



Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica



TÄTIGKEITSBERICHT  
RELAZIONE  
**2021**

**TÄTIGKEITSBERICHT 2021**  
**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2021**

**VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL**  
**DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO**

39100 Bozen | Cavourstraße 23/c  
39100 Bolzano | Via Cavour, 23/c

Tel. 0471 946 020 | Fax 0471 946 039  
post@volksanwaltschaft.bz.it | posta@difesacivica.bz.it  
www.volksanwaltschaft.bz.it | www.difesacivica.bz.it  
PEC: volksanwaltschaft.difesacivica@pec.prov-bz.org

Mai / Maggio 2022

**TITELBILD / SUL FRONTESPIZIO:**

“Apfelmosaik”  
Jette Christiansen  
jette.christiansen@virgilio.it  
Bozen \* Bolzano  
+39 334 84 77 272  
www.jettechris.it

**GRAFISCHE GESTALTUNG / ELABORAZIONE GRAFICA:**

Fuchsdesign



# INHALT INDICE

Vorwort	5	Premessa	5
<b>1. ALLGEMEINER TEIL</b>		<b>1. PARTE GENERALE</b>	
1.1. Gesetzlicher Auftrag	7	1.1. Mandato giuridico	7
1.2. Team der Volksanwaltschaft	9	1.2. Staff della Difesa civica	9
1.3. Institutionelle Kontakte	15	1.3. Contatti istituzionali	15
1.4. Öffentlichkeitsarbeit	24	1.4. Comunicazione e pubbliche relazioni	24
1.5. Aufbauarbeit zur Errichtung der Antidiskriminierungsstelle	31	1.5. Lavori preparatori per attivare il centro di tutela contro la discriminazione	31
<b>2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN</b>		<b>2. IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFFRE</b>	
2.1. Anzahl an Beschwerden & Beratungen	35	2.1. Numero di reclami e consulenze	35
2.2. Kontaktaufnahme	36	2.2. Contatti	36
2.3. Aufteilung der Beschwerden und Beratungen nach Körperschaften	40	2.3. Reclami e consulenze: distribuzione per enti	40
2.4. Persönliche Angaben zu den Beschwerdeführern	48	2.4. Dati personali sui ricorrenti	48
2.5. Persönliche Angaben zur Sprache	50	2.5. Dati personali sulla lingua	50
<b>3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET</b>		<b>3. LE ISTANZE DEI CITTADINI – ESEMPI CONCRETI</b>	
3.1. Schwerpunkt Gemeinden	51	3.1. Comuni	51
3.2. Schwerpunkt Landesverwaltung	64	3.2. Amministrazione provinciale	64
3.3. Schwerpunkt Sanitätsbetrieb	75	3.3. Azienda sanitaria	75
3.4. Andere öffentliche Verwaltungen	84	3.4. Altre amministrazioni pubbliche	84
<b>4. ANREGUNGEN UND INITIATIVEN DER VOLKSANWALTSCHAFT</b>	95	<b>4. SUGGERIMENTI E INIZIATIVE DELLA DIFESA CIVICA</b>	95







## VORWORT

### **Sehr geehrter Frau Landtagspräsidentin! Sehr geehrte Landtagsabgeordnete!**

Digitalisierung, Globalisierung, Migration, Klimawandel und die Erfahrungen von Ungleichheit – mit diesen wenigen Begriffen lassen sich zentrale gesellschaftliche Veränderungsprozesse benennen. Veränderungen, die tief hinein in den Alltag der Menschen wirken.

Auf den ersten Blick hat die weltweite Pandemie im Jahr 2021 diese Prozesse überlagert. Auf den zweiten Blick hat die Coronakrise die Dynamik der Veränderungen beschleunigt und vertieft. So hat uns das Virus zum Beispiel bei Fernunterricht, Smart working oder Videokonferenzen die Chancen, aber auch die Grenzen und Belastungen der digitalen Verständigung aufgezeigt.

Viele Herausforderungen und die zum Teil drastischen staatlich verordneten Einschränkungen haben das Vertrauen in die politischen Entscheidungen auf die Probe gestellt. Das Vertrauen in den Rechtsstaat und in seine Instituti-

## PREMESSA

### **Gentile Signora Presidente del Consiglio provinciale, gentili Consiglieri e Consiglieri,**

Digitalizzazione, globalizzazione, migrazione, cambiamento climatico e discriminazione – una manciata di concetti per indicare cruciali processi di cambiamento sociale che vanno a incidere profondamente nel vivere quotidiano delle persone.

A prima vista la pandemia globale nel 2021 sembrerebbe essersi sovrapposta a tali processi; ma a ben guardare la crisi dovuta al coronavirus ha di fatto accelerato e intensificato la dinamica dei cambiamenti. Così il virus ci ha fatto conoscere ad esempio in relazione alla didattica a distanza, allo smart working o alle videoconferenze le opportunità, ma anche i limiti e i fattori negativi della comunicazione digitale.

Le molteplici sfide e le restrizioni talora drastiche adottate a livello statale hanno messo alla prova la fiducia nelle decisioni politiche. La fiducia nello Stato di diritto e nelle sue istituzioni non è qualcosa di immutabile, bensì qual-

onen ist nichts statisches, sondern muss durch Dialog, Zuhören, Erklären, Respekt und auch durch Aushalten der Kritik wiedergewonnen werden. Der Respekt vor dem jeweils anderen, die Anerkennung demokratischer Spielregeln und die Bereitschaft zu Kompromissen sind die Grundvoraussetzungen, damit das Vertrauen wieder hergestellt werden kann.

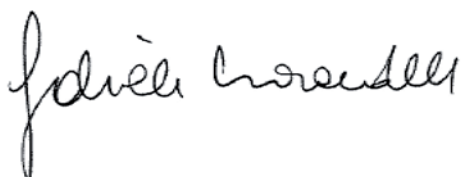
„Vertrauen auf dem Prüfstand“ – dieses Schlagwort bringt etwas von dem, was ich im Berichtsjahr bei der Bearbeitung der Bürgeranliegen vielfach wahrgenommen habe, auf den Punkt.

Wenn das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in die politischen Institutionen abnimmt, dann hilft das Gespräch. Es beginnt mit dem Wahr- und Ernstnehmen der Lebenswirklichkeit der Betroffenen und umfasst die klare Benennung von Fehlern. Dieser Dialog ist meines Erachtens dringend anzugehen und überaus notwendig um eine Vertrauensbasis wieder aufzubauen.

Ich hoffe, meine Ausführungen finden Ihr Interesse und ich freue mich auf ihre Anregungen und auf zahlreiche Gespräche und Diskussionen zu diesem Bericht.

Bozen, im Mai 2022

Ihre



*Dr./Dott.ssa Gabriele Morandell*

cosa che deve essere riconquistato con il dialogo, l'ascolto, il rispetto, la capacità di fornire spiegazioni e di sostenere anche le critiche. Il rispetto per gli altri, il riconoscimento delle regole democratiche e la disponibilità al compromesso costituiscono i presupposti fondamentali per poter ricostruire la fiducia.

“La fiducia sul banco di prova”, questa è l'espressione che sintetizza in parte ciò che lo scorso anno ho avuto spesso modo di percepire occupandomi delle istanze presentate dai cittadini.

Se la fiducia della gente nelle istituzioni politiche si affievolisce, allora il dialogo diventa uno strumento che aiuta prima a percepire e prendere sul serio la realtà di vita delle persone e poi a chiamare per nome gli errori. Ritengo che sia urgente avviare questo dialogo, risorsa imprescindibile per ricreare un clima di fiducia.

Auspicando che quanto esposto possa suscitare il Vostro interesse, sarò lieta se vorrete arricchirmi con i Vostri suggerimenti e se questa relazione stimolerà numerosi momenti di confronto e discussione.

Bolzano, maggio 2022



# 1. ALLGEMEINER TEIL PARTE GENERALE

## 1.1 GESETZLICHER AUFTRAG

Die Südtiroler Volksanwaltschaft arbeitet seit mehr als 35 Jahren im Auftrag des Südtiroler Landtages, überprüft die öffentliche Verwaltung in Südtirol und wird nun von einem neuen Landesgesetz Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 geregelt.

Jede Bürgerin und jeder Bürger kann sich wegen eines behaupteten Missstandes in der Verwaltung an die Volksanwältin wenden. Diese ist verpflichtet, jeder Beschwerde nachzugehen und das Ergebnis den Betroffenen mitzuteilen. Zudem kann sie bei vermuteten Missständen auch von sich aus tätig werden.

Die Volksanwältin überprüft, berät und vermittelt bei Konflikten in Bezug auf die Angelegenheiten oder Verfahren der Bürger mit der öffentlichen Verwaltung.

Sie schreitet auch ein, um das Recht auf Zugang zu Akten und Dokumenten gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen.

Die Südtiroler Volksanwältin arbeitet zur Erfüllung dieser Aufgaben unabhängig und autonom.

Zu dieser Unabhängigkeit gehört als wichtig-

## 1.1 MANDATO GIURIDICO

La Difesa civica della Provincia di Bolzano lavora da ben oltre di 35 anni su incarico del Consiglio provinciale e controlla l'operato della pubblica amministrazione e la sua attività viene disciplinata dalla nuova legge provinciale del 9 ottobre 2020, n. 11.

Tutte le cittadine e i cittadini possono rivolgersi per qualsiasi caso di supposta cattiva amministrazione alla Difensora civica, che è tenuta a prendere in esame ogni reclamo e a comunicare alla persona interessata l'esito della trattazione. Essa può anche attivarsi proprio quando ravvisa l'ipotesi di cattiva amministrazione.

La Difensora civica svolge attività di verifica, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti che vedono coinvolti i cittadini nel rapporto con la pubblica amministrazione.

Inoltre essa interviene per garantire, ai sensi delle disposizioni in materia, l'esercizio del diritto di accesso agli atti e documenti.

La Difensora civica della Provincia Autonoma di Bolzano svolge tali funzioni in libertà e autonomia.

A suggello di tale condizione l'elezione deve

tes Merkmal die Wahl durch eine qualifizierte Mehrheit des Südtiroler Landtages.

Zudem hat die Volksanwältin auch eine wichtige funktionale Unabhängigkeit, sodass der Gesetzgeber ihr gegenüber keine Weisungsbefugnis hat und sie sowohl bei der Durchführung von Untersuchungen als auch beim Abfassen von Empfehlungen und Stellungnahmen frei agieren kann.

Diese Unabhängigkeit ist unverzichtbar für die glaubhafte und überzeugende Arbeit, wobei ein regelmäßiger Austausch mit der Verwaltung sicherlich sinnvoll und zweckdienlich ist.

Im neuen Art. 15 des Landesgesetzes Nr. 11/2020, betreffend die Aufgaben und Funktionen, werden auch erstmals alle Zuständigkeiten der Volksanwältin, die auch in anderen Staats-Regional oder Landesgesetzen angeführt sind, erwähnt und zusammengefasst.

Hierbei handelt es sich um folgende Artikel und Gesetze:

Art. 2 des Gesetzes Nr. 24 vom 8. März 2017 betreffend die Zuständigkeiten als Patientenanwalt

Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 betreffend die Zuständigkeiten gegenüber staatlichen Verwaltungen mit Sitz in Südtirol

Art. 14 des Dekretes des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 betreffend die Vertretungsbefugnis in der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen

Art.17 des Regionalgesetzes Nr. 2 vom 3. Mai 2018 betreffend die Zuständigkeiten für örtliche Körperschaften

Hinsichtlich der Zuständigkeiten zur Ausübung des Rechtes auf Zugang zu Akten und Dokumenten sind folgende Gesetze ausschlaggebend:

Gesetz Nr. 241 vom 7. August 1990

GvD Nr. 33 vom 14. März 2013

Landesgesetz Nr. 17 vom 22. Oktober 1993

avvenire con la maggioranza qualificata del Consiglio provinciale.

Inoltre la Difensora civica gode anche di un'ampia autonomia funzionale che la svincola dal potere direttivo del legislatore e le riconosce piena libertà decisionale sia in sede istruttoria che nella stesura di raccomandazioni e pareri.

Detta autonomia costituisce una condizione irrinunciabile per poter lavorare in modo credibile e convincente, così come è sicuramente opportuno e utile potersi costantemente confrontare con l'amministrazione.

Nel nuovo articolo 15 della Legge Provinciale n. 11/2020 riguardante i compiti e le funzioni, vengono menzionate e riassunte per la prima volta tutte le competenze del difensore civico menzionate in altre leggi statali regionali o provinciali.

Si tratta dei seguenti articoli e leggi:

art. 2 della legge n. 24 dell'8 marzo 2017 riguardante le competenze come garante della salute

art. 16 della legge n. 127 del 15 maggio 1997 concernente le competenze nei confronti delle amministrazioni statali con sede in Alto Adige

art. 14 del decreto del Presidente della Provincia n. 11 del 18 gennaio 2007 riguardante i poteri di rappresentanza nella commissione di conciliazione in materia di responsabilità medica

art.17 della legge regionale n. 2 del 3 maggio 2018 relativa alle competenze degli enti locali  
Per quanto riguarda le competenze per a atti esercitare il diritto di accesso e documenti sono decisive le seguenti leggi:

Legge n. 241 del 7 agosto 1990

Decreto legge n. 33 del 14 marzo 2013

Legge provinciale n. 17 del 22 ottobre 1993

## 1.2. TEAM DER VOLKSANWALTSCHAFT

### RA Dr. Gabriele Morandell

Die Volksanwältin wurde am 19.2.1968 in Kaltern geboren und ist in Brixen wohnhaft.

Nach dem Studium der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck absolvierte sie weitere Ausbildungen und erwarb zusätzlich das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Grundbuchführerin, den Befähigungsnachweis zur Ausübung der Obliegenheiten einer Rechtsanwältin und das Befähigungszeugnis zur Ausübung der Aufgaben einer Gemeindegsekretärin.

Von 1995 bis 1998 arbeitete sie als Leiterin des Rechts- und Vertragsamtes der Gemeinde Kastelruth. Schwerpunkte der Arbeit bildeten die Ausarbeitung von Verträgen und die Rechtsberatung der Organe und der Verwaltung in den verschiedensten Bereichen.

Von 1998 bis 2001 arbeitete sie als Rechtsanwältin und Leiterin des Rechtsamtes der Freien Universität Bozen. Diese Tätigkeit umfasste die anwaltliche Vertretung der Universität vor Gericht und die Rechtsberatung der Universitätsverwaltung und der Fakultäten.

Von 2001 bis 2014 arbeitete sie als Vizegeneralsekretärin der Gemeinde Brixen. Rechtsberatung der Organe, Ausarbeitung von Verordnungen und die Verantwortung für das Personal waren dabei einige ihrer Schwerpunkte.

Die Volksanwältin wird in ihrer Tätigkeit von sechs Experten und zwei Mitarbeiterinnen im Sekretariat unterstützt.



## 1.2. STAFF DELLA DIFESA CIVICA

### Avv. Gabriele Morandell

La Difensora civica è nata a Caldaro il 19 febbraio 1968 e risiede a Bressanone.

Dopo aver concluso gli studi in giurisprudenza presso l'Università di Innsbruck ha portato a termine altri percorsi di formazione e conseguito inoltre l'abilitazione allo svolgimento delle mansioni di conservatrice dei libri fondiari, l'abilitazione allo svolgimento della professione di avvocato e l'abilitazione all'esercizio delle funzioni di segretario comunale.

Dal 1995 al 1998 ha diretto l'Ufficio Legale e contratti del Comune di Castelrotto, occupandosi in particolare della redazione dei contratti e della consulenza legale agli organi e all'amministrazione comunale negli ambiti più vari.

Dal 1998 al 2001 ha prestato la sua opera come avvocato e dirigente dell'Ufficio legale della Libera Università di Bolzano, patrocinando l'ateneo in giudizio e fornendo consulenza legale agli uffici amministrativi dell'università e delle facoltà.

Dal 2001 al 2014 ha ricoperto la carica di Vice-segretaria generale del Comune di Bressanone, dedicandosi fra l'altro alla consulenza legale per i vari organi comunali, alla stesura dei regolamenti e alla gestione del personale.

La Difensora civica viene coadiuvata nella sua attività da sei esperti amministrative e da due collaboratrici in segreteria.

**Dr. Verena Crazzolarà**

Ladinische Muttersprache, Studium der Volkswirtschaftslehre in Trient, Lehrerin, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, Assistentin des Abteilungsleiters im Wirtschaftsressort, seit Jänner 1993 Verwaltungsexpertin bei der Südtiroler Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin, arbeitet in Teilzeit 75 %.

**Dott.ssa Verena Crazzolarà**

Madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, diploma di mediatrice, lavora in part time 75 %.

**Dr. Priska Garbin**

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Lehrerin für Recht und Wirtschaft an der Oberschule, seit 1997 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, Ausbildung im Mediationsbereich.

**Dott.ssa Priska Garbin**

Madrelingua tedesca, studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante di diritto ed economia presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso di mediazione.

**Dr. Vera Tronti**

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Florenz, postuniversitäre Ausbildung in Privat-, Verwaltungs- und Strafrecht in Rom, Verwaltungsinspektorin bei der Südtiroler Landesverwaltung, persönliche Referentin des Landesrates für Personalverwaltung und Industrie, Direktorin der Verwaltungsabteilung der Brennercom AG, seit 2001 Expertin im Verwaltungsbereich bei der Volksanwaltschaft, ausgebildete Mediatorin.

**Dott.ssa Vera Tronti**

Madrelingua tedesca, Studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale di Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, diploma di mediatrice.



**Dr. Tiziana De Villa**

Italienische Muttersprache, Beauftragte für Patientenangelegenheiten, Studium der Fremdsprachen und Literatur in Venedig, Mitarbeiterin im Ressort für Kultur in italienischer Sprache und in der Landesagentur für Umweltschutz und Arbeitssicherheit, seit 1999 Verwaltungsexpertin bei der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 50 %

**Dott.ssa Tiziana De Villa**

Madrelingua italiana, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, collaboratrice presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana e presso l'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica, lavora in part time a 50%.

**Dr. Peter Kinzner**

Deutsche Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaften in Innsbruck, Ausbildung zum Gemeindegesehäftsführer, Universitätslehrgang für medizinische Führungskräfte, postuniversitäre Ausbildung in Projekt- und Prozessmanagement, Verwaltungsinspektor im Südtiroler Sanitätsbetrieb (Verwaltungsleiter im Krankenhaus Sterzing, Abteilungsleiter für Einkäufe – Wirtschaft und Finanzen – Ökonomiedienste beim Gesundheitsbezirk Brixen), Ausbildung zum Unternehmensinternen Coach (Future Methode), seit Juli 2017 bei der Volksanwaltschaft tätig.

**Dott. Peter Kinzner**

Madrelingua tedesca, Studio di giurisprudenza a Innsbruck, abilitazione alle funzioni di segretario comunale, corso universitario per dirigenti sanitari, corso universitario in management di progetti e processi, Ispettore Amministrativo presso l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (Dirigente Amministrativo dell'Ospedale di Vipiteno, Capo Ripartizione della ripartizione acquisti-economico finanziario-servizi economici presso il Comprensorio Sanitario di Bressanone), corso di coach aziendale (metodo Future), dal luglio 2017 lavora presso la difesa civica.

**Dr. Rayara Demetz**

Ladinische Muttersprache, Studium der Rechtswissenschaft in Innsbruck, mit Praktikum während der Studienzeit im Außenamt der Autonomen Provinz Bozen in Rom und Erasmus in Straßburg. Kenntnis der deutschen, italienischen, englischen, portugiesischen, französischen Sprache. Absolvierung des Rechtsanwaltspraktikums in einer Kanzlei in Bozen, arbeitet in Teilzeit 70 % und seit Oktober 2021 in Mutterschaft.

**Dott.ssa Rayara Demetz**

Madrelingua ladina, studi di giurisprudenza ad Innsbruck, praticantato durante il periodo di studi nell'ufficio della Provincia Autonoma di Bolzano a Roma ed Erasmus a Strasburgo. Conoscenza delle lingue tedesco, italiano, inglese, portoghese e francese. Adempiuta pratica forense in uno studio legale a Bolzano, lavora in parttime 70 % e da ottobre 2021 in maternità.

**Annelies Geiser (Sekretariat)**

Abschluss der Fachlehranstalt für kaufmännische Berufe, seit 1985 Sekretärin der Volksanwaltschaft, arbeitet in Teilzeit 85 %

**Annelies Geiser (segreteria)**

Diplomata presso l'Istituto professionale per il commercio, dal 1985 segretaria presso la Difesa civica, lavora in part time a 85%.

**Claudia Walzl (Sekretariat)**

Matura, mehrjährige In- und Auslandserfahrung im Verwaltungsbereich und im Tourismus, seit 2007 Sekretärin bei der Volksanwaltschaft und arbeitet in Teilzeit 85%.

**Claudia Walzl (segreteria)**

Diploma di maturità, esperienza pluriennale nella pubblica amministrazione e nel settore turistico all'estero e in Italia, dal 2007 segretaria presso la Difesa civica e lavora in part time a 85%.

Erste Ansprechpartnerinnen für Bürgerinnen und Bürger, die sich in Notlagen und oft auch in Unkenntnis des Zuständigkeitsbereichs an die Volksanwältin wenden, sind die Mitarbeiterinnen im Sekretariat. Diese sind täglich von Montag bis Freitag von 9 bis 12 Uhr und von 14 bis 16.30 Uhr erreichbar.

Anrufer, für deren Anliegen die Volksanwaltschaft nicht zuständig ist, werden grundsätzlich nicht abgewiesen, sondern an die zuständige Behörde oder Einrichtung verwiesen.

**Praktikum der Studenten der Universität Innsbruck der Einrichtung für italienisches Recht bei der Südtiroler Volksanwaltschaft**

Im August 2015 wurde auf Betreiben der Volksanwältin eine Vereinbarung über Praktika zur Aus- und Weiterbildung zwischen dem Südtiroler Landtag und der Leopold-Franzens-Universität Innsbruck abgeschlossen, sodass Studenten des Integrierten Diplomstudiums der Rechtswissenschaften an der Universität Innsbruck ein Aus- und Weiterbildungspraktikum

Le collaboratrici della segreteria, presenti tutti i giorni dal lunedì al venerdì in orario 9 – 12 e 14 – 16.30, sono le prime persone con cui entrano in contatto coloro che si rivolgono alla Difensora civica per qualche necessità e spesso anche senza sapere a chi fare riferimento per il loro problema.

Chi telefona per questioni che non sono di competenza della Difesa civica in linea di massima non viene respinto ma indirizzato all'ufficio o all'istituzione competente.

**Praticantato presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano per studenti dell'Istituto di Diritto Italiano dell'Università di Innsbruck**

Nel mese di agosto 2015 su iniziativa della Difensora civica è stato siglato un accordo tra il Consiglio provinciale di Bolzano e la Leopold-Franzens-Universität di Innsbruck che consente agli studenti del Corso di laurea Integrato in Giurisprudenza dell'Università di Innsbruck di frequentare un tirocinio formativo

bei der Südtiroler Volksanwaltschaft absolvieren können.

Im Jahr 2021 haben zwei Studentinnen diese Möglichkeit wahrgenommen und in den Sommermonaten in der Volksanwaltschaft praktiziert und dabei auch hilfreiche Arbeit geleistet. Sie konnten die Volksanwältin bei Sprechtagen und bei verschiedenen Terminen und Lokalaugenscheinen begleiten und so das theoretische Rechtswissen gleich an konkreten Beispielen erproben.

Diese gelungene Zusammenarbeit wird in den nächsten Jahren sicherlich fortgesetzt, da durch dieses Praktikum den jungen Juristen und Juristinnen der Blick des einfachen Bürgers auf oft juristisch komplexe Thematiken, auch in ihrer späteren Arbeitswelt, in Erinnerung bleiben wird, und somit ein hoher Grad an Verständnis für die Handlungen der Bürger aufgebracht werden kann.

presso la Difesa civica della Provincia di Bolzano.

Nel 2021 due studentesse hanno colto tale opportunità assolvendo nei mesi estivi un praticantato presso la Difesa civica, durante il quale hanno avuto modo di dare anche un prezioso contributo all'attività dell'Ufficio, assistendo la Difensora civica in occasione delle udienze e di vari appuntamenti e sopralluoghi e sperimentando così direttamente l'applicazione delle loro nozioni giuridiche ai casi concreti.

Senza dubbio ho intenzione di proseguire nei prossimi anni questa fruttuosa collaborazione, nella convinzione che essa possa aiutare i giovani partecipanti a portare con sé nel loro futuro lavoro la capacità di guardare alle tematiche giuridiche, spesso assai complesse, con lo sguardo del semplice cittadino e, quindi, di comprenderne molto meglio i comportamenti.



*Johanna Steger und/e  
Juliane Schwarz*

### **Sprechtage**

Die Sprechstage bieten die Möglichkeit, die Anliegen persönlich vorzutragen, ohne deswegen die zum Teil oft zeitaufwändige Anreise nach Bozen in Kauf zu nehmen. Sie genießen deshalb bei der Bevölkerung einen sehr hohen Stellenwert.

Im Jahr 2021 waren insgesamt 138 Sprechstage geplant. Jedoch konnten aufgrund der Corona-Pandemie nur 106 Sprechstage mit entsprechenden Vorsichtsmaßnahmen abgehalten werden.

### **Giorni di udienza**

I giorni di udienza presso le sedi periferiche offrono la possibilità di esporre di persona il proprio problema senza dover intraprendere un viaggio, talvolta molto lungo, fino a Bolzano e sono molto apprezzati dai cittadini.

Nel 2021 erano previste 138 giornate di consultazione. Tuttavia, a causa della pandemia hanno potuto essere tenuti con misure precauzionali solo 106 giorni di udienza.



Neben den üblichen und bekannten Sprechtagen wurden auf Wunsch der Bürgerinnen und Bürger auch im Jahr 2021 die Sprechstage in St. Martin im Passeiertal weiterhin angeboten und zudem hatten wir das Angebot an Sprechtagen mit Sprechtagen im Krankenhaus in Innichen und im Krankenhaus in Schlanders erweitert.

Aufgrund der Pandemie und der entsprechenden Einschränkungen war es uns jedoch leider nicht möglich, diese Sprechtag abzuhalten.

Neben diesen Sprechtagen in den Außenbezirken erfolgten natürlich auch unzählige Vorgesprächen in den Büros in Bozen sowie tausende telefonische Anfragen.

Auch hier mussten wir im vergangenen Jahr viel umplanen und Bürger konnten nur mehr nach telefonischer Voranmeldung zur Sprechstunde kommen.

Sehr viele Bürger wählten gerade aufgrund der Pandemie auch andere Kanäle um mit der Volksanwaltschaft in Kontakt zu treten. Telefonische Kontaktaufnahme, Nachrichten über Whatsapp oder über Facebook-Messenger, oder auch Videoanrufe waren gute alternative Möglichkeiten, um das Anliegen vorzubringen ohne in direkten Kontakt mit der Volksanwältin oder den Mitarbeiter/-innen zu treten.

Accanto alle consuete udienze sono state offerte, su richiesta dei cittadini nell'anno 2021, anche ulteriore udienze a San Martino in Passiria e abbiamo anche ampliato l'offerta con giornate di udienza nell'ospedale di San Candido e nell'ospedale di Silandro.

A causa della pandemia e delle misure di restrizione, tuttavia non ci è stato purtroppo possibile tenere efficacemente queste giornate.

Oltre alle udienze presso le sedi periferiche ci sono stati anche numerosi incontri preliminari negli uffici di Bolzano e migliaia di colloqui telefonici.

Anche qui abbiamo dovuto riprogrammare molto nell'anno scorso, e i cittadini potevano venire in ufficio solo dopo aver preso un appuntamento.

A causa della pandemia, molti cittadini hanno anche scelto altre possibilità per contattare la difesa civica. Il contatto telefonico, i messaggi via Whats-app o Facebook messenger o anche le videochiamate erano buone alternative per contattare l'ufficio senza dover prendere contatto diretto con la difensora civica o i collaboratori.

	geplant pianificati	ausgefallen cancellati	durchgeführt svolti	
Brixen/Bressanone	22	4	<b>18</b>	<b>SPRECHTAGE GIORNI DI UDIENZA</b>
Bruneck/Brunico	21	3	<b>18</b>	
Meran/Merano	22	5	<b>17</b>	
Schlanders/Silandro	10	2	<b>8</b>	
Sterzing/Vipiteno	6	1	<b>5</b>	
Ladinische Täler/Valli ladine	12	2	<b>10</b>	
St. Martin in P. / San Martino in P.	4	3	<b>1</b>	
Neumarkt/Egna	5	1	<b>4</b>	
Brixen Krankenhaus/Ospedale di Bressanone	11	3	<b>8</b>	
Bruneck Krankenhaus/Ospedale di Brunico	9	1	<b>8</b>	
Meran Krankenhaus/Ospedale di Merano	10	2	<b>8</b>	
Innichen Krankenhaus/Ospedale di San candido	3	2	<b>1</b>	
Schlanders Krankenhaus/Ospedale di Silandro	3	3	<b>0</b>	
<b>Insgesamt/Totale</b>	<b>138</b>	<b>32</b>	<b>106</b>	

### 1.3. INSTITUTIONELLE KONTAKTE

#### Austausch mit verschiedenen Einrichtungen und Projekte

##### Landesverwaltung

Im Laufe des Jahres gab es zahlreiche Treffen und Aussprachen mit Abteilungs- und Amtsdirektoren zu den verschiedensten Problemen und Schwierigkeiten der Bürgerinnen und Bürger.

