale è stato trasmesso un intervento per chiedere di rettificare gli avvisi di accertamento trasmessi ai contribuenti in relazione all'ICI, mediante espunzione dagli stessi della previsione di sanzioni pecuniarie, a nostro giudizio non dovute, e che, nonostante non abbia formalmente inviato alcun riscontro all'ufficio per confermare l'accoglimento della tesi da noi avvalorata, ha di fatto provveduto nel senso auspicato, come ci è stato

confermato dai cittadini interessati, in osservanza della previsione di cui all'art. 10 dello Statuto del Contribuente, in materia di tutela dell'affidamento e della buona fede.

Naturalmente, in generale, non si può omettere un ringraziamento nei confronti di tutte le Amministrazioni, convenzionate e non, che, dimostrando vero spirito di servizio e reale volontà collaborativa, hanno accolto le osservazioni ed i suggerimenti dell'ufficio, riconosciuti come corretti e validi, contribuendo così attivamente a risolvere i problemi evidenziati dal cittadino.

2. ATTIVITA' E RAPPORTI ISTITUZIONALI

2.1 – Le nuove convenzioni. L'avvio dei rapporti con i nuovi Comuni convenzionati. Le Comunità di Valle ed i nuovi recapiti.

E' noto come, attraverso la legge finanziaria dello Stato per l'anno 2010, siano state introdotte disposizioni limitative in merito alla difesa civica locale, con relativa abolizione a livello comunale.

In questo momento, in cui la difesa civica non pare dunque vantare, in ambito nazionale, prospettive rosee per il futuro, è importante dare atto della volontà espressa da alcuni Consigli comunali della nostra Provincia di convenzionarsi con il Difensore civico, del quale è evidentemente ancora riconosciuta l'autorevolezza, sia per la sua intrinseca utilità per le stesse amministrazioni locali, sia naturalmente per i cittadini interessati.

Nel corso del 2010 altri quattro Comuni trentini hanno, infatti, sottoscritto la convenzione per l'estensione dell'attività del Difensore civico provinciale ai propri atti e procedimenti. Si tratta dei Comuni di Carzano, Denno, Varena e Ledro, che nel momento della formalizzazione dell'impegno, alla presenza del Presidente del Consiglio provinciale, oltre che dello stesso Difensore civico, hanno voluto conferire al proprio atto un segnale concreto di volontà collaborativa, per contribuire al recupero di credibilità, di cui la pubblica amministrazione ha, nell'attuale momento storico, rilevante bisogno.

Nei primi mesi del corrente anno 2011, vi è stata altresì la sottoscrizione della convenzione con il Comune di Calavino, cui si è aggiunta la Comunità della Valle di Fiemme. Un particolare elogio va, dunque, oltre che ai nuovi Comuni convenzionati, proprio a detta Comunità di Valle, che con un atto di profonda sensibilità civica, oltre che

di concretezza in termini di impegno alla buona amministrazione ed alla trasparenza, ha aperto la strada del convenzionamento ai nuovi enti della specie, previsti dalla riforma istituzionale a livello provinciale. E' quindi auspicabile che anche le altre Comunità possano aderire alla convenzione, in considerazione delle cospicue e significative competenze ad esse devolute.

Le nuove convenzioni sono state precedute, per quanto riguarda i Comuni di Carzano e Calavino, dalla personale conoscenza dei cittadini di tali Comuni con la persona del Difensore civico il quale, accompagnato dal direttore dell'ufficio e su invito delle stesse Amministrazioni, ha trascorso una serata con le rispettive popolazioni, in appositi locali municipali; popolazioni cui sono state illustrate le funzioni dell'Ufficio, rispondendo alle richieste della cittadinanza, desiderosa di approfondire le potenzialità di questo nuovo servizio messo a disposizione dai propri amministratori.

Pur non essendosi mai spinto, il Difensore civico, al punto di fare pressione sui Comuni non convenzionati, lasciando ad essi piena discrezionalità di scelta e non avendo comunque potuto disporre di opportunità per prospettare ad essi *apertis verbis* i vantaggi di una convenzione gratuita con l'Ufficio, non può che auspicarsi una massiccia adesione a questa istituzione, essendo ormai maturi i tempi a che tutti i Comuni, e quindi tutti i cittadini, possano a pieno titolo servirsi di un Istituto *super partes*, i cui obiettivi e le cui funzioni istituzionali vanno a vantaggio di tutti, amministrazioni comprese. Il convenzionamento con tutti i Comuni trentini rappresenta un traguardo ambizioso, ma non irraggiungibile, che si spera di poter conseguire al più presto con iniziative rimesse alla volontà dei rispettivi organi, perché sarà di certo maggiormente apprezzabile la libera decisione di ciascuno, rispetto ad una possibile coercizione legislativa.

L'avvio dell'esperienza delle Comunità ha indotto l'Ufficio ad una riflessione relativamente ai recapiti territoriali che, già da molti anni, si tengono presso le sedi periferiche dei Comprensori, ossia presso nove sedi (Tonadico, Borgo Valsugana, Cles, Malè, Tione di Trento, Riva del Garda, Rovereto, Cavalese e Pozza di Fassa). In sostanza, si è ritenuto di riproporre a tutti i Presidenti delle nuove Comunità l'esperienza, già consolidata con successo, dei recapiti periferici, allo scopo di mantenere una prassi rispetto alla quale la notevole affluenza di cittadini ha dimostrato un buon gradimento. Si sta, pertanto, gradualmente passando da nove recapiti presso le sedi comprensoriali, a quattordici recapiti presso le sedi delle Comunità (rispetto alle precedenti sedi vanno aggiunte quelle di Cembra, Lavarone, Mezzocorona, Andalo e Vezzano). Affinché tutti i

cittadini possano, poi, essere adeguatamente informati della possibilità di servirsi dell'Ufficio, per le ordinarie funzioni di difesa civica o per quelle attinenti alla pubblica tutela dei minori, si è ritenuto opportuno trasmettere a tutti i Sindaci dei Comuni rientranti nelle rispettive Comunità il calendario dei recapiti tenuti presso la sede delle Comunità medesime, con una contestuale richiesta a detti Sindaci di voler esporre il calendario con le date di recapito all'albo comunale; albo questo che, rispetto a quello della Comunità di Valle, è certamente consultato con maggiore frequenza ed attenzione da parte dei cittadini di ogni Comune.

2.2 – La legge istitutiva e le sue prospettive di riforma.

