

L'INTERVISTA **GIACOMO BERNARDI, IL DIFENSORE CIVICO**

I tempi
Una pratica viene definita in media entro 10-15 giorni. Il servizio è gratuito

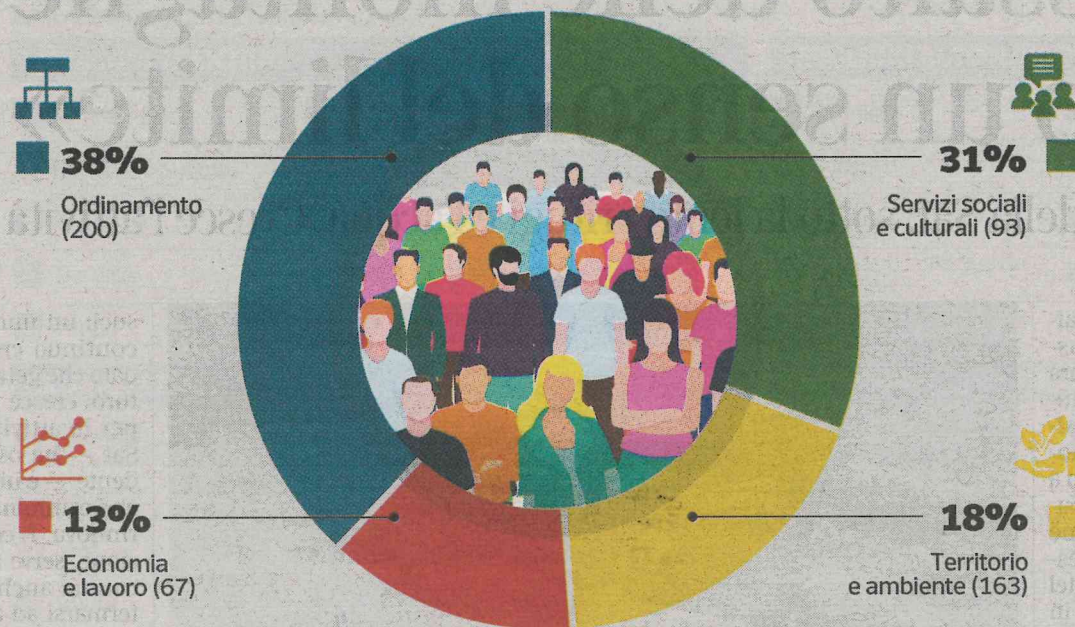


Incarico
Mi piace definire il mio ruolo come un ponte con la pubblica amministrazione

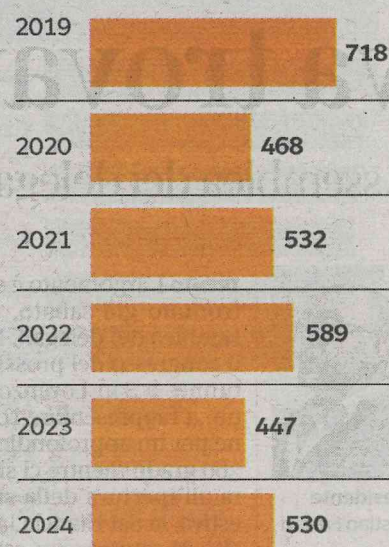
TRENTO Burocrazia, norme, cavilli amministrativi. Destreggiarsi nella giungla della pubblica amministrazione è spesso un'impresa. C'è chi tenta la via della giustizia, ma i tempi non giocano a favore dei cittadini e costa. Per alcune questioni è più semplice bussare alla porta dell'ufficio del difensore civico, è gratuito e spesso in meno di due settimane si risolve il problema. Nel 2019 le richieste avevano subito un incremento considerevole sfondando il tetto delle 700 domande annue, poi era arrivato il Covid che aveva segnato una lieve flessione, ma già nel 2021 i dati erano tornati a crescere. Nel 2024 si sono registrati 530 interventi del difensore civico, oggi la media è di 30-40 pratiche al mese. «Il trend è in crescita, l'ufficio viene interpellato spesso anche da avvocati e

AMMINISTRAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI

Materie trattate nel 2024



Fonte: Provincia

GLI INTERVENTI

Withub

Disservizi, casa, lavoro: 30 casi al mese

«Così si può evitare il contenzioso»

professionisti perché il lavoro svolto può essere usato anche in giudizio. È un organo deflattivo anche del contenzioso», analizza il difensore civico, l'avvocato Giacomo Bernardi, che ha assunto l'incarico a dicembre.