Erwähnenswert sind hier einige wichtige Treffen wie die Onlineaussprache mit Anrainern, Vertretern der Gemeinde, Vertreter der Landesverwaltung und dem Landesrat für Mobilität zum Thema Lärmschutzmaßnahmen für eine Fraktion aufgrund sehr hoher Lärmbelastung durch eine vielbefahrende Landesstraße.

Eine weitere aufschlussreiche Aussprache gab es mit dem Abteilungsdirektor für Vermögen zum Thema Barrierefreiheit von öffentlichen Landesgebäuden.

Für alle Beteiligten interessant war ebenso ein Treffen mit der Direktorin der Agentur für Wohnbauaufsicht Elisa Guerra zum Thema der widerrechtlichen Besetzung von konventionierten Wohnungen und die vorgesehenen Strafen. Ein Thema, zu dem es mehrere Aussprache mit Vertretern der Landesverwaltung gab, war jenes der Beitragsvergabe an verschiedene Vereine und Verbände, die durch ständige Änderungen und zusätzliche Kontrollmaßnahmen wichtige Beiträge verloren hatten und dadurch sehr verunsichert wurden.

##### Sanitätsbetrieb

Ein sehr wichtiges Thema im abgelaufenen Jahr war der vom Staatsgesetz vorgesehene Ausbau der Dienste für Menschen mit Autismus-Spektrum-Störungen in den regionalen Sanitätsbetrieben. Gemeinsam mit Patientenvertretern gab es eine Reihe von Aussprachen mit dem

### 1.3. CONTATTI ISTITUZIONALI

#### Scambi con varie istituzioni e progetti

##### Amministrazione provinciale

Nel corso dell'anno ci sono stati numerosi contatti e incontri con singoli direttori di ripartizione e direttori d'ufficio per discutere svariati problemi e difficoltà segnalati dai cittadini.

Meritano di essere ricordati alcuni importanti incontri online avuti con residenti, rappresentanti del Comune e dell'amministrazione provinciale e l'Assessore provinciale alla mobilità in merito alle misure antirumore da adottare in favore di una frazione molto disturbata dall'inquinamento acustico provocato dall'intenso traffico sulla vicina strada provinciale.

Produttivo si è rivelato anche il confronto con il direttore della ripartizione Patrimonio sul tema dell'accessibilità agli edifici pubblici provinciali. Ha suscitato l'interesse di tutti i partecipanti anche l'incontro con la direttrice dell'Agenzia di vigilanza sull'edilizia agevolata, dott.ssa Elisa Guerra, in cui è stato affrontato il tema dell'occupazione impropria di alloggi convenzionati e delle sanzioni previste in merito.

Un argomento che è stato al centro di vari incontri con rappresentanti dell'amministrazione provinciale ha riguardato la concessione di contributi a svariate associazioni e organizzazioni, le quali avevano perso contributi importanti a seguito di continue modifiche normative e dell'introduzione di nuovi e ulteriori controlli e che lamentavano pertanto una situazione di grande incertezza.

##### Azienda sanitaria

Un tema di grande importanza nel 2021 è stato quello del potenziamento, previsto con legge statale, dei servizi erogati dalle aziende sanitarie regionali a favore delle persone affette da disturbo dello spettro autistico. Per accompagnare tale progetto, insieme ai rappresentanti



Sanitätsbetrieb, allen voran mit dem Gesundheitsbezirk Brixen, als auch mit dem Landesrat für Gesundheit und dem Generaldirektor des Sanitätsbetriebs zur Projektbegleitung.

### **Gemeinden – Bezirksgemeinschaften**

Informativ war ein Besuch im Sozialsprengel Meran, bei welchem die Leiterin Paola Santoro das mit dem Zentrum für Wiedergutmachungsjustiz der Region durchgeführte Mediationsprojekt vorstellte.

Mehrere Aussprachen gab es auch in der Bezirksgemeinschaft Eisacktal zum Thema der Ausschreibung und transparenten und nachvollziehbaren Vergabe von Plätzen für den Behindertentransport.

Trotz Corona-Beschränkungen gab es zudem eine Reihe von wichtigen Aussprachen in den Gemeinden. Die Thematiken diesbezüglich waren recht unterschiedlich und gingen vom Thema der Schottergrube im Pflerschertal bis hin zur Sanierung eines Bachverlaufs in Tisens, über das Thema von Kubaturberechnungen, energetischen Sanierungen und Abrechnungen in Erweiterungszonen in verschiedenen Gemeinden bis hin zur Problematik von Wanderwegen auf dem Fennberg.

### **Hinterbliebenenrente für Studierende im Ausland – Videokonferenz mit Ministerium und INPS**

Einen großen Schritt weiter ging es beim Thema der Hinterbliebenenrenten für Studierende im Ausland nach einer von der Volksanwaltschaft organisierten Videokonferenz mit Vertretern des Unterrichtsministeriums in Rom, Führungskräften des INPS der Region und Vertretern der Landesverwaltung.

Bei diesem Treffen wurden viele rechtliche Fragen geklärt und es konnte ein vereinfachtes Verfahren in Zusammenarbeit mit der Universität Bozen und den zuständigen Landesämtern für die Genehmigung der Studiengänge zur

dei pazienti abbiamo organizzato numerosi incontri con l’Azienda sanitaria, in particolare con il Comprensorio sanitario di Bressanone, ma anche con l’Assessore provinciale alla Sanità e il direttore generale dell’Azienda sanitaria.

### **Comuni - Comunità comprensoriali**

Interessante e utile è stata la visita presso il Distretto sociale di Merano, in occasione della quale la dirigente dott.ssa Paola Santoro ha presentato il progetto di mediazione realizzato con il Centro di giustizia riparativa della Regione.

Numerosi sono stati gli incontri anche presso la Comunità comprensoriale Valle Isarco in tema di trasparenza e chiarezza del bando e delle modalità di assegnazione del servizio di trasporto delle persone con disabilità.

Nonostante le restrizioni per il coronavirus abbiamo avuto inoltre una serie di importanti incontri presso i Comuni, dedicati ad argomenti molto eterogenei: dalla cava di sabbia e ghiaia in Val di Fleres alla sistemazione di un torrente a Tesimo, dai temi legati a cubature, risanamenti energetici e rendicontazioni nelle zone di espansione di diversi Comuni ai sentieri escursionistici sull’altopiano di Favogna.

### **Pensione di reversibilità per studenti universitari all’estero – videoconferenza con il ministero e l’INPS**

Un grande passo in avanti in tema di pensione di reversibilità per studenti universitari all’estero è stato reso possibile da una videoconferenza organizzata dalla Difesa civica con rappresentanti del Ministero dell’Istruzione a Roma, dirigenti dell’INPS regionale e rappresentanti dell’amministrazione provinciale.

Durante tale incontro sono state chiarite molte questioni giuridiche ed è stato possibile elaborare, in collaborazione con l’Università di Bolzano e i competenti uffici provinciali, una procedura semplificata per l’approvazione dei corsi





Gedenkfeier an die verstorbenen Sinti in Auschwitz  
Commemorazione dei Sinti defunti a Auschwitz



mit Demenzaktivistin/ con l'attivista  
per la demenza Helga Rohra



bei der Infomesse zum Weltalzheimerstag / alla fiera  
informativa per la giornata mondiale dell'Alzheimer



Tagung bei EURAC: Minderheitenrechte der  
Sinti und Roma / Conferenza presso EURAC:  
diritti di minoranza dei Sinti e Rom



Vorstandssitzung des EOJ mit dem Volksanwalt aus  
Ungarn / riunione del EOJ con il difensore civico  
del ungheria Kozma Àkos



50 Jahr Feier Südtiroler Autonomie  
50° anniversario dell'autonomia dell'Alto Adige



mit der Präsidentin des Landtages / con la presidente del  
Consiglio provinciale Rita Mattei und / con del General-  
sekretär / il segretario generale Florian Zelger



Vortrag zum Thema Patientenverfügung/Conferenza  
sul tema del biotestamento mit der Ärztin/con la  
dottorssa Monika Völkl





Weiterbildung mit verschiedenen Ombudsleuten  
Formazione con vari difensori civici



Masatscher Sozialgespräche  
dialoghi sociali di Mastasch



Versammlung der regionalen Volksanwälte in Rom  
Riunione dei difensori civici regionali a Roma



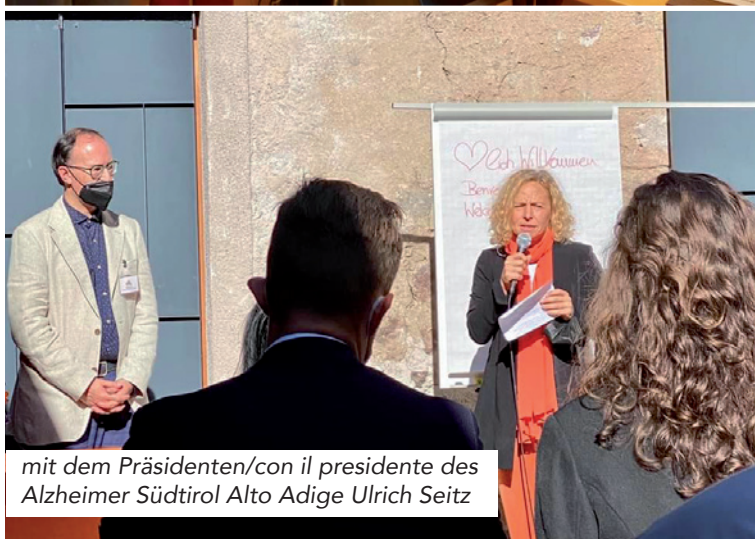
mit dem Präsidenten des VBMD  
con il presidente dell' UILDM Stefano Minozzi



mit der Direktorin des Sozialsprengels Meran / con la  
direttrice del distretto sociale Merano Paola Santoro



Tag der Sozialberufe  
giornata delle professioni sociali



mit dem Präsidenten/con il presidente des  
Alzheimer Südtirol Alto Adige Ulrich Seitz



mit den Volksanwälten/con i difensori civici Klaus Feuer-  
stein (Vorarlberg) und/e Maria Luise Berger (Tirol)



Auszahlung der Hinterbliebenenrente für Studierende im Ausland ausgearbeitet werden.

Dank der Intervention der Volksanwaltschaft und der Klärung einer Reihe von Schwierigkeiten ist es nun möglich, die Rente innerhalb kürzester Zeit auszubezahlen.

### **Vereine und Verbände**

Die Volksanwältin stand auch, wie in den vorherigen Jahren, immer im regen Austausch mit dem Dachverband für Soziales und Gesundheit. Sie nahm an verschiedenen Veranstaltungen und Tagungen des Dachverbands teil. Erwähnenswert ist hier die Soziale Denkwerkstatt und die Masatscher Sozialgespräche, organisiert von der Südtiroler Lebenshilfe.

Auch die Zusammenarbeit mit der Südtiroler Verbraucherzentrale ist sehr wertvoll, vor allem versuchten beide Einrichtungen in den schwierigen Pandemiezeiten als Ansprechpartner für alle Bürger da zu sein.

Erwähnenswert und immer wieder wertvoll ist auch die Zusammenarbeit mit dem Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt und dessen Direktor Ulrich Seitz. Bei Beschwerden von Vereinen, Verbänden oder Genossenschaften gegenüber den öffentlichen Verwaltungen können die Rechtsfragen gemeinsam mit dem DZE geklärt werden und somit kann gemeinsam eine wertvolle Unterstützung und Rechtsberatung angeboten werden.

### **Informationsmesse zum Weltalzheimertag**

Auch bei der Informationsmesse zum Weltalzheimertag der Südtiroler Alzheimervereinigung am 20. und 21. September im Sohlerhof in Terlan unter dem Motto: „Nachhaltig im Dialog stehen – verschiedene Generationen tauschen sich aus“ war die Volksanwältin unterstützend und mit vielen Informationen um die Demenz und das chronische Vergessen vor Ort.

di laurea ai fini dell'erogazione della pensione di reversibilità in favore degli studenti universitari all'estero.

Grazie all'intervento della Difesa civica e al chiarimento di una serie di difficoltà ora è possibile liquidare la pensione di reversibilità in brevissimo tempo.

### **Associazioni**

Come negli anni precedenti anche nel 2021 la Difensora civica ha curato uno stretto e costante contatto con la Federazione per il sociale e la sanità, partecipando a molteplici suoi eventi e convegni.

Mi preme ricordare in proposito il "Laboratorio di riflessione sociale" e i "Dialoghi sociali di Masatsch" curati dall'associazione Lebenshilfe Alto Adige.

Molto preziosa è anche la collaborazione con il Centro Tutela Consumatori e Utenti Alto Adige, che si è particolarmente distinto nel tentativo di essere un interlocutore per tutti durante il difficile periodo della pandemia.

Va ricordata la sempre preziosa collaborazione con il Centro servizi per il volontariato Alto Adige e il suo direttore dott. Ulrich Seitz, che consente, nel caso di reclami contro le amministrazioni pubbliche presentati da associazioni o cooperative, di chiarire le questioni giuridiche insieme al CSV offrendo quindi un supporto e una consulenza giuridica di livello.

### **Mostra informativa in occasione della Giornata mondiale dell'Alzheimer**

La Difensora civica era presente anche alla mostra informativa allestita dall'Associazione Alzheimer Alto Adige ASAA nei giorni 20 e 21 settembre 2021 al Sohlerhof di Terlan in occasione della Giornata mondiale dell'Alzheimer e dedicata al dialogo e al confronto tra generazioni diverse. In questa cornice la Difensora civica ha dato il suo apporto fornendo molte informazioni relative alla demenza e alla perdita cronica della memoria.



### **Landesgesetzentwurf für Soziale Berufe**

Des Weiteren gab es verschiedene Treffen mit den jeweiligen Verantwortungsträgern zu einem neuen Landesgesetzentwurf für die Sozialberufe. Ziel ist es, diese Berufskategorie zu stärken und ihr eine einheitliche Vertretung durch die Einführung eines Landesverzeichnisses zu ermöglichen.

### **Nationale und internationale Kontakte**

Kontakte zu anderen Volksanwälten auf nationaler Ebene sind für die Volksanwaltschaft sehr wertvoll, sowie die internationale oder europäische Vernetzung und der Besuch von Fachtagungen.

### **Nationales Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte in Italien**

Die Südtiroler Volksanwaltschaft ist, wie alle regionalen Volksanwälte Italiens, in der Vereinigung der „difensori civici regionali d'Italia“ eingebunden.

Dieses nationale Koordinierungskomitee der regionalen Volksanwälte setzt sich für die Vermittlung, sowie für die Aufwertung der institutionellen Rolle der Volksanwaltschaft in Italien ein. Im Jahr 2021 fanden die Treffen der italienischen regionalen Volksanwälte hauptsächlich über Videokonferenz statt. Wichtig dabei war für alle Beteiligten ein konstanter Austausch betreffend die Schwierigkeiten der Bürger/innen mit den geltenden Corona-Maßnahmen.

### **Tagung in Schlosshofen mit den Österreichischen und Schweizer Ombudsstellen**

Am 22. und 23. Oktober des abgelaufenen Jahres trafen sich die Schweizer Ombudsleute, die österreichischen Volksanwälte aus Tirol und Vorarlberg und die Südtiroler Volksanwältin zu einer gemeinsamen Weiterbildung in Schlosshofen.

Hauptthema dieser Weiterbildung war die Öffentlichkeits- und Pressearbeit der Ombudsleu-

### **Disegno di legge provinciale sulle professioni sociali**

La Difensora civica ha inoltre incontrato più volte i vari responsabili per un confronto su un possibile nuovo disegno di legge provinciale sulle professioni sociali volto a rafforzare questa categoria professionale e consentirle in futuro una rappresentanza unitaria mediante l'introduzione di un apposito albo professionale provinciale.

### **Contatti nazionali e internazionali**

I contatti con altri Difensori civici in ambito nazionale, le reti di relazioni a livello europeo e internazionale e la partecipazione a convegni e incontri scientifici sono risorse assai preziose per la Difesa civica.

### **Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali d'Italia**

La Difesa civica della Provincia di Bolzano, come tutte le Difese civiche regionali italiane, aderisce all'associazione dei Difensori civici regionali d'Italia.

Il Coordinamento Nazionale dei Difensori civici regionali svolge opera di sensibilizzazione e valorizzazione del ruolo istituzionale della Difesa civica in Italia. Nel 2021 gli incontri dei Difensori civici regionali si sono svolti principalmente in videoconferenza. Per tutti i partecipanti è stato importante potersi confrontare costantemente sulle difficoltà riscontrate dai cittadini a causa delle vigenti misure di contenimento del coronavirus.

### **Convegno a Schlosshofen con i Difensori civici austriaci e gli Ombudsman svizzeri**

Il 22 e 23 ottobre dello scorso anno si sono incontrati a Schlosshofen per un evento formativo comune gli Ombudsman della Svizzera, i Difensori civici del Tirolo e del Vorarlberg e la Difensora civica della Provincia di Bolzano.

L'argomento cardine di tale evento formativo, articolato in relazioni e workshop, riguardava l'attività di informazione e comunicazione





mit Vertretern des NISF Bozen  
con i rappresentanti dell'INPS Bolzano



Soziale Denkwerkstatt der Lebenshilfe  
incontro sul sociale organizzato dalla Lebenshilfe



mit der Direktorin der Südtiroler Verbraucherzentrale  
con la direttrice del centro tutela consumatori utenti  
Gunde Bauhofer



mit dem Bürgermeister der Stadt Klausen  
con il sindaco della città di Chiusa Peter Gasser



Feier mit dem Präsidenten/festa con il presidente  
der/del Eurac Reserch Roland Psenner



Feier zum Tag des Ehrenamtes des DZE  
festa alla giornata mondiale des volontariato del CSV





Im Landtag  
Nel consiglio provinciale

©Südtiroler Landtag, Consiglio prov. S7/Werth



mit Vertretern des Vereines/  
con rappresentanti dell'associazione Centaurus Arcigay beim Landtagspräsidenten/  
al presidente del Consiglio Provinciale Josef Nogger



Vortrag Petitionsausschuss Niedersachsen  
Relazione commissione per le petizioni del Consiglio di Niedersachsen



Mit den Mitgliedern des Petitionsausschusses  
Niedersachsen / con i membri della commissione  
per le petizioni del Consiglio di Bassa Sassonia



Pressefoto zum Thema Betreuung von Menschen mit Autismus Spektrums Störung in Südtirol/  
foto per la stampa sul tema dell'assistenza alle persone con disturbi dello spettro autistico in Alto Adige



Sitzung der regionalen Volksanwälte  
riunione dei difensori civici regionali



Weiterbildung mit Volksanwälten in Schlosshofen  
formazione di difensori civici a Schlosshofen



mit/con Verena Amort Rai Südtirol/Alto Adige



te und Volksanwälte mit Referenten und Workshops.

### **Vorstandssitzung des EOI**

Im August fand eine Vorstandssitzung des Europäischen Ombudsinstitutes in Budapest statt, bei welcher neben dem Thema Pandemie auch die Kandidaten für die Neuwahl des Präsidenten diskutiert wurden.

### **Besuch des Petitionsausschusses aus Niedersachsen**

Im Herbst besuchte der Petitionsausschuss des Niedersächsischen Landtags den Südtiroler Landtag und informierte sich bei dieser Gelegenheit bei der Volksanwältin über die Arbeit der Südtiroler Volksanwaltschaft, da es in Niedersachsen bis heute keine vergleichbare Einrichtung gibt.

istituzionale degli Ombudsman e dei Difensori civili.

### **Riunione del direttivo dell'EOI**

In agosto ha avuto luogo anche una riunione del direttivo dell'Istituto europeo dell'Ombudsman, in occasione della quale si è discusso della pandemia e delle candidature per l'elezione del nuovo presidente.

### **Visita della Commissione per le petizioni dell'assemblea legislativa della Bassa Sassonia**

In autunno è giunta in visita al Consiglio provinciale di Bolzano la Commissione per le petizioni dell'assemblea legislativa del Land della Bassa Sassonia. La Commissione ha incontrato anche la Difensora civica, alla quale ha chiesto informazioni sul lavoro della Difesa civica della Provincia di Bolzano, non esistendo in Bassa Sassonia fino a oggi un istituto simile.



## 1.4. ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

### Treffpunkt Radio

Im Jahr 2021 setzte die Volksanwältin die Serie an Radiosendungen gemeinsam mit dem Sender RAI Südtirol fort.

Mehrere Male stand die Volksanwältin zu bestimmten Themen allen Hörerinnen und Hörern im Radio für Fragen zur Verfügung und gab einfache, für jeden verständliche Informationen zu möglichen Schwierigkeiten.

Bei einigen Radiosendungen lud die Volksanwältin zusätzliche Experten in die Sendung ein.

Die Themen der zehn Radiosendungen im Jahr 2021 waren folgende:

*Jänner: Rechte der Zivilinvaliden gemeinsam mit der Direktorin der Vereinigung der Zivilinvaliden Lore Cvilac*

*Februar: Gefahrenzonenpläne gemeinsam mit dem Landesgeologen Volkmar Mair*

*März: Unterhaltsvorschussstelle gemeinsam mit der Präsidentin des Landesbeirates für Chancengleichheit Ulrike Oberhammer*

*April: Corona-Soforthilfen im sozialen Bereich gemeinsam mit der Abteilungsdirektorin für Soziales Michaela Trentini*

*Mai: Rund ums Katasteramt und dessen Zuständigkeiten gemeinsam mit dem Geometer Hubert Keck*

*Juni: Meldeamtlicher Wohnsitz*

*Oktober: Konventionierungspflicht von Wohnungen gemeinsam mit der Direktorin der Agentur für Wohnbauaufsicht Elisa Guerra*

*November: Abbau architektonischer Barrieren gemeinsam mit David Strano von Verein Independent*

*Dezember: Seniorenwohnheime gemeinsam mit dem Präsidenten der Alzheimervereinigung Südtirols Ulrich Seitz*

## 1.4. COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE

### La Difesa civica alla radio

Nel 2021 è proseguita la rubrica radiofonica realizzata in collaborazione con l'emittente RAI Südtirol.

Nelle varie puntate, dedicate ogni volta a un tema diverso, i radioascoltatori hanno potuto interpellare direttamente la Difensora civica, presente in studio, che ha cercato di fornire informazioni semplici e comprensibili sui singoli problemi sollevati.

In alcune occasioni la Difensora civica ha invitato in studio anche degli esperti per approfondire ulteriormente i temi trattati.

Le 10 puntate trasmesse nel 2021 hanno affrontato i seguenti temi:

*Gennaio: Diritti degli invalidi civili insieme alla Direttrice dell'Associazione degli Invalidi Civili ANMIC Sig.ra Lore Cvilac*

*Febbraio: Piani delle zone di pericolo insieme al geologo provinciale Volkmar Mair*

*Marzo: Anticipazione dell'assegno di mantenimento a tutela del minore insieme alla Presidente della Commissione provinciale per le pari opportunità per le donne Ulrike Oberhammer*

*Aprile: Aiuto immediato Covid 19 nel settore sociale insieme alla dirigente per gli Affari Sociali Michaela Trentini*

*Maggio: I compiti dell'ufficio del catasto insieme al geometra Hubert Keck*

*Giugno: la residenza anagrafica*

*Ottobre: abitazioni convenzionate insieme alla direttrice dell'Agenzia di vigilanza sull'edilizia Elisa Guerra*

*Novembre: Rimozione delle barriere architettoniche insieme al signor David Strano dell'Associazione Indipendente*

*Dicembre: Case per anziani insieme al presidente dell'Associazione ASAA Ulrich Seitz*

Die Radiosendungen bringen den Bürgern zu Hause und bei ihrer täglichen Arbeit die Volksanwältin in greifbare Nähe. Es werden komplexe Themenbereiche des Verwaltungsrechts für jeden Zuhörer einfach aufgearbeitet, sowie verständlich und klar erklärt.

Neu ist auch, dass das Beraterradio aufgezeichnet wird und in der Mediathek von RAI Südtirol heruntergeladen und jederzeit digital nachgehört werden kann.

### **Vortragstätigkeit**

Einige Anfragen erhielt die Volksanwältin auch für Vorträge zu ihrer Arbeit, welche sie auch sehr gerne wahrgenommen hat. Aufgrund des Notstandes wurden einige Vorträge auch in Form einer Videokonferenz abgehalten.

Dabei handelt es sich um folgende Vorträge, bei denen die Arbeit der Volksanwaltschaft vorgestellt wurde, oder über besondere Themenbereiche, immer im Rahmen der Arbeit der Volksanwältin, berichtet wurde:

- Videokonferenz mit dem Verein *People First* zum Aufbau der neuen Antidiskriminierungsstelle
- Vortrag zum Thema *Patientenrechte im Rahmen der Ausbildung der EX-IN GenesungsbegleiterInnen*
- Videokonferenz mit den Schülern der 5. Klasse der *Abendoberschule WFO Brixen*
- Videokonferenz mit den Mitgliedern des Vereins *AEB (Arbeitskreis Eltern Behinderter)* zu den Aufgaben der Volksanwaltschaft
- Videovortrag im Auftrag der *Volkshochschule Lana*
- Vortrag für die *Mütterrunde in der Cusanus-Akademie* zum Thema *Patientenverfügung* gemeinsam mit der Ärztin für *Palliativmedizin Monika Völkl*

### **Veröffentlichungen**

Im Jahr 2021 wurde, so wie in den letzten Jahren auch, alle zwei Wochen eine Rubrik zu einem aktuellen Beschwerdefall mit Rechts-

Queste trasmissioni consentono alla Difensora civica di entrare nella quotidianità dei cittadini, a casa o sul posto di lavoro, e di aiutarli con semplici, comprensibili e chiare spiegazioni ad accostarsi a talune complesse tematiche giuridico-amministrative.

Di recente è stato attivato il servizio che consente di riascoltare la trasmissione in qualsiasi momento scaricandola dalla pagina internet di RAI Südtirol.