Di una riforma della legge della difesa civica trentina si parla ormai da tempo e diverse volte si è accennato a questo tema nelle relazioni annuali trasmesse al Consiglio provinciale, specie in quelle successive all'epoca delle grandi riforme nel campo dell'attività amministrativa, a partire, dunque, dal 1990. Anche in apposito paragrafo dell'ultima Relazione, dedicato alla revisione degli istituti di garanzia nella nostra Provincia (si veda la Relazione del biennio 2008-2009, pagg. 46 e segg.) si era rammentato come la L.P. n. 28/1982, istitutiva del Difensore civico provinciale, fosse una delle leggi più datate nel panorama generale della difesa civica regionale in Italia. Per questo si auspicava (e si auspica) che la istituzione di un gruppo tecnico di lavoro, effettuata all'indomani della approvazione in Consiglio provinciale di apposito ordine del giorno, gruppo che ha portato a termine i suoi lavori, fosse il preludio per addivenire finalmente all'approvazione di una nuova legge, necessaria anche per dare nuovo slancio all'attività dell'ufficio, oltre che per avere una base operativa rispondente all'evoluzione amministrativa maturatasi nel corso degli anni.

L'attenzione del legislatore provinciale verso la difesa civica rappresenterebbe un tangibile segno che in terra trentina le istituzioni di garanzia sono apprezzate per il quotidiano lavoro di sostegno dei cittadini e dei loro diritti, e non considerate inutili e costose, come si è ingenerosamente sostenuto allo scopo di conferire una qualche motivazione alla finanziaria 2010, laddove, come accennato, sono stati aboliti i difensori civici comunali.

Allo stato attuale, giacciono in istruttoria legislativa presso la Prima Commissione permanente del Consiglio provinciale più disegni di legge (cinque per la precisione), tesi, da un lato, a ridisciplinare organicamente la materia, e dall'altro, vertenti su tematiche specifiche e sull'attribuzione di nuove funzioni, nonché sulla creazione di ulteriori organismi di garanzia.

Fermo restando, com'è ovvio, che il Difensore civico non intende entrare nel merito delle scelte di carattere squisitamente politico, alcune osservazioni tuttavia sembrano, in questa sede, doverose, in parte riprendendo quelle già espresse nella precedente relazione, in parte ribadendo alcuni concetti formalizzati in apposito documento che l'Ufficio ha depositato presso la suddetta Commissione, allorché questa ha convocato il Difensore medesimo per la sua audizione, avvenuta in data 8 ottobre 2010.

Distintamente per argomento:

A) *Doveri delle amministrazioni e correlativi poteri del Difensore civico.*

E' fondamentale che venga salvaguardata la norma che prevede la possibilità, per il Difensore civico, di formulare la proposta di attivazione di un procedimento disciplinare a carico dei funzionari interpellati che ostacolano, con atti od omissioni, lo svolgimento delle sue funzioni istituzionali. Si tratta, infatti, dell'unico "potere" – se così si può definire – esistente in capo al Difensore civico, sin dalla legge istitutiva del 1982 e comune agli altri Istituti regionali italiani, oltre che stranieri; potere peraltro mai finora concretamente esercitato e che, però, ha una indiscussa valenza di tipo deterrente nei casi, purtroppo non infrequenti, in cui i responsabili delle strutture operative dell'Amministrazione interessata tendano a procrastinare od omettere le risposte agli interventi dell'ufficio.

B) *Le funzioni di tutela dei minori.*

L'accorpamento delle funzioni di pubblica tutela dei minori nelle generali competenze della difesa civica, avvenuto contestualmente all'abrogazione della precedente disciplina (nella specie, la L.P. n. 10/2007) che prevedeva, in completa antitesi rispetto alla soluzione attuale, l'istituzione di una figura autonoma, è stato il frutto di una scelta legislativa fiduciosa delle capacità e potenzialità di un Ufficio tradizionalmente deputato ad altre funzioni. Di questo argomento si tratta diffusamente anche in altra parte di questa relazione, cui si rinvia. Per le eventuali

valutazioni *de iure condendo* si può tuttavia ribadire, in questa sede, che il mantenimento del nuovo assetto, inclusivo della pubblica tutela dei minori nell'ambito delle generali funzioni di difesa civica, non può prescindere da una riconsiderazione della relativa struttura amministrativa di supporto all'attuale Ufficio, se oltre alle azioni riferite ai singoli casi concreti sottoposti all'Ufficio dai cittadini interessati (che l'Ufficio sta affrontando con grande impegno e senso di responsabilità), le attese dell'utenza e le aspettative dello stesso Consiglio provinciale riguardino anche il complesso di funzioni di carattere generale e di più ampio respiro, definite dalla normativa attualmente in vigore, e che prevedono l'adozione di importanti iniziative di promozione, di sensibilizzazione, di studio e approfondimento delle varie tematiche, così come avviene di fatto presso altri uffici, e di cui si è dato conto nella parte di questa Relazione ove l'argomento è stato trattato in una prospettiva comparata.

C) Le eventuali funzioni di garanzia dei soggetti privati della libertà personale

Fra le proposte giacenti in Commissione legislativa, una in particolare affronta il tema della tutela dei diritti delle persone private della libertà personale in modo radicalmente diverso rispetto a tutte le altre: prevede, cioè, l'istituzione di una figura ad hoc, distinta ed autonoma rispetto a quella del Difensore civico, diversamente dalle altre proposte che, invece, affidano le funzioni in esame al Difensore civico stesso, in analogia con quanto già avvenuto per il settore dei minori.

Secondo quanto già fatto presente in occasione della consultazione presso la medesima Commissione, si ritiene, anche in questa sede, di dare atto che l'ufficio del Difensore civico già da circa quattro anni vanta una importante ed apprezzata esperienza "sul campo". Invero, per sua libera determinazione, pur non essendovi tenuto in virtù di norme specifiche, il Difensore civico ha stabilito un proprio recapito periodico all'interno della Casa circondariale di Trento, recapito che si è cominciato a tenere quando il carcere cittadino era in via Pilati e che si ha la volontà di mantenere anche nell'attuale nuova sede di Spini di Gardolo. Si era ritenuto, infatti, che anche le persone private della libertà personale dovessero avere la possibilità di rivolgersi ad un organo di garanzia gratuito e di facile accesso per prospettare eventuali problematiche attinenti alla tutela dei diritti umani fondamentali.

Si usa dire, non a torto, che il grado di civiltà di un popolo o di un Paese si misura anche dalle condizioni di vita e dal riconoscimento dei diritti umani delle persone ristrette nelle carceri. Abbiamo perciò pensato che la presenza del Difensore civico all'interno della struttura di detenzione della nostra città potesse essere un segno di civiltà.

Il progetto è stato attuato grazie alla disponibilità della Direzione della Casa circondariale, su specifica autorizzazione emessa in accordo con la Magistratura di sorveglianza e ci consta che il servizio finora garantito sia stato apprezzato per le modalità con cui è stato svolto, sia ovviamente dai detenuti, che dalla stessa Direzione, che ne ha auspicato la continuazione.