Quando il cittadino si rivolge al difensore civico?

«Vorrei fare una premessa». **Prego.**

«Il cittadino si può rivolgere al difensore civico in maniera del tutto informale o presentandosi direttamente presso gli uffici e lo fa gratuitamente. Possiamo risolvere la questione per le vie brevi, risolvendo subito il problema oppure prendendo appuntamento negli uffici di Trento, ma bimestralmente andiamo sul territorio presso le comunità di valle dove abbiamo uffici di riferimento per avvicinare ancor più il cittadino all'istituzione. La maggior parte delle richieste riguardano i silenzi o i dinieghi dell'amministrazione in materia di accesso agli atti sia in materia di edilizia, concessioni, espropri, regolamentazione delle attività amministrative e società partecipate».

Qualche esempio?
«Gli inquilini Itea chiedono spesso aiuto per ottenere la



Avvocato
Il difensore civico Giacomo Bernardi ha assunto l'incarico lo scorso dicembre

documentazione relativa alla revisione dei costi, bollette o spese condominiali. Recentemente alcuni cittadini si sono rivolti a noi per visionare i verbali di Itea e valutare il motivo degli aumenti, ci sono stati casi in cui la società non ha risposto, siamo intervenuti, e, devo dire in maniera molto collaborativa, sono stati resi noti gli atti. Abbiamo richieste anche su servizi di interesse pubblico quali l'illuminazione, parcheggi e occupazione di terreni. Accade soprattutto nei comuni più piccoli. In materia di regolarizzazioni tavolari abbiamo ottenuto la sistemazione di vecchi piani di riqualificazione. Sono numero-

In aumento le richieste di assistenza da parte dei cittadini: «Un supporto anche per i ricongiungimenti familiari e in materia ambientale»

se le richieste anche in materia di pensioni».

Si riferisce a possibili ritardi nell'erogazione da parte dell'Inps?

«Non solo. Alcune richieste riguardano la riduzione della pensione, quando non c'è un riscontro da parte dell'ente, il cittadino chiede aiuto al nostro ufficio. Abbiamo avuto diversi casi di cittadini che hanno lavorato in altri Paesi e non riuscivano a sbrigare la pratica per riunire la pensione maturata all'estero con i redditi derivanti dal lavoro svolto in Italia. Nei giorni scorsi abbiamo stipulato con Inps una convenzione di buone pratiche che prevede la possibilità di agevolare il percorso attraverso il difensore civico con risposte entro un massimo di 30 giorni, in modo da agevolare il più possibile la risoluzione delle questioni prospettate dai cittadini».

In Trentino vivono oltre

47mila stranieri (dato Ispat di gennaio) per molti di loro non è facile muoversi all'interno della macchina amministrativa italiana, poi c'è il tema dei ricongiungimenti familiari, in quali casi l'ufficio può fornire un supporto?

«Nei casi di ricongiungimento familiare il primo passaggio sono la Questura e la Prefettura per le verifiche in materia di sicurezza, sulla quale il difensore civico non ha competenza, ma talvolta la pratica, una volta concluso l'iter, si inceppa in ambasciata, la quale deve porre il visto di ingresso nel nostro Paese. E in questa fase che il difensore civico può intervenire. Proprio nei giorni scorsi dopo plurimi solleciti da parte di un cittadino l'ambasciata ci ha risposto e ha dato il via libera alla ricongiunzione familiare. Il nostro è più che altro un intervento di moral suasion».

Quante richieste ricevete ogni mese?

«Diciamo che in un anno gli interventi formali sono circa 500, a questi si aggiunge un centinaio di interventi risolti per vie brevi con una telefonata o un consiglio, quindi siamo su una media di 30-40 interventi al mese. Sono numeri considerevoli, pensi che a livello nazionale si registrano circa 33mila interventi l'anno e a livello europeo, che ha un bacino di utenti evidentemente maggiore, sono circa 37.000 gli interventi del mediatore. In proporzione in Trentino sono molti».

