

ATTI PARLAMENTARI

XIII LEGISLATURA

CAMERA DEI DEPUTATI

Doc. **CXXVIII**

n. **3/13**

RELAZIONE **SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO** **DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO** **(Anno 1999)**

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

Presentata dal Difensore civico della provincia autonoma di Bolzano

Trasmessa alla Presidenza il 10 aprile 2000

RELAZIONE
SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DAL DIFENSORE CIVICO
DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO
(Anno 1999)

Ill.mo Signor Presidente del Senato della Repubblica,

Ill.mo Signor Presidente della Camera dei Deputati,

in attesa dell'istituzione di un Difensore civico nazionale, l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 (cd. Bassanini bis) demanda ai Difensori civici regionali e delle Province Autonome l'assolvimento dei propri compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza.

Ai sensi del suddetto disposto normativo, i Difensori civici regionali e delle Province Autonome inviano altresì ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati una relazione sull'attività svolta nell'anno precedente.

La espressa previsione normativa contenuta nell'articolo 16 ha accolto una prassi che si era venuta a creare in seguito alle numerose segnalazioni dei cittadini e che si era instaurata già prima dell'emanazione della stessa, grazie anche alla disponibilità manifestata dalla maggior parte delle amministrazioni periferiche dello Stato. In seguito all'emanazione del suddetto articolo 16 lo stesso Commissario del Governo aveva rivolto un invito ai rappresentanti delle amministrazioni periferiche dello Stato a prestare la massima collaborazione al Difensore civico, ogni qualvolta se ne ravvisava la necessità, manifestando la propria disponibilità ad eventuali incontri ritenuti utili da parte delle amministrazioni interessate o dal Difensore civico. Tutto ciò si è rivelato utile al fine di eliminare anche le ultime resistenze di qualche

singolo funzionario, che adduceva l'incompetenza del Difensore civico di fronte alla sua richiesta di collaborazione.

Nel complesso si può senz'altro sostenere che, durante il 1999, il comportamento da parte delle amministrazioni periferiche dello Stato è stato improntato ad una fattiva collaborazione ed altresì rivolto al chiarimento e alla soluzione dei casi sottoposti al Difensore civico.

In particolare, alcuni casi riguardano le doglianze da parte di cittadini che si sono visti notificare verbali di trasgressione del codice della strada ritenuti ingiustificati: un episodio esemplare riguarda la notifica di una cartella di pagamento che venne emessa da un funzionario pubblico nella erronea convinzione, che la sanzione amministrativa fosse stata pagata oltre il termine utile previsto, essendo stato computato anche il giorno dell'accertamento della violazione; secondo le regole generali in materia di termini nei procedimenti amministrativi, ai fini del calcolo della durata utile per l'oblazione non si computa il giorno dell'accertamento. In questo caso una segnalazione al Commissariato del Governo consentì l'annullamento immediato della cartella di pagamento, evitando all'interessato anche l'onere di impugnare la stessa davanti al Pretore.

Un caso che poté essere risolto positivamente in seguito all'interessamento degli uffici competenti, è relativo ad un cittadino che, nonostante avesse venduto la propria autovettura, riceveva puntualmente dall'ACI l'avviso di liquidazione per il mancato pagamento della relativa tassa automobilistica, in quanto il nuovo acquirente aveva ommesso di trascrivere la predetta vettura — che nel frattempo era stata demolita — al pubblico registro automobilistico. A nulla erano valsi i tentativi di chiarimento e l'esibizione agli uffici dell'ACI di una sentenza dell'allora giudice conciliatore, che sollevava il precedente proprietario da ogni responsabilità e onere finanziario posto a suo carico in relazione all'automezzo in questione. In seguito alla segnalazione del Difensore civico, la Direzione delle Entrate per la Provincia Autonoma di

Bolzano e l'Ufficio del registro hanno adottato tutti i provvedimenti necessari per l'annullamento delle cartelle di pagamento e processi verbali di accertamento, ritenendo valida la documentazione prodotta da codesto ufficio. L'ACI ha inoltre assicurato che verranno annullate le cartelle di pagamento relative alle annualità per le quali non era stata ancora rilevata la stessa infrazione, evitando così all'interessato ulteriori perdite di tempo.

Come negli anni precedenti, anche nell'anno 1999 sono stati numerosi i casi di semplici richieste di chiarimento, di sollecito riguardo alla trattazione di istanze proposte, nonché di segnalazioni di irregolarità dell'iter procedurale di pratiche pendenti presso gli **enti previdenziali**, sia a livello di amministrazione periferica che centrale. Per quanto concerne gli enti previdenziali periferici dello Stato come a. e. INPS e INPDAP si è potuta rilevare un'ottima collaborazione. Come per gli anni precedenti, anche per il 1999 si sono riscontrate - in particolar modo presso gli uffici dell'amministrazione centrale - lungaggini e ritardi nella trattazione delle istanze, soprattutto di natura previdenziale, ivi inoltrate. Per la definizione dei casi rientranti in quest'ultimo ambito di competenza, mi avvalgo della preziosa e proficua collaborazione del Direttore dell'Ufficio Provinciale a Roma, Dott. Peter Gasser, che grazie alla sua autorevolezza e all'assiduo interessamento presso gli uffici competenti, ha consentito di sbloccare numerose pratiche rimaste insabbiate.

