

ATTI PARLAMENTARI

XIII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. CXXVIII
n. 1/13

RELAZIONE

SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

(Anno 1997)

(Articolo 16, comma 2, della legge 15 maggio 1997, n. 127)

Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

Trasmessa alla Presidenza il 27 maggio 1998

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO
(Anno 1997)

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' SVOLTA NELL'ANNO 1997 DAL DIFENSORE
CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO IN BASE
ALL'ART. 16 DELLA LEGGE N. 127/97

Ill.mo Signor Presidente del Senato,

Ill.mo Signor Presidente della Camera,

innanzitutto si porgono le scuse per il ritardo - dovuto a motivi logistici - con il quale viene presentata la relazione sull'attività svolta nel 1997.

Con l'entrata in vigore dell'art. 16 della legge n. 127/97 il potere di intervento dei difensori civici regionali e delle province autonome è stato esteso anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato con esclusione della difesa, sicurezza pubblica e della giustizia. Va rilevato che di fatto il difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano è sempre intervenuto presso gli enti statali, anche se con minore autorevolezza e incisività. L'espressa previsione normativa assume rilevanza in quei casi nei quali esiste ancora una certa riluttanza nei confronti dell'istituzione della difesa civica.

A prescindere da poche eccezioni ho potuto riscontrare una notevole disponibilità in ordine alla soluzione di conflitti da parte degli enti statali nell'ambito locale. In questo contesto, senza nulla togliere ad altri numerosi enti statali, merita di essere

menzionato il buon rapporto di collaborazione instauratosi nel corso degli anni con l'INPS e l'INAIL.

Presso la maggiore parte degli enti statali sono reperibili i moduli per la segnalazione dei disservizi previsti dalla Circolare del Ministero per la Funzione Pubblica del 5 agosto 1989 n. 36970.

Per quanto concerne l'intervento presso gli enti statali centrali, il difensore civico si avvale della preziosa collaborazione del Direttore dell'Ufficio provinciale a Roma, Dr. Peter Gasser.

Nonostante vengano periodicamente sollecitate le pratiche pendenti o richieste delle informazioni, gli uffici centrali sono molto restii e lenti a reagire. In alcuni casi i tempi d'attesa si sono protratti talmente nel tempo che al momento del riconoscimento di emolumenti in favore di persone anziane, queste erano già decedute.

Significativo al riguardo il caso di una cittadina nata nel 1918 che si era rivolta ancora al mio predecessore il 19.07.89 per sollecitare la trattazione di un ricorso in materia pensionistica presso la Corte dei Conti, Sezione Giurisdizionale per la Regione Lazio. Nonostante il ricorso avesse dovuto essere trattato il 2.12.97 e nonostante i ripetuti interventi del Direttore dell'Ufficio provinciale a Roma, non si è avuta più alcuna notizia. In questo caso si nutrono seri dubbi, se la cittadina in questione potrà ancora conoscere l'esito del proprio ricorso in vita.

Di conseguenza urge più che mai l'istituzione di un difensore civico nazionale.

Particolare attenzione nell'ambito dell'attività del Difensore civico viene posta all'opera di sensibilizzazione dei dipendenti dell'amministrazione pubblica nei confronti del cittadino che deve essere considerato dagli stessi come un "cliente" e come tale deve essere trattato. Questa opera di sensibilizzazione è possibile anche a livello di preinserimento lavorativo, ossia agendo direttamente nell'ambito di corsi di formazione per dipendenti della pubblica amministrazione.

CASI NEL 1997 PER I QUALI E' STATA APERTA UNA PRATICA

2000 - STATO - SERVIZI PUBBLICI

DESCRIZIONE DEL CASO

DESCRIZIONE DEL CASO

Una somma di denaro inviata all'estero (USA) tramite un vaglia postale non è mai giunta a destinazione

Vengono lamentate irregolarità nel calcolo dello stipendio

Un detenuto chiede di poter svolgere un lavoro in un istituto di pena

Questioni connesse al rimborso di contributi versati al fondo integrativo di previdenza

Una richiesta di accesso ai documenti rimane inevasa

Una domanda di rideterminazione della decorrenza dell'inizio pensione rimane inevasa

Questioni connesse alla liquidazione di un assegno familiare

Contesta la mancata evasione di due istanze

Contesta la mancata evasione di un'istanza

Critiche in ordine alle modalità di accertamento di evasione fiscale

Da ben 10 anni un cittadino attende il rimborso di una parte dell'imposta di successione pagata in eccedenza

Un nullatenente non è in grado di provvedere al pagamento di imposte arretrate

La pensione viene liquidata con 3 anni e mezzo di ritardo senza considerare gli interessi legali e la rivalutazione monetaria

Nonostante la dichiarazione del consolato di esportazione di una vettura viene richiesta la tassa automobilistica