Va da sé che il Difensore civico non entra nel merito delle possibili diverse scelte dell'organo legislativo, che nella sua piena discrezionalità può ritenere indispensabile la creazione di un distinto organo di garanzia per il settore in esame. Tuttavia, anche qui – analogamente a quanto si è già accennato per il settore dei minori – si deve fare presente che, qualora il legislatore dovesse privilegiare la soluzione dell'accorpamento delle funzioni di garante delle persone private della libertà personale con quelle della difesa civica, dando vita ad un'unica istituzione di garanzia – e sposando, con ciò, una tendenza che si va diffondendo in altre realtà, anche per intuibili ragioni di contenimento dei costi – è evidente che gli ambiti “intramurari” di operatività di quest'ufficio si espanderebbero, con conseguente, necessario rafforzamento dell'organico. Si rammenta infatti che il servizio svolto fino ad oggi all'interno del carcere si è dovuto limitare alle tipiche funzioni della difesa civica, quindi agli aspetti inerenti le disfunzioni segnalate nei rapporti con istituzioni esterne al carcere medesimo, laddove l'attribuzione di funzioni corrispondenti a quelle di un Garante, legittimerebbero l'ufficio ad occuparsi a pieno titolo di ogni aspetto riguardante la vita carceraria dei detenuti, con riferimento in particolare alla tutela dei diritti umani fondamentali, consentendo dunque al Difensore civico di svolgere le stesse funzioni di un vero e proprio Garante. Si contribuirebbe così in maniera concreta a quell'opera di rieducazione ed a quel senso di umanità cui la Costituzione italiana si richiama quando tratta delle modalità di espiazione della pena. Non solo, ma l'ambito di operatività dell'ufficio potrebbe espandersi (laddove la nuova norma non fosse limitata ai detenuti, ma alla più ampia categoria delle

persone private della libertà personale) anche con riferimento a soggetti che, pur non ristretti in carcere, siano comunque privati della libertà personale, quali le persone sottoposte a trattamenti sanitari obbligatori o le persone tratte in arresto e temporaneamente detenute in celle di sicurezza, che in questo loro stato avessero a subire e a denunciare, come purtroppo le cronache, anche recenti, hanno riportato, atti lesivi della loro dignità di persone (salve, ovviamente, le verifiche del caso e le competenze di altri organi).

2.3 – La difesa civica e gli organi giurisdizionali.

Sul sito del Consiglio provinciale si è dato atto, in un breve commento dal titolo “Il ruolo del difensore civico e i rapporti con il Tar di Trento”, di come il Presidente dell’organo giurisdizionale amministrativo trentino, in occasione della cerimonia di inaugurazione dell’anno giudiziario, abbia svolto alcune importanti considerazioni a proposito dei rapporti tra Giudice amministrativo ed Istituzioni non giurisdizionali, con un espresso riferimento al ruolo occupato, in quest’ambito, dal Difensore civico trentino.

L’accostamento del Difensore civico alla più ampia e complessa realtà della giustizia amministrativa consente, come già osservato, di cogliere appieno il significato dell’istituzione della difesa civica, che costituisce un organo di garanzia con funzioni *super partes*, cui è affidato il compito di ricercare in una sede precontenziosa la composizione bonaria di liti in essere tra cittadino ed Amministrazione pubblica, prevenendo l’approdo in sede giudiziaria, con evidente risparmio di tempo, risorse, spese, a vantaggio di tutte le parti coinvolte.

L’impegno della difesa civica trentina si è, infatti, sempre svolto in questa specifica direzione, nella impegnativa e tutt’altro che semplice ricerca del dialogo e del confronto costruttivo con le Amministrazioni, cui ci si è sempre sforzati di prospettare tesi argomentate, consapevoli che il valore delle proprie prospettazioni, in assenza di poteri coercitivi, è rimesso alla bontà delle soluzioni proposte, sia sotto il profilo della fondatezza in senso strettamente tecnico-giuridico, sia in un senso più latamente rivolto al rispetto dei principi generali della buona amministrazione costituzionalmente garantiti.

Le considerazioni del Presidente Armando Pozzi circa la funzione deflattiva del contenzioso amministrativo rivestita dal Difensore civico rappresentano per quest’ufficio un’importante conferma dell’effettività della relativa azione, nonché del fatto che questa

sia percepita come tale in un ambito dell'ordinamento qualificato ed importante quale quello della giustizia amministrativa.

L'intento espresso dallo stesso Presidente Pozzi di "rafforzare questo ruolo di filtro pregiudiziale", anche mediante le "conseguenti statuizioni nella condanna alle spese di giudizio" in eventuali ipotesi di evidente "colposa disattenzione", rappresenta inoltre un riconoscimento particolarmente gratificante, che equivale a conferire, altresì, agli interventi, appunto, esperiti da questo ufficio, in certo qual modo e senza snaturarne l'essenza, quel valore "cogente" di cui, spesso, i cittadini lamentano la carenza.

Il ruolo deflattivo del contenzioso amministrativo svolto dall'ufficio e ricordato in occasione dell'anno giudiziario del TRGA andrebbe continuamente ribadito, specie nei confronti di alcune Amministrazioni che mostrano di sottovalutare l'utilità di un preventivo confronto con la difesa civica e di voler trasporre in sede processuale anche semplici controversie in cui la contrapposizione con il cittadino potrebbe trovare soluzione attraverso una rivalutazione del ruolo della difesa civica, che si sforza di conciliare le istanze del privato con le esigenze della P.A.

In tal senso, il contenzioso, portato talora pervicacemente avanti anche a fronte di argomentazioni atte a mettere motivatamente in seria discussione la legittimità dell'azione amministrativa, è difficilmente giustificabile.

A proposito dei rapporti con gli organi giurisdizionali, non può poi tralasciarsi l'accenno fatto dal Procuratore regionale presso la Sezione giurisdizionale della Corte dei Conti, Salvatore Pilato, il quale, in occasione dell'inaugurazione dell'anno giudiziario, ha ricordato come utili rapporti di collaborazione continuino a manifestarsi proprio con il nostro ufficio, "in ordine al contenuto di istanze provenienti in forma diretta dai cittadini".

La connessione esistente tra la "giustizia mite" del Difensore civico e le funzioni giurisdizionali vere e proprie non è, d'altro canto, né una novità, né un inedito della nostra Provincia, dove pare riconosciuto un buon servizio da parte della difesa civica. A questo proposito pare opportuno ricordare come in un recente convegno tenutosi a Torino, dal titolo "Per una giustizia di prossimità", le massime Autorità locali nel campo della giustizia (dal Procuratore regionale presso la Corte dei Conti, ad un Consigliere presso il TAR, al Presidente del Tribunale ordinario) abbiano relazionato proprio in merito alle possibili interazioni con la difesa civica regionale.