Non mancano infine i casi in cui il cittadino si imbatte nell'incomprensibile ottusità da parte di qualche funzionario della Pubblica Amministrazione, di fronte alla quale rimane disorientato e amareggiato: un caso che merita di essere menzionato in questa sede è quello sottopostomi da un cittadino che, in seguito all'adozione di nuovi modelli di pagamento, aveva dovuto effettuare a distanza di pochi giorni - su istruzioni di un impiegato dell'ufficio del registro - una seconda volta il pagamento di un'imposta già corrisposta e contestualmente richiedere il rimborso per il precedente pagamento, che tuttavia avrebbe potuto essere liquidato solamente dopo almeno 8-10 mesi.

Alcune doglianze sottoposte alla Difesa civica nell'anno 1999 riguardano enti o organi dotati di poteri pubblici che vengono ad incidere sui cittadini (a. e. ENEL; TELECOM; Poste Italiane, Ferrovie dello Stato SpA e altri). Questi ultimi hanno attivamente collaborato alla soluzione ed al chiarimento delle questioni sollevate, nonostante venga a volte messa in dubbio la competenza del Difensore civico.

Desidero fare infine presente che nonostante l'articolo 16 della legge n. 127/97 preveda espressamente l'esclusione dall'ambito delle competenze dei settori della **difesa**, della **sicurezza pubblica** e della **giustizia**, si è comunque ritenuto utile e opportuno trasmettere le segnalazioni dei cittadini all'ente interessato per le questioni rientranti in questi settori, richiedendo la collaborazione per questi casi sottoposti al Difensore civico. In questo modo si sono potuti ottenere risultati positivi anche in questi settori — pur non rientranti nell'ambito di competenza del Difensore civico — grazie alla collaborazione dimostrata dai funzionari preposti ai vari ambiti, i quali non solo non hanno ritenuto l'intervento del Difensore civico un'indebita ingerenza, ma hanno dimostrato di apprezzarlo. Alcune di queste segnalazioni hanno avuto per oggetto l'arroganza di singoli appartenenti ai vari organi di Polizia, che hanno abusato dell'autorità che deriva loro dall'incarico svolto. Un caso esemplare riguarda la doglianza da parte di un cittadino, il quale riteneva di essere stato minacciato in occasione di un controllo all'aeroporto da parte di un agente di Polizia. Ad un altro cittadino, al quale era stato elevato un verbale di contravvenzione perché non in possesso della carta di circolazione, veniva consegnato un verbale sul quale era stato annotato che - al termine della compilazione del verbale - l'interessato aveva esibito la stessa, nel frattempo rinvenuta tra i propri documenti. In seguito al ricorso dell'interessato fu disposta l'archiviazione del verbale in oggetto.

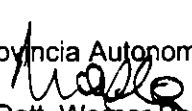
Conclusioni:

Nell'anno appena trascorso sono stati registrati 72 casi relativi a segnalazioni riguardanti le amministrazioni periferiche dello Stato, per i quali è stata aperta una pratica; non sono comprese fra questi le semplici richieste di informazioni o chiarimenti che hanno potuto essere soddisfatte immediatamente. Tale dato sembrerebbe confermare la tendenza in lieve aumento rispetto agli anni precedenti, sia rispetto al 1998 in cui sono state aperte 69 pratiche, sia rispetto al 1997, quando i casi istruiti furono 63. Il fenomeno potrebbe essere messo in relazione, a mio parere, alla sempre maggiore consapevolezza da parte del privato cittadino dei propri diritti nei confronti dei vari settori della Pubblica Amministrazione, nonché dell'esistenza di un istituto di garanzia e vigilanza sull'imparzialità e il buon andamento della Pubblica Amministrazione qual'è quello della Difesa Civica, al quale si può rivolgere per far valere le proprie ragioni.

Bolzano, 31.03.2000

Il Difensore Civico

della Provincia Autonoma di Bolzano



Dott. Werner Palla

ISTANZE - DOGLIANZE 1999**Stato – Servizi pubblici****Descrizione del caso**

Lamenta la mancata corresponsione della 13° mensilità

L'ENEL da corso ad una richiesta di fornitura di energia elettrica senza chiedere l'autorizzazione del legittimo proprietario

Impugnazione dell'importo della sanzione amministrativa per mancato pagamento della tassa di lusso

È stata fatta pressione affinché l'interessato aderisse alla rettifica di un valore

Ritardo nel rimborso di un importo non dovuto

Non si trova un alloggio per persone alle quali è stato riconosciuto il diritto all'asilo politico

Viene ridotta la pensione in attesa che venga calcolato l'importo definitivo

Lamenta che un contenzioso è pendente da nove anni

Il programma televisivo su Rai tre trasmesso il sabato pomeriggio in Provincia di Bolzano è diverso da quello trasmesso su territorio nazionale

Descrizione del caso

Quesiti in merito alla corresponsione della pensione

In seguito all'adozione di nuovi modelli di pagamento un cittadino ha dovuto effettuare un pagamento due volte e chiedere poi il rimborso