L'Ente Poste italiane considera congedo ordinario il tempo di assenza dal lavoro per la comparsa quale testimone in un processo

Contesta la mancata esecuzione di una sentenza

Una somma di denaro inviata tramite vaglia postale in Inghilterra non è arrivata a destinazione

L'elettrodomento nei pressi della casa di abitazione desta preoccupazione

Questioni connesse allo sfruttamento economico di un simbolo

Questioni connesse al pagamento di un indennizzo per l'occupazione di un terreno demaniale

Una domanda di pensione sociale rimane inevasa

Un utente della Telecom non è in grado di saldare le bollette telefoniche

Questioni connesse al pagamento della tassa di circolazione

Sollecito della liquidazione delle rimanenti spettanze di fine servizio

Questioni connesse al rimborso di titoli di stato

Quesiti connessi alla liquidazione delle spettanze di fine servizio

Ritardo nella stipulazione di un contratto di locazione con i carabinieri

Questioni connesse ad un permesso di soggiorno

Questioni connesse al conguaglio delle spettanze in seguito alla riduzione dell'orario di lavoro per motivi di salute

Da più di tre anni è in attesa che venga definita la propria pratica di pensione

Questioni connesse alla richiesta di rimborso di assegni

Un'istanza di rimborso di importi non dovuti rimane senza risposta

Contestazioni in ordine alla posa di un cavo disposta dalla Telecom

Un ricorso avverso il diniego di una pensione di reversibilità non viene evaso

Vengono lamentate infiltrazioni d'acqua nella casa di abitazione in seguito allo spostamento di una linea telefonica

Questioni connesse alla liquidazione dell'indennità di espropriazione

Un anno e mezzo fa venne riconosciuta l'indennità di bilinguismo ma a tutt'oggi non è stata ancora liquidata

Contesta la richiesta di pagamento di arretrati per la tassa di circolazione

La richiesta di modifica del nome viene concessa solo se viene dimostrata l'esattezza dell'annotazione nel registro parrocchiale

Viene sospeso il servizio di un cellulare senza un motivo valido

Contesta il mancato accoglimento della domanda di rimborso di un importo pagato erroneamente

Ritiene di essere vittima del mobbing cioè di un comporta-

familiari corrisposti indebitamente

Questioni connesse ad una richiesta di risarcimento dei danni

Questioni connesse al diritto all'uso della propria madrelingua

Le conseguenze di un infortunio vengono ricondotte ad una patologia comune

Richiesta di sollecito della trattazione di una domanda di pensione di reversibilità per un invalido del lavoro

Si lamenta il mancato interesse da parte di un consolato italiano all'estero in merito ad una pratica

Non viene concessa l'applicazione di un'aliquota ridotta sul consumo di gas per un convento-istituto

Contesta che la domanda di revoca delle dimissioni è stata respinta

Questioni connesse al pagamento di contributi all'INPS

Una madre vorrebbe visitare il figlio in carcere

Quesiti in merito alla legge sulla privacy

mento autoritario ingiustificato del superiore nei suoi confronti

Questioni connesse al rilascio del permesso di soggiorno

Contesta il mancato accoglimento della domanda di liquidazione di un acconto del trattamento fine rapporto, trovandosi in una situazione di emergenza

Contesta di dover pagare una cartella esattoriale per un periodo in cui non aveva ancora rilevato l'azienda

Da quasi un anno è in attesa di una risposta

Questioni connesse ad una cancellazione dal nucleo di un coltivatore diretto

Sull'attestazione di versamento della tassa automobilistica non è indicata la targa esatta

Una dipendente che svolge un lavoro part-time verticale lamenta che non le vengono concessi i buoni pasto

Quesiti in merito alla legge sulla privacy

Mancato accoglimento della domanda di cambio alloggio di servizio

Questioni connesse alla liquidazione del trattamento fine rapporto

Questioni connesse ad una pensione

Contesta che una parte del trattamento fine rapporto non possa essere destinata alla costituzione di un fondo pensionistico complementare

L'ufficio distrettuale delle imposte accerta redditi inesistenti

E' contrario al tracciato previsto per la costruzione di una condotta elettrica e propone una variante

NUMERO DEI CASI DAL 1993 al 1997

A N N O	N U M E R O C A S I
1 9 9 3	7 0
1 9 9 4	8 9
1 9 9 5	5 3
1 9 9 6	5 6
1 9 9 7	6 6

Da un raffronto dei dati emerge che il numero dei casi nel 1997 è leggermente aumentato. Questo risultato è probabilmente in parte da attribuire anche alla maggiore consapevolezza del cittadino dell'esistenza dell'ufficio del difensore civico, quale istanza a cui rivolgersi più di frequente per la tutela dei propri diritti.

Bolzano, 27 maggio 1998


Dr. Werner Palla