Trattando di giustizia non può non menzionarsi un singolare caso di coinvolgimento di quest'Ufficio, che in tanti anni di attività non era mai accaduto, né, a quanto ci consta, altri uffici regionali italiani si sono mai trovati in una simile situazione: ci si riferisce al ricorso davanti al TRGA di Trento, presentato oltre che contro le Pubbliche amministrazioni interessate, anche contro l'ufficio del Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, in persona del Difensore civico in carica, per l'annullamento, oltre che dei provvedimenti amministrativi emessi dalle predette Amministrazioni, anche *“di ogni altro atto presupposto, consequenziale, infraprocedimentale e connesso, ed in particolare, e nei limiti che pregiudicano la posizione giuridico soggettiva dei ricorrenti...delle note del Difensore Civico...”*.

L'inedita presa di posizione in sede giurisdizionale in merito ad “atti” prodotti dal Difensore civico, attraverso la quale si trascinano nel giudizio amministrativo presunti provvedimenti o pareri emessi dall'Ufficio con l'intento di travolgerne la sorte unitamente ai provvedimenti di amministrazione attiva, ha messo l'Ufficio stesso di fronte alla necessità di adottare la decisione circa l'opportunità di costituirsi o meno nel giudizio dinanzi al TRGA, nel quale il Difensore civico è stato inspiegabilmente chiamato in causa come parte, in modo ritenuto erroneo e per finalità non chiare all'Ufficio.

Una valutazione congiunta del problema da parte del nostro Ufficio e dell'Ufficio legale del Consiglio provinciale ha poi portato alla decisione di formulare apposito atto di costituzione, allo scopo di far dichiarare l'inammissibilità della chiamata in causa. Con tale atto si è dunque proceduto a formalizzare la richiesta di estromissione del Difensore civico (e del Consiglio provinciale) dal giudizio stesso per carenza di legittimazione passiva e di qualsivoglia forma di interesse, atteso che la natura giuridica degli atti in cui si estrinseca l'attività di difesa civica non può essere assimilata a quella di un qualsiasi parere emesso da una P.A. e dunque, anche a prescindere dalla problematica attinente alla autonoma impugnabilità o meno dei pareri, in tale senso viene a mancare la materia del contendere, possibile oggetto di impugnazione. Ma anche volendo superare tale argomentazione e qualificando gli atti del Difensore civico alla stregua di pareri in senso tecnico – conclusione questa che non ci pare corretta - si tratterebbe pur sempre di pareri facoltativi e, in quanto tali, non idonei a ledere in via autonoma ed immediata la sfera giuridica di presunti destinatari.

Di fatto, poi, sulla base di apposita istanza di cancellazione della causa dal ruolo, formulata dal ricorrente e, successivamente, sottoscritta da tutte le parti nell'udienza di comparizione dinanzi al TRGA, dopo che il provvedimento impugnato era stato annullato in sede di autotutela, il Giudice Amministrativo ha emesso il conseguente provvedimento di estinzione del procedimento per cessazione della materia del contendere.

2.4 - La conoscenza dell'Istituto. La partecipazione ad attività di studio ed approfondimento. Le reti istituzionali della difesa civica.

Per quanto attiene alla fondamentale attività volta a diffondere la conoscenza dell'istituto, nella complessità delle sue funzioni così come incrementate attraverso le novità nel settore della tutela dei minori, proseguono, come di consueto, le lezioni tenute dal Difensore civico alle classi di studenti delle scuole trentine che si recano presso il Consiglio provinciale per le visite guidate alle istituzioni della nostra Autonomia.

Vengono altresì tenute dal Difensore civico le lezioni in materia di difesa civica presso l'Università della Terza età, ove i cittadini che, per ragioni di età, potrebbero avere precedentemente acquisito le informazioni sull'esistenza del servizio, dimostrano invece (non certo per propria colpa o negligenza) come la scarsa conoscenza dell'istituto sia, ancor oggi, dopo oltre venticinque anni di intensa attività, un vero tallone di Achille. Tanto da indurre l'ufficio ad una seria riflessione circa l'opportunità di proseguire nello stile di discrezione e di riservatezza che da sempre ne ha caratterizzato l'attività, o, in alternativa, di dare maggiore spazio ad adeguate forme di pubblicità della propria azione.

A parte le consuete attività di carattere locale, cui s'è appena fatto cenno, si deve rammentare che il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento fa parte del **Coordinamento nazionale dei Difensori civici delle Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano**, le cui periodiche riunioni vengono ospitate presso la sede ufficiale della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative regionali, in Roma; Coordinamento cui in tal modo viene conferita una importante veste di ufficialità e rappresentatività. Si deve, infatti, proprio al lavoro ed all'impegno del Coordinamento la realizzazione, risalente allo scorso mese di giugno, di una nuova iniziativa che vede coinvolta l'Università degli Studi di Padova ed in particolare il coesistente Centro Interdipartimentale di Ricerca e servizi sui diritti della persona e dei popoli. Ci si riferisce all'adozione di un protocollo d'intesa tra il Centro ed il Coordinamento

nazionale della difesa civica citato, appositamente stipulato per la collaborazione nello sviluppo delle attività dell'Istituto italiano dell'Ombudsman, istituto questo deputato alla promozione di attività di studio e di iniziative di valorizzazione della difesa civica, alla quale si intende fornire sostegno scientifico, di formazione permanente e di approfondimento, in vista di una migliore tutela dei diritti umani dei popoli. A questo specifico scopo, attraverso apposita stipula di protocollo si è istituito un Comitato scientifico, co-presieduto dal Presidente del coordinamento nazionale dei difensori civici e dal Direttore del Centro Interdipartimentale citato e composto da professori universitari, difensori civici ed esperti, con il compito di fornire linee di indirizzo per le attività del predetto Istituto italiano dell'Ombudsman.

E' stato nominato membro di tale Comitato scientifico anche il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento, Raffaello Sampaolesi.