Quesiti in merito ad un'istanza di ricongiunzione di posizioni assicurative

Viene richiesto il rilascio dei beni sequestrati dal NAS

Questioni in merito alla liquidazione del sussidio di disoccupazione

L'esattoria non era a conoscenza della procedura di iscrizione a ruolo dei contributi versati e non rispettando la procedura prevista, non è stato riconosciuto il condono

Per la ritardata restituzione dell'IRPEF non è in grado di pagare l'IVA

Ritardo nella corresponsione dell'indennità di buonuscita

Non viene rispettato il diritto all'uso della madrelingua

Descrizione del caso

Da anni attende il rimborso di imposte pagate indebitamente

Reclamo contro i rumori notturni prodotti da un impianto di ventilazione

Non viene dato riscontro ad una domanda di ricostituzione della pensione

La messa in mora per il pagamento dell'imposta sul reddito non è ammissibile in quanto non è mai stata notificata la cartella esattoriale

Attende da anni la restituzione di contributi versati al fondo integrativo di pensione

Non viene dato seguito ad un'istanza di rilascio di un'attestazione di riconoscimento della ruralità di un immobile ai fini fiscali

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

Un infortunio sul lavoro non viene riconosciuto come tale

Contesta l'annullamento del secondo nome dal registro anagrafico

Il distretto militare richiede una delibera della Giunta provinciale che non esiste

Descrizione del caso

Contesta l'importo elevato della bolletta della luce

L'interessato che ha inoltrato ricorso in seguito alla contestata violazione del codice della strada riceve una risposta scritta solo se il ricorso non viene accolto

Un cittadino extracomunitario vuole ritornare al proprio Paese, perché ritiene di essere perseguitato

La risposta dell'ufficio è poco chiara ed esauriente

Informazioni in merito all'interpretazione di una legge

La domanda di trasformazione del rapporto di lavoro a tempo parziale viene respinta

Quesiti in merito ad una pensione di reversibilità

Lamenta che una parte della pensione viene ridotta ingiustificatamente

Lamenta che la commissione tributaria respinge il ricorso senza indicare i mezzi d'impugnazione

Contesta la posa di sostegni in cemento per la linea elettrica su un terreno di proprietà privata senza previa autorizzazione

Descrizione del caso

Viene contestata la mancata liquidazione di arretrati della pensione

Una richiesta rimane inevasa

Questioni in merito ad un provvedimento che vieta il rientro in Italia

Il comportamento di due agenti della polizia stradale viene ritenuto estremamente scorretto

Questioni inerenti ad un ricorso contro la mancata iscrizione anagrafica al comune

Chiede un indennizzo perché ha contratto il virus dell'epatite virale di tipo B durante una trasfusione di sangue

Nonostante una sentenza sollevi l'interessato da ogni responsabilità per il pagamento della tassa di circolazione, gli vengono inviati avvisi di pagamento

Ricorso contro il diniego della domanda di indennità di disoccupazione

Ritardi nella liquidazione dell'indennità di buonuscita

Lamenta che per un presunto errore di un impiegato dell'ufficio tributi deve pagare una sanzione amministrativa

Descrizione del caso

Quesiti in merito al computo del termine utile di pagamento di una sanzione amministrativa in seguito ad un'infrazione

Quesiti relativi al sostenimento delle spese di trasferimento della linea telefonica

Questioni in merito ad un libretto di risparmio postale

Lamenta una presunta violazione della legge sulla privacy

Una comunicazione viene inviata in italiano ad una coppia di madrelingua tedesca

Problemi inerenti all'acquisto di uno scooter effettuato nel 1998 poi risultato rubato nel 1976

Questioni connesse al riesame della situazione pensionistica

Viene spostata una linea telefonica senza informare il proprietario del terreno

Questioni in merito al contratto per la fornitura dell'energia elettrica

Lamenta che in base a un presunto errore non le viene più liquidata la pensione di vecchiaia

Descrizione del caso

Lamenta presunti ritardi nella trattazione della propria domanda

Questioni in merito alla liquidazione di un'indennità di buonuscita

Lamenta di essere stato trattato in modo arbitrario in occasione di un controllo all'aeroporto

L'indennità di mancato preavviso non è stata liquidata

Attende da un anno che la sua richiesta viene trattata

Questioni in merito alla riliquidazione di una pensione

Il cittadino contesta l'applicazione di una sanzione amministrativa per divieto di sosta nonostante si trovasse altrove in ferie

Descrizione del caso

Richiesta di sollecito di un'istanza di pagamento di arretrati pensionistici in considerazione dell'età avanzata

Una sanzione amministrativa per violazione del codice della strada viene notificata alla persona sbagliata perché l'interessato è irreperibile anagraficamente

Questioni connesse alla riduzione di una componente dello stipendio

Questioni connesse ad una richiesta di concessione del lavoro a tempo parziale

Lamenta ritardi nella trasmissione di documenti

Questioni connesse alla concessione di una pensione di reversibilità in seguito alla guerra

Ricorso contro una sanzione amministrativa per violazione del codice stradale