Ha accennato al ruolo del difensore civico anche in casi contenziosi, può chiarire?

«In materia di accesso agli atti l'intervento del difensore civico sospende i termini per il ricorso davanti al Tribunale regionale di giustizia amministrativa, inoltre il lavoro svolto può essere utilizzato nella valutazione della posizione dell'amministrazione soccombenente in giudizio. Il difensore civico, inoltre, può avere una competenza anche in materia ambientale».

In che senso?

«Faccio un esempio: recentemente un cittadino affetto da alcune patologie, a fronte del diniego da parte della società partecipata del Comune dove risiede, ci ha chiesto di poter verificare le analisi di un sito presso il quale venivano conferiti materiali di risulta. Abbiamo ottenuto le analisi che ora verranno valutate dal cittadino con i propri tecnici. Se si dovessero rilevare dati non conformi si procederà con una segnalazione all'autorità competente. Mi piace definire il difensore civico come ponte tra il cittadino e la pubblica amministrazione».

Quali i tempi di definizione di una pratica?

«In media 10-15 giorni, per quanto riguarda l'accesso agli atti abbiamo termini di legge, entro 30 giorni dobbiamo decidere l'istanza. Per chiedere un intervento non servono richieste formali e basta che il cittadino si rivolga alla nostra segreteria».

D.R.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Dafne Roat

«Fatale» il cambio di resistenza

Dichiarata morta per errore, resta senza pensione



Trascrizione
Impiegato al lavoro in ufficio

TRENTO «Mi guardi, sono viva e vegeta e sto bene», allarga le braccia. Ha 71 anni ed è in salute, ma per l'anagrafe era morta.

È la storia incredibile di una pensionata trentina che ha scoperto di essere passata a miglior vita, almeno sulla carta, solo dopo aver battagliato mesi per riavere la pensione. Per gli uffici dell'Inps la donna era infatti deceduta, così è scattato il blocco della pensione, come da prassi. D'altronde ciò che fa fede per gli uffici dell'Istituto nazionale di previdenza sociale è la comunicazione dell'anagrafe. Ma la donna sta benissimo e la sua prematura dipartita sarebbe stata causata da un errore del cervellone degli uffici del

Comune.

La settantenne infatti dopo anni ha deciso di cambiare casa e residenza, ma nel trasferimento del flusso di dati deve esserci stato un errore e così all'anagrafe del nuovo comune di residenza risultava morta. La signora l'ha scoperto solo dopo aver notato che la pensione non le veniva più accreditata. Così ha agguantato il telefono e ha iniziato a chiamare gli uffici dell'Inps regionale, poi è stata rimbalzata a Roma. Niente da fare. Della pensione neppure l'ombra. Per gli uffici era deceduta ufficialmente. Un problema non da poco, la pensione era infatti stata bloccata, ma chiaramente non le spese e le bollette da pagare.

Esasperata, la settantenne si è rivolta al difensore civico che è intervenuto presso gli enti di provenienza e dopo una serie di verifiche è stato scoperto l'errore. «Abbiamo fatto da trait d'union con gli uffici ed è stata recuperata tutta la posizione pensionistica», spiega il difensore civico, l'avvocato Giacomo Bernardi. Una volta appurato e verificato in maniera ufficiale che la donna

L'errore

Agli uffici la donna risultava deceduta a causa di un errore dell'anagrafe

non era deceduta l'Inps ha proceduto al versamento della pensione, più tutti gli arretrati. Un sospiro di sollievo per la donna, costretta per mesi a fare i conti per sbarcare il lunario. «Il dialogo tra istituzioni ha permesso di risolvere il problema spiega», continua Bernardi e ricorda l'intesa di buone pratiche sottoscritta con il direttore della Direzione provinciale Inps di Trento, Claudio Floriddia, proprio nei giorni scorsi. L'accordo è finalizzato a migliorare le modalità collaborative relative segnalazioni degli utenti garantendo risposte in tempi brevi.