Anche la partecipazione al **7° Seminario regionale della rete europea dei Difensori civici**, tenutosi ad Innsbruck nel mese di novembre 2010, è stata un'interessante occasione di dibattito. Il seminario ha visto riuniti numerosi *Ombudsman* e funzionari dei vari uffici, che si sono confrontati sull'evoluzione del sistema della difesa civica, allo scopo di condividere buone prassi e forme di intervento ottimali per una efficace risoluzione delle dispute al livello amministrativo. E' stata, questa, un'importante occasione anche per le interessanti riflessioni sul rapporto tra difesa civica e principio di sussidiarietà, atteso che è stato individuato proprio nella figura del Difensore civico regionale lo strumento per conferire concretezza a tale principio, che ha avuto la sua genesi in ambito europeo. Da questo punto di vista, come è stato osservato, la dimensione regionale dell'Ombudsman pare essere quella ottimale, data, appunto, la vicinanza della stessa ai cittadini. E' stato altresì sottolineato come la rete europea possa anche fungere da veicolo per la diffusione e la conseguente corretta applicazione del diritto europeo in tutti gli Stati membri, nei quali, perciò, l'Ombudsman può assumere una funzione di vero e proprio "educatore" della Pubblica amministrazione.

Importante è stata anche la partecipazione al successivo già citato convegno tenutosi a Torino, su quella che è stata definita da prestigiosi relatori del mondo giudiziario ed accademico "una giustizia di prossimità", per sottolineare, anche qui, come l'azione di difesa civica, attesa, appunto, la sua prossimità ai cittadini, rappresenti un prezioso strumento di sussidiarietà, apprezzato anche per la sua funzione deflattiva del contenzioso (come più volte ribadito anche dal Consiglio d'Europa), oltre che per la

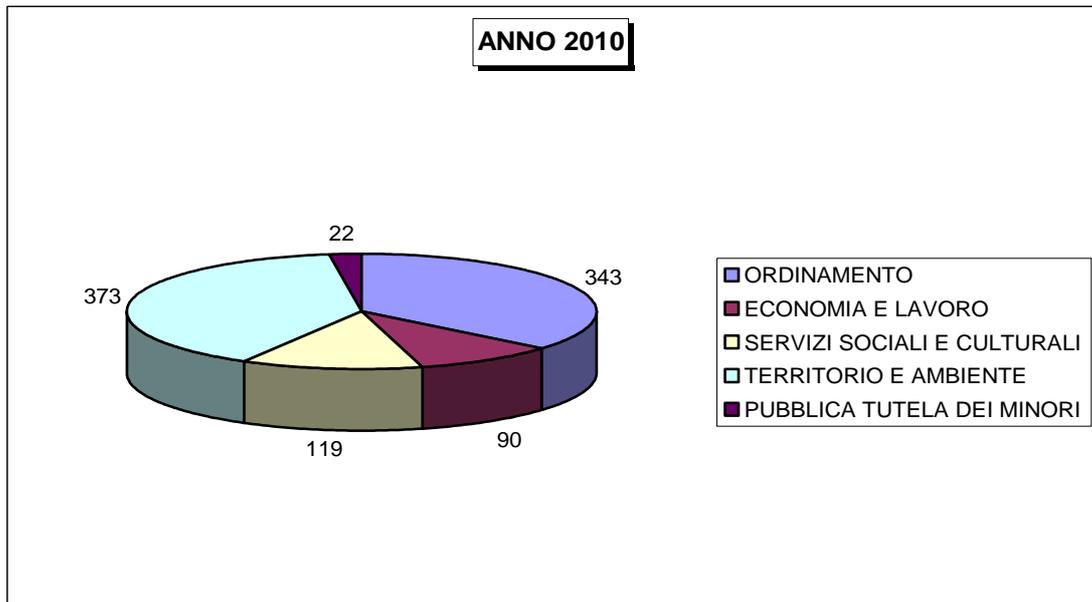
ricerca di soluzioni atte ad un bilanciamento dei vari interessi, pubblici e privati; in tal senso è stato riconosciuto in quella importante sede come l'istituto di difesa civica appartenga al complesso sistema della giustizia resa in campo amministrativo e come dunque il Difensore civico sia chiamato ad operare in via preventiva, prima dunque del Giudice amministrativo.

Appendice

FASCICOLI TRATTATI

TOTALE FASCICOLI				
CON RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI TRATTAZIONE	CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO			TOTALE
	FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA	FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA	PRIVATI	
Intervento verbale	66	3	0	69
Intervento scritto	402	45	0	447
Informazioni in ufficio	332	57	42	431
TOTALE	800	105	42	947

SETTORI DI INTERVENTI



MATERIE TRATTATE

	N. Fascicoli
1 – ORDINAMENTO	tot. 343
1.1 – elezioni	2
1.2 - referendum e iniziative popolari	2
1.3 - enti pubblici	0
1.4 - enti locali	5
1.5 - organizzazione e personale	37
1.6 - attività amministrativa-procedimento	14
1.7 - trasparenza-rapporti col cittadino	33
1.8 - servizi pubblici	19
1.9 - documenti e atti	35
1.10 - libro fondiario e catasto	5
1.11 - contratti-contabilità	20
1.12 - tributi-tariffe	83
1.13 - beni pubblici	8
1.14 - giurisdizione civile	48
1.15 - giurisdizione penale	8
1.16 - sanzioni amministrative	23
1.17 - diritto e rapporti internazionali	1
2 - ECONOMIA E LAVORO	Tot. 90
2.1 - lavoro collocamento	10
2.2 - previdenza e assicurazioni sociali	31
2.3 – agricoltura	16
2.4 – zootecnia	1
2.5 – foreste	2
2.6 - usi civici	4
2.7 – credito	1
2.8 - miniere, cave e acque minerali	2
2.10 – industria	1
2.11 – artigianato	1

2.12 – commercio	1
2.13 - esercizi pubblici	2
2.14 – turismo	3
2.15 - immigrazione ed emigrazione	12
3 - SERVIZI SOCIALI E CULTURALI	tot. 119
3.1 - assistenza e volontariato	32
3.2 – sanità	24
3.3 - igiene e sicurezza pubblica	25
3.4 - scuola e istruzione	16
3.5 - formazione professionale	2
3.6 - scuola dell'infanzia e asili nido	9
3.7 - sport e attività ricreative	4
3.8 - beni e attività culturali	7
3.9 - minoranze etniche e linguistiche	0
4 - TERRITORIO E AMBIENTE	tot. 373
4.1 – urbanistica	129
4.2 – espropriazioni	47
4.3 - acque pubbliche e opere idrauliche	8
4.4 - opere pubbliche	33
4.5 - protezione civile	4
4.6 - edilizia abitativa	69
4.7 - trasporti-viabilità-legislazione stradale	55
4.8 - tutela dell'ambiente e del paesaggio	9
4.9 – inquinamento	16
4.10 - tutela della flora e della fauna, caccia e pesca	3
5 – PUBBLICA TUTELA DEI MINORI	tot. 22
TOTALE	947

SEDE DI RACCOLTA DELLE RICHIESTE

COMPENSORI	N. FASCICOLI	%
C.1 VALLE DI FIEMME (C)	17	2
C.2 PRIMIERO E VANOI (C)	3	0
C.3 BASSA VALSUGANA E TESINO (C)	17	2
C.4 ALTA VALSUGANA (C)	17	2
C.5 VALLE DELL'ADIGE (C)	746	79
C.6 VALLE DI NON (C)	29	3
C.7 VALLE DI SOLE (C)	15	2
C.8 VALLI GIUDICARIE (C)	26	3
C.9 ALTO GARDA E LEDRO (C)	39	4
C.10 VALLAGARINA (C)	30	3
C.11 LADINO DI FASSA (C)	8	1
TOTALE	947	100

PERIODI DI RACCOLTA DELLE RICHIESTE

MESE	FASCICOLI ATTIVATI	%
Gennaio	64	7
Febbraio	88	9
Marzo	106	11
Aprile	76	8
Maggio	83	9
Giugno	74	8
Luglio	62	7
Agosto	71	7
Settembre	86	9
Ottobre	88	9
Novembre	82	9
Dicembre	67	7
TOTALE	947	100

TEMPI DI RISPOSTA AI SINGOLI INTERVENTI

TEMPI DI RISPOSTA ALL'INTERVENTO	%
Fino a 15 giorni	18
1 mese	23
2 mesi	24
3 mesi	12
Più di 3 mesi	16
Senza Risposta	8
Totale	100
Fascicoli con sollecito	23

ESITO DEI FASCICOLI

ESITO DEI FASCICOLI CON INTERVENTO		
Informazioni	223	42 %
Favorevoli	184	34 %
Negative	10	2 %
Mancata risposta	14	3 %
In corso	104	19 %
TOTALE	528	100 %

ELENCO ENTI

\ENTI INTERESSATI	N. casi anno 2010
PROVINCIA ED ENTI STRUMENTALI	
GIUNTA PROVINCIALE	2
CONSIGLIO PROVINCIALE	2
ASSESSORATO ALLA CULTURA RAPP. EUROPEI E COOP.	3
ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE E SPORT	6
ASSESSORATO ALLA SALUTE E POLITICHE SOCIALI	13
ASSESSORATO ALL'AGRICOLTURA, FORESTE, TURISMO E PROMOZIONE	1
DIPARTIMENTO AGRICOLTURA E ALIMENTAZIONE	2
DIPARTIMENTO BENI E ATTIVITA' CULTURALI	1
DIPARTIMENTO INNOVAZIONE RICERCA E ICT	1
DIPARTIMENTO ISTRUZIONE	3
DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE PERSONALE E AFFARI GENERALI	2
DIPARTIMENTO POLITICHE SANITARIE	1
AGENZIA DEL LAVORO	2
AGENZIA PER LA DEPURAZIONE	1
AGENZIA PER I SERVIZI	1
AGENZIA PROVINCIALE PER I PAGAMENTI	3
AGENZIA PROVINCIALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE	7
AGENZIA PROVINCIALE PER L'ASSISTENZA E LA PREVIDENZA INTEGRATIVA	7
AGENZIA PROVINCIALE PER L'ENERGIA	3
AGENZIA PROVINCIALE PER L'INCENTIVAZIONE DELLE ATTIVITA' ECONOMICHE	1
AGENZIA PROVINCIALE PER LA RAPPRESENTANZA NEGOZIALE	1
SERVIZIO ANTINCENDI E PROTEZIONE CIVILE	2
SERVIZIO ATTIVITA' CULTURALI	2
SERVIZIO AUTONOMIE LOCALI	6
SERVIZIO AZIENDE AGRICOLE E TERRITORIO RURALE	2

SERVIZIO BACINI MONTANI	7
SERVIZIO CATASTO	6
SERVIZIO CONSERVAZIONE DELLA NATURA E VALORIZZAZIONE AMBIENTALE	1
SERVIZIO CONTRATTI E GESTIONI GENERALI	1
SERVIZIO COOPERAZIONE	1
SERVIZIO ECONOMIA E PROGRAMMAZIONE SANITARIA	1
SERVIZIO EDILIZIA ABITATIVA	2
SERVIZIO ESPROPRIAZIONI E GESTIONI PATRIMONIALI	16
SERVIZIO FORESTE E FAUNA	3
SERVIZIO GEOLOGICO	2
SERVIZIO GESTIONE STRADE	8
SERVIZIO INDUSTRIA	1
SERVIZIO INFRASTRUTTURE STRADALI E FERROVIARIE	7
SERVIZIO LAVORO	2
SERVIZIO LIBRO FONDIARIO	3
SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE ED INFRASTRUTTURE FERROVIARIE	3
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E QUALITA' DEI SERVIZI SANITARI	1
SERVIZIO PER IL PERSONALE	10
SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE DELLA SCUOLA E DELLA FORMAZIONE	5
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI ED ABITATIVE	7
SERVIZIO PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' AGRICOLE	1
SERVIZIO RAPPORTI COMUNITARI E SVILUPPO LOCALE	1
SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA, ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE	7
SERVIZIO SEGRETERIA DELLA GIUNTA ED ELETTORALE	2
SERVIZIO TRASPORTI PUBBLICI	5
SERVIZIO TURISMO	2
SERVIZIO URBANISTICA E TUTELA DEL PAESAGGIO	11
SERVIZIO UTILIZZAZIONE DELLE ACQUE PUBBLICHE	7
SERVIZIO VIGILANZA E PROMOZIONE ATTIVITA' AGRICOLA	8
SOPRINTENDENZA PER I BENI ARCHEOLOGICI	1
AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI	37

CASSA DEL TRENINO SPA	2
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI	1
ENTE PARCO PANEVEGGIO	1
FONDAZIONE MACH SAN MICHELE ALL'ADIGE	2
INCARICO SPECIALE PE LA REALIZZAZIONE GRANDI EVENTI	1
ISTITUTO COMPRENSIVO DI CEMBRA	1
ISTITUTO COMPRENSIVO TRENTO 4	1
ISTITUTO COMPRENSIVO TRENTO 5	1
ISTITUTO COMPRENSIVO TRENTO 6	2
ISTITUTO DE CARNERI CIVEZZANO	1
ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE C.A. PILATI	1
ITEA	46
TRENTO SPA	12
TRENTO RISCOSSIONI SPA	2
TRENTO TRASPORTI SPA	2
PROGETTO INTERVENTI IN MATERIA DI SICUREZZA	1
TRENTO SPA	1
TRENTO RISCOSSIONI SPA	2
REGIONE AUTONOMA TRENTO-ALTO ADIGE	4
COMUNI TRENTO	
COMUNE DI ALA	4
COMUNE DI ALBIANO	2
COMUNE DI ALDENO	1
COMUNE DI ARCO	8
COMUNE DI AVIO	2
COMUNE DI BASELGA DI PINE'	6
COMUNE DI BEDOLLO	4
COMUNE DI BESENELLO	5
COMUNE DI BLEGGIO SUPERIORE	1
COMUNE DI BOCENAGO	2
COMUNE DI BOLBENO	1
COMUNE DI BORGO VALSUGANA	4
COMUNE DI BOSENTINO	2
COMUNE DI BRENTONICO	9
COMUNE DI CADERZONE	2
COMUNE DI CALAVINO	2
COMUNE DI CALCERANICA AL LAGO	2
COMUNE DI CALDONAZZO	7