### **Relazioni e conferenze**

La Difensora civica ha ricevuto e accolto con molto piacere alcuni inviti a tenere conferenze e incontri per parlare del proprio lavoro. Le relazioni e conferenze sono state fatte anche sotto forma di videoconferenza a causa della situazione d'emergenza

Tale attività, finalizzata a presentare l'operato della Difesa civica in generale o ad approfondire ambiti specifici, si è così articolata:

- Videoconferenza con *l'associazione People First* sull'istituzione del nuovo ufficio *anti-discriminazione*.
- Conferenza sul tema *dei diritti dei pazienti come parte della formazione di esperti ed accompagnatori EX-IN*
- Video conferenza con *gli alunni della 5° classe della scuola superiore serale di Bressanone*
- Videoconferenza con *i membri dell'associazione AEB (Gruppo di lavoro dei genitori di persone disabili)* sui compiti della difesa civica
- Videoconferenza organizzata dalla *Volkshochschule Lana*
- Relazione per il *circolo delle madri all'Accademia Cusanus* sul tema del *testamento biologico* insieme al medico di *medicina palliativa Monika Völkl*

### **Pubblicazioni**

Anche nel 2021, come negli anni precedenti, la Difesa civica ha curato una rubrica quindicinale – pubblicata sul quotidiano *“Alto Adige”*, in



auskunft in der Tageszeitung „Alto Adige“, im Internet und auf der Facebookseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

Insgesamt handelt es sich dabei um 22 Artikel mit Rechtsauskünften zu konkreten Fragen der Bürger:

- *Fristen für den Antrag auf Arbeitslosengeld*
- *Gebühren bei digitalen Zahlungen an öffentliche Verwaltungen*
- *Größe der Wohnung und meldeamtlicher Wohnsitz*
- *Verlegung oder Beseitigung von Telefonleitungen*
- *Elektronische Patientenakte*
- *Schutz des Baumbestandes*
- *Wo darf man einen Wohnwagen stehen lassen?*
- *Familiennamen des Ehemannes auf dem Wahlausweis*
- *Begünstigungen für Menschen mit Behinderung am Arbeitsplatz*
- *Arbeitslosengeld und Auslandsaufenthalte*
- *Hinterbliebenenrente – ein Sonderfall*
- *Die akkreditierten privaten Einrichtungen für sanitäre Leistungen*
- *Unterschiedliche GIS für Wohnungen gleicher Größe*
- *Wie läuft die Beratung und Vermittlung der Volksanwaltschaft ab?*
- *Meldeamtlicher Wohnsitz verstößt gegen den Mietvertrag*
- *Registrierung von Darlehensverträgen zwischen Privatpersonen*
- *Taschengeld*
- *GIS: Ermäßigter Steuersatz nur bei Vorlage des Mietvertrages*
- *Gesundheitsleistungen in konventionierten Einrichtungen*
- *Bescheinigung der Zivilinvalidität jetzt auch anhand der klinischen Dokumentation möglich*
- *Mitteilung des effektiven Fahrers eines PKW*
- *Gezielte Arbeitseingliederung*
- *I termini per la richiesta del sussidio di disoccupazione*
- *Le commissioni per i pagamenti digitali alle amministrazioni pubbliche*
- *Grandezza dell'abitazione e residenza anagrafica*
- *Spostamento o rimozione di impianti telefonici*
- *Documenti sanitari online*
- *Tutela del patrimonio arboreo*
- *Dove si possono parcheggiare camper?*
- *Il cognome del marito sulla tessera elettorale*
- *Le agevolazioni per persone disabili sul posto di lavoro*
- *Indennità di disoccupazione e soggiorni all'estero*
- *Pensione di reversibilità – un caso particolare*
- *Le strutture sanitarie convenzionate*
- *IMI differente per appartamenti con uguale metratura*
- *Come si svolgono consulenze e mediazione della Difesa civica?*
- *La residenza anagrafica in contrasto con il contratto di affitto*
- *La registrazione dei contratti di mutuo tra privati*
- *L'assegno per piccole spese*
- *IMI: aliquota ridotta solo con consegna del contratto*
- *Le prestazioni sanitarie in strutture convenzionate*
- *Invalidità civile: ora può essere attestata anche sulla base di documentazione medica*
- *Comunicazione del conducente effettivo in caso di sanzione*
- *Il collocamento mirato*



# Latente Gefahr: Alltagsrassismus

**AKTION:** „#StopRacism – Bist du sicher, dass du nicht rassistisch denkst?“ – Sensibilisieren für tiefverwurzelte Denkweise und Vorurteile

**BOZEN.** Rund um den internationalen Tag gegen rassistische Diskriminierung am 21. März finden weltweit Aktionen statt. Für Südtirol hat auch heuer wieder die OEW zu „Stop Racism! Aktionswochen gegen Rassismus“ eingeladen.

Rund 30 Organisationen sind dem Ruf gefolgt und bringen sich von 8. bis 21. März (on- wie offline) mit Veranstaltungen in die Aktionswochen ein. Gestern wurde die Initiative vorgestellt (siehe auch nebenstehende Meldung). „Bist du sicher, dass du nicht rassistisch denkst?“, titelt die Kampagne. Sie nimmt auf Momente des Alltagsrassismus Bezug, zu denen es oft ohne verletzende Absicht kommt.

Die Social-Media-Kampagne wurde von der Studentin Samia Kalfouf gestaltet. Sie möchte dafür sensibilisieren, dass Rassismus im gesellschaftlichen Kontext tiefverwurzelt ist. „Niemand will als Rassist bezeichnet werden, aber gesellschaftlich eingetragene Vorurteile beeinflussen ständig und ganz unbewusst unsere Art zu denken und handeln“, so Kalfouf. In den aller meisten Fällen ist es nicht böse



Stellen die Aktion gestern vor (von links): Gabriele Morandell (Volksanwältin), Manuela Prantner (Kolpingjugend), Guido Margheri (ANPI), Andreas Unterkircher (Centaurus Arco), Fernando Blague (Interkulturelles Forschungszentrum), Samia Kalfouf (OEW) und Adrian Luncker (OEW).

gemeint, wenn Personen mit sichbarem Migrationshintergrund für ihre hervorragenden Sprachkenntnisse gelobt oder wenn sie positiv überrascht auf ihren Studententag angesprochen werden. Dennoch sind solche

Aussagen ausgrenzend. Denn sie machen den Adressaten klar, dass sie nicht ins vorherrschende Bild eines Südtirolers passen. Die Macherin der Kampagne machte auch auf eine neue Form von Rassismus aufmerksam.

„Man denke an die sogenannten ‚neuen Generationen‘, deren Vorfahren zwar nach Italien eingewandert, die selbst aber nicht zwangsbilligt migriert sind.“ Diese Generationen sind neuen Formen von Diskriminierung

ausgesetzt, die oft subtiler sind als jene gegenüber Personen der ‚ersten Generation‘. „Es ist wichtig, das eigene Denken und Handeln zu reflektieren, besonders wenn man das Privileg hat, rassistischer Diskriminierung nicht ausgesetzt zu sein“, so Adrian Luncker, OEW-Berichterstatter „VielfaltMiteinander“ und Koordinator der Initiative.

Auch Volksanwältin Gabriele Morandell war mit vor Ort und äußerte sich positiv zu den Aktionen der Südtiroler Vereine. Innerhalb ihres Büros wird in nächster Zeit die Antidiskriminierungsstelle eröffnet, die sich-eingesetzt durch das Land – dauerhaft auch mit rassistisch motivierten Ungleichbehandlungen auseinandersetzen wird. „Heute ist das, was Menschen und Völker verbindet, nämlich, zweifellos wichtiger als das, was zu Missverständnissen, Spaltung und Konflikten beiträgt“, erklärte Fernando Blague, Leiter des interkulturellen Forschungszentrums. So ist es ermutigend, dass jedes Jahr mehr Organisationen an den Aktionswochen teilnehmen.

**BILDER** auf [abo.dolomiten.it/](http://abo.dolomiten.it/)

## LA DIFESA CIVICA PER TE

GABRIELE MORANDELL

### PENSIONE DI REVERSIBILITÀ: UN CASO PARTICOLARE

**P**er avere diritto alla pensione di reversibilità di un genitore deceduto, il figlio o la figlia studenti universitari devono aver completato l'iscrizione all'ateneo di riferimento prima del decesso: se l'iscrizione deve ancora avvenire, anche se a carico essi non hanno diritto a questo tipo di pensione erogata dall'INPS. Lo abbiamo spiegato ad Agostino (nome di fantasia) che, dopo il decesso del padre, si era visto respingere dall'Istituto Nazionale Previdenza Sociale la relativa domanda proprio per questo motivo.

„Mio padre è mancato qualche mese fa dopo una lunga malattia, lasciando soli me e mia madre, casalinga. Sono stati mesi difficili e ho impiegato qualche tempo a riprendermi, ma non appena sono stato in grado ho completato l'iscrizione all'Università e fatto domanda all'INPS della relativa pensione di reversibilità: fino a oggi, sono infatti sempre risultato come figlio a carico. Sono rimasto molto deluso nel vedere che l'INPS ha respinto la mia domanda, nonostante tutta la documentazione fornita relativa al mio corso di studi. Davvero non ho diritto a questa pensione?“

Abbiamo spiegato ad Agostino che il suo caso è disciplinato dalla legge n. 903 del 21 luglio 1965, Avviamento alla riforma e miglioramento dei trattamenti di pensione della previdenza sociale (art. 22) e dalle relative Linee guida e istruzioni operative in materia di trattamento pensionistico ai superstiti (art. 4): proprio qui si prevede che, per avere diritto alla pensione di reversibilità, al momento del decesso del genitore lo studente debba risultare già iscritto all'Università degli Studi da lui scelta.

Dalla documentazione fornita da Agostino, risulta purtroppo che l'iscrizione all'Università non era ancora perfezionata al momento del decesso del padre: è questo il motivo per cui l'INPS, legittimamente, non ha accolto la domanda.

Non abbiamo quindi potuto fare altro che confermare allo studente la correttezza dell'operato dell'INPS.

**Info:** Ritenete di essere stati trattati ingiustamente dalla pubblica amministrazione o non vi sono chiare determinate procedure burocratiche? Potete rivolgervi alla Difesa civica (attualmente solo su appuntamento, oppure per telefono o via mail) in questi orari: lun.-gio. 9.00-12.00 e 15.00-18.30, ven. 9.00-12.00 (tel. 0471.946020, e-mail: [posta@difesacivica.bz.it](mailto:posta@difesacivica.bz.it)). Formulario disponibile su [www.difesacivica.bz.it](http://www.difesacivica.bz.it).



## Architektonische Barrieren



### Treffpunkt Forum

Donnerstag 11 - 12 Uhr | Telefon 8000-144-77



## Volles Programm im Ausnahmejahr

**AUSSPRACHE:** Begünstigungen für bedürftige Familien

**BOZEN.** In einem Jahr, in dem viele Selbstverständlichkeiten des Alltags wegbrauchen, erfüllten die Volksanwaltschaft und die Verbraucherzentrale ihren Auftrag für die Bevölkerung mit zusätzlichem Engagement und Aufwand, jedoch mit der höchstmöglichen „Normalität“ für die hilfesuchenden Bürger. Zu diesem Schluss kamen die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirols, Gundel Bauhofer, und die Südtiroler Volksanwältin Gabriele Morandell bei einem kürzlich stattgefundenen Austausch.

„2020 wurde das gewohnte Leben auf unterschiedliche Weise eingeschränkt und gerade in dieser Situation war und ist es für uns umso wichtiger, dass Beschwerden der Bevölkerung weiterhin durch unabhängige Stellen überprüft werden und der wichtige Kontakt zu den Bürgern nicht unterbrochen wird“, so Morandell und Bauhofer.

Für das Jahr 2021 haben sich Verbraucherzentrale und Volksanwaltschaft auch einige gemeinsame Ziele gesetzt. Unter anderem ist es beiden Einrichtungen ein Anliegen, die Recht-



Volksanwältin Gabriele Morandell (li.) und VZS-Chefin Gundel Bauhofer.

mäßigkeit der zur Zeit angewandten Gebühren bei digitalen Überweisungen an öffentliche Stellen (PagoPA) genauer zu durchleuchten und sich für die automatischen Begünstigungen für bedürftige Familien bei Strom, Gas, aber auch bei Wasserrechnungen einzusetzen und

noch bestehende Unklarheiten zu beseitigen.

Der gegenseitige Austausch und die Unterstützung in unterschiedlichen Fragen wird von beiden Einrichtungen als sehr wichtig empfunden und soll auch in Zukunft beibehalten werden.

© Alle Rechte vorbehalten



# Flächendeckende Betreuung für Menschen mit Autismus

**AUSSPRACHE:** Elterngruppe wendet sich an Ombudsstellen – Bei Treffen wird Konzept vorgestellt, das in den nächsten Jahren umgesetzt werden soll

BOZEN. In 2 bis 3 Jahren soll in Südtirol ein flächendeckendes Therapie- und Betreuungskonzept für Menschen mit Autismus-Spektrum Störungen umgesetzt sein. Das wurde kürzlich bei einem Treffen des Südtiroler Monitoringausschusses für die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Volksanwaltschaft und Kinder- und Jugendanwaltschaft sowie einer Elternvertreterin mit Politikern und dem zuständigen Koordinator bekannt.

Fine Gruppe Eltern von Kindern und Jugendlichen mit Autismus-Spektrum Störungen war bei den 3 genannten Ombudsstellen vorstellig geworden, um die zügige Umsetzung der im Staatsgesetz 134/2018 und im Beschluss der Landesregierung Nr. 638/2019 enthaltenen Maßnah-

men zur Betreuung von Menschen mit Autismus-Spektrum-Störungen zu fordern.

Am Treffen nahmen als Vertreterin der Elterngruppe Elisabeth Fulterer teil, die Vorsitzenden des Monitoringausschusses, Michela Morandini, Volksanwältin Gabriele Morandell, Kinder- und Jugendanwältin Daniela Höller sowie die Landesräte Thomas Widmann, Waltraud Deeg und Massimo Bessone, Sanitätsdirektor Florian Zerzer, die Direktorin der Landesabteilung Gesundheit,

Gesundheit, Laura Schrott, und die Direktorin des Gesundheitsbezirkes Brixen, Christine Zelger.

Elisabeth Fulterer brachte die Anliegen der Eltern vor. Sie betrafen die Flexibilität in der Ausbildung des Personals, den Ausbau der Angebote privater Anbieter



Die Leiterinnen der Ombudsstellen (v.l.) Michela Morandini (Monitoringausschuss), Daniela Höller (Kinder- und Jugendanwaltschaft), Gabriele Morandell (Volksanwaltschaft), Elternvertreterin Elisabeth Fulterer (2. v.r.)

und die Stärkung der Zusammenarbeit mit denselben, die Schaffung eines Netzwerks Privater Anbieter-Sanität-Sozialbereich mit der Übertragung der Gesamt-

koordination auf ein Landesamt, die Schaffung bezirksübergreifender Angebote sowie die Sicherung derselben Standards in allen Bezirken des Landes. Im Detail

wurde über die schwierige Situation im Gesundheitsbezirk Brixen gesprochen, wo geeignete Räumlichkeiten für die Therapie und Tagesbetreuung von Menschen mit Autismus-Spektrumstörung fehlen. Das Landesressort für Vermögen ist bereits auf der Suche nach geeigneten Strukturen.

Im Anschluss stellte der Leiter des psychologischen Dienstes des Gesundheitsbezirkes Bruneck und Koordinator für die Umsetzung der neuen gesetzlichen Vorgaben, Andreas Huber, das Konzept für die Betreuung im Bereich Autismus vor. Die Maßnahmen sehen ein flächendeckendes Therapie- und Betreuungskonzept für Menschen mit Autismus-Spektrum-Störungen vor. In jedem Bezirk soll es in Zukunft ein Team unter der Verantwortung

eines Koordinators geben. Für die Umsetzung des Konzeptes sind 2 bis 3 Jahre eingeplant.

Um die therapeutische Unterstützung in der Zwischenzeit sicherzustellen, bestätigte Zerzer, dass die Konvention mit dem Anbieter „Il Cerchio - Der Kreis“ bereits jetzt auf Brixen ausgeweitet wurde. Zudem regte er regelmäßige Treffen zwischen den Elternvertretern und dem zuständigen Koordinator Andreas Huber an.

Die Ombudsstellen zeigten sich mit dem Treffen zufrieden, betonten aber gleichzeitig die Notwendigkeit einer raschen Umsetzung des Konzeptes, um eine flächendeckende Betreuung von Menschen mit Autismus-Spektrum-Störungen in Südtirol gewährleisten zu können.

© Alle Rechte vorbehalten



**DZE Südtirol** EO  
Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt Südtirol EO

## Stichprobenkontrollen der öffentlichen Verwaltung hinsichtlich im Nachhinein festgestellter irrtümlich und/oder unrechtmäßig erfolgter Bezahlung von Beiträgen

Gemeinsame Information aus der Volksanwaltschaft und dem Dienstleistungszentrum für das Ehrenamt



Die öffentliche Verwaltung ist verpflichtet, alljährlich sechs Prozent der Ansuchen um einen öffentlichen Beitrag von Vereinen und Verbänden mittels Stichproben zu kontrollieren.

Es kann dabei auch sein, dass aufgrund von Verzögerungen bei der Beitragsgewährung bzw. Abrechnung auch Abschlussrechnungen von Vereinen kontrolliert werden, die bereits vor einigen Jahren bei der öffentlichen Verwaltung eingereicht wurden und innerhalb eines Zeitraums von bis zu fünf Jahren vor der Kontrolle ausbezahlt wurden.

Bei diesen Kontrollen werden aufgrund der geltenden Verordnungen alle Positionen der Abschlussrechnung genauestens kontrolliert, so auch die Unterlagen, die vorgelegt wurden. Beispielsweise wird genau überprüft, ob die geleisteten ehrenamtlichen Stunden im Jahr den Vorgaben entsprechen oder ob die Personalspesen die Kosten der

### Newsletter 4/21

#### In dieser Ausgabe

- ⇒ Stichprobenkontrollen der öffentlichen Verwaltung
- ⇒ Veröffentlichungspflichten im Bereich Beiträge
- ⇒ Befreiung von der Stempelsteuer
- ⇒ Eilmeldung! Versammlungen und der Dritte Sektor - Verlängerung bis 30.06.2021 genehmigt
- ⇒ Ab 01.04.2021 umfangreiches Leistungspaket zum Thema Steuern

#### Kostenlose Termine

- ⇒ 12.04.2021 - Beratungsschalter zur „Privacy“
- ⇒ 12.04.2021 - Webinar: straf- und zivilrechtliche Haftung bei ehrenamtlicher Tätigkeit
- ⇒ 13.04.2021 - Beratungsschalter zu Marketingstrategien in Corona-Zeiten
- ⇒ 15.04.2021 - Webinar: Inhalte und Bedienung der Software zur neuen Haushaltsführung
- ⇒ 16.04.2021 - Schalter für spezifische Beratung zur „Privacy“
- ⇒ 16.04.2021 - Webinar: die korrekte Nutzung des Internets
- ⇒ 23.04.2021 - Webinar zu Möglichkeiten von Excel für das Datenbankmanagement und für die Buchhaltung
- ⇒ 27.04.2021 - Webinar zu Ängsten in Zeiten des Coronavirus – kompetente Beratung durch Roger Pycha, Primar der Psychiatrie
- ⇒ 29.04.2021 - Webinar: Vereinsbilanz im Excel-Format
- ⇒ 06.05.2021 - Webinar: Die Regelung für vulnerable Personengruppen in der Arbeitswelt
- ⇒ 13.05.2021 - Webinar: Wann, wie und wo sind Vergütungen im Dritten Sektor erlaubt?



## Homepage

Die Homepage der Volksanwaltschaft [www.volksanwaltschaft-bz.org](http://www.volksanwaltschaft-bz.org) enthält viele grundlegende Informationen für Bürgerinnen und Bürger und wird in starkem Maße in Anspruch genommen, um die Volksanwaltschaft kennen zu lernen und Kontakt aufzunehmen.

Vor kurzem wurde die Homepage der Volksanwaltschaft zudem durch ein neues Design übersichtlicher gestaltet. Bürgerinnen und Bürger können nun auf der bedienungsfreundlichen Homepage schnell und einfach auf Informationen zugreifen.

Neben den wichtigen Kontakten und den allgemeinen Informationen werden auf der Internetseite auch die aktuellen Presseaussendungen veröffentlicht und die Termine der Sprechstunden angekündigt.

Zudem gibt es auf der Startseite der Homepage und in den Sozialen Medien auch eine kurze Animation, in der die Arbeit der Volksanwaltschaft für alle leicht verständlich erklärt und dargestellt wird.

## Sito internet

Il sito internet [www.difesa-civica-bz.org](http://www.difesa-civica-bz.org) contiene una serie di importanti informazioni per i cittadini, che utilizzano molto spesso questo canale per conoscere meglio la Difesa civica e contattare i suoi uffici.

Poco tempo fa il sito internet della Difesa civica è stata anche ridisegnata e resa più chiara con un nuovo design. I cittadini possono ora accedere facilmente alle informazioni sul sito internet.

Oltre ai contatti e alle informazioni di carattere generale, il sito riporta anche i più recenti comunicati stampa e gli orari delle udienze.

Inoltre, sul sito internet e sui social network è ora disponibile anche una breve animazione in cui il lavoro della Difesa civica viene spiegato e presentato in modo comprensibile e facile.

Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano > Italiano

**Volksanwaltschaft**  
Difesa civica  
Defenüda zivica

Che cosa stai cercando? CERCA

Home Chi siamo Cosa facciamo Basi normative Media Orari di ricevimento Contatti

# Problemi con la Pubblica amministrazione?

Fissa un appuntamento per presentare i tuoi reclami, domande o suggerimenti

MAGGIORI INFORMAZIONI » MODULO ONLINE »




## Facebook

Seit Beginn des Jahres 2015 ist die Volksanwaltschaft und die Volksanwältin auf Facebook zu finden. Periodisch werden so verschiedene Neuerungen, Ereignisse und Termine auf Facebook gepostet. Alle interessierten Bürger können sich regelmäßig über die Arbeit der Volksanwältin und ihres Teams auf dem Laufenden halten.

Bis Ende 2021 konnten auf der Seite der Volksanwaltschaft 1770 Interessierte und auf der Seite der Volksanwältin an die 5000 Freunde gewonnen werden.

## Facebook

Dall'inizio del 2015 sia la Difesa civica che la Difensora civica hanno una propria pagina Facebook su cui vengono periodicamente postati delle novità e diversi eventi e appuntamenti in programma. In tal modo tutti i cittadini interessati possono informarsi regolarmente sul lavoro della Difensora civica e del suo team.

Alla fine del 2021 la pagina della Difesa civica era seguita da circa 1770 persone e quelle della Difensora civica contavano ca 5000.



## 1.5. AUFBAUARBEIT ZUR ERRICHTUNG DER ANTIDISKRIMINIERUNGSSTELLE

Im Jahr 2020 wurde das neue Landesgesetz Nr. 11/2020 betreffend die Südtiroler Ombudsstellen erlassen und in diesem Gesetz wurde mit den Artikeln 20, 21 und 22 auch die Errichtung einer Südtiroler Antidiskriminierungsstelle als Teil der Volksanwaltschaft vorgesehen.

Im Jahr 2021 galt es nun alle Voraussetzungen zu schaffen, um mit der Arbeit der Antidiskriminierungsstelle zu starten.

So wurde zu Beginn ein öffentlicher Aufruf getätigt und alle Vereine und Verbände, die sich für Opfer rassistischer, ethnischer, sprachlicher, kultureller und religiöser Diskriminierung, sowie für Opfer von Diskriminierung aufgrund von Homo-, Bi und Transphobie, einer Behinderung, des Aussehens, des Alters, sowie auch für Opfer von Diskriminierung aufgrund der Herkunft und der Zugehörigkeit zu einer Nation oder der politischen Ansicht engagieren aufgefordert, sich zu melden und mitzuarbeiten.

Nach diesem öffentlichen Aufruf zur Mitarbeit wurde ein Verzeichnis all jener Vereine und Verbände erstellt, die dann auch bei der Auswahl der Mitglieder des Beirates der Antidiskriminierungsstelle mitarbeiteten und Vorschläge ausarbeiteten.

Die neue Antidiskriminierungsstelle beinhaltet nämlich auch einen Beirat mit beratenden Funktionen für die Planung und Gestaltung der Arbeit. Mitglieder des Beirats sind direkt Betroffene oder VertreterInnen von Vereinen, die in diesem Bereich tätig sind.

In den darauffolgenden Monaten arbeitete die Volksanwältin gemeinsam mit den Vereinen und Verbänden intensiv daran, die Mitglieder des Beirates namhaft zu machen, die vor allem aus Personen bestehen sollten, die selbst Opfer von Diskriminierung wurden.

## 1.5. LAVORI PREPARATORI PER L'ISTITUZIONE DEL CENTRO DI TUTELA CONTRO LE DISCRIMINAZIONI

Nel 2020 è stata promulgata la nuova legge provinciale n. 11/2020 in materia di Organismi di garanzia dell'Alto Adige, che agli articoli 20, 21 e 22 prevede l'istituzione, presso la Difesa Civica, del Centro di tutela contro le discriminazioni.

Nel 2021 si è trattato quindi di creare tutte le condizioni per il via all'attività del Centro.

All'inizio è stato pertanto rivolto un invito pubblico a tutte le associazioni e organizzazioni che forniscono assistenza alle vittime di discriminazioni a sfondo razzista o su base etnica, linguistica, culturale o religiosa nonché alle vittime di discriminazioni basate su omobitansfobia, su una disabilità, sull'aspetto esteriore, sull'età, sull'origine, sull'appartenenza a una determinata nazione o sulle opinioni politiche: tutte queste associazioni e organizzazioni sono state invitate a contattare il Centro e a collaborare con esso.

Successivamente a tale invito è stato predisposto un elenco di tutte le associazioni e organizzazioni disponibili, chiamate poi a dare il loro supporto anche nella scelta dei membri della Consulta del Centro e a elaborare proposte.

Il nuovo Centro per la tutela contro le discriminazioni contempla infatti anche una Consulta con funzioni consultive per quanto concerne la pianificazione e la gestione dell'attività del Centro stesso, di cui fanno parte persone direttamente colpite da forme di discriminazione o rappresentanti di associazioni impegnate in questo ambito.

Nei mesi successivi la Difensora civica ha lavorato intensamente con le associazioni e le organizzazioni per designare i membri della Consulta, da individuare preferibilmente tra persone direttamente coinvolte da forme di discriminazione.

Mit Beschluss des Präsidiums vom 8.6.2021 Nr. 37 wurde dann auch die definitive Geschäftsordnung des Beirates der Antidiskriminierungsstelle genehmigt, sodass daraufhin intensiv nach möglichen Mitgliedern unter den Vereinen und Verbänden gesucht wurde.

Ein nicht unerhebliches Problem stellte dabei die Einhaltung des ethnischen Proporz dar, sodass doch einige KandidatInnen nicht die Voraussetzungen mitbringen konnten.

Die Sinnhaftigkeit der Einhaltung des ethnischen Proporz für diesen Beirat wurde mit den betroffenen Vereinen intensiv diskutiert und es wurden auch bereits Vorschläge ausgearbeitet, sodass, ähnlich wie beim Landesintegrationsbeirat gemäß Landesgesetz Nr. 12/2011 für bestimmte diskriminierte Gruppen auf eine Sprachgruppenzugehörigkeit verzichtet werden sollte.

Gleichzeitig wurde auch damit begonnen, aus den Reihen der MitarbeiterInnen des Landtages mit Hochschulabschluss Kandidaten für die Stelle des/der Verantwortlichen zu suchen.

Auf eine Ausschreibung hin bewarben sich zwei Kandidatinnen, die von der Volksanwältin den VertreterInnen der Vereine, die im Beirat vertreten sein werden, vorgestellt wurden.

Bei einer Anhörung am 30. September 2021 gaben die VertreterInnen der Vereine beiden Kandidatinnen ein positives Gutachten.

Um nun eine korrekte und nachvollziehbare Entscheidung über den Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle zu treffen, arbeitete die Volksanwältin gemeinsam mit einigen erfahrenen Experten aus dem Bereich der Antidiskriminierung schriftliche Aufgaben aus, die von beiden Kandidatinnen ausgeführt wurden. Das Ergebnis dieser Arbeiten wurde von der Volksanwältin gemeinsam mit den Experten ausgewertet, sodass anschließend die Kandi-

Una volta approvato – con deliberazione della Presidenza 8.6.2021, n. 37 – il regolamento interno della Consulta, le energie si sono concentrate sulla ricerca dei possibili candidati all'interno delle varie associazioni e organizzazioni interessate.

Il principio del rispetto della proporzionale etnica ha rappresentato a questo proposito un problema non irrilevante: alcuni candidati infatti non potevano soddisfare i requisiti previsti.

L'opportunità di applicare la proporzionale etnica nella composizione della Consulta è stata al centro di un'intensa discussione con le associazioni coinvolte e sono state elaborate delle proposte affinché – in analogia alla Consulta provinciale per l'integrazione di cui alla legge provinciale n. 12/2011 – per determinate categorie vittime di discriminazione si possa prescindere dall'appartenenza a questo o quel gruppo linguistico.

Contestualmente si è iniziato a cercare tra le fila delle collaboratrici e dei collaboratori del Consiglio provinciale in possesso del titolo di laurea possibili candidati alla carica di Responsabile del Centro.

A fronte di un bando specifico hanno inoltrato la propria candidatura due persone, che la Difensora civica ha presentato ai rappresentanti delle associazioni che faranno parte della Consulta.

Nel corso di un'audizione tenutasi il 30.9.2021 i rappresentanti delle associazioni hanno espresso parere favorevole nei confronti di entrambe le candidate.

Ai fini di una scelta corretta e trasparente tra le due candidate alla carica di Responsabile del Centro la Difensora civica ha elaborato, insieme ad alcuni esperti nel settore della lotta alle discriminazioni, delle prove scritte che le due candidate hanno poi svolto.

In seguito alla valutazione delle prove fatta dalla Difensora civica insieme agli esperti è stato sottoposto alla Presidente del Consiglio provinciale di Bolzano il nominativo della dott.ssa

Priska Garbin der Landtagspräsidentin als Vorschlag für die Ernennung übermittelt wurde und diese mit Dekret Nr. 181/21 vom 21.12.2021 ab 1.1.2022 für die Amtsdauer des Südtiroler Landtages zur Verantwortlichen der Antidiskriminierungsstelle ernannt werden konnte.

Mit Beschluss des Präsidiums Nr. 1 vom 25.1.2022 wurden daraufhin auch die von den Vereinen und Verbänden vorgeschlagenen Mitglieder des Beirates der Antidiskriminierungsstelle mit folgenden Vertretern ernannt:

- Anna Faccin (Vertreterin der Diskriminierung in Hinblick auf die Behinderung)
- Otto von Dellemann (Vertreter der Diskriminierung in Hinblick auf das Alter)
- Sofian Foughali (Vertreter der Diskriminierung in Hinblick auf die Religionszugehörigkeit)
- Urban Nothdurfter (Vertreter der Diskriminierung in Hinblick auf Homo-, Bi- und Transphobie)
- Patrizia Insam (Vertreterin der Vereine, die bei der nationalen Antidiskriminierungsstelle UNAR akkreditiert sind)
- Kinyanjui Fouzia Wamaitha (Vertreter der rassistisch motivierten Diskriminierung)
- Diaby Bassamba (Vertreter der übergreifenden/intersektionellen Diskriminierung)
- Gabriele Morandell (Südtiroler Volksanwältin)
- Priska Johanna Garbin (Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle);

Für jedes Mitglied wurde auch ein Ersatzmitglied ernannt.

Somit konnte die Antidiskriminierungsstelle im Jahr 2022 ihre wichtige Arbeit aufnehmen.

Priska Garbin, che con decreto 21.12.2021, n. 181/21 è stata quindi nominata Responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni a partire dal 1.1.2022 per la durata in carica del Consiglio provinciale.

Successivamente con deliberazione della Presidenza 23.1.2022, n. 1 sono stati nominati membri della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni le seguenti persone designate dalle associazioni e dalle organizzazioni:

- Anna Faccin (rappresentante per le discriminazioni basate su una disabilità)
- Otto von Dellemann (rappresentante per le discriminazioni basate sull'età)
- Sofian Foughali (rappresentante per le discriminazioni fondate sull'appartenenza religiosa)
- Urban Nothdurfter (rappresentante per le discriminazioni basate su omobittransfobia)
- Patrizia Insam (rappresentante delle associazioni accreditate presso l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali UNAR)
- Kinyanjui Fouzia Wamaitha (rappresentante per le discriminazioni a sfondo razzista)
- Diaby Bassamba (rappresentante per le discriminazioni trasversali e intersezionali)
- Gabriele Morandell (Difensora civica della Provincia di Bolzano)
- Priska Johanna Garbin (Responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni)

Per ogni membro effettivo è stato nominato anche un membro supplente.

In questo modo il Centro per la tutela contro le discriminazioni nel 2022 ha potuto iniziare a svolgere la sua importante attività.





## Aktuelles aus der Volksanwaltschaft

### Informationen zum Aufbau der Südtiroler Antidiskriminierungsstelle

Sehr geehrte Mitglieder der Südtiroler Vereine,

es ist mir sehr wichtig, Sie über die neue Südtiroler Antidiskriminierungsstelle zu informieren:

Mit den neuen Artikeln 20, 21 und 22 des Landesgesetzes Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 wird demnächst, nach langem Warten und vielen Gesprächen mit den politischen Entscheidungsträger\*innen, die Antidiskriminierungsstelle des Landes Südtirol eingerichtet. Organisatorisch der Volksanwaltschaft zugeordnet, wird die Stelle inhaltlich eigenständig und autonom agieren und allen Bürger\*innen offen stehen.

#### Was verfolgt die neue Südtiroler Antidiskriminierungsstelle?

Die Stelle wird, mit einem intersektionellen Ansatz, Menschen unterstützen, die Benachteiligung erleben in Hinblick auf:

- ihre (vermeintliche) ethnische Zugehörigkeit oder aus rassistischen Motiven
- eine (vermeintliche) Behinderung
- aufgrund von Homo-, Bi- und Transphobie
- in Hinblick auf ihr (vermeintliches) Alter
- ihre (vermeintliche) Religion oder Weltanschauung
- ihren (vermeintlichen) sozialen Status
- ihr Erscheinungsbild
- oder ähnliches

#### Wer kann sich an die Stelle wenden?

Die Anlaufstelle dient all denjenigen, die direkt oder indirekt von Diskriminierung betroffen sind. Das Beratungsangebot ist immer kostenlos.





## 2. DIE ARBEIT DER VOLKSANWALTSCHAFT IN ZAHLEN IL LAVORO DELLA DIFESA CIVICA IN CIFRE

### 2.1. ANZAHL AN BESCHWERDEN UND BERATUNGEN

Die Anzahl der Beschwerden und Beratungen im Jahr 2021 ist im Vergleich zu den letzten 7 Jahren sehr hoch geblieben.

In Jahr 2021 suchten 7981 Bürgerinnen und Bürger die Unterstützung oder Beratung der Südtiroler Volksanwaltschaft; davon waren 6831 Beratungen und 1150 waren Beschwerden, die es zu bearbeiten galt.

Verglichen mit dem Ausnahmejahr 2020 war die Anzahl an Beratungen etwas rückläufig und man erkennt, dass sich die Zahl an Beratungen langsam wieder einpendelt. Die Anzahl an Beschwerden stieg im Jahr 2021 konstant weiter an. Um zusätzliche 15 Beschwerden, das sind 1,4 %.

Rückblickend auf die letzten Jahre ab 2014 ist eine konstante Steigerung der Inanspruchnahme der Dienstleistung der Volksanwaltschaft zu erkennen. Insgesamt kann man von einer Steigerung von 140 % sprechen.

Im Jahr 2021 konnten zudem 1151 behängende Beschwerdefälle abgeschlossen werden.

### 2.1. NUMERO DI RECLAMI E CONSULENZE

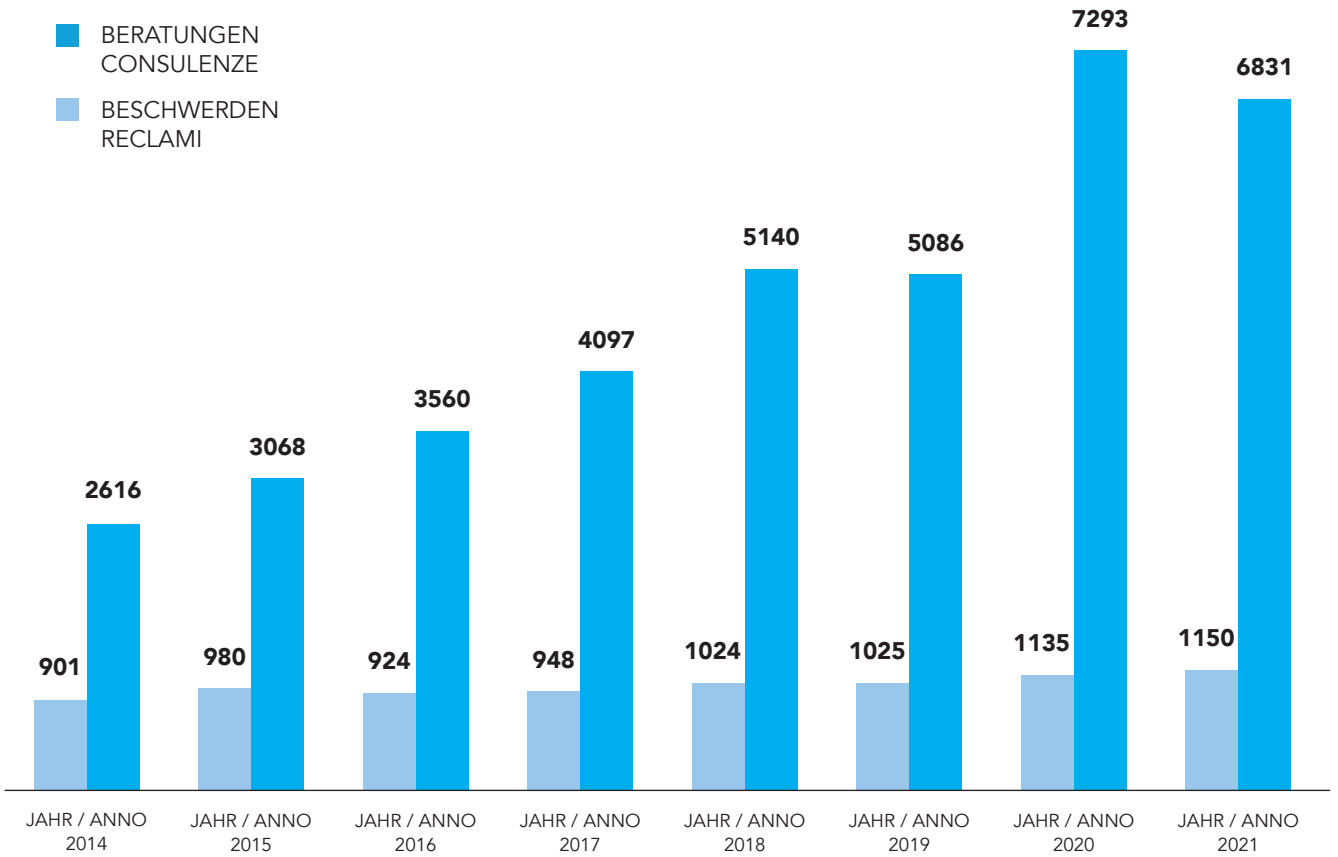
Il numero dei reclami e delle consulenze nel 2021 rimane molto alto rispetto a quello degli ultimi 7 anni.

Nel 2021 7981 persone hanno chiesto sostegno o consulenza alla Difesa civica della Provincia di Bolzano; 6831 sono state le consulenze e 1150 i reclami da trattare.

Il numero delle consulenze, rispetto alla situazione straordinaria venutasi a creare nel 2020, ha avuto una leggera flessione e ora si sta lentamente stabilizzando. Il numero dei reclami nell'anno 2021 ha continuato la sua costante ascesa: sono stati presentati 15 reclami in più facendo registrare una crescita dell'1,4 %.

A partire dal 2014 si assiste a un continuo aumento delle richieste di avvalersi dei servizi della Difesa civica, aumento che nel periodo si assesta complessivamente al 140 %.

Nel 2021 sono stati inoltre definiti 1151 reclami pendenti.



## 2.2. KONTAKTAUFNAHME

### Beschwerden

Die Anzahl der Beschwerdeführer, die im Jahr 2021 den direkten Kontakt suchten und persönlich im Büro oder in den Außensprechstunden vorsprachen und so im direkten Gespräch ihre Probleme schilderten, lag, aufgrund der Coronapandemie und der Kontaktbeschränkungen ähnlich wie im Jahr 2020 nur bei 14,5 %. Im Jahr 2019 lag diese Zahl noch bei 45 %, also rund dreimal so hoch.

## 2.2. CONTATTI

### Reclami

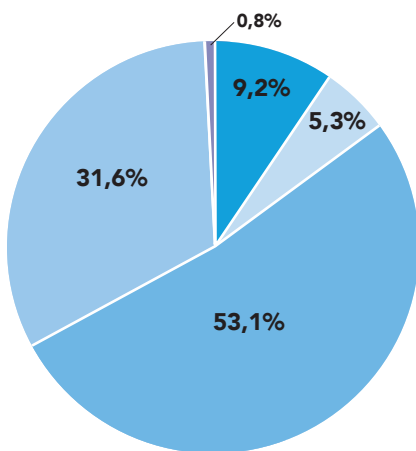
Nel 2021, come già nel 2020, a causa della pandemia e delle relative misure restrittive solo il 14,5 % dei cittadini che hanno presentato un reclamo l'hanno fatto recandosi di persona presso l'ufficio della Difesa civica o nelle ore di udienza sul territorio. Nel 2019 la percentuale si attestava al 45 %, vale a dire circa tre volte tanto.

Die meisten Bürger und Bürgerinnen mit einer Beschwerde kontaktierten die Volksanwaltschaft schriftlich oder telefonisch. Zu der schriftlichen Kontaktaufnahme mit 52 % zählt nicht nur der E-Mailverkehr, sondern auch eine Erstkontaktaufnahme über WhatsApp oder Messengerdienste, dessen Anzahl sich im abgelaufenen Jahr wesentlich erhöht hat.

Auch der Erstkontakt durch ein Telefongespräch ist im Jahr 2021, so wie bereits im Jahr 2020 im Gegensatz zu früheren Jahren deutlich gestiegen. Die Telefongespräche, die im Jahr 2019 nur einen kleinen Teil (ungefähr 11 %) ausmachten, stiegen im Jahr 2021 auf etwa nennenswerte 31,5 % an.

La maggioranza dei ricorrenti (52 %) ha contattato la Difesa civica per iscritto o telefonicamente. Per contatto scritto si intende non solo il contatto con posta elettronica, ma anche il primo contatto tramite WhatsApp o altri servizi di messaggistica, che lo scorso anno è notevolmente aumentato.

Nel 2021, come peraltro già nel 2020, rispetto agli anni precedenti si registra una marcata crescita del numero di "primi contatti" tramite telefono. I colloqui telefonici, che costituivano nel 2019 una piccola parte (l'11 % circa), hanno raggiunto nel 2021 la significativa percentuale del 31,5 %.



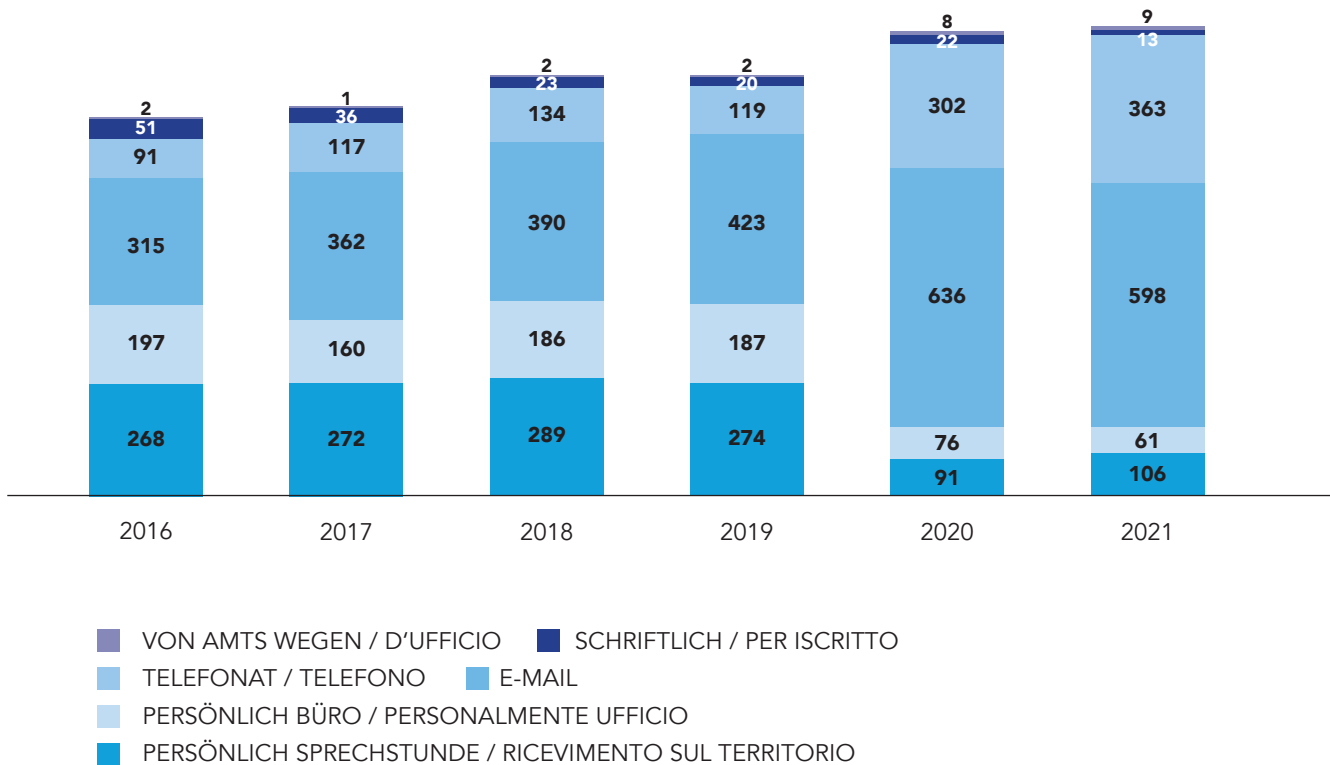
#### BESCHWERDEN RECLAMI

- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO - 9,2%
- PERSÖNLICH BÜRO / PERSONALMENTE UFFICIO - 5,3%
- E-MAIL - WHATSAPP - MESSENGER - BRIEF / LETTERE - 53,1%
- TELEFONAT / TELEFONO - 31,6%
- VON AMTS WEGEN / D'UFFICIO - 0,8%

Gegenüberstellung der Kontaktaufnahme für Beschwerden von 2016 bis heute:

Raffronto tra le modalità di contatto per la presentazione di reclami dal 2016 a oggi:

**BESCHWERDEN 2016 - 2021**  
**RECLAMI 2016 - 2021**



### Beratungen

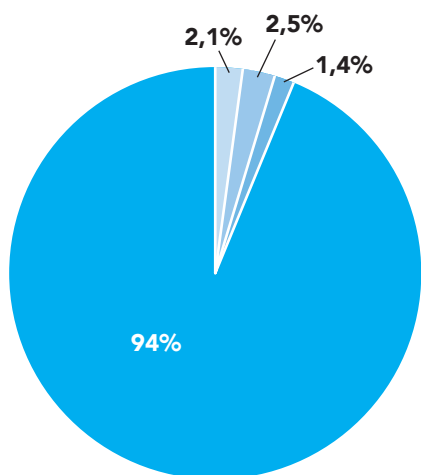
Auch bei den Beratungen nahmen die Telefonate aufgrund der widrigen Umstände beträchtlich zu, sodass im Jahr 2021 ähnlich wie 2020 sage und schreiben 94 % der Bürgerinnen und Bürger eine Beratung mit einem Telefongespräch suchten. Nur sehr geringe 4 % suchten im Jahr 2021 für eine Beratung das persönliche Gespräch.

Dies ist auch damit begründet, dass aufgrund der Reisebeschränkungen der Bürger zahlreiche Termine und Sprechstage kurzfristig abgesagt werden mussten und den Bürgern anstelle des persönlichen Gespräches von Seiten der Volksanwaltschaft ein Telefongespräch angeboten wurde.

### Consulenze

Anche per quanto riguarda le consulenze le telefonate, a causa delle circostanze avverse, sono aumentate notevolmente, tanto che nel 2021 analogamente al 2020 nientemeno che il 94 % delle persone che hanno richiesto una consulenza l'hanno fatto attraverso un primo colloquio telefonico, e solamente un esiguo 4 % ha richiesto una consulenza tramite colloquio diretto.

Ciò è dovuto anche al fatto che, a causa delle restrizioni negli spostamenti, si sono dovuti disdire all'ultimo momento numerosi appuntamenti e udienze e invitare i cittadini a contattare la Difesa civica solo telefonicamente.



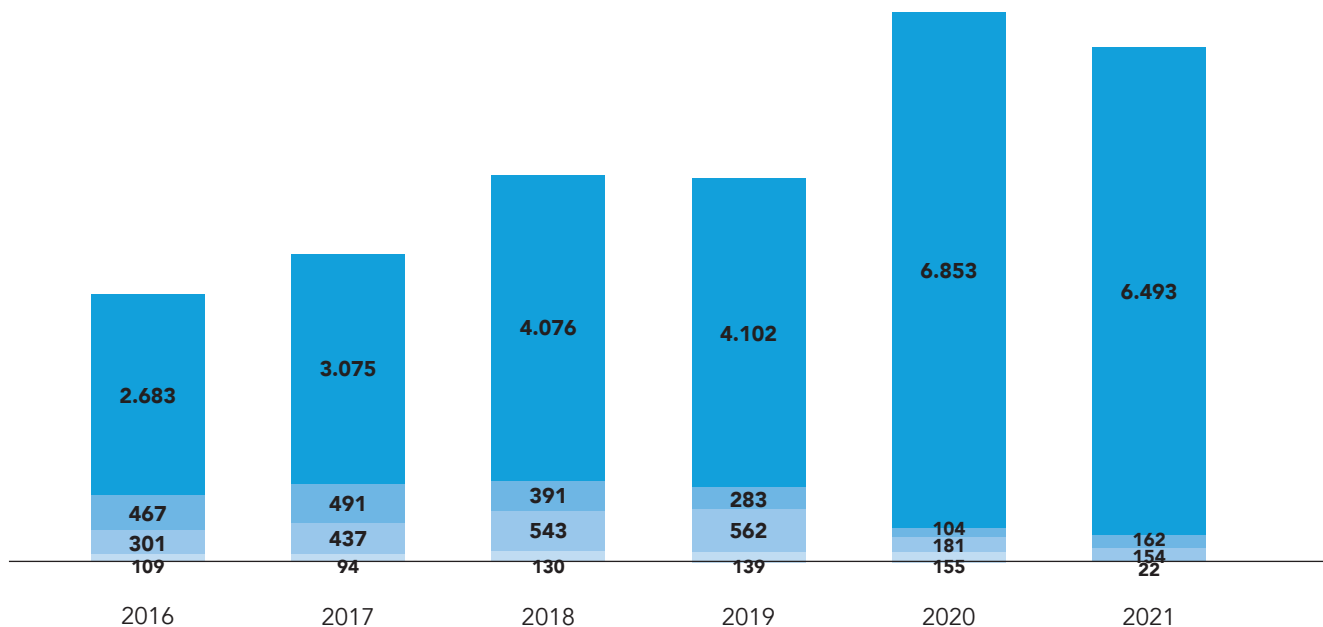
**BERATUNGEN CONSULENZE**

- E-MAIL - 2,1%
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO - 2,5%
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO - 1,4%
- TELEFONAT / TELEFONO - 94%

Gegenüberstellung der Kontaktaufnahme für Beratungen von 2016 bis heute:

Raffronto tra le modalità di contatto per la richiesta di consulenze dal 2016 a oggi:

**BERATUNGEN 2016 - 2021  
CONSULENZE 2016 - 2021**



- TELEFONAT / TELEFONO
- PERSÖNLICH SPRECHSTUNDE / RICEVIMENTO SUL TERRITORIO
- PERSÖNLICH IM BÜRO / PERSONALMENTE IN UFFICIO
- E-MAIL

### 2.3. AUFTEILUNG DER BESCHWERDEN UND BERATUNGEN NACH KÖRPERSCHAFTEN

#### Beschwerden

Der größte Teil der 1150 Beschwerden entfiel im Jahr 2021 auf die Gemeinden im Ausmaß von 29,3 %. Gefolgt werden die Gemeinden von der Landesverwaltung mit 20 % und dem Sanitätsbetrieb mit 19 Prozent.

Zählt man zur engeren Landesverwaltung auch die beiden großen Hilfsbetriebe des Landes, den Sanitätsbetrieb und das Wohnbauinstitut hinzu, dann betrifft der wirklich große Teil der Beschwerden, insgesamt 44,3 % aller eingegangenen Beschwerden auf die Südtiroler Landesverwaltung.

Zugenommen haben im letzten Jahr die Beschwerden gegenüber den staatlichen Stellen in Südtirol, die auf 16,5 % angestiegen sind.

Eigens herausgehoben wurden in der Statistik im Jahr 2021 die Beschwerden gegenüber den Seniorenwohnheimen, die in den vorhergehenden Jahren immer im allgemeinen Teil „andere öffentliche Verwaltungen“ zu finden waren. Die Beschwerden gegenüber den Seniorenwohnheimen betragen im Jahr 2021 1,6 %.

Ein verbleibender kleinerer Teil an Beschwerden verteilt sich, auch ähnlich wie in den letzten Jahren, auf die öffentlichen Konzessionsunternehmen und die Bezirksgemeinschaften mit jeweils 2,7 %, und die anderen öffentlichen Verwaltungen mit 2 % und das Gericht mit 1,5 %.

### 2.3. RECLAMI E CONSULENZE: DISTRIBUZIONE PER ENTI

#### Reclami

La maggior parte dei 1150 reclami presentati nel 2021 riguarda per il 29,3 % i Comuni, quindi per il 20 % l'amministrazione provinciale e per il 19 % l'Azienda sanitaria.

Se si sommano ai dati dell'amministrazione provinciale strettamente intesa quelli relativi ai due grandi enti strumentali della Provincia, ossia l'Azienda sanitaria e l'Istituto per l'edilizia sociale, possiamo dire che la maggioranza dei reclami (44,3 %) interessa l'amministrazione provinciale altoatesina.

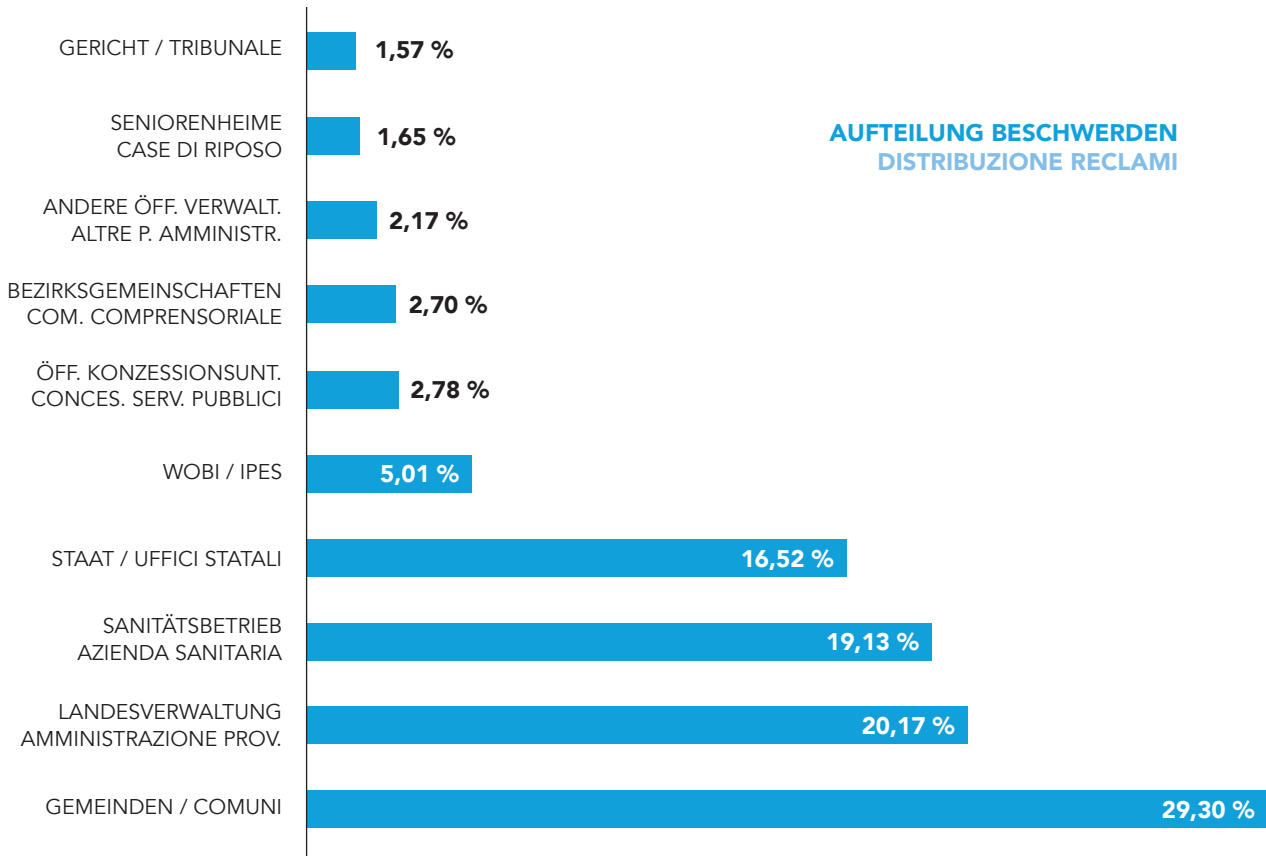
Lo scorso anno è cresciuto inoltre il numero di reclami nei confronti degli uffici statali in Alto Adige, che hanno raggiunto il 16,5 %.

Nel quadro statistico 2021 sono stati evidenziati come voce a sé stante i reclami nei confronti delle residenze per anziani, che negli anni precedenti venivano sempre riportati nella parte generale riguardante le "Altre pubbliche amministrazioni".

I reclami nei confronti delle residenze per anziani ammontano nel 2021 all'1,6 % del totale.

Una residua piccola parte di reclami è distribuita come negli anni scorsi fra i concessionari di pubblici servizi e le Comunità comprensoriali (2,7 % ciascuno), le altre pubbliche amministrazioni (2 %) e il Tribunale (1,5 %).

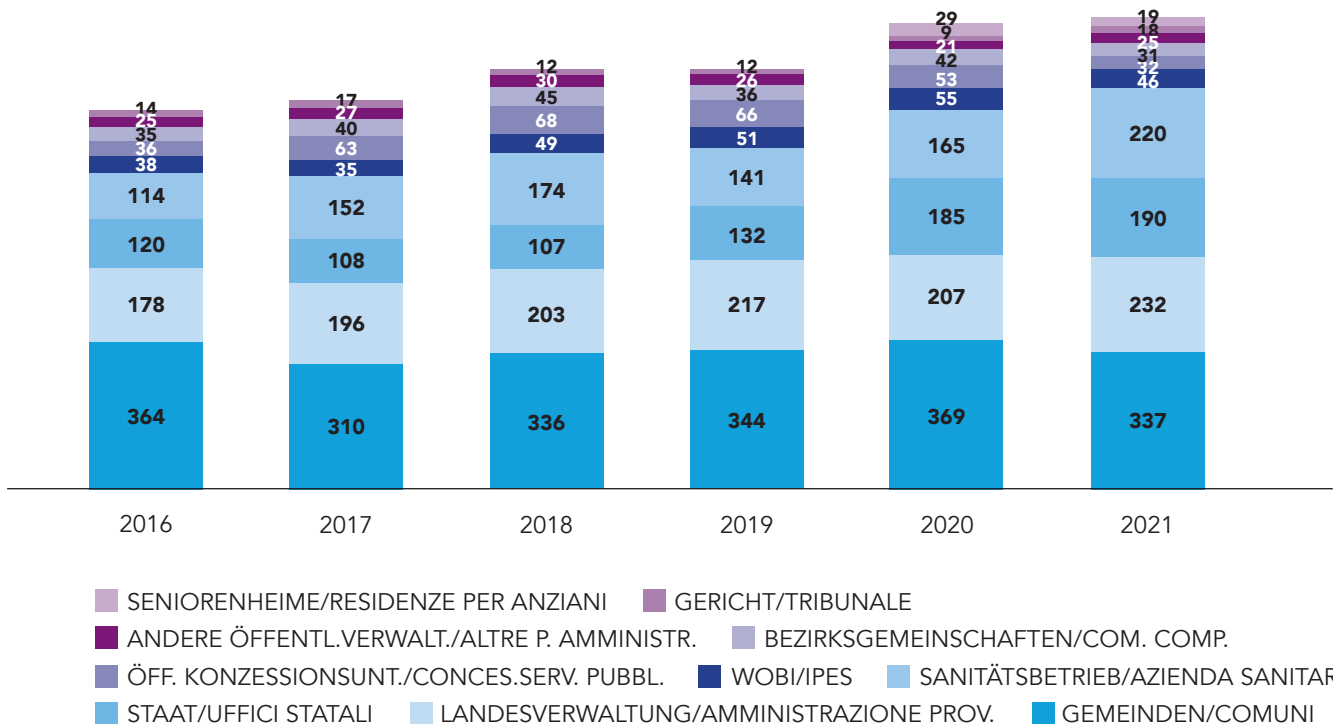




Gegenüberstellung der Aufteilung der Beschwerden nach Körperschaften von 2016 bis heute:

Raffronto della distribuzione dei reclami per enti dal 2016 a oggi:

**AUFTEILUNG BESCHWERDEN 2016 - 2021  
DISTRIBUZIONE RECLAMI 2016 - 2021**



### Beratungen

Anders verhält es sich mit den 6831 Beratungen, die im Jahr 2021 durchgeführt wurden. Auch hier findet man an erster Stelle die Gemeinden mit 27 %, gefolgt von der Landesverwaltung 19 %, den staatlichen Ämtern 14,6 % und dem Sanitätsbetrieb mit 14,3 %.

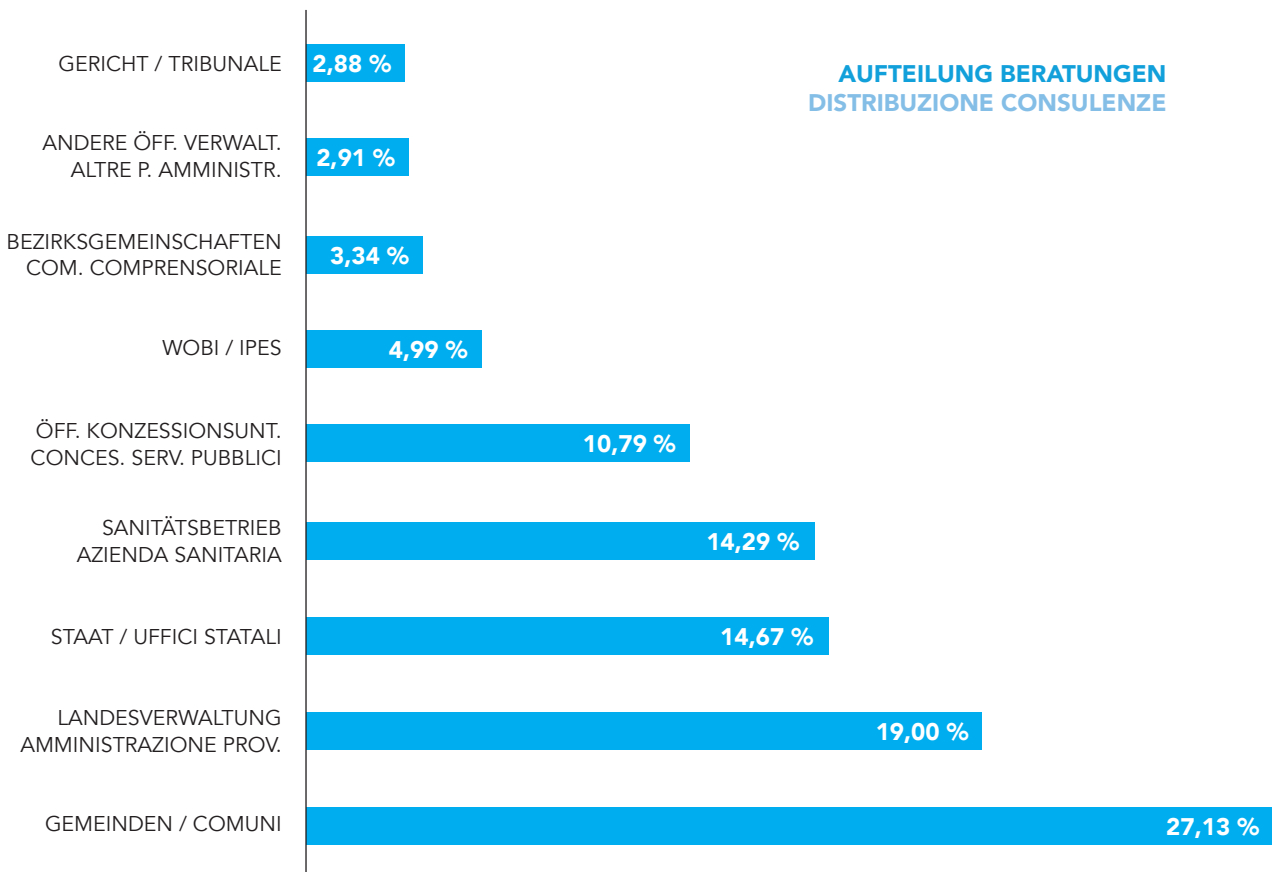
Die anderen öffentlichen Verwaltungen teilten sich die Anteile gemäß folgender Tabelle auf:

### Consulenze

Diverso è il quadro relativo alle 6831 consulenze effettuate nel 2021.

Anche qui troviamo al primo posto i Comuni con il 27 %, seguiti dall'amministrazione provinciale con il 19 %, dagli uffici statali con il 14,6 % e dall'Azienda sanitaria con il 14,3 %.

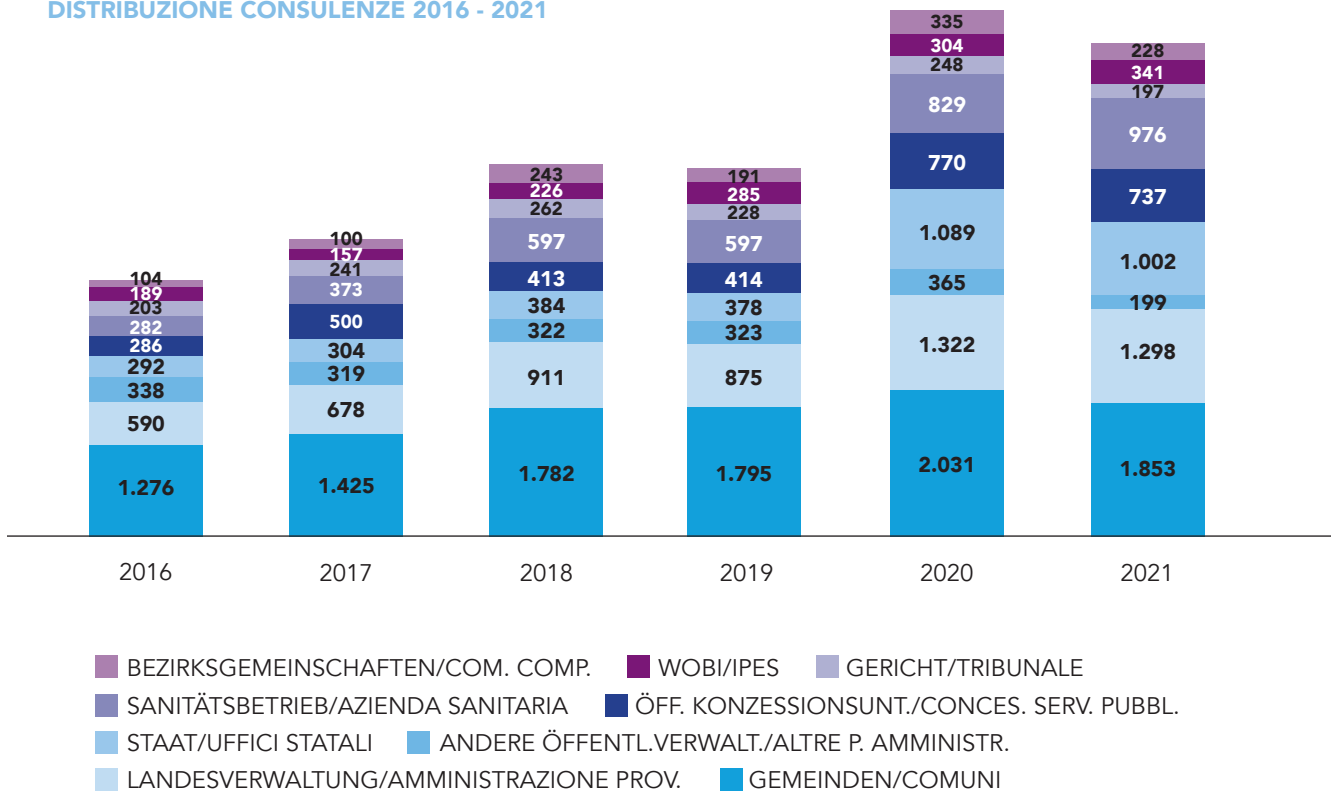
Le percentuali relative alle altre pubbliche amministrazioni sono evidenziate nella seguente tabella:



Gegenüberstellung der Aufteilung der Beratungen nach Körperschaften von 2016 bis heute:

Raffronto della distribuzione dei reclami per enti dal 2016 a oggi:

### AUFTEILUNG BERATUNGEN 2016 - 2021 DISTRIBUZIONE CONSULENZE 2016 - 2021



#### Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Landesverwaltung

Museen / Musei	1
Agentur für Bevölkerungsschutz / Agenzia per la protezione civile	3
Abteilung örtliche Körperschaften und Sport / Ripartizione enti locali e sport	1
Anwaltschaft des Landes / Avvocatura della Provincia	2
Abteilung Präsidium / Ripartizione Presidenza	21
ASWE – Agentur für soziale und wirtschaftliche Entwicklung / Agenzia per lo sviluppo sociale ed economico – ASSE	4
Bildungsförderung / Diritto allo studio	4
Bildungsverwaltung / Amministrazione scolastica	5
Deutsche Kultur / Cultura tedesca	1

#### Distribuzione dei reclami nell'amministrazione provinciale

Denkmalpflege / Beni culturali	5
Finanzen / Finanze	6
Familienagentur / Agenzia per la famiglia	5
Forstwirtschaft / Foreste	5
Gesundheit / Salute	5
Grundbuch, Grund- und Gebäudekataster / Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	3
Innovation, Forschung, Universität / Innovazione, ricerca e università	1
Italienisches Schulamt / Intendenza scolastica italiana	2
Arbeit / Lavoro	7
Berufsschulen und Fachlehranstalten / Scuole e istituti professionali	4
Ladinische Bildungs- und Kulturverwaltung / Amministrazione scuola e cultura ladina	1
Landesdirektion deutschsprachige Berufsbildung / Direzione provinciale formazione professionale in lingua tedesca	3
Landesdirektion deutschsprachige Grund-, Mittel- und Oberschulen / Direzione provinciale scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua tedesca	23
Landesdirektion deutschsprachiger Kindergarten / Direzione provinciale Scuola dell'Infanzia in lingua tedesca	1
Landesdirektion Deutsche und ladinische Musikschule / Direzione provinciale Scuola musicale tedesca e ladina	1
Landesdirektion italienischsprachige Grund-, Mittel- und Oberschulen / Direzione provinciale Scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado in lingua italiana	1
Landesdirektion ladinische Kindergärten und Schulen / Direzione provinciale scuole ladine	1
Landesinstitut für Statistik / Istituto provinciale di statistica	2
Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz / Agenzia provinciale per l'ambiente e la tutela del clima	5
Landwirtschaft / Agricoltura	4
Wohnungsbau / Edilizia abitativa	28
Mobilität / Mobilità	25
Natur, Landschaft und Raumentwicklung / Natura, paesaggio e sviluppo del territorio	7
Ökonomat / Economato	1
Personalentwicklung und Weiterbildung / Sviluppo personale e formazione	16
Soziales / Sociale	15
Straßendienst / Servizio strade	6
Funktionsbereich Tourismus / Area funzionale turismo	1
Tiefbau / Infrastrutture	1
Vermögensverwaltung / Amministrazione del patrimonio	3
Wirtschaft / Economia	2

Bei dieser neuen Aufteilung innerhalb der Landesverwaltung wurde nun auch dem neuen Organigramm der Landesverwaltung aus dem Jahr 2019 Rechnung getragen.

Nel calcolo della distribuzione dei reclami tra le varie strutture si è tenuto conto del nuovo organigramma dell'amministrazione provinciale introdotto nel 2019.

### Aufteilung der Beschwerden unter den Gemeinden in Südtirol

Abtei / Badia	5
Ahrntal / Valle Aurina	1
Aldein / Aldino	1
Algund / Lagundo	1
Altrei / Anterivo	1
Andrian / Andriano	2
Auer / Ora	1
Barbian / Barbiano	3
Bozen / Bolzano	71
Brenner / Brennero	1
Brixen / Bressanone	17
Bruneck / Brunico	10
Burgstall / Postal	6
Corvara / Corvara in Badia	4
Deutschnofen / Nova Ponente	1
Eppan / Appiano	11
Freienfeld / Campo di Trens	1
Glurns / Glorenza	1
Gsies / Valle di Casies	2
Hafling / Avelengo	1
Innichen / San Candido	4
Jenesien / San Genesio	2
Kaltern / Caldaro	3
Kastelbell-Tscharnds / Castelbello-Ciardes	1
Kastelruth / Castelrotto	4
Kiens / Chienes	1
Klausen / Chiusa	1
Kurtatsch / Cortaccia	1
Lajen / Laion	3
Lana / Lana	3
Latsch / Laces	3
Leifers / Laives	7
Lüsen / Luson	1
Mals / Malles	6
Magreid / Magrè	1
Marling / Marlengo	1
Meran / Merano	27
Mölten / Meltina	1
Moos in Passeier / Moso in Passiria	2
Mühlbach / Rio di Pusteria	4

### Distribuzione dei reclami tra i Comuni della provincia di Bolzano

Nals / Nalles	5
Naturns / Naturno	4
Natz-Schabs / Naz-Sciaves	7
Neumarkt / Egna	1
Niederdorf / Villabassa	2
Olang / Valdaora	1
Pfitsch / Val di Vizze	5
Prad am Stilfserjoch / Prato allo Stelvio	2
Prags / Braies	3
Rasen Antholz / Rasun-Anterselva	1
Ratschings / Racines	1
Riffian / Rifiano	1
Ritten / Renon	3
Rodeneck / Rodegno	3
Salurn / Salorno	2
Sand in Taufers / Campo Tures	4
Sarntal / Sarentino	4
Schenna / Scena	1
Schlanders / Silandro	3
Schluderns / Sluderno	1
Schnals / Senales	3
Sexten / Sesto	2
St. Christina in Gröden / Santa Cristina Valgardena	1
St. Leonhard in Passeier / San Leonardo in Passiria	4
St. Lorenzen / San Lorenzo di Sebato	6
St. Martin in Thurn / San Martino in Badia	6
St. Pankraz / San Pancrazio	1
Sterzing / Vipiteno	2
Stilfs / Stelvio	2
Terlan / Terlano	2
Tirol / Tirolo	3
Tisens / Tesimo	3
Toblach / Dobbiaco	1
Tramin / Termeno	5
Tscherms / Cermes	1
Ulten / Ultimo	1
Unser liebe Frau im Walde - St. Felix / Senale - San Felice	2



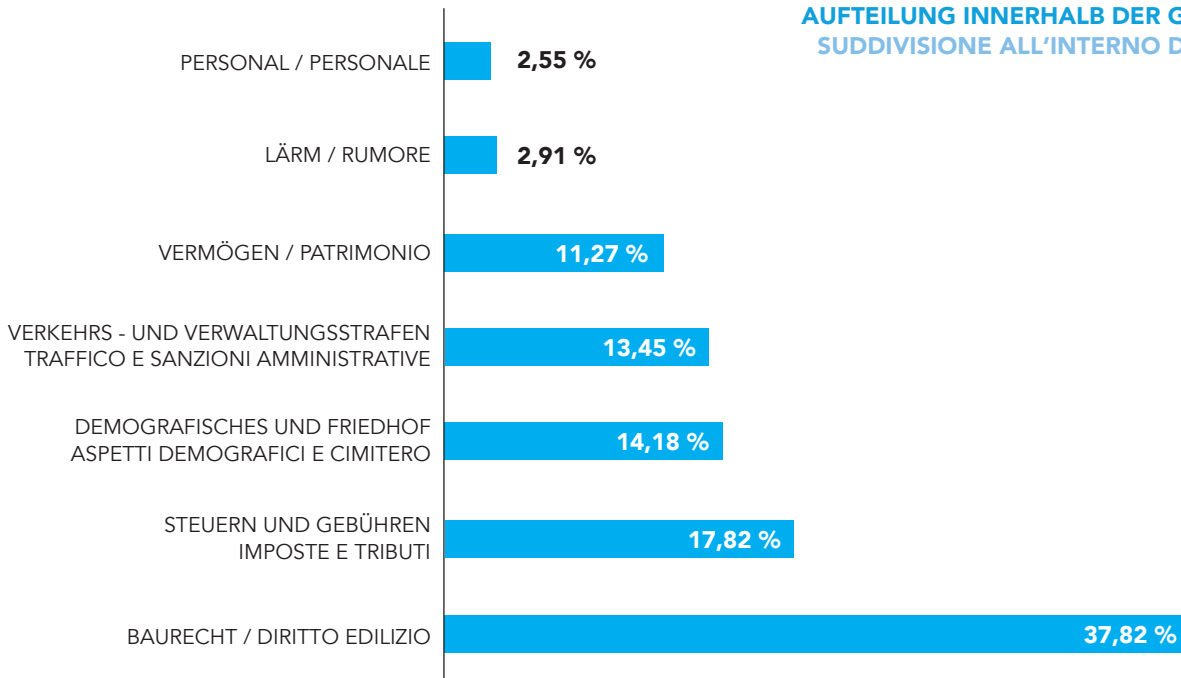


Vahrn / Varna	3	Wengen / La Valle	2
Villanders / Villandro	4	Wolkenstein in Gröden	
Villnöss / Funes	3	Selva di Val Gardena	2
Völs am Schlern / Fiè allo Sciliar	4		
Welsberg-Taisten / Monguelfo-Tesido	1		
Welschnofen / Nova Levante	2		

Im Jahr 2021 wurden zudem auch die Schwerpunkte der Beschwerden in den Gemeinden erhoben und es wurde festgestellt, dass der größte Anteil der Beschwerden in der Höhe von 39,5 % weiterhin wie seit Jahren im Bereich des Baurechtes liegen.

Nel 2021 sono stati inoltre rilevati i principali motivi di reclamo nei confronti dei comuni, e si è riscontrato che come ormai da anni la maggior parte dei reclami (39,5 %) riguarda l'attività edilizia.

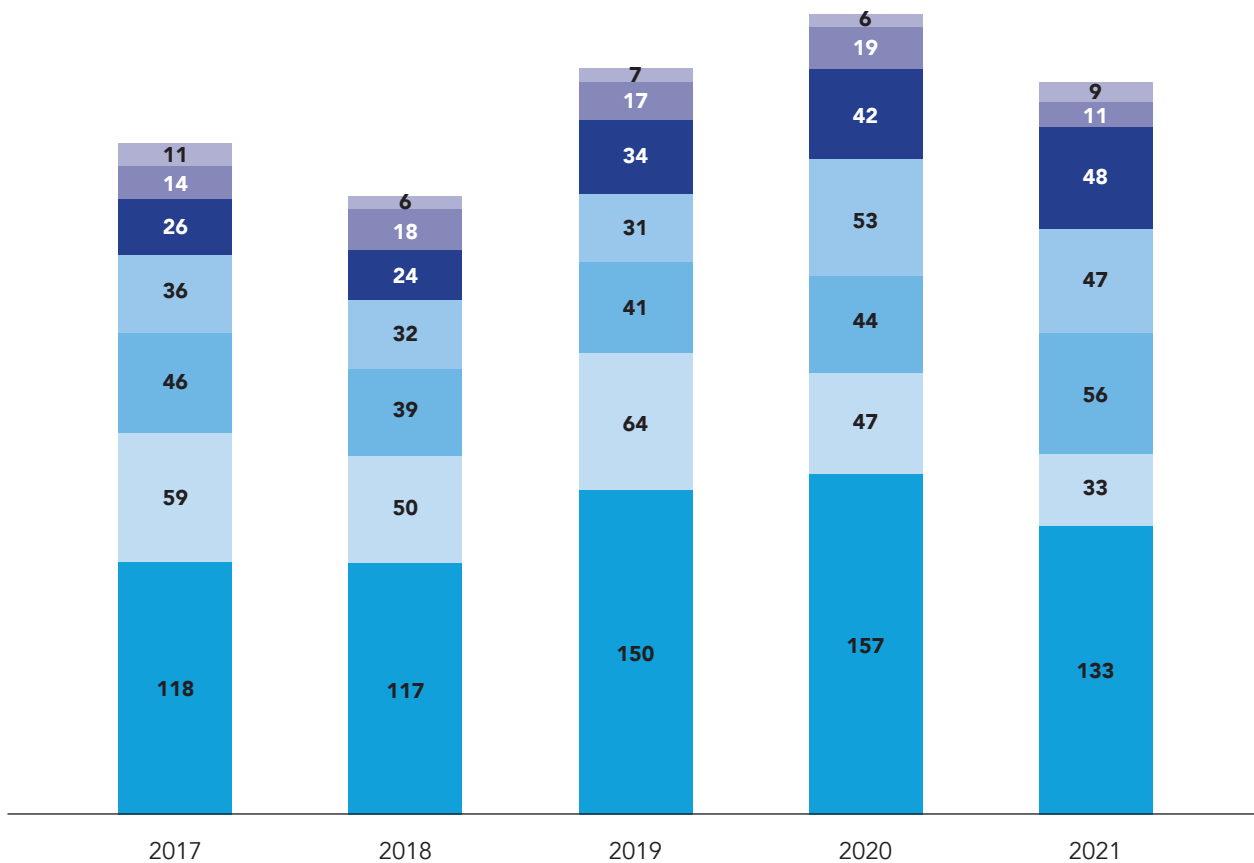
**AUFTEILUNG INNERHALB DER GEMEINDEN**  
**SUDDIVISIONE ALL'INTERNO DEI COMUNI**



Gegenüberstellung der Aufteilung der Beschwerden innerhalb der Gemeinden von 2017 bis heute mit den folgenden Veränderungen.

Raffronto della distribuzione dei reclami per tematica all'interno dei Comuni dal 2017 a oggi.

**AUFTEILUNG INNERHALB DER GEMEINDEN 2017 - 2021**  
**SUDDIVISIONE ALL'INTERNO DEI COMUNI 2017 - 2021**



- PERSONAL - PERSONALE
- LÄRM - RUMORE
- DEMOGRAFISCHES UND FRIEDHOF - ASPETTI DEMOGRAFICI E CIMITERO
- VERKEHR- UND VERWALTUNGSSTRAFEN - TRAFFICO E SANZIONI AMMINISTRATIVE
- STEUERN UND GEBÜHREN - IMPOSTE E TRIBUTI
- VERMÖGEN - PATRIMONIO
- BAURECHT - DIRITTO EDILIZIO

## 2.4. PERSÖNLICHE ANGABEN ZU DEN BESCHWERDEFÜHRERN

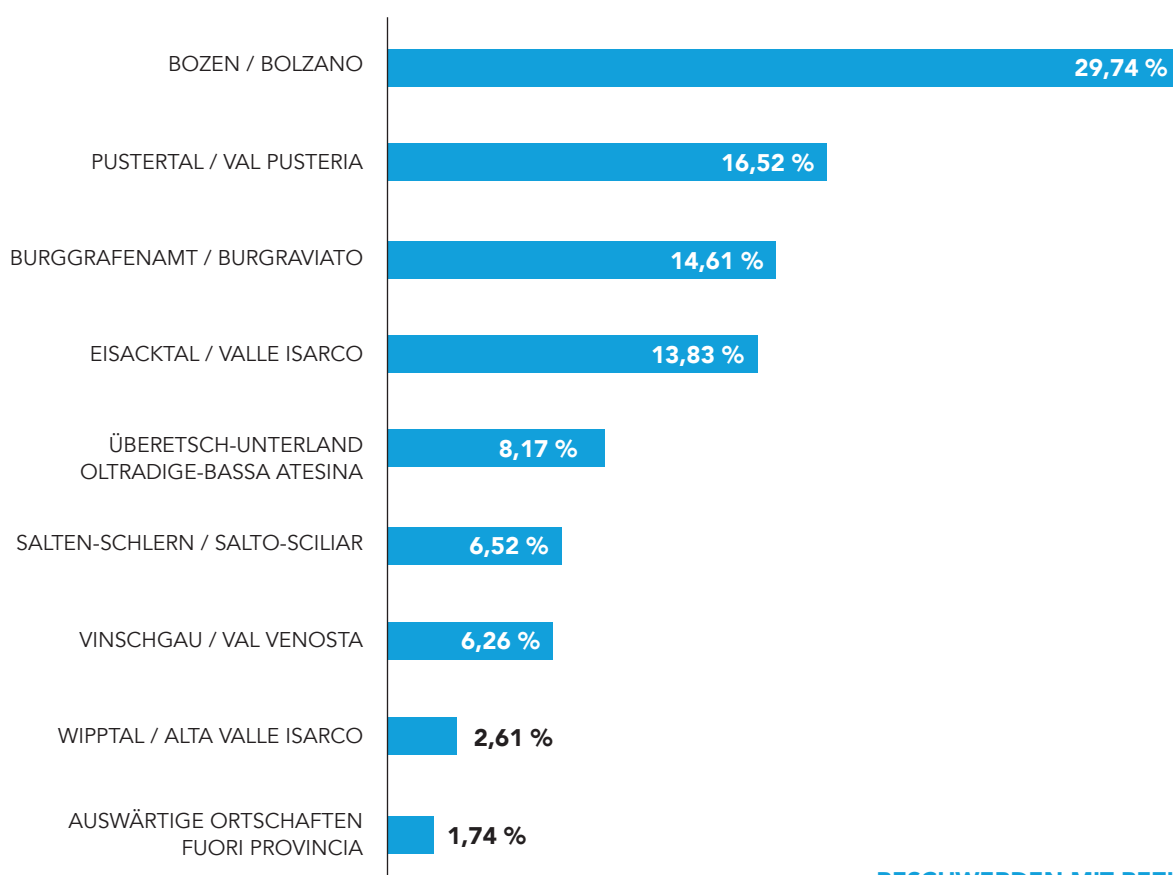
Zu den verschiedenen Beschwerden wurde im Jahr 2021 auch die Zugehörigkeit des Beschwerdeführers zu einem bestimmten Bezirk in Südtirol erhoben.

Auffallend dabei ist, dass knapp 30 % der Beschwerdeführer aus dem Raum Bozen kommen und hingegen nur geringe 6,3 % der Beschwerdeführer aus dem Vinschgau die Dienste der Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen.

## 2.4. DATI PERSONALI SUI RICORRENTI

Nel 2021 per ogni reclamo presentato è stata rilevata anche la comunità comprensoriale di appartenenza del ricorrente.

È interessante notare come quasi il 30 % dei ricorrenti provenga dalla zona di Bolzano, mentre soltanto il 6,3 % di coloro che si rivolgono alla Difesa civica provenga dalla Val Venosta.

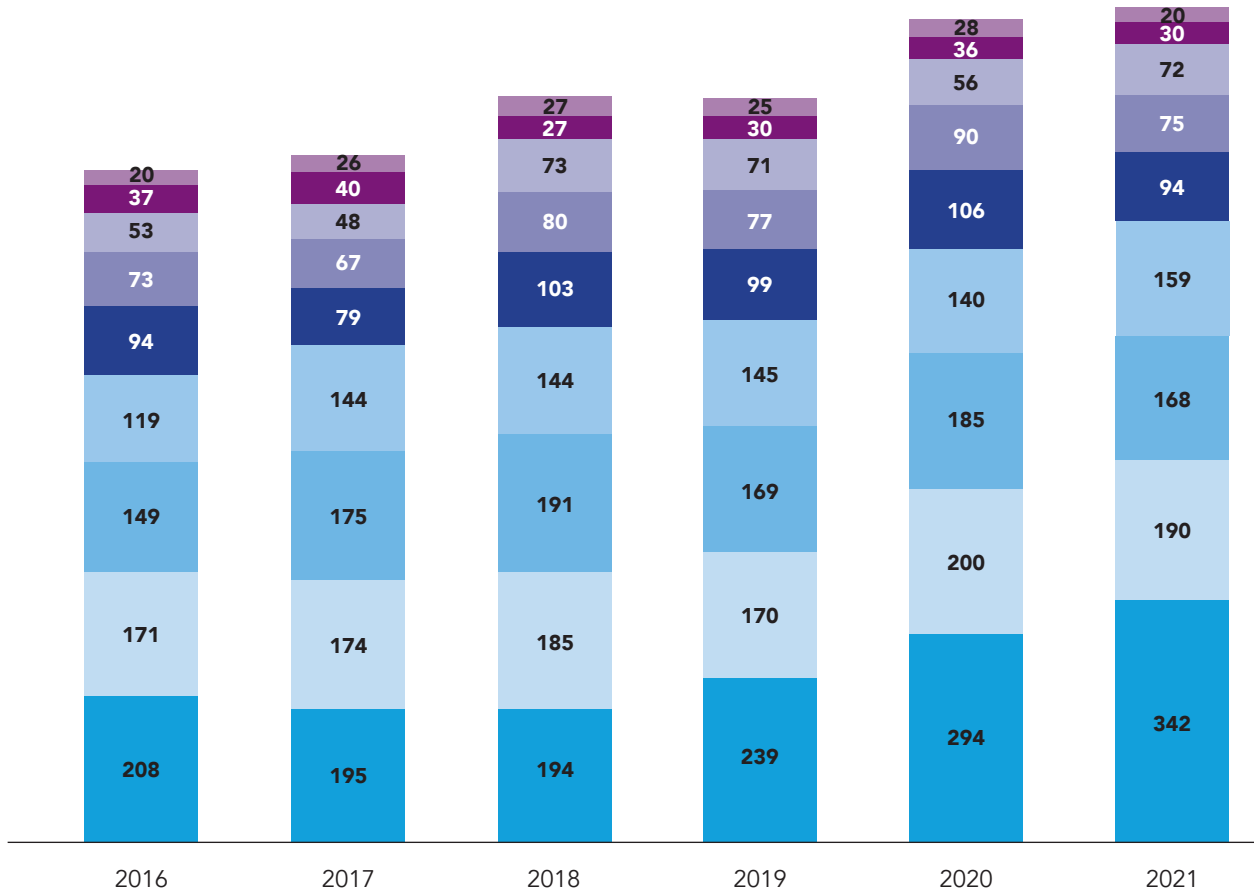


**BESCHWERDEN MIT BEZIRKE  
RECLAMI E COMPENSORIO  
DI PROVENIENZA**

Herkunft der Beschwerdeführer – Vergleich von 2016 bis heute:

Provenienza dei ricorrenti – raffronto dal 2016 a oggi:

**BESCHWERDEN MIT BEZIRKE 2016 - 2021**  
**RECLAMI E COMPENSORIO**  
**DI PROVENIENZA 2016 - 2021**



- AUSWÄRTIGE ORTSCHAFTEN/FUORI PROVINCIA
- WIPPTAL/ALTA VALLE ISARCO
- VINSCHGAU/VAL VENOSTA
- SALTEN-SCHLERN/SALTO-SCILIAR
- ÜBERETSCH-UNTERLAND/OLTRADIGE-BASSA ATESINA
- EISACKTAL/VALLE ISARCO
- BURGGRAFENAMT/BURGRAVIATO
- PUSTERTAL/VAL PUSTERIA
- BOZEN/BOLZANO

## 2.5. PERSÖNLICHE ANGABEN ZUR SPRACHE

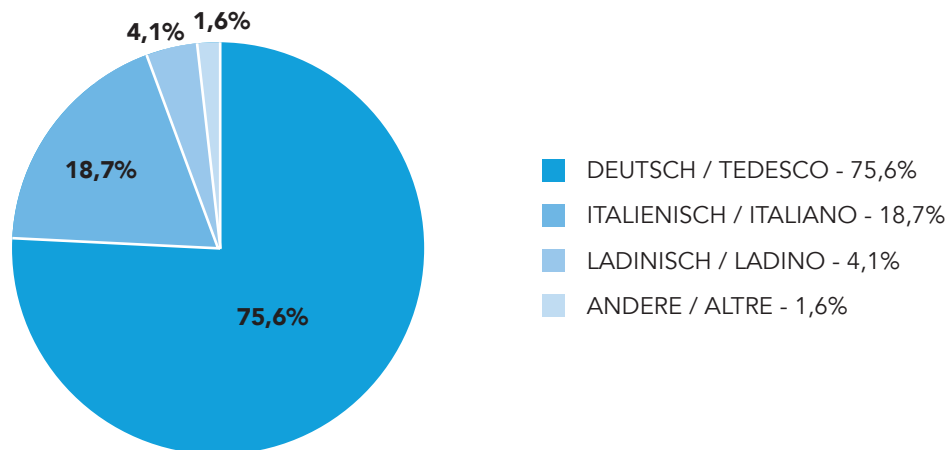
Wie in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2021 die Sprache erhoben, welche die Bürgerinnen und Bürger für die Abwicklung ihrer Beschwerde wählten.

Zu erkennen ist, dass die Aufteilung auf die drei Landessprachen sich in den Jahren nicht wesentlich ändert und in etwa den ethnischen Proporz der Sprachgruppen in Südtirol wiedergibt.

## 2.5. DATI PERSONALI SULLA LINGUA

Come negli anni precedenti, anche nel 2021 è stato rilevato il dato relativo alla lingua scelta dai cittadini per la trattazione del loro reclamo.

A tale proposito poco è cambiato negli anni per quanto riguarda la distribuzione delle tre lingue ufficiali, che corrisponde più o meno alla proporzionale etnica dei gruppi linguistici presenti in Alto Adige.







## 3. BÜRGERANLIEGEN KONKRET LE ISTANZE DEI CITTADINI – ALCUNI ESEMPI CONCRETI

### 3.1. SCHWERPUNKT GEMEINDEN

Die Südtiroler Gemeinden haben viele unterschiedliche Aufgaben, sodass die Bearbeitung der Beschwerden Rechtskenntnisse in den unterschiedlichsten Verwaltungsbereichen erfordert. Die meisten Beschwerden betreffen urbanistische Fragen, aber auch Beschwerden im Zusammenhang mit Verwaltungsstrafen, Gebühren oder meldeamtlichen Angelegenheiten waren im abgelaufenen Jahr sehr häufig.

Anbei einige Beschwerdefälle, beispielgebend für die vielfältige Arbeit der Volksanwaltschaft.

#### **Kann die Gemeindeverwaltung nach 30 Jahren Untätigkeit noch Erschließungsbeiträge für eine Gewerbezone eintreiben?**

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwältin, nachdem sie von der Gemeinde aufgefordert wurde, alte Erschließungsbeiträge umgehend zu bezahlen. Diese Erschließungsbeiträge bezogen sich auf ein Gebäude im Gewerbegebiet der Gemeinde, welches im Jahr 1987 errichtet wurde und sie und ihre Tochter von ihrem verstorbenen Ehemann vererbt bekommen haben. Seit 30 Jahren hatte sich die zuständige Gemeinde nicht gemeldet und die Familie

### 3.1. COMUNI

I Comuni della provincia di Bolzano svolgono molteplici e variegata funzioni. Ne consegue che la trattazione dei reclami in questo settore richiede competenza giuridica negli ambiti amministrativi più vari. La maggior parte dei reclami ha riguardato questioni urbanistiche, ma molto frequenti sono stati lo scorso anno anche i reclami in materia di sanzioni amministrative, imposte o servizi anagrafici.

Di seguito si illustrano alcuni reclami a titolo esemplificativo della varietà del lavoro espletato dalla Difesa civica.

#### **L'amministrazione comunale può esigere dopo 30 anni la riscossione degli oneri di urbanizzazione per un edificio in zona artigianale?**

Una signora si è rivolta alla Difensora civica dopo aver ricevuto dal Comune la richiesta di pagamento immediato di vecchi oneri di urbanizzazione relativi a un edificio situato nella zona artigianale del Comune, costruito nel 1987 ed ereditato insieme alla figlia dal marito defunto. Era da 30 anni che l'amministrazione comunale competente non si faceva avanti e la famiglia era convinta che la questione degli

war davon überzeugt, dass die Gewerbezone schon seit langem abgerechnet war.

Nach Überprüfung der Sach- und Rechtslage und nach Einsichtnahme in die beiliegenden Gutachten und in verschiedene einschlägige Urteile des Kassationsgerichtshofs gab die Volksanwältin folgende Empfehlung ab:

Der Rechtsanspruch der Gemeinde zur Einhebung der Erschließungsbeiträge für das Gewerbegebiet aus dem Jahr 1987 ist gemäß Art. 2934 und Art. 2946 (ordentliche Verjährung) des italienischen Zivilgesetzbuchs verjährt und kann somit nicht mehr von den Bürgern eingehoben werden.

Leider äußerte sich die ebenfalls angeschriebene Gemeindeaufsicht nicht zu dieser Beschwerde und der Bürgerin wurde von der Gemeindeverwaltung mit einem Zwangseintreibungsverfahren gedroht, sollte sie die Beiträge nicht bezahlen.

In dieser schwierigen Situation und in Ermangelung der wichtigen Unterstützung durch die Gemeindeaufsicht, sah sich die Bürgerin notgedrungen gezwungen, die Beiträge zu bezahlen um ein Gerichtsverfahren zu vermeiden.

Es ist wirklich sehr schade, dass der Bürger, auch wenn seine Position rechtlich geschützt und korrekt ist, gegen die übermächtige Verwaltung nicht ankommt und keine Möglichkeiten hat, auf sein Recht zu bestehen, ohne den beschwerlichen und kostenintensiven Gerichtsweg zu beschreiten.

### **BESCHWERDEMANAGEMENT DER GEMEINDEN**

Immer wieder kommt es vor, dass Beschwerden der Bürger von den Gemeinden einfach nicht beantwortet werden. Auch nach mehrmaliger schriftlicher Nachfrage um Antwort der Volksanwältin ist es vor allem in den großen Gemeinden oft sehr schwer, eine Antwort zu bekommen.

oneri di urbanizzazione per la zona produttiva fosse già stata regolarizzata da tempo.

La Difensora civica, dopo aver esaminato il caso in fatto e in diritto e preso visione dei pareri allegati e di numerose sentenze in materia emesse dalla Corte di Cassazione, ha formulato la seguente raccomandazione:

Il diritto del Comune alla riscossione degli oneri di urbanizzazione per la zona produttiva creata nel 1987 è da considerarsi prescritto ai sensi degli articoli 2934 e 2946 del Codice civile italiano (prescrizione ordinaria) e non può essere più fatto valere nei confronti dei cittadini.

Purtroppo l'Organo di vigilanza, interpellato in merito, non si è espresso e l'amministrazione comunale ha prospettato alla signora un procedimento di riscossione coattiva in caso di mancato pagamento degli oneri.

In questa situazione difficile e in assenza del sostegno importante dell'Organo di vigilanza la cittadina si è trovata inevitabilmente costretta a pagare gli oneri per evitare un procedimento giudiziario.

È un vero peccato che il cittadino, pur essendo la sua posizione giuridicamente tutelata e corretta, debba soccombere allo strapotere dell'amministrazione e non abbia alcuna possibilità di far valere il proprio diritto se non adendo le vie legali, un percorso gravoso e costoso.

### **GESTIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEI COMUNI**

Accade frequentemente che i Comuni non diano una risposta ai reclami presentati dai cittadini. Anche dopo ripetuti solleciti inviati per iscritto dalla Difensora civica è davvero molto difficile, soprattutto nei grandi comuni, ottenere una risposta.

So ist es einem Bürger ergangen, der sich an die Volksanwältin mit dem Hinweis wandte, dass er bereits vor Monaten in seiner Wohnsitzgemeinde schriftlich eine unzumutbare Verkehrssituation aufgezeigt habe und um entsprechende Überprüfung ersucht habe. Zudem habe er gehofft, dass er relativ zeitnah eine Rückmeldung der Gemeinde bekommen werde. Leider musste der Bürger feststellen, dass sich weder die Verkehrssituation besserte noch eine Antwort der Gemeinde eintraf.

Die Volksanwältin kontaktierte nun ebenso schriftlich die Gemeinde und ersuchte um Überprüfung der aufgezeigten Situation.

Erst Monate später ging eine schriftliche Bestätigung ein, dass die Gemeinde die Beschwerde erhalten hatte und welchem Amt die Bearbeitung im Rahmen des Beschwerdemanagements zugewiesen wurde. Wieder einige Monate später erfolgte dann die Bearbeitung der Eingabe. Ob ein solches Vorgehen einer öffentlichen Körperschaft den Namen „Beschwerdemanagement“ verdient, ist stark anzuzweifeln. Fakt ist, dass der Bürger, der konstruktiv eine gefährliche Verkehrssituation aufgezeigt hat, viel zu lange auf eine Antwort wartet und wohl noch länger auf eine Verbesserung der Verkehrssituation hoffen muss.

### **Kann die Gemeinde den Antrag des anagrafischen Wohnsitzes ablehnen, weil die Wohnung zu klein ist?**

Ein Bürger wandte sich an das Meldeamt einer Gemeinde, um das Ansuchen um Wohnsitzverlegung einzureichen, da er seinen Wohnsitz zu seiner Lebenspartnerin verlegen wollte. Daraufhin wurde er von der Bediensteten des Meldeamtes telefonisch in Kenntnis gesetzt, dass dies leider nicht möglich sei, da die Wohnung zu klein sei.

Verzweifelt wandte er sich an die Volksanwältin, mit der Frage, ob diese Vorgehensweise

È quanto accaduto ad esempio a un cittadino che si è rivolto alla Difensora civica facendo presente di aver segnalato per iscritto al suo Comune di residenza già mesi prima una situazione del traffico giudicata inaccettabile chiedendone un accertamento. Aveva sperato di ricevere da parte del Comune un riscontro entro un lasso di tempo relativamente breve, e invece aveva dovuto tristemente prendere atto che la situazione del traffico non era migliorata e che dal Comune non era pervenuta alcuna risposta.

La Difensora civica ha quindi contattato per iscritto il Comune pregandolo di prendere in esame la situazione segnalata.

Solo qualche mese dopo il Comune ha risposto per iscritto confermando di aver ricevuto il reclamo e indicando l'ufficio preposto alla "gestione reclami", e altri mesi sono ulteriormente trascorsi prima che il caso venisse esaminato. È da mettere fortemente in dubbio che un tale modus operandi da parte di un ente pubblico meriti di essere chiamato "gestione reclami". Resta il fatto che il cittadino che aveva segnalato in modo costruttivo una situazione del traffico pericolosa sta aspettando un riscontro da troppo tempo e dovrà sperare ancora più a lungo che la situazione migliori.

### **Il Comune può rigettare la richiesta di residenza anagrafica perché l'appartamento è troppo piccolo?**

Un cittadino si è rivolto all'anagrafe di un Comune per presentare la domanda di cambio di residenza poiché intendeva trasferirsi presso la sua compagna. Successivamente l'impiegata dell'anagrafe lo ha informato telefonicamente che purtroppo il cambio di residenza non era possibile in quanto l'appartamento era troppo piccolo.

L'interessato si è rivolto disperato alla Difensora civica chiedendo se il comportamento as-

gesetzlich in Ordnung sei, da er ja tatsächlich schon dort wohnte.

Was in einem ersten Moment wie eine Beschwerde erschien, die mit einer einfachen Klärung der gesetzlichen Bestimmungen hätte gelöst werden können, entpuppte sich aufgrund des Widerstands der Gemeinde zu einem Spießrutenlauf für den Bürger und zu einem großen Arbeitsaufwand für die Volksanwaltschaft.

Die Volksanwältin teilte der Gemeinde zuerst mit, dass die Maßnahme der Gemeinde gleich zwei Rechtswidrigkeiten beinhalte: Zum einen muss gemäß staatlichem Meldeamtsgesetz jede Entscheidung bezüglich des Ansuchens um meldeamtlichen Wohnsitz schriftlich mitgeteilt werden, um das Recht auf Rekurs vor dem Regierungskommissariat zu gewährleisten. Zum anderen besteht die Aufgabe des Meldeamtes ausschließlich darin, die in der Gemeinde lebenden Personen zu erfassen. Dies beinhaltet dann natürlich auch die Kontrollen, ob die Person im angegebenen Wohnort anzutreffen ist. Die Bewertung bezüglich der Größe der Wohnung ist für die Eintragung des meldeamtlichen Wohnsitzes nicht nur unerheblich, sondern damit werden die Grenzen des Gesetzes eindeutig überschritten.

Auf dieses Schreiben erhielt die Volksanwältin keine Antwort. In der Zwischenzeit übermittelte die Gemeinde dem Bürger eine Aufforderung, eventuelle Gegenäußerungen und die Pläne der Wohnung abzugeben, ansonsten werde sein Ansuchen abgelehnt.

Die Volksanwältin unterstützte den Bürger daraufhin bei der Abfassung der Gegenäußerungen, wobei nochmals Bezug auf die gesetzlichen Bestimmungen genommen wurde. Der Bürgermeister beharrte jedoch auf seiner Position und das Ansuchen um Gewährung des meldeamtlichen Wohnsitzes wurde letztendlich abgelehnt. Begründet wurde die Verfügung mit dem Wohnbauförderungsgesetz über die

sunto dal Comune fosse giuridicamente lecito, dal momento che egli di fatto già abitava in quell'appartamento.

Ciò che all'inizio sembrava un reclamo che si sarebbe potuto risolvere facendo semplicemente chiarezza sul quadro normativo di riferimento si è trasformato, data la resistenza opposta dal Comune, in un autentico passaggio sotto le forche caudine per il cittadino e in un motivo di intenso lavoro per la Difesa civica.

La Difensora civica dapprima ha comunicato all'amministrazione comunale che il provvedimento in questione conteneva due profili di illegittimità. Il primo riguardava il fatto che in virtù dell'ordinamento statale delle anagrafi della popolazione residente ogni decisione relativa alla domanda di residenza anagrafica deve essere comunicata per iscritto a garanzia del diritto di ricorso presso il Commissariato del Governo. Il secondo risiedeva nel fatto che all'anagrafe spetta semplicemente rilevare il numero delle persone che vivono nel Comune e svolgere naturalmente anche i controlli per accertare la presenza della persona nel luogo dichiarato. La valutazione delle dimensioni dell'appartamento ai fini della registrazione della residenza anagrafica non solo è irrilevante, ma costituisce una palese violazione dei limiti di legge.

A tale nota della Difensora civica non ha fatto seguito alcuna risposta. Nel frattempo il Comune ha invitato il cittadino a presentare eventuale replica e la planimetria dell'appartamento, pena il rigetto della sua domanda.

La Difensora civica ha quindi aiutato il cittadino a redigere la replica, prendendo nuovamente a riferimento le norme in materia. Tuttavia il sindaco è rimasto irremovibile sulle sue posizioni e la domanda di residenza anagrafica è stata alla fine rigettata, richiamando a motivazione del rigetto la legge sull'edilizia abitativa agevolata – relativamente alle dimensioni non ritenute adatte dell'appartamento – e un non

unangemessene Größe der Wohnung und einer nicht näher definierten Verordnung des Gemeindevorstandes, die in der Gemeinde dann jedoch nicht auffindbar ist.

In der Zwischenzeit informierte die Volksanwältin das Regierungskommissariat bezüglich des Vorgehens der Gemeinde und unterstützte den Bürger bei der Abfassung des Rekurses gegen die Ablehnung seines Ansuchens. Das Regierungskommissariat hat die Gemeinde mit Verweis auf die gesetzlichen Bestimmungen zur Annullierung der Ablehnung im Selbstschutzweg aufgefordert. Die Gemeinde hat dieser Aufforderung schlussendlich Folge geleistet.

Aufgrund dieses gravierenden Vorfalles beschrieb die Volksanwältin in einer Kolumne im *Alto Adige* nochmals genau die gesetzlichen Voraussetzungen der Wohnsitzverlegung. Daraufhin wandten sich noch zwei weitere Bürger derselben Gemeinde mit dem selben Problem an die Volksanwältin. In einem Fall war es der Eigentümer der Wohnung, der jährlich eine erhöhte Gemeindeimmobiliensteuer bezahlen musste, da die Gemeinde seinem Mieter den meldeamtlichen Wohnsitz verweigert. Der Mieter der Wohnung übermittelte uns daraufhin die „Ablehnung“ seines Gesuches. Es stellte sich dabei aber heraus, dass die Gemeinde in diesem Fall noch einen Schritt weiter gegangen war. Der Bürger hatte nämlich keine Ablehnung, sondern eine Mitteilung der Unzulässigkeit bzw. Unwirksamkeit seines Ansuchens um meldeamtlichen Wohnsitzes erhalten, wiederum mit der Begründung, dass die Wohnung für die Familie zu klein sei.

Auch in diesem Fall gab es von der Volksanwältin eine Unterstützung bei der Abfassung des Rekurses. Weiteres ersucht die Volksanwältin das Regierungskommissariat, den Bürgermeister formell aufzufordern, sich an die gesetzlichen Bestimmungen zu halten.

Das besser spezifizierte kommunale, das jedoch nicht auffindbar ist.

Nel frattempo la Difensora civica ha informato il Commissariato del Governo in merito al modo di operare del Comune e ha aiutato il cittadino a redigere il ricorso avverso il rigetto della sua domanda. Il Commissariato del Governo, basandosi sulla normativa in materia, ha chiesto al Comune di annullare il rigetto della domanda in via di autotutela. Alla fine il Comune ha soddisfatto tale richiesta.

In seguito a questo grave episodio la Difensora civica ha ritenuto di illustrare nuovamente in maniera puntuale, in una rubrica del quotidiano *“Alto Adige”*, le condizioni previste dalla legge per il cambio di residenza. Dopo la pubblicazione dell’articolo si sono rivolti alla Difensora civica altri due cittadini dello stesso Comune lamentando la medesima problematica. Uno di questi era proprietario di un appartamento per il quale doveva pagare ogni anno un’imposta municipale sugli immobili maggiorata in quanto il Comune negava la residenza anagrafica al suo inquilino. Quando quest’ultimo ci ha fatto pervenire la lettera di “rigetto” della sua domanda è emerso che questa volta l’amministrazione comunale si era addirittura spinta oltre: quello che l’inquilino aveva ricevuto non era infatti un provvedimento di rigetto, bensì una comunicazione di inammissibilità / invalidità della sua domanda di residenza anagrafica, ancora una volta con la motivazione che l’appartamento era troppo piccolo per la famiglia.

Anche in questo caso la Difensora civica ha dato il suo apporto alla stesura del ricorso, chiedendo inoltre al Commissariato del Governo di sollecitare formalmente il sindaco ad attenersi alle disposizioni di legge.



## SCHUTZ DES BAUMBESTANDS

### **Braucht es zum Fällen von großstämmigen Bäumen im verbauten Ortskern eine schriftliche Genehmigung des Bürgermeisters?**

Mit dieser Frage wandte sich eine Bürgerin an die Volksanwaltschaft, deren Baum von den Nachbarn gefällt wurde.

Die Volksanwältin erklärte, dass es neben der notwendigen Erlaubnis des Eigentümers des Grundstücks für die Schlägerung von einzelnen Bäumen im verbauten Ortskern auch die landschaftsrechtliche Genehmigung der Gemeinde benötigt. Laut Art. 67 des Landesgesetzes Nr. 9/2018 gilt dies, wenn die Bäume eine Höhe von über 20 Metern oder einen Stammdurchmesser von über 50 Zentimetern auf der Höhe von 1,30 Metern über dem Boden erreichen.

Dem Antrag an die Gemeinde auf Genehmigung zum Fällen von geschützten Privatbäumen ist zudem eine ausführliche Begründung für die Schlägerung beizulegen, die auch mögliche Gefahren oder sonstige Gründe enthalten muss.

Wenn geschützte Bäume ohne Genehmigung gefällt oder beschädigt werden, müssen diese durch geeignete Pflanzungen ersetzt werden. Das unbefugte Fällen von geschützten Bäumen kann in manchen Gemeinden auch zu einer Verwaltungsstrafe führen.

### **Kann es sein, dass die Müllgebühren in einem Jahr um 43 Prozent angestiegen sind?**

Ein Bürger beklagte bei der Volksanwältin einen großen Preisunterschied, seitdem die Gemeinde eine Gebühr für den Biomüll einhebt. Der betroffene Bürger erklärte hierzu, dass er gar keine Biomüll produziere, da er selbst im Garten neben einigen Legehennen auch einen Kompost betreibt und unabhängig von der Biomüllsammlung ist.

Die Gemeinde begründete die Einhebung der Gebühr für den Biomüll auf alle Haushal-

## TUTELA DEL PATRIMONIO ARBOREO

### **Per il taglio di alberi di alto fusto in un centro edificato è necessaria un'autorizzazione scritta del sindaco?**

Con questo quesito si è rivolta alla Difensora civica una signora il cui albero era stato tagliato dai vicini.

La Difensora civica ha spiegato che per l'abbattimento di singoli alberi entro il centro edificato è necessaria, oltre al permesso del proprietario del terreno, anche l'autorizzazione paesaggistica rilasciata dal Comune in virtù dell'art. 67 della legge provinciale n. 9/2018 quando gli alberi raggiungono un'altezza superiore a 20 m ovvero un diametro del fusto misurato a 1,30 m da terra di oltre 50 cm.

Alla domanda presentata al Comune per l'autorizzazione al taglio di alberi protetti di proprietà privata è inoltre necessario allegare una motivazione circostanziata della richiesta di abbattimento, anche in riferimento a eventuali pericoli o ad altri aspetti.

Gli alberi protetti abbattuti senza autorizzazione o danneggiati devono essere obbligatoriamente sostituiti da nuove adeguate piantumazioni. L'abbattimento non autorizzato di alberi protetti può comportare in alcuni Comuni anche una sanzione amministrativa.

### **È plausibile che le tariffe sui rifiuti siano cresciute in un anno del 43 %?**

Un cittadino si è rivolto alla Difensora civica lamentando che la bolletta rifiuti era sensibilmente aumentata da quando il Comune aveva introdotto una tariffa per i rifiuti organici. Egli dichiarava inoltre di non produrre alcun rifiuto organico poiché nel suo giardino teneva alcune galline ovaiole e un bidone del compost e pertanto non usufruiva del servizio di raccolta dei rifiuti organici.

Il Comune ha motivato l'applicazione della tariffa per i rifiuti organici a tutti i nuclei familiari

te damit, dass sehr oft Falscherklärungen für Wohnungen gemacht wurden, in welchen eine Kompostierung gar nicht möglich ist.

Die Gemeinde versprach jedoch, die Berechnungen nochmals zu überdenken. Im Folgejahr hat die Gemeinde eine Befreiung der Gebühr für den Biomüll verfügt, welche immer dann möglich ist, wenn effektiv bewiesen werden kann, dass man selbst für die Kompostierung des Biomüll sorgen kann.

## SENIOREN

### **Kann es sein, dass aufgrund der Vereinheitlichung des Meldeamtsregisters ANPR unzählige Senioren nun plötzlich eine neue Steuer Nummer erhalten?**

Eine Reihe von Senioren wandten sich auch an die Volksanwältin, da ihnen eine neue Steuer Nummer zugesandt wurde. Diese neue Steuer Nummer brachte den Südtiroler Senioren eine Reihe von Schwierigkeiten und Unannehmlichkeiten mit sich.

Die Volksanwältin erkannte bald, dass mit der Einführung des telematischen einheitlichen Meldeamtsregisters historische Richtigstellungen der Gemeinden und deren historische Zugehörigkeit zu einer bestimmten Provinz durchgeführt wurden. Alle jene Senioren, welche zwischen dem Jahr 1927 und 1948 in einer der Gemeinden geboren sind, die zu dieser Zeit vorübergehend dem Trentino angehörten, sind nun von dieser Änderung betroffen und erhalten eine neue Steuernummer.

Insgesamt betrifft es die ältere Bevölkerung von 16 Südtiroler Gemeinden am Deutschnonsberg (St. Felix, Unsere Liebe Frau im Walde, Proveis, Laurein) und im Unterland (Branzoll, Tramin, Kurtatsch, Margreid, Kurtinig, Auer, Montan, Neumarkt, Salurn, Aldein, Truden, und Altrei). Betroffen sind die Senioren, für die so eine Veränderung wirklich nicht verständlich ist und

con il fatto che erano molto frequenti i casi di dichiarazioni false in riferimento ad abitazioni in cui non era assolutamente possibile fare compostaggio.

Il Comune ha promesso tuttavia di provvedere al ricalcolo delle tariffe e l'anno successivo ha disposto l'esenzione dal pagamento della tariffa per la raccolta dei rifiuti organici, a condizione che si comprovi concretamente di essere in grado di provvedere al compostaggio dei rifiuti organici.

## TERZA ETÀ

### **Come mai in seguito alla confluenza delle anagrafi comunali nell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR) moltissimi anziani si sono visti improvvisamente assegnare un nuovo codice fiscale?**

Numerosi anziani altoatesini, dopo essersi visti recapitare un nuovo codice fiscale che ha creato loro non poche difficoltà e disagi, hanno deciso di rivolgersi alla Difensora civica.

La Difensora civica ha constatato ben presto che l'introduzione dell'anagrafe telematica unificata aveva comportato aggiornamenti storici riguardanti i Comuni e la loro appartenenza a una determinata provincia. Tutte le persone anziane nate fra il 1927 e il 1948 in uno dei Comuni che in quel periodo appartenevano temporaneamente al Trentino sono interessate da questo intervento e stanno ricevendo in questo periodo un nuovo codice fiscale.

La questione riguarda complessivamente la popolazione anziana di 16 Comuni altoatesini: i Comuni germanofoni dell'Alta Val di Non (San Felice, Senale, Proves e Lauregno) e alcuni Comuni della Bassa Atesina (Bronzolo, Termeno, Cortaccia, Magré, Cortina, Ora, Montagna, Egna, Salorno, Aldino, Trodena e Anterivo).

L'intervento colpisce proprio gli anziani, che non comprendono il perché di un tale cambi-

große Aufregung bedeutet. Die Beschwerdeführer belastet diese Neuerung psychisch sehr, da sich manche ihres Geburtsortes beraubt fühlen oder der Überzeugung sind, immer mit falschen Dokumenten unterwegs gewesen zu sein und ein konkreter Nutzen dieser Änderung nicht ersichtlich ist.

Nach Abklärung der Situation mit dem Gemeindenverband und dem Regierungskommissariat wurde klar, dass diese Abläufe im Zusammenhang mit dem Eintritt der einzelnen Gemeinden in das ANPR nicht geändert werden können und diese Schritte obligatorisch und die entsprechenden Auswirkungen daher leider unvermeidbar sind.

Nur eine Intervention auf politischer Ebene könnte weiterhelfen, die von der Volksanwältin angeregt wurde.

### **Warum benötigt es zur Erneuerung der Identitätskarte plötzlich eine Geburtsurkunde der Geburtsgemeinde?**

Für die Ausstellung der neuen elektronischen Identitätskarte fordert die Gemeinde Bozen, aufgrund einer sehr restriktiven Interpretation des Gesetzes, dass die Daten der Geburtsurkunde vorab verpflichtend übertragen werden müssen. Dies stellt nun ein großes Problem für viele Bürger dar, die im Ausland geboren sind. Vor allem wird es auch ältere Generationen in Südtirol betreffen, die in Österreich oder Deutschland geboren sind und nach 1948 nach Südtirol zurückgekehrt sind.

Das Regierungskommissariat hat sich auf Anfrage der Volksanwältin daraufhin bereit erklärt, beim Innenministerium um Klärung der Rechtslage anzusuchen, um in Zukunft eine einheitliche, hoffentlich wie bisher einfache Vorgangsweise zu ermöglichen.

amento, fonte per loro di grande agitazione. Esso costituisce per i ricorrenti un forte stress psicologico: alcuni di loro si sentono derubati del proprio luogo di nascita, altri sono convinti di aver sempre circolato con documenti falsi. E comunque non è loro chiara la reale utilità di tale cambiamento.

Una volta chiarita la situazione con il Consorzio dei Comuni e il Commissariato del Governo è apparso evidente che tali procedure connesse all'adesione dei singoli Comuni all'ANPR non possono essere cambiate, che i passi intrapresi sono obbligatori e che quindi le conseguenze che ne derivano sono purtroppo inevitabili.

Solo un intervento a livello politico, come sollecitato dalla Difensora civica, potrebbe aiutare a fare un passo in avanti verso la soluzione.

### **Poiché tutto d'un tratto per il rinnovo della carta d'identità è necessario un certificato rilasciato dal Comune di nascita?**

Per il rilascio della nuova carta d'identità elettronica il Comune di Bolzano, sulla base di un'interpretazione assai restrittiva della legge, esige la trasmissione dei dati del certificato di nascita, obbligo che costituisce un grande problema per molti cittadini nati all'estero. Colpite sono in particolare le generazioni più anziane, nate in Austria o in Germania e ritornate in Alto Adige dopo il 1948.

Il Commissariato del Governo su richiesta della Difensora civica si è reso quindi disponibile a chiedere al Ministero dell'Interno un chiarimento del quadro giuridico per arrivare ad avere in futuro una procedura univoca, auspicabilmente altrettanto semplice quanto la precedente.

### **Darf die Gemeinde meinen runden Geburtstag im Gemeindeblatt veröffentlichen?**

Mit dieser Frage wandte sich ein älterer Herr an die Volksanwältin, da er der Ansicht war, dass der Geburtstag seine Privatangelegenheit sei. Im Gemeindeblatt stehe zwar der Vermerk, dass die Möglichkeit besteht, mittels E-Mail mitzuteilen, wenn jemand nicht mit der Veröffentlichung der Geburtsdaten einverstanden ist. Richtigerweise gab der ältere Herr aber zu bedenken, dass nicht jede ältere Person einen Internetzugang und eine E-Mail-Adresse habe und er wünschte sich eine andere Lösung.

Die Volksanwältin überprüfte die Beschwerde und erkannte, dass auch der Datenschutzbeauftragte der Südtiroler Gemeinden diese dazu anhielt, bei den älteren Menschen vor der Veröffentlichung eine Zustimmung einzuholen.

Im beschriebenen Fall wurde der Redakteur des Gemeindeblattes tätig und gab nach der Intervention der Volksanwältin auch eine Telefonnummer in der Zeitung an, bei welcher sich die Personen nun melden können, die mit der Veröffentlichung der Geburtstagswünsche nicht einverstanden sind.

### **Gemeindeimmobiliensteuer**

Im Jahre 2021 kontaktierten auffallend viele Bürger die Volksanwaltschaft, um Fragen zur Berechnung der Gemeindeimmobiliensteuer zu stellen. Auch wurde immer wieder darauf hingewiesen, dass diese Steuer nicht gerecht sei. Vor allem die Tatsache, dass für bestimmte Wirtschaftssektoren die Gemeindeimmobiliensteuer aufgrund der Corona-Pandemie reduziert oder sogar aufgehoben wurde, wurde von vielen Bürgern kritisch hinterfragt und als ungerechte Behandlung gewertet.

Weiters wurde auch die Regelung bei Umbauarbeiten / Wiedergewinnungsarbeiten, in

### **Può un Comune pubblicare nel notiziario comunale la notizia del mio compleanno a cifra tonda?**

Con questa domanda si è rivolto alla Difensora civica un signore di una certa età il quale riteneva che il suo compleanno fosse una questione prettamente privata.

Nel notiziario comunale compariva la nota che chi non era d'accordo con la pubblicazione della propria data di nascita poteva comunicare questa sua decisione per e-mail. Ma l'anziano in questione ha fatto giustamente presente che non tutte le persone avanti con gli anni possiedono un accesso internet e un indirizzo di posta elettronica, e che avrebbe preferito una diversa soluzione. La Difensora civica ha preso in esame il reclamo rilevando come anche il responsabile della protezione dati personali del Consorzio dei Comuni della provincia di Bolzano solleciti le amministrazioni comunali a richiedere alle persone anziane il loro consenso prima della pubblicazione di dati che le riguardano.

Nel caso in questione il redattore del notiziario comunale si è attivato inserendo nel giornale, dopo l'intervento della Difensora civica, l'indicazione di un numero telefonico a cui potersi rivolgere per comunicare di non essere d'accordo con la pubblicazione degli auguri per il proprio compleanno.

### **Imposta municipale sugli immobili**

Nel 2021 un numero decisamente alto di cittadini ha contattato la Difesa civica per quesiti relativi al computo dell'imposta municipale sugli immobili. Molti cittadini hanno affermato di ritenere ingiusta questa imposta, criticando e giudicando iniquo soprattutto il fatto che per determinati settori economici l'IMI sia stata ridotta o addirittura cancellata a seguito della pandemia.

I cittadini hanno criticato anche la norma che non prevede esenzioni durante gli interventi di ristrutturazione / recupero, bensì l'applicazione dell'aliquota per le aree edificabili. Infatti

welchem Zeitraum keine Freibeträge möglich sind, sondern der Steuersatz für Baugrund Anwendung findet, kritisiert. Werden nämlich Sanierungsarbeiten zur Steigerung der Energieeffizienz des Hauses durchgeführt und die Gebäudehülle wird gedämmt, so wird der Steuersatz für Baugrundstücke angewandt, obwohl die Wohnung weiterhin für die Eigentümer bewohnbar bleibt!

Ein weiterer Beschwerdefall betrifft die Freistellung vom Dienst gemäß Staatsgesetz 104/1992 zur Pflege eines Familienangehörigen. Der betroffene Bedienstete beklagte sich zu Recht darüber, dass er, um diese Freistellung in Anspruch zu nehmen, den Wohnsitz zu seinen Eltern verlegen musste und somit den Freibetrag für die Erstwohnung nicht mehr erhalten würde. Dies wird als sehr ungerecht empfunden, da es sich tatsächlich immer um die Erstwohnung handelt und nur aufgrund eines Notfalls der Wohnsitz gewechselt wird!

### **Muss die Gemeinde tätig werden, wenn eine Wohnzone nicht behindertengerecht zugänglich ist?**

In einer Wohnsiedlung aus den 70er-Jahren sind etliche Wohneinheiten nur über eine Außentreppe erreichbar. Aufgrund des Alters der Bewohner wurde nun die Frage laut, ob nicht ein behindertengerechter Zugang zu den einzelnen Wohnungen von Seiten der Gemeinde errichtet werden müsste.

Die Volksanwältin erklärte den Bürgern, dass die Gemeinde keine Verpflichtung hat, den im Eigentum der privaten Eigentümer befindlichen Zugang behindertengerecht umzubauen. Diese Verpflichtung besteht für die öffentliche Verwaltung lediglich für den Zugang zu öffentlichen Gebäuden. Trotzdem erklärte sich die Gemeindeverwaltung bereit, gemeinsam mit den betroffenen Familien nach einer machbaren Lösung zu suchen und mitzuhelfen.

Die Thematik wurde bei einem gemeinsamen Lokalaugenschein mit den Anrainern vertieft

se vengono compiuti lavori di efficientamento energetico della casa e di realizzazione dell'isolamento termico dell'involucro edilizio, viene applicata l'aliquota per le aree edificabili nonostante l'appartamento continui a rimanere abitabile per i proprietari!!!

Un altro reclamo riguarda il permesso dal lavoro per assistere i propri familiari previsto dalla legge 104/1992 ed è stato presentato da un lavoratore dipendente che si lamentava a ragione del fatto che, dopo aver dovuto trasferire la propria residenza presso i genitori per poter usufruire dei permessi previsti, non aveva più diritto all'esenzione per l'abitazione principale. Ciò viene percepito come profondamente ingiusto dal momento che in realtà l'abitazione principale rimane sempre la stessa e che il cambio di residenza è dettato solo da una situazione di necessità!!

### **Il Comune è tenuto ad attivarsi quando un'area residenziale non è adatta alle esigenze di persone con disabilità?**

In un complesso residenziale degli anni settanta molte unità abitative sono raggiungibili solo da una scala esterna. Data l'età dei residenti ci si è chiesti se il Comune non dovesse farsi carico della realizzazione di un accesso che permettesse alle persone con disabilità di raggiungere il proprio alloggio.

La Difensora civica ha spiegato ai cittadini che l'accesso è di proprietà privata e che il Comune non è tenuto a intervenire per renderlo adatto alle persone con disabilità. Tale obbligo compete all'amministrazione pubblica unicamente per l'accesso a edifici pubblici. Ciononostante l'amministrazione comunale si è resa disponibile a dare il proprio apporto nel ricercare insieme alle famiglie coinvolte una soluzione praticabile.

La problematica è stata sviscerata nel corso di un sopralluogo congiunto con i residenti, dove

und es kristallisierten sich zwei verschiedene Lösungsansätze heraus. Entweder der Bau eines Fußweges durch ein Nachbargrundstück, oder es könnte ein externer Treppenlift montiert werden, der einen behindertengerechten Aufgang zu den Wohnungen ermöglicht.

Die Zukunft wird zeigen, welche Lösung – auch mit finanzieller Beteiligung der betroffenen Bürger – gemeinsam realisiert werden kann.

## RAUMORDNUNG

### Welche Probleme bringt das neue Landesgesetz Nr. 9 vom 10.7.2018 mit sich?

Das neue Landesgesetz „Raum und Landschaft“ (Landesgesetz Nr. 9 vom 10.07.2018) trat mit 1. Juli 2020 endgültig in Kraft und löste somit die Bestimmungen des früheren Landesraumordnungsgesetzes ab.

Die Auswirkungen dieses Landesgesetzes waren sehr stark spürbar: viele besorgte Bürger meldeten sich, da man sich nicht mehr auskannte bzw. da man nicht mehr klare Antworten erhielt, welche Bautätigkeiten, wo erlaubt waren und in welchem Ausmaß.

Die Unsicherheit war aber auch bei Technikern und Planern sehr groß und mehrfach wurde auf das komplizierte und umständlich nutzbare digitale Portal in Bausachen hingewiesen.

Die Volksanwältin musste erneut feststellen, dass das Fehlen der vormaligen „Bürgerklage“ bei vielen Bürgern auf Unverständnis stieß. Eine unkomplizierte und einfache Form der fachlichen Überprüfung von Bautätigkeiten gehört somit der Vergangenheit an.

Leider wurde vom entsprechenden Landesamt auch die Internetseite (FAQ), die mit praktischen Beispielen aus dem Urbanistikbereich gefüllt wurde, nicht mehr weiter mit Fällen gefüttert. Dadurch wurde ein einfacher und schneller Informationskanal aller im Bereich tätigen Planer, Politiker und Juristen außer Funktion gesetzt,

si sono delineati due possibili approcci di soluzione: la realizzazione di una strada pedonale attraverso un terreno confinante o l'installazione di un montascale esterno che consentirebbe alle persone con disabilità l'ingresso alle unità abitative.

Il futuro ci dirà quale soluzione potrà essere concretamente realizzata, anche con la partecipazione finanziaria dei cittadini interessati.

## URBANISTICA

### Quali problemi comporta la nuova legge provinciale 10.7.2018, n. 9?

La nuova legge provinciale 10 luglio 2018, n. 9 "Territorio e paesaggio" è entrata definitivamente in vigore il 1° luglio 2020 sostituendo la precedente legge provinciale per l'urbanistica.

Gli effetti di questa legge provinciale sono stati molto palpabili: tante persone preoccupate hanno interpellato la Difesa civica perché erano disorientate o bisognose di risposte chiare in merito a quali attività edilizie erano ammesse, dove erano ammesse e in quale misura.

Ma anche tra tecnici e progettisti regnava notevole incertezza, e molti hanno segnalato come il Portale digitale dell'Edilizia sia uno strumento complicato e non di facile consultazione.

Molti cittadini, come la Difensora civica ha avuto modo di constatare ancora una volta, hanno trovato del tutto incomprensibile la scelta di eliminare il "ricorso popolare" previsto invece nella precedente normativa. In questo modo viene relegata al passato una forma agevole e semplice di verifica tecnica delle attività edilizie. Purtroppo anche la pagina internet delle FAQ in cui erano stati inseriti molti esempi pratici presi dal settore urbanistico non è stata più aggiornata dall'ufficio competente con l'aggiunta di altri casi. È venuto quindi meno un canale di informazione semplice e veloce per tutti i progettisti, politici e giuristi che si occupano di



was bei den Bürgern und Technikern für großes Unverständnis sorgte.

Hier nun beispielhaft einige Beschwerden, die ersichtlich machen, dass Gemeinden und Landesämter mit der Anwendung des neuen Gesetzes doch recht große Schwierigkeiten haben.

### **Muss der Eigentümer eines alten Bauernhauses im Ortskern einer strukturschwachen Gemeinde seine bestehende Wohnung bei Erweiterung konventionieren?**

Gemäß Art. 38 Absatz 2 (Satz 5) des neuen Landesgesetzes Nr. 9/2018 ist die zusätzliche Bau-masse, die für die Erweiterung einer zum Zeitpunkt des Inkrafttretens des Gesetzes bereits bestehenden, nicht gebundenen Wohneinheit in Gemeinden mit weniger als 10 Prozent Zweitwohnungen von der Konventionierungspflicht ausgenommen.

Die betroffene Gemeinde verlangte jedoch vom Bauherren die Bindung als Erstwohnung für Ansässige und verweigerte dem Eigentümer ohne die Verpflichtungserklärung die Baugenehmigung.

Auch das von der Volksanwältin angeschriebene zuständige Verwaltungsamt für Raum und Landschaft sah sich nicht in der Lage, ein klärendes Rechtsgutachten abzugeben, sodass, obwohl der Gesetzestext klar und deutlich in diesen Fälle eine Ausnahme von der Konventionierungspflicht vorsieht, der Gesetzestext in der betroffenen Gemeinde keine Anwendung findet.

### **Warum wird dem Bauherrn nach einem Jahr seine Baugenehmigung wieder entzogen?**

Der Eigentümer einer kleinen Immobilie in einer Wohnzone stellte bei der Gemeinde den Antrag um eine Baugenehmigung gemäß Art. 103 Absatz 8 des neuen Landesgesetzes Nr. 9/2018. Dieses Ansuchen ist nämlich möglich, wenn der Ist-Zustand der Immobilie nicht mit

questo settore, generando grande sconcerto fra cittadini e tecnici.

A titolo esemplificativo vengono riportati alcuni reclami che mettono in evidenza come Comuni e uffici provinciali trovino ancora grandi difficoltà in sede di applicazione della nuova legge.

### **Il proprietario di un vecchio maso sito nel centro di un Comune economicamente depresso è tenuto al convenzionamento della sua abitazione preesistente in caso di ampliamento?**

In virtù dell'art. 38, comma 2 (periodo 5) della nuova legge provinciale n. 9/2018 la nuova volumetria realizzata per ampliare un'unità abitativa non vincolata già esistente alla data dell'entrata in vigore della legge non è soggetta nei Comuni in cui non è superata la quota del 10 % di seconde case all'obbligo di convenzionamento.

Il Comune interessato ha preteso tuttavia dal committente il vincolo di abitazione principale per residenti, condizionando il permesso di costruire alla presentazione da parte del proprietario dell'atto unilaterale d'obbligo.

Anche l'Ufficio Amministrativo Territorio e paesaggio, a cui la Difensora civica si era rivolta per iscritto, non è riuscito a rilasciare un parere giuridico che potesse chiarire la situazione. Ne è conseguito che il Comune interessato non ha dato applicazione alla normativa citata nonostante essa preveda per questi casi in modo chiaro ed esplicito l'esonero dall'obbligo di convenzionamento.

### **Perché al committente viene revocato dopo un anno il permesso di costruire?**

Il proprietario di un piccolo immobile in una zona residenziale ha presentato al Comune la domanda per ottenere il permesso di costruire ai sensi dell'art. 103, comma 8 della nuova legge provinciale n. 9/2018. Tale richiesta è possibile se lo stato di fatto di un immobile esistente

den bei der Gemeinde hinterlegten Plänen übereinstimmt oder aus diesen nicht eindeutig hervorgeht, und mit geeigneten Mitteln nachgewiesen wird, dass die Nichtübereinstimmung seit einem Zeitpunkt besteht, zu dem sie nicht rechtswidrig war.

Im gegenständlichen Fall ging es um ca. einen halben Meter Unterschied zwischen der Gebäudegrenzen in den Bauakten aus dem Jahr 1962 und den damals erstellten und noch heute bestehenden Katasterplänen.

Nach einigen Monaten Bearbeitungszeit, nach Studium aller beigebrachten Unterlagen und nach Einholen eines Gutachtens der Baukommission wurde dem Bauherren im Juni 2021 die Baugenehmigung ausgestellt.

Einige Monate später erhielt der überaus verwunderte Eigentümer dann wieder ein Schreiben der zuständigen Gemeindeverwaltung, dass diese Baugenehmigung annulliert werden muss und das entsprechende Annullierungsverfahren eingeleitet wird.

Die Gemeinde glaubt nun Monate später, dass die Baugenehmigung nun doch nicht korrekt ausgestellt wurde, sodass dem Eigentümer nur der gerichtliche Weg bleibt, um sein Rechte geltend zu machen.

### **Warum verlangt die Gemeinde hohe Erschließungsgebühren für einen Kellerraum, obwohl keinerlei Erschließung durch die Gemeinde notwendig ist?**

Ein Bürger wandte sich an die Gemeinde, da er an seinem alten Wohnhaus einen zusätzlichen Keller errichten wollte.

Hierfür verlangte nun die Gemeinde eine Baukostenabgabe und eine stattliche Summe an Erschließungsgebühren.

Während nun die alte Gemeindeverordnung die unterirdische Kellerkubatur von den Erschließungsgebühren befreite, ist dies in der neuen Verordnung, die es für alle Gemeinden einheitlich anzuwenden gilt, leider nicht mehr

risulti non conforme alle planimetrie depositate presso il Comune oppure non risulti chiaramente dalle predette planimetrie o se viene dimostrato con mezzi idonei che la non conformità risale a una data in cui non era illegittima.

In questo caso la questione riguardava il fatto che vi era una difformità di circa mezzo metro tra i confini dell'edificio riportati nelle pratiche edilizie del 1962 e quelli riportati nelle planimetrie catastali di allora e ancora oggi esistenti. Dopo alcuni mesi di elaborazione del caso e di analisi di tutta la documentazione prodotta e acquisito il parere della Commissione edilizia, nel mese di giugno 2021 è stato rilasciato al committente il permesso di costruire.

Alcuni mesi dopo il proprietario ha ricevuto con sua grande sorpresa un'altra nota dell'amministrazione competente in cui si comunicava che il permesso di costruire doveva essere annullato e che era stato avviato il relativo procedimento di annullamento.

Il Comune ha ritenuto, a distanza di mesi, che il permesso di costruire non sia stato rilasciato in modo corretto, e quindi al proprietario non rimane altro che adire le vie legali per vedersi riconosciuti i suoi diritti.

### **Perché il Comune esige elevati oneri di urbanizzazione per un vano cantina anche se non è necessaria nessuna urbanizzazione tramite il Comune?**

Un cittadino si è rivolto al Comune perché voleva costruire un'altra cantina annessa alla sua vecchia abitazione.

A tal fine il Comune gli ha chiesto l'esborso sia del contributo relativo al costo di costruzione che di cospicui oneri di urbanizzazione.

Gli oneri di urbanizzazione per il volume interato destinato a cantina non erano previsti nel vecchio regolamento comunale, mentre sono contemplati dal nuovo regolamento che tutti i Comuni sono tenuti ad applicare in modo uni-



vorgesehen und der Bauherr war gezwungen, diese zusätzliche, sehr hohe Gebühr zu bezahlen.

Grundsätzlich ist anzumerken, dass die Eingriffsgebühren und Erschließungsbeiträge mit der Einführung des neuen Raumordnungsgesetzes stark angestiegen sind und viele Bürger sich über diese Erhöhung mit dem neuen Gesetz beklagten.

### 3.2. SCHWERPUNKT LANDESVERWALTUNG

Auch über die Vorgehensweise der Landesverwaltung gibt es zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen hier einige beispielgebend aufgezeigt werden.

#### TRANSPARENZ

##### **Warum wird meine Aufsichtsbeschwerde an die Landesregierung nicht behandelt?**

Mit dem Art. 9 des Landesgesetzes Nr. 17/1993 wird allen Bürger, die ein berechtigtes Interesse vorweisen können, die Möglichkeit eingeräumt, gegen Verwaltungsakte, die vom Landeshauptmann, von den Landesräten, von den Leitern der Organisationseinheiten des Landes oder von den dazu delegierten Organen erlassen werden, Aufsichtsbeschwerde einzureichen, sofern es sich nicht um eine gesetzlich für endgültig erklärte Akte handelt.

Die Beschwerde kann, so das genannte Gesetz, aus Rechts- und aus Sachgründen in einziger Instanz bei der Landesregierung eingereicht werden.

Das klingt nun alles sehr bürgerfreundlich und manch ein Bürger möchte dann auch von diesem Beschwerderecht Gebrauch machen, da er glaubt, bei einer Entscheidung des Abteilungsdirektors nicht korrekt behandelt worden zu sein.

tario. Il committente si è visto quindi costretto a pagare tali oneri, oltretutto di rilevante consistenza.

In linea di massima si osserva che i contributi di intervento e gli oneri di urbanizzazione sono sensibilmente aumentati con l'introduzione della nuova legge provinciale per l'urbanistica suscitando il malcontento di molti cittadini.

### 3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Anche il modo di procedere dell'amministrazione provinciale ha dato adito a numerosi reclami da parte dei cittadini, di cui riporterò alcuni esempi.

#### TRASPARENZA

##### **Perché il mio ricorso gerarchico alla Giunta provinciale non viene preso in considerazione?**

In virtù dell'art. 9 della legge provinciale n. 17/1993 il cittadino che vi abbia interesse può presentare ricorso gerarchico contro atti amministrativi adottati dal Presidente della Provincia, dagli assessori provinciali e dai direttori delle strutture organizzative provinciali, o loro organi delegati, salvo che si tratti di atti dichiarati definitivi dalla legge.

Secondo la normativa citata il ricorso è ammesso in unica istanza alla Giunta provinciale, per motivi di legittimità e di merito.

Una norma che parrebbe quindi molto attenta ai diritti del cittadino e che induce più d'uno a presentare ricorso ritenendosi penalizzato ingiustamente da una decisione del direttore di ripartizione.

Die Enttäuschung ist dann aber sehr groß, wenn die Beschwerde nicht behandelt wird und dieses Recht somit in den allermeisten Fällen nur auf dem Papier besteht.

Effektiv ist es so, dass laut Art. 2, Absatz 6 des Landesgesetzes Nr. 10/1992 die Verwaltungsakte, welche durch die Landesregierung an nachgeordnete Organe, wie die Abteilungsdirektoren, delegiert werden, als endgültig erklärt wurden und somit von vornherein keine Aufsichtsbeschwerde mehr möglich ist.

Fazit: Das im Transparenzgesetz umfassend beschriebene Beschwerderecht ist praktisch nicht durchsetzbar und jeder eingereichte Rekurs, auch wenn er noch so wichtig und ausführlich geschildert ist, wird nicht behandelt.

Sonderbar erscheint dabei, dass das von den allgemeinen Grundsätzen des Rechts anerkannte Rekursrecht durch ein Landesgesetz ausgehöhlt ist, und Entscheidungen von Abteilungsdirektoren zu endgültigen Maßnahmen erklärt werden. Wichtig dabei ist auch zu wissen, dass das Verwaltungsrecht als endgültige Maßnahme grundsätzlich nur besondere Akte, wie Zwangsbesetzungen und ähnliches, anerkennt.

### **Beiträge an Vereine und Verbände**

Einige Landesämter haben sehr große Schwierigkeiten, auf die privaten Organisationen zuzugehen und sehen sich ausschließlich in ihrer Rolle als Kontrollbehörde.

Die Beiträge werden von den verschiedenen Ämtern zu unterschiedlichsten Prozentsätzen mit unterschiedlichen Vorgaben und zeitlichen Terminen gewährt. In der Landesverwaltung werden derzeit mehr als 60 verschiedene Beitragsverfahren nach unterschiedlichsten Regelungen praktiziert. Die Vereine finden sich in einem Dschungel an unterschiedlichsten Bestimmungen und Verfahren.

**Es mangelt an einer angemessenen und rationalen Verwaltung des Beitragswesens.** Die

Grande però è la delusione nel dover poi constatare che il ricorso non viene preso in considerazione e che il diritto di ricorso nella maggioranza dei casi rimane dunque lettera morta. La questione in effetti sta in questi termini: ai sensi dell'art. 2, comma 6 della legge provinciale n. 10/1992 gli atti amministrativi adottati su delega della Giunta provinciale da organi subordinati – quali i direttori di ripartizione – sono definitivi e pertanto viene a escludersi a priori il ricorso gerarchico.

Conclusion: Il diritto di ricorso, ampiamente descritto nella legge sulla trasparenza, nella pratica non è applicabile e i ricorsi presentati, seppur importanti e ben circostanziati, non vengono presi in considerazione.

Appare singolare che il diritto di ricorso, contemplato dai principi generali del diritto, venga a essere svuotato da una legge provinciale e che le decisioni adottate dai direttori di ripartizione siano dichiarate atti definitivi. È importante ricordare che secondo il diritto amministrativo sono provvedimenti definitivi solo particolari atti quali l'occupazione d'urgenza e simili.

### **Contributi ad associazioni e organizzazioni**

Alcuni uffici provinciali hanno estrema difficoltà ad andare incontro alle organizzazioni private e si considerano unicamente delle autorità di controllo.

I contributi concessi dai vari uffici prevedono percentuali, criteri e scadenze oltremodo variati. Attualmente l'amministrazione provinciale gestisce oltre una sessantina di procedure di concessione di contributi, disciplinate in maniera assai diversificata, col risultato che le associazioni si ritrovano in una vera e propria giungla normativa e amministrativa.

**Manca una gestione congrua e razionale della materia dei contributi.** L'impostazione de-



Beitragsvergabe ist in ihrer Ausrichtung seit Jahren blockiert und festgefahren, es werden immer dieselben Beträge für bestimmte Projekte vergeben und es wird keine realistische Bedarfsanalyse durchgeführt.

Mit der Pandemie wurde das gesamte System der Beitragsvergabe zum Nachteil der Vereine überaus verlangsamt.

Es ist **keine langfristige Planung von Seiten der Vereine möglich**. Diese Situation ist für die Vereinsvertreter wirklich sehr belastend. Es bestünde jedoch sehr wohl die Möglichkeit, dreijährige Deckungspläne in Verbindung mit dem mehrjährigen Landeshaushalt aufzustellen.

Gegenwärtig gibt es zahlreiche **Liquiditätsprobleme bei den Organisationen des Dritten Sektors**, die hauptsächlich mit dem Beitragsystem und den viel zu späten Beitragsauszahlungen zusammenhängen.

Die Landesverwaltung stellt z.B. die Zahlungen an Privatpersonen und Vereine Anfang Dezember bis Mitte Februar ein. Dies bedeutet für die Organisationen, dass die Kosten für diese drei Monate jedes Jahr vollständig vorgestreckt werden müssen.

Die **Bearbeitungszeiten der Landesämter überschreiten häufig die gesetzlich vorgeschriebenen 180 Tage**, sodass Anzahlungen und Saldozahlungen viel zu spät eintreffen und die Liquidität der Vereine mit Überbrückungskrediten gesichert werden muss. Verschiedene Vereine warten heute noch auf Saldozahlungen aus dem Jahr 2019, haben die Projekte bereits im Jahr 2019 abgewickelt, bezahlt und das gesamte Geld vorgestreckt! Es kommt so auch vor, dass Vereine aus diesen Gründen ihren Verpflichtungen gegenüber dem Personal nicht mehr nachkommen können.

Jedes Jahr gibt für die Vereine **neue Bestimmungen und neue Formulare** usw. Die Vorgaben der Landesregierung werden von jedem Sachbearbeiter immer wieder neu interpretiert und abgeändert. Es ist sehr schwierig für die

ll'intero settore è cristallizzata da anni, vengono concessi sempre gli stessi contributi per determinati progetti e non viene svolta un'analisi dei bisogni reali.

A causa della pandemia l'intero sistema della concessione dei contributi ha subito un enorme rallentamento a tutto svantaggio delle associazioni, che si ritrovano **impossibilitate a procedere a una pianificazione a lungo termine della propria attività**. Tutto ciò mette in grave difficoltà i vari vertici associativi. Eppure si potrebbero benissimo predisporre piani di copertura triennali in collegamento con il bilancio provinciale pluriennale.

Attualmente le **organizzazioni del terzo settore hanno parecchi problemi di liquidità** dovuti principalmente al sistema dei contributi e alla loro erogazione assai tardiva.

L'amministrazione provinciale ad esempio cessa ogni erogazione a privati e associazioni dall'inizio di dicembre fino a metà febbraio. Ne consegue che le organizzazioni ogni anno devono anticipare in toto le spese per questi tre mesi.

**I tempi di trattazione delle domande da parte degli uffici provinciali superano spesso i 180 giorni prescritti dalla legge**, cosicché acconti e saldi arrivano con troppo ritardo e le associazioni sono costrette a ricorrere a crediti ponte per garantirsi un minimo di liquidità. Diverse associazioni sono ancora oggi in attesa di ricevere il saldo dei contributi concessi nel 2019 e nel frattempo hanno già realizzato e pagato i progetti anticipando tutto il denaro di tasca loro!! Ci sono anche associazioni che per questi motivi non riescono più a soddisfare gli obblighi nei confronti del personale.

Ogni anno le associazioni si trovano a fare i conti con **nuove normative, nuovi moduli** ecc. Ogni funzionario che si occupa delle varie pratiche legge e interpreta in maniera diversa le direttive della Giunta provinciale. È un'impre-

Vereine, jedes Jahr diesen neuen Anforderungen innerhalb kürzester Zeit (meistens sind die Termine für die Vereine sehr kurz bemessen) gerecht zu werden.

### **Familienagentur**

Bei der Familienagentur werden vor allem die unverständlichen Kürzungen bei der Gewährung der Beiträge und bei Vorlage der Abrechnung als sehr kritisch angesehen. Auf der Grundlage des Art. 12 Absatz 7 des Beschlusses der Landesregierung Nr. 531 vom 5.6.2018 müssen nämlich die Ausgaben direkt mit der Jahrestätigkeit verbunden, unabdingbar und angemessen sein. Durch diese Bestimmung hat der Sachbearbeiter einen großen Ermessensspielraum und kann getätigte Ausgaben der Vereine als unangemessen einfach streichen.

Sehr oft bemängelten die Vereinsvertreter bei der Volksanwältin das Fehlen eines kompetenten Ansprechpartners im Amt, der auch für Fragen erreichbar ist.

Die Ansuchen um Jahresbeiträge müssen im November für das kommende Jahr gestellt werden. Die Antworten hinsichtlich der Annahme des Antrages treffen jedoch im kommenden Jahr sehr spät ein, wenn die Projekte bereits laufen oder kurz vor dem Abschluss stehen, so dass eine Kürzung des Beitrages verheerende Folgen für den Verein hat.

Auch bei der Finanzierung von Sommeraktivitäten für Kinder, die von den Vereinen organisiert werden, liegen die Fristen für das Einreichen der Beitragsansuchen viel zu nahe am Beginn der Aktivitäten und die Genehmigung oder Ablehnung des Beitrags kommt meistens erst nach Abschluss der Aktivität. Auch der Vorschuss wird erst ausbezahlt, nachdem alle Projektkosten angefallen und auch beglichen sind.

Hinsichtlich der Beitragsvergabe an Vereine für Betreuungsangebote in den Sommermonaten kann auf zwei Beschwerden, die der Volksan-

sa improba per le associazioni adeguarsi ogni anno alle nuove richieste entro le scadenze molto ristrette che vengono loro abitualmente concesse.

### **Agenzia per la famiglia**

Per quanto concerne l'Agenzia per la famiglia vengono criticati in particolare gli incomprensibili tagli ai contributi, operati con riferimento alla rendicontazione dell'attività. In base all'art. 12, comma 7 della delibera della Giunta provinciale 5.6.2018, n. 531 le spese devono essere direttamente connesse all'attività annuale, ritenute imprescindibili e di importo adeguato. In virtù di questa disposizione il referente della pratica gode di ampi margini di discrezionalità e può cancellare come inadeguate spese che le associazioni hanno già sostenuto.

I rappresentanti delle associazioni hanno segnalato alla Difensora civica che spesso manca nei vari uffici un interlocutore competente a cui poter chiedere informazioni.

Le richieste di contributo annuale vanno presentate nel mese di novembre per l'anno successivo, ma la risposta arriva molto tardi, quando i progetti sono già in fase di realizzazione o sono prossimi alla conclusione, e in questi casi l'eventuale riduzione del contributo atteso può comportare per l'associazione conseguenze deleterie.

Anche per quanto riguarda il finanziamento delle attività estive per bambini e ragazzi organizzate dalle associazioni, le scadenze per l'inoltro delle domande di contributo sono troppo ravvicinate rispetto all'inizio delle attività, e l'approvazione o il rigetto del contributo arriva per lo più dopo che l'attività è ormai conclusa, e lo stesso acconto viene liquidato dopo che l'associazione ha già sostenuto tutte le spese del progetto.

In tema di contributi alle associazioni per la realizzazione di attività estive voglio riportare qui

wältin vorgebracht wurden, hingewiesen werden:

Mit Art. 18 des Beschlusses der Landesregierung Nr. 370 vom 27.4.2021 wird der Beitrag um 30 Prozent gekürzt, wenn der Verein vergisst, den Link zum Fragebogen zur standardisierten Erhebung der Zufriedenheit den Eltern zu übermitteln. Die Strafe steht in keinem Verhältnis zum Fehler!

Oder auch Art. 7 desselben Beschlusses sieht vor, dass die Projekte von pädagogisch qualifiziertem Fachpersonal durchgeführt werden müssen, wobei es jedoch klar ist, dass ein solches Personal für einige Wochen Sommerjob nicht gefunden werden kann.

Aufgrund des Umstandes, dass sich bei der Volksanwältin mehrere südtirolweit aktive Vereine mit Beschwerden gemeldet haben, wurde versucht, entsprechende Vermittlungsgespräche einzuleiten, um die Situation zu klären und zu entschärfen und nach möglichen Lösungen zu suchen.

Leider war von Seiten der Entscheidungsträger keine wirklich konstruktive Gesprächsbereitschaft gegeben und das Thema konnte keiner Lösung zugeführt werden.

## SOZIALES

### **Warum werden den bedürftigen Senioren und Mietern einer Stiftung nicht mehr die Beiträge für Wohnnebenkosten ausbezahlt?**

Der Sekretär einer Stiftung wandte sich an die Volksanwältin, um auf folgende Situation hinzuweisen. Die Stiftung ist eine Juristische Person des Privatrechtes. Laut Satzungen verfolgt sie den Zweck der Hilfestellung für alte, besonders notleidende Personen. Die Stiftung hat im Jahr 2002 sechzehn Seniorenwohnungen zum sozialen Mietzins an Bedürftige übergeben. Ab dem Jahr 2020 wurde für die neuen Mietverträge der Landesmietzins abzüglich 20 Prozent angewandt. Als Grundlage für den Mietvertrag diente der Mietvertrag des Instituts für sozialen

di seguito due aspetti critici segnalati alla Difensora civica:

L'art. 18 della delibera della Giunta provinciale 27.4.2021, n. 370 prevede una riduzione del contributo del 30 % qualora l'associazione ometta di trasmettere ai genitori il link al questionario per la rilevazione standardizzata del grado di soddisfazione. Tale penalizzazione è assolutamente sproporzionata rispetto alla gravità dell'errore!

Sempre la stessa delibera dispone all'art. 7 che i progetti devono essere gestiti da personale pedagogico qualificato, ma la realtà è che è impossibile trovare questo tipo di personale per alcune settimane di lavoro estivo.

Alla luce dei reclami presentati alla Difensora civica da varie associazioni attive nel territorio provinciale, si è cercato di avviare dei colloqui che potessero fare chiarezza sulla situazione, mediare sui risvolti più critici e cercare possibili soluzioni.

Purtroppo da parte dei responsabili decisionali non vi è stata una disponibilità al dialogo realmente costruttiva e non è stato possibile approdare a una soluzione positiva della problematica.

## SOCIALE

### **Perché non vengono più pagati i contributi per le spese accessorie agli anziani bisognosi che risiedono negli alloggi messi a disposizione da una fondazione?**

Il segretario di una fondazione ha interpellato la Difensora civica per farle presente la seguente situazione. La fondazione è una persona giuridica di diritto privato e per statuto persegue lo scopo di prestare aiuto alle persone anziane particolarmente disagiate. Nel 2002 la fondazione ha consegnato 16 alloggi per anziani a canone agevolato ad altrettante persone bisognose. Con il 2020 è stato applicato per i nuovi contratti di locazione il canone ridotto del 20 %. Per il contratto di locazione si è preso a base

Wohnbau, mit dem Unterschied, dass die Dauer des Vertrags klar mit neun Jahren angegeben wurde und dass der Vertrag klar mit MIETVERTRAG und allen nötigen Elementen eines solchen abgeschlossen wurde.

Bis Ende des Jahres 2020 wurde an die Mieter der Stiftung der Beitrag für Miete und Wohnungsnebenkosten vom Land ausbezahlt. Laut Schreiben des Sozialspengels wäre dies ab 2021 nicht mehr möglich, da es sich gemäß Art. 20 des D.L.H. Nr. 30 vom 11.08.2000 in diesem Fall nicht um einen regulären registrierten Mietvertrag für in Südtirol befindliche Immobilieneinheiten zu Wohnzwecken handelt. Für die Stiftung war es nicht nachvollziehbar, dass das Amt einfach feststellte „non è un contratto“ und die Mieter der Stiftung nicht zum Mietbeitrag zugelassen werden.

Auch die Volksanwältin kam nach Überprüfung zum Schluss, dass die Verträge alle wesentlichen Elemente eines Mietvertrages aufweisen und intervenierte beim entsprechenden Landesamt, welches nach einer neuerlichen Kontrolle die Beiträge gewährte.

### **Ungleichbehandlung zwischen den Erklärungen EEVE und ISEE**

Eine Familie wandte sich an die Volksanwältin, da sie eine über Jahre andauernde benachteiligende Behandlung in Bezug auf die EEVE-Erklärung erleidet. In der EEVE-Erklärung darf ihr Hypothekendarlehen für den Bau der Erstwohnung, welches aus zeitlichen Gründen hinsichtlich des Abzugs der Passivzinsen in der Steuererklärung nicht aufscheint, für die EEVE nicht geltend gemacht werden.

Durch diesen Umstand erleidet die Familie jährlich eine falsche Berechnung des wirtschaftlichen Faktors, der sie so bereits über Jahre von einer Reihe von Sozialleistungen ausschließt.

quello dell'Istituto per l'Edilizia sociale, con la differenza che è stata indicata chiaramente la durata del contratto di 9 anni e che il contratto è stato stipulato come CONTRATTO DI LOCAZIONE con tutti gli elementi necessari per un contratto di questo tipo.

Sino a fine 2020 la Provincia ha erogato agli inquilini della fondazione il contributo al canone di locazione e per le spese accessorie, prassi che il Distretto sociale in una nota ha dichiarato non più possibile dal 2021 con la motivazione che per il caso in questione non si trattava di un regolare contratto di locazione registrato per unità immobiliari a uso abitativo in provincia di Bolzano.

Per la fondazione non era comprensibile che l'ufficio liquidasse la questione affermando semplicemente che "non è un contratto" e che gli inquilini non potessero più accedere al contributo al canone di affitto.

Anche la Difensora civica, dopo un'attenta verifica, è giunta alla conclusione che i contratti presentavano tutti gli elementi fondamentali di un contratto di locazione ed è quindi intervenuta presso l'ufficio provinciale di riferimento, il quale dopo un ulteriore controllo ha concesso il contributo.

### **Disparità di trattamento tra la DURP e la dichiarazione ISEE**

Una famiglia si è rivolta alla Difensora civica lamentando un'annosa penalizzazione relativa alla DURP, in quanto il mutuo ipotecario acceso per la costruzione dell'abitazione principale a motivo delle tempistiche riguardanti la detrazione degli interessi passivi non compare nella dichiarazione dei redditi e quindi non può essere fatto valere per la DURP.

Per questo la famiglia in questione ogni anno si vede attribuire, sulla base di un calcolo sbagliato, un errato valore della situazione economica che le preclude da anni l'accesso a tutto un ventaglio di prestazioni sociali.



Bei der ISEE-Erklärung hingegen gibt es diese Beschränkung nicht und das Hypothekendarlehen für die Erstwohnung kann hier immer Berücksichtigung finden, auch wenn es in der Steuererklärung nicht absetzbar ist. Bei der Erfassung der wirtschaftlichen Lage sollte es zu keiner solchen grob unterschiedlichen und nicht gerechtfertigten Behandlung kommen.

Die Volksanwältin hat das zuständige Landesamt um seine Einschätzung und um eine Gleichstellung der beiden Erklärungen ersucht, wobei eine Antwort auf das Schreiben leider immer noch ausständig ist.

## WOHNUNGSBAU

### **Warum werden die Anträge um Ausstellung der Unbedenklichkeitserklärung nicht fristgerecht bearbeitet?**

Immer wieder beschwerten sich im abgelaufenen Jahr BürgerInnen bei der Volksanwältin über die viel zu langen Bearbeitungszeiten von Anträgen zur Löschung von Bindungen in Zusammenhang mit der Wohnbauförderung durch das zuständige Landesamt. Obwohl 90 Tage Bearbeitungszeit vom Landesgesetz vorgesehen sind, wurde von den Bürgern von Bearbeitungszeiten von bis zu 6 Monaten gesprochen.

Dies brachte für die Bürger große Schwierigkeiten mit sich. Nicht selten kam es vor, dass dadurch steuerrechtliche Begünstigungen nicht mehr wahrgenommen werden konnten oder damit zusammenhängende Verträge nicht fristgerecht abgeschlossen werden konnten.

### **Warum wird die Einsichtnahme in ein vom Amt eingeholtes Rechtsgutachten nicht zugelassen?**

In einem Beschwerdefall einer Bürgerin ersuchte die Abteilung um ein klärendes Rechtsgutachten bei der Anwaltschaft des Landes an.

Der Inhalt dieses Rechtsgutachtens wurde der betroffenen Bürgerin jedoch nicht mitgeteilt

Per quanto concerne l'ISEE invece non sussiste questa limitazione e il mutuo ipotecario per la prima abitazione può essere preso sempre in considerazione anche se non è deducibile nella dichiarazione dei redditi. In sede di rilevazione della situazione economica non dovrebbe essere ammissibile un simile trattamento disparitario e ingiustificato.

La Difensora civica ha chiesto con una nota all'ufficio competente di esprimere una valutazione e omogeneizzare le due dichiarazioni, non ricevendo peraltro purtroppo fino ad ora alcun riscontro.

## EDILIZIA ABITATIVA

### **Perché le richieste per il rilascio del nulla osta non vengono evase entro i tempi previsti?**

La Difensora civica lo scorso anno è stata spesso contattata da persone che lamentavano le lungaggini da parte dell'ufficio competente nell'evasione delle richieste di cancellazione di vincoli in relazione all'agevolazione edilizia abitativa. La legge provinciale prevede 90 giorni di tempo per dar corso alla richiesta, tuttavia i cittadini riferivano che i tempi di trattazione andavano fino a 6 mesi.

Questa situazione ha creato ai cittadini grandi difficoltà e non di rado addirittura la perdita di agevolazioni fiscali o l'impossibilità di stipulare i relativi contratti entro i termini stabiliti.

### **Perché non è concesso prendere visione di un parere giuridico richiesto da un ufficio?**

A seguito di un reclamo presentato da una cittadina una ripartizione aveva chiesto all'Avvocatura della Provincia un parere giuridico che chiarisse la questione.

Il contenuto di tale parere giuridico non è stato

und auch der Volksanwältin wurde die Einsichtnahme verweigert.

Das Amt verwies auf das Dekret des Landeshauptmannes Nr. 21/1994 und erklärte, dass der Zugang aus Gründen der Geheimhaltung oder Vertraulichkeit ausgeschlossen werden muss. Dieser Ausschluss beinhaltet nämlich auch Rechtsgutachten im Zusammenhang mit potentiellen Streitverfahren, sofern nicht ein Verweis auf dieses Rechtsgutachten in einer abschließenden Maßnahme enthalten ist.

Dieser Umstand, dass eine wichtige Akteneinsicht dem Bürger von vornherein mit der Begründung eines „potentiellen Streitverfahrens“ vorenthalten wird, ist nicht nachvollziehbar, da so das Recht eines jeden Betroffenen auf Beteiligung am Verfahren gemäß Art. 15/bis des Landesgesetzes Nr. 17/92 eingeschränkt wird und nicht korrekt ausgeübt werden kann.

## FORSTWIRTSCHAFT

### **Das Ausstellen eines Bußgeldbescheides ist gesetzlich an Termine gebunden**

Ein Jäger hatte irrtümlich einen falschen Hirsch erlegt. Das Übertretungsprotokoll aber, mit welchem die Strafe mitgeteilt wurde, wies Formfehler auf. Der Jäger reichte beim zuständigen Amt ein Verteidigungsschreiben ein. Anstatt dieses zu behandeln, übermittelte das Amt nochmals denselben Bußgeldbescheid.

Daraufhin übermittelte der Jäger nochmals einen Rekurs. In der Ablehnung des Rekurses teilte der Amtsdirektor mit, dass „das Verfahren zwar nicht die vorbildliche Zügigkeit und Gründlichkeit an den Tag legt, es aber meritorisch und rechtlich korrekt durchgeführt worden ist.“ Aus diesem Grund werde die Strafe und die Aussetzung der Jahreskarte bestätigt.

Die Volksanwältin wies das Amt daraufhin hin, dass gemäß Landesgesetz Nr. 9/1977 Art. 7 Absatz 1 der Bußgeldbescheid innerhalb von 180 Tagen ab Erhalt der Verteidigungsschriften aus-

però reso noto alla signora e l'accesso è stato negato anche alla Difensora civica.

L'ufficio rimandando al Decreto della Giunta provinciale n. 21/1994 ha spiegato che l'accesso doveva essere escluso per motivi di segretezza e riservatezza. Tale esclusione si riferisce anche a pareri giuridici relativi a potenziali contenziosi, purché in un provvedimento finale non vi sia un rimando a tale parere giuridico.

È incomprensibile che si neghi fin da subito al cittadino la presa visione di un documento importante adducendo come motivazione un "potenziale contenzioso", perché in questo modo si limita e si pregiudica il diritto di ogni cittadino a partecipare al procedimento ai sensi dell'art. 15/bis della legge provinciale n. 17/1992.

## FORESTE

### **La notifica di un'ordinanza-ingiunzione è vincolata a termini prescritti dalla legge**

Un cacciatore aveva ucciso per sbaglio un cervo che non doveva essere abbattuto. Il verbale di contravvenzione con il quale gli era stata comunicata la multa presentava errori di forma. Il cacciatore aveva quindi inviato una nota giustificatoria all'ufficio competente, il quale anziché occuparsene, aveva semplicemente ritrasmesso la stessa ordinanza-ingiunzione.

Il cacciatore ha quindi inviato un nuovo ricorso, rigettato poi dal direttore dell'ufficio con la motivazione che il procedimento, pur non ineccepibile in quanto a tempestività e accuratezza, era tuttavia corretto dal punto di vista sostanziale e giuridico. Venivano pertanto confermate sia la contravvenzione che la sospensione del permesso annuale.

La Difensora civica ha fatto presente all'ufficio interessato che conformemente all'art. 7, comma 1 della legge provinciale n. 9/1997 l'ordinanza-ingiunzione deve essere notificata entro

gestellt werden muss und dass ansonsten die Verpflichtung zur Bezahlung der Strafe erlischt. In diesem Fall wurde der Bußgeldbescheid erst nach 16 Monaten übermittelt. Aus diesem Grund legte die Volksanwältin dem Amt eine Annullierung im Selbstschutzweg nahe, welchem auch stattgegeben wurde.

## **NATUR, LANDSCHAFT UND RAUMENTWICKLUNG**

### **Können in besonderen Fällen unverzüglich Änderungen am Projekt gemacht werden?**

Ein Bauer war mitten in der Phase der Errichtung eines kleinen Wasserspeichers, als es zu mehreren heftigen Niederschlägen kam. Da es den Uferbereich so aufgeschwemmt hatte, dass dieser sich langsam Richtung Becken bewegte, mussten laut Geologen unverzüglich Maßnahmen getroffen werden, um Schlimmeres zu vermeiden.

Der Bauer informierte die Gemeinde und die Forstbehörde, welche mündlich ihr Einverständnis gaben. Daraufhin veränderte der Bauer unverzüglich das Projekt in dem Maße, dass die Auskleidung nicht mehr in Lehm sondern in Beton erfolgte. Als das Amt für Landschaftsschutz, welche das Projekt abschließend überprüfte, es ablehnte, da es nicht mehr mit dem ursprünglich genehmigten Projekt übereinstimmte, wandte der Bauer sich an die Volksanwältin.

Die Volksanwältin holte sowohl von der Gemeinde als auch von der Forstbehörde eine schriftliche Bestätigung darüber ein, dass sie von der Notwendigkeit der dringenden Arbeiten informiert wurden. Weiters verwies die Volksanwältin in einem Schreiben das Amt für Landschaftsschutz auf den Art. 8 der Gemeindebauordnung, der ausdrücklich vorsieht, dass im Dringlichkeitsfall Maßnahmen erlaubt sind und das Projekt nachgereicht werden kann.

180 giorni dal ricevimento degli scritti difensivi, diversamente l'obbligo di pagamento della multa è da considerarsi estinto. Nel caso in questione l'ordinanza-ingiunzione è stata trasmessa dopo ben 16 mesi. Per questo motivo la Difensora civica ha suggerito all'ufficio di annullare il provvedimento in autotutela, e l'ufficio si è attivato in questa direzione.

## **NATURA, PAESAGGIO E SVILUPPO DEL TERRITORIO**

### **In casi particolari possono essere apportate varianti immediate al progetto?**

Un coltivatore diretto era nel pieno dei lavori di realizzazione di un piccolo bacino idrico quando la zona era stata colpita da una serie di abbondanti precipitazioni. Poiché l'area dell'argine era così impregnata da essere sul punto di franare lentamente in direzione del bacino, secondo il parere dei geologi era necessario adottare subito delle contromisure per evitare un aggravamento della situazione.

Il contadino ha quindi informato al riguardo il Comune e l'autorità forestale, che hanno dato verbalmente il loro consenso, e ha immediatamente modificato il progetto prevedendo il rivestimento non più in argilla, ma in cemento. Quando l'Ufficio Tutela del paesaggio, una volta esaminato il progetto, lo ha respinto perché non più conforme a quello originario, il contadino si è rivolto alla Difensora civica.

La Difensora civica ha chiesto pertanto sia al Comune che all'autorità forestale una conferma scritta del fatto che entrambi erano stati informati della necessità di interventi urgenti, e successivamente ha fatto presente all'Ufficio Tutela del paesaggio l'art. 8 del Regolamento edilizio del Comune, che in caso di urgenza consente espressamente di realizzare interventi e di presentare successivamente il relativo progetto.

Der Antrag wurde daraufhin nochmals bearbeitet und das Projekt konnte angenommen werden.

### **Warum gibt es in Südtirol keinen Landesplan für Schotterabbaugebiete?**

Immer wieder sprachen bei der Volksanwältin Bürger vor, die sich über neue Schotterabbaugebiete in ihrer Nachbarschaft und die damit zusammenhängenden Probleme und Schwierigkeiten beschwerten.

Da es keinen Landesplan für Steinbrüche gibt und für die Ermächtigung zum Schotterabbau auch keine Bauleitplanänderung benötigt wird und der Schotterabbau im landwirtschaftlichen Grün, Wald oder auch auf einer bestockten Weide grundsätzlich möglich ist, kommen die betroