

## **PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO**

### **1. Riepilogo dell'attività svolta nel 2005**

-  
-

#### **a) I risultati.**

L'attività svolta nel corso del 2005 ha conosciuto una lieve flessione per quanto riguarda il numero dei fascicoli aperti: parliamo infatti di **1221** fascicoli, a fronte dei **1281** dello scorso anno. Il dato tuttavia appare una fisiologica oscillazione del generale accesso all'ufficio: abbiamo avuto, in sostanza, 43 casi in meno con riferimento agli enti di competenza e 13 casi in meno con riferimento agli enti fuori competenza. Abbiamo anche diminuito, seppur di poco, le informazioni fornite in ufficio su questioni di diritto privato (da 79 a 75). Non siamo certamente in grado di valutare se tale flessione dipenda dal fatto che vi siano state meno difficoltà nei rapporti tra cittadini e amministrazioni –come ci si potrebbe augurare- oppure che vi siano situazioni cui i cittadini non sappiano di potersi rivolgere al Difensore civico per risolvere il loro problema. Rimane comunque ancora rilevante la mancanza di una diffusa e puntuale conoscenza dell'istituto.

<b>TOTALE FASCICOLI</b>				
<b>CON RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI TRATTAZIONE</b>	<b>CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO</b>			<b>TOTALE</b>
	<b>FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA</b>	<b>FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA</b>	<b>PRIVATI</b>	
Con intervento verbale	181	19	0	200
Con intervento scritto	518	76	0	594
Informazioni in ufficio	302	50	75	427
<b>TOTALE</b>	<b>1001</b>	<b>145</b>	<b>75</b>	<b>1221</b>

#### **b) Le materie.**

Come sempre, le tematiche trattate dall'ufficio sono le più varie e toccano ampiamente tutti i settori in cui operano le pubbliche amministrazioni. Per darne un quadro complessivo, in termini di numeri assoluti e di percentuale, vengono inseriti due grafici :



Ordinamento e territorio- ambiente sono dunque i due settori nei quali si concentra il maggior numero di richieste di intervento da parte dei cittadini, con particolare riferimento alle questioni attinenti ai tributi ed all'urbanistica. Le schede che seguono distinguono, nel dettaglio, le singole materie; abbiamo preferito non

eliminare dall'elenco le materie per le quali quest'anno non è stato aperto nessun fascicolo perché anche l'assenza di problemi, laddove in passato ce ne sono stati, ci pare pur sempre un dato significativo. In ciascun settore, sono state segnalate con il grassetto le materie in cui è stato sollevato il maggior numero di quesiti:

<b>1 ORDINAMENTO</b>		
1.1	Elezioni	3
1.2	Referendum e Iniziative popolari	0
1.3	Enti Pubblici	0
1.4	Enti Locali	9
1.5	Organizzazione e Personale	77
1.6	Attività Amministrativa-Procédimento	7
1.7	Trasparenza- rapporti con il cittadino	24
1.8	Servizi Pubblici	20
1.9	Documenti e Atti	34
1.10	Libro Fondiario e Catasto	8
1.11	Contratti- Contabilità	29
<b>1.12</b>	<b>Tributi e Tariffe</b>	<b>119</b>
1.13	Beni Pubblici	12
1.14	Giurisdizione civile	80
1.15	Giurisdizione penale	10
1.16	Sanzioni amministrative	51
1.17	Diritto e Rapporti Internazionali	1
<b>TOTALE</b>		<b>484</b>
<b>2 ECONOMIA E LAVORO</b>		
2.1	Lavoro collocamento	11
<b>2.2</b>	<b>Previdenza e Assicurazioni sociali</b>	<b>48</b>
2.3	Agricoltura	21
2.4	Zootecnia	0
2.5	Foreste	4
2.6	Usi ivici	0
2.7	Credito	0
2.8	Miniere, cave e acque mnerali	2
2.9	Energia	0
2.10	Industria	0
2.11	Artigianato	5
2.12	Commercio	4
2.13	Esercizi Pubblici	4
2.14	Turismo	0
2.15	Immigrazione ed Emigrazione	9
<b>TOTALE</b>		<b>108</b>
<b>3 SERVIZI SOCIALI E CULTURALI</b>		
3.1	Assistenza e Volontariato	38
3.2	Sanità	27
<b>3.3</b>	<b>Igiene e Sicurezza pubblica</b>	<b>48</b>
3.4	Scuola e Istruzione	36
3.5	Formazione Professionale	7
3.6	Scuola dell'Infanzia e Asili nido	11
3.7	Sport e Attività ricreative	4
3.8	Beni e Attività culturali	2
3.9	Minoranze etniche e linguistiche	0
<b>TOTALE</b>		<b>173</b>
<b>4 TERRITORIO E AMBIENTE</b>		
<b>4.1</b>	<b>Urbanistica</b>	<b>136</b>
4.2	Espropriazioni	52
4.3	Acque Pubbliche e Opere Idrauliche	7
4.4	Opere pubbliche	66
4.5	Protezione civile	3
4.6	Edilizia Abitativa	94
4.7	Trasporti-viabilità-diritto della strada	74
4.8	Tutela dell'ambiente e del paesaggio	2
4.9	Inquinamento	9
4.10	Tutela della flora e della fauna, caccia e pesca	10
<b>TOTALE</b>		<b>453</b>

Non si discosta dal quadro dello scorso anno la rinnovata predominanza delle questioni in materia di urbanistica (136): le richieste di intervento sono connesse soprattutto alle condizioni di rilascio di autorizzazioni e concessioni edilizie ed alla contestazione di presunti abusi edilizi. Vorrei solo fare un'osservazione sulla difficoltà, spesso manifestata dai cittadini, ad accettare gli effetti delle sanatorie rilasciate dai Comuni a norma della legislazione urbanistica provinciale (art.122 e 128 l.p.5 settembre 1991, n.22) che consentono, ove non via sia contrasto con rilevanti interessi urbanistici o vi sia conformità con gli strumenti urbanistici in vigore, la permanenza di opere realizzate abusivamente dietro il pagamento di una sanzione. Risulta per molti inaccettabile la cultura della sanatoria soprattutto perché accanto ai profili di rilievo urbanistico, rispetto ai quali l'amministrazione interviene secondo la procedura richiamata, esistono frequentemente profili di rilievo civilistico che non sono in alcun modo considerati, obbligando i cittadini ad attivare strumenti contenziosi di tutela. Si ha insomma la percezione che nei casi in cui opera la sanatoria l'ente pubblico 'abbandoni' il proprio ruolo di garante del buon governo del territorio e dunque rinunci ad assicurare un equilibrio tra le diverse istanze proprietarie, all'interno di un complessivo quadro di legalità e correttezza. I cittadini, insomma, si aspettano dal Comune una tutela più ampia, nell'ambito della quale interessi pubblici e interessi privati trovino una ragionevole composizione e non sia possibile ai singoli travalicare i limiti posti dall'ordinamento all'esercizio del diritto di proprietà. Temo comunque che, non potendosi intervenire su questo argomento, non vi sia altro spazio se non quello di raccomandare ai Comuni prudenza e trasparenza nell'applicare le norme sulla sanatoria, così da rassicurare adeguatamente i cittadini, 'vittime' dell'abuso commesso, non solo della legittimità dell'azione sanante ma anche dell'attenzione prestata dall'amministrazione alle eventuali necessità di contemperare interessi confliggenti.

Seguono poi i casi in materia di trasporti e viabilità (74), i problemi connessi alla realizzazione di opere pubbliche (66) –cui è dedicato un apposito paragrafo- e, ma sempre in misura decisamente minore da quanto ci si potrebbe aspettare, le questioni inerenti le espropriazioni (52).

Un breve cenno meritano i problemi legati all'edilizia abitativa (94) che attengono sfere molto delicate della vita delle persone e che spesso appaiono di impossibile soluzione per ragioni assolutamente sottratte alle capacità di questo ufficio: mi riferisco ai casi di emergenza abitativa sollevati da cittadini che occupano

alloggi gravemente carenti e che, pur essendo collocati in graduatoria, non hanno speranza di ottenere l'assegnazione di un appartamento ITEA per mancanza di appartamenti disponibili. Persino di fronte a situazioni di sfratto esecutivo (ricordo le telefonate concitate con un Sindaco di grande disponibilità e sensibilità, allo scopo di trovare un tetto per una famiglia con figli minori rimasta, letteralmente, per strada...) le strutture competenti non sono state in grado di individuare, sul territorio del Comprensorio, una soluzione abitativa. L'edilizia pubblica è oggi fortemente sollecitata dal bisogno di un numero crescente di cittadini che non è nelle condizioni di affrontare i costi del mercato della casa e che si trova nella necessità di rivolgersi ai servizi sociali per richiedere un sostegno economico per il pagamento dell'affitto, cui altrimenti non riuscirebbero a far fronte. Il problema ci appare davvero rilevante né bastano gli sforzi e l'attenzione degli operatori dei servizi per individuare una soluzione: solo una politica lungimirante e diffusa sul territorio potrebbe dare adeguate risposte alla crescente debolezza espressa dai cittadini di questa comunità.

Un altro problema diffuso, sempre in materia di edilizia abitativa, è quello relativo alle difficoltà di convivenza tra gli assegnatari degli alloggi pubblici che, nonostante i controlli svolti dagli Ispettori, gli espressi inviti al rispetto delle regole condominiali ed i tentativi di mediazione e di dialogo attivati, presso ITEA, dall'Ufficio rapporti con l'utenza, sfociano talvolta in pesanti conflittualità cui si può porre rimedio solo spostando in altro alloggio il nucleo interessato. E ciò non è sempre possibile o per la già rilevata mancanza di alloggi disponibili o per la temporanea indisponibilità, da parte di ITEA, ad assumere gli oneri sempre connessi al cambio alloggio. Dunque, i cittadini si rivolgono al Difensore civico nella speranza di dare maggior forza alla loro segnalazione –che spesso non ritengono sufficientemente considerata da parte dell'ente competente- e di ottenere maggior considerazione delle loro difficoltà. In realtà, dal confronto con gli uffici interpellati risulta come sempre venga attivata una procedura di verifica delle criticità segnalate dagli inquilini benché sia poi difficoltoso giungere ad una soluzione condivisa della questione.

Passando al vasto settore relativo all'ordinamento, il peso maggiore degli interventi ricade nell'ambito della materia tributi e tariffe (119), dove le questioni attengono perlopiù i problemi di calcolo dell'ICI e di determinazione della tariffa rifiuti (ai quali peraltro sono dedicati due paragrafi della relazione). Su queste tematiche, peraltro, si è chiesto un intervento da parte del Consorzio dei Comuni per poter individuare, nei limiti del possibile, orientamenti interpretativi e modalità applicative omogenei, da concordare con gli enti territoriali al fine di evitare incongrue disparità di trattamento dei cittadini. Osserviamo infatti come, inevitabilmente, l'esercizio dell'autonomia rischi di comportare, pur all'interno di un territorio non esteso e con caratteristiche omogenee, differenze rilevanti nella gestione dei tributi di istituzione statale che i cittadini faticano a comprendere e ad accettare.

Concludo questo riepilogo della casistica affrontata nel 2005 dall'Ufficio sottolineando, ancora una volta, l'estrema eterogeneità delle materie trattate che richiede un notevole sforzo, da parte dei funzionari e della Difensore civico, in termini di preparazione, aggiornamento, studio. Si è quindi avviato un piccolo percorso di formazione interna allo scopo di approfondire alcuni dei temi di maggior complessità che più frequentemente sono oggetto di richieste di intervento; nel 2005 sono stati tenuti, grazie alla disponibilità davvero squisita di alcuni esperti, tre incontri sul sistema delle riscossioni (dott. Corsi di UNIRISCOSSIONI), sul problema degli abusi edilizi (dott. Gilli del Servizio Urbanistica) e sul sistema dei tributi locali (dott. Geminiani del Servizio autonomie locali). Benché i ritmi e le esigenze di lavoro dell'Ufficio rendano difficile ritagliare gli spazi che sarebbero necessari per accedere a proposte formative più ampie ed approfondite, siamo consapevoli della necessità di individuare altri momenti di formazione ed aggiornamento per garantire ai cittadini un servizio sempre più competente ed adeguato alla complessità dell'agire amministrativo.