COMUNE DI CALLIANO	1
COMUNE DI CAMPITELLO DI FASSA	1
COMUNE DI CANAL SAN BOVO	5
COMUNE DI CAPRIANA	1
COMUNE DI CARZANO	2
COMUNE DI CASTELFONDO	4
COMUNE DI CASTELLO-MOLINA DI FIEMME	3
COMUNE DI CASTELLO TESINO	6
COMUNE DI CASTELNUOVO	1
COMUNE DI CAVALESE	3
COMUNE DI CAVEDAGO	4
COMUNE DI CAVEDINE	5
COMUNE DI CEMBRA	7
COMUNE DI CENTA SAN NICOLO'	3
COMUNE DI CIMEGO	1
COMUNE DI CIMONE	4
COMUNE DI CINTE TESINO	1
COMUNE DI CIS	1
COMUNE DI CIVEZZANO	5
COMUNE DI COREDO	1
COMUNE DI CUNEVO	1
COMUNE DI DAIANO	1
COMUNE DI DRO	5
COMUNE DI FAI DELLA PAGANELLA	2
COMUNE DI FAVER	3
COMUNE DI PRIMIERO	1
COMUNE DI FIEROZZO	2
COMUNE DI FOLGARIA	4
COMUNE DI FORNACE	1
COMUNE DI FRASSILONGO	3
COMUNE DI GARNIGA TERME	1
COMUNE DI GIUSTINO	2
COMUNE DI GRAUNO	1
COMUNE DI GRIGNO	1
COMUNE DI IMER	1
COMUNE DI ISERA	2
COMUNE DI LAVARONE	3
COMUNE DI LAVIS	7
COMUNE DI LEDRO	4
COMUNE DI LEVICO TERME	3
COMUNE DI LISIGNAGO	2
COMUNE DI LOMASO	2
COMUNE DI LONA LASES	1

COMUNE DI LUSERNA	1
COMUNE DI MALE'	3
COMUNE DI MALOSCO	2
COMUNE DI MEZZANA	2
COMUNE DI MEZZANO	1
COMUNE DI MEZZOCORONA	3
COMUNE DI MEZZOLOMBARDO	1
COMUNE DI MOENA	1
COMUNE DI MOLVENO	2
COMUNE DI MONTAGNE	1
COMUNE DI MORI	4
COMUNE DI NAGO TORBOLE	4
COMUNE DI NAVE SAN ROCCO	1
COMUNE DI NOGAREDO	1
COMUNE DI NOMI	2
COMUNE DI NOVALEDO	2
COMUNE DI OSPEDALETTO	2
COMUNE DI PALU' DEL FERSINA	2
COMUNE DI PEIO	1
COMUNE DI PERGINE VALSUGANA	15
COMUNE DI PIEVE DI BONO	3
COMUNE DI PIEVE TESINO	2
COMUNE DI PINZOLO	4
COMUNE DI POZZA DI FASSA	2
COMUNE DI PREDAZZO	3
COMUNE DI RABBI	2
COMUNE DI RIVA DEL GARDA	7
COMUNE DI ROMALLO	1
COMUNE DI ROMENO	2
COMUNE DI RONCEGNO	3
COMUNE DI RONCHI VALSUGANA	1
COMUNE DI RONZO CHIENIS	2
COMUNE DI ROVERE' DELLA LUNA	4
COMUNE DI ROVERETO	27
COMUNE DI RUMO	1
COMUNE DI SAMONE	1
COMUNE DI SANT'ORSOLA TERME	2
COMUNE DI SANZENO	1
COMUNE DI SARNONICO	5
COMUNE DI SCURELLE	4
COMUNE DI SEGONZANO	1
COMUNE DI SIROR	2
COMUNE DI SPIAZZO RENDENA	1

COMUNE DI SPORMAGGIORE	1
COMUNE DI SPORMINORE	1
COMUNE DI STENICO	1
COMUNE DI STORO	3
COMUNE DI STREMBO	1
COMUNE DI STRIGNO	1
COMUNE DI TAIIO	3
COMUNE DI TELVE DI SOPRA	1
COMUNE DI TENNA	2
COMUNE DI TENNO	4
COMUNE DI TERLAGO	4
COMUNE DI TERRAGNOLO	2
COMUNE DI TESERO	6
COMUNE DI TIONE	1
COMUNE DI TON	1
COMUNE DI TONADICO	1
COMUNE DI TRENTO	84
COMUNE DI TRES	5
COMUNE DI VALFLORIANA	1
COMUNE DI VALLARSA	9
COMUNE DI VERMIGLIO	4
COMUNE DI VEZZANO	1
COMUNE DI VIGO DI FASSA	3
COMUNE DI VIGOLO VATTARO	2
COMUNE DI VILLA LAGARINA	7
COMUNE DI VILLA RENDENA	1
COMUNE DI VOLANO	3
COMUNE DI ZAMBANA	6
COMUNE DI ZIANO DI FIEMME	1
COMUNE DI ZUCLO	3
CORPO INTERCOMUNALE DELLA POLIZIA MUNICIPALE DI MEZZOLOMBARDO	1
POLIZIA MUNICIPALE ALTA VALSUGANA	1
ALTRI ENTI E SOCIETA' DI SERVIZIO IN AMBITO PROVINCIALE	
ALTO GARDA SERVIZI SPA	3
AMNU PERGINE VALSUGANA	2
ASSOCIAZIONE PROVINCIALE PER I MINORI-ASUC	2
CAMERA DI COMMERCIO	1
CASE DI RIPOSO LOCALI	6
COMPENSORIO BASSA VALSUGANA E TESINO	1

COMPENSORIO ALTA VALSUGANA	7
COMPENSORIO ALTO GARDA E LEDRO	5
COMPENSORIO VALLAGARINA	4
COMPENSORIO VALLE DELL'ADIGE	5
COMPENSORIO VALLE DI NON	3
COMPENSORIO VALLE DI SOLE	1
COMUNITA' ALTA VALSUGANA BERSNTOL	2
COMUNITA' DELLA VAL DI NON	5
COMUNITA' DELLE GIUDICARIE	2
COMUN GENERAL DE FASCIA	1
COMUNITA' VALLAGARINA	1
CONSORZIO DEI COMUNI TARENTINI	3
CONSORZI IRRIGUI E DI MIGLIORAMENTO FONDIARIO	9
DOLOMITI ENERGIA SPA	1
FEDERAZIONE PROVINCIALE DEI CONSORZI IRRIGUI E DI M. FONDIARIO	1
FEDERAZIONE PROVINCIALE SCUOLE MATERNE	2
FIEMME SERVIZI SPA	2
HYDRODOLOMITI SRL	1
TRIBUNALE DI TRENTO	1
TRIBUNALE PER I MINORI DI TRENTO	2
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TRENTO	1
UFFICI PERIFERICI DELLO STATO E SOCIETA' DI SERVIZI NAZIONALI DI COMPETENZA	
ACI	2
AGENZIA DELLE DOGANE	1
AGENZIA DELLE ENTRATE	10
ANAS	1
CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	2
CARABINIERI	1
COMMISSARIATO DEL GOVERNO	8
EQUITALIA NOMOS SPA	9
GARANTE DEL CONTRIBUENTE	2
GUARDIA DI FINANZA	1
INAIL	5
INPDAP	12
INPS	8
POSTE ITALIANE SPA	5
PUBBLICO REGISTRO AUTOMOBILISTICO	2
QUESTURA	7
RAI	2
TELECOM SPA	3

TRENITALIA SPA	1
VODAFONE SPA	1
AMMINISTRAZIONI EXTRAPROVINCIALI NON DI COMPETENZA	
AGENZIA DELLE ENTRATE	1
AGENZIA REGIONALE SOCIO SANITARIA DEL VENETO	1
COMMISSARIATO DEL GOVERNO DI BOLZANO	1
COMUNI	17
INPS	1
POLIZIA STRADALE	1
PREFETTURE	2
PROVINCE	1
UFFICI GIUDIZIARI	1
AMMINISTRAZIONI CENTRALI DELLO STATO	
AMBASCiate ITALIANE ALL'ESTERO	10
II COMMISSIONE GIUSTIZIA CAMERA DEI DEPUTATI	1
INPDAP	1
MINISTERI	10
SOGGETTO PRIVATO	
43	
ENTI VARI	
13	

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

DIFENSORI CIVICI REGIONALI

<p>Difensore civico Regione ABRUZZO Avv. Giuliano GROSSI Via Bazzano, n. 2 67100 L'AQUILA AQ Tel.: 0862/644802 Fax: 0862/23194</p> <p>info@difensorecivicoabruzzo.it</p>	<p>Difensore civico Regione LAZIO Dott. Felice Maria FILOCAMO Via Giorgione, n. 18 00147 ROMA RM Tel.: 06/59606656-2014 Fax: 06/65932015</p> <p>difensore.civico@regione.lazio.it</p>
<p>Difensore civico Regione BASILICATA Dott. Catello APREA P.zza Vittorio Emanuele II, n. 14 85100 POTENZA PZ Tel.: 0971/274564 Fax: 0971/469320</p> <p>difensorecivico@regione.basilicata.it</p>	<p>Ufficio del Difensore civico Regione LIGURIA Dott. Francesco LALLA Viale Brigate Partigiane, n. 2 16129 GENOVA GE TEL: 010/565384 Fax : 010/540877</p> <p>difensore.civico@regione.liguria.it</p>
<p>Difensore civico Regione CAMPANIA Dott. Vincenzo LUCARIELLO Centro Direzionale Isola F/8 80143 NAPOLI NA Tel. Centralino 081/7783111 Fax: 081/7783837</p> <p>difensore.civico@consiglio.regione.campania.it</p>	<p>Difensore civico della Regione LOMBARDIA Dott. Donato GIORDANO Via Giuseppina Lazzaroni, 3 20124 MILANO Tel.: 02 67482465/467 Fax : 02 67482487</p> <p>info@difensorecivico.lombardia.it</p>
<p>Difensore civico Regione EMILIA ROMAGNA Avv. Daniele LUGLI V.le Aldo Moro, n. 44 40127 BOLOGNA BO Tel.: 051/5276382 Fax: 051/5276383 n. verde 800515505</p> <p>difensorecivico@regione.emilia-romagna.it</p>	<p>Difensore civico Regione MARCHE Prof. Italo TANONI Corso Stamina, n. 49 60100 ANCONA AN Tel.: 071/2298483 Fax: 071/2298264 - 071/2298298</p> <p>difensore.civico@consiglio.marche.it</p>

<p>Difensore civico Regione PIEMONTE Avv. Antonio CAPUTO Via Alfieri n. 15 - c/o Consiglio regionale del Piemonte 10121 TORINO TO Tel.: 011/5757387-9 Fax.: 011/5757386</p> <p>difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it</p>	<p>Difensore civico Regione TOSCANA Dott.ssa Lucia FRANCHINI VIA DE' PUCCI, N. 4 50122 FIRENZE FI Tel.: 055/2387860-861 Fax.: 055/210230</p> <p>difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it</p>
<p>Difensore civico Provincia Autonoma di BOLZANO Dott.ssa Burgi VOLGGER Via Portici, n. 22 39100 BOLZANO BZ Tel. 0471/301155 FAX: 0471/981229</p> <p>posta@difesacivica.bz.it</p>	<p>Difensore civico Regione VALLE D'AOSTA Dott. Flavio CURTO Via Festaz, n. 52 11100 AOSTA AO Tel.: 0165/262214-238868 Fax: 0165/32690</p> <p>difensore.civico@consiglio.regione.vda.it</p>
<p>Difensore civico Regione SARDEGNA (sostituzione in corso) Dott. Costa Responsabile Ufficio di Segreteria Via Roma, n. 25 09125 CAGLIARI CA Tel e fax.: 070/673003</p> <p>difensorecivico@consregsardegna.it</p>	<p>Difensore civico Provincia Autonoma di TRENTO Avv. Raffaello SAMPAOLESI Via Mancini/Galleria Garbari, n. 9 38100 TRENTO TN Tel.: 0461/213201 - 80851026 Fax.: 0461/213206</p> <p>difensorecivico@consiglio.provincia.tn.it</p>
<p>Difensore civico Regione MOLISE Dott. Pietro DE ANGELIS Via Monte Grappa, 50 86100 CAMPOBASSO Tel.: 0874/604670/1/2 Fax.: 0874/ 604681</p> <p>difensore.civico@consiglio.regione.molise.it</p>	<p>Difensore civico Regione VENETO Dott. Roberto PELLEGRINI Via Brenta Vecchia, n. 8 30172 MESTRE VENEZIA VE Tel.: 041/23834200-201 Fax: 041/5042372</p> <p>dc.segreteria@consiglioveneto.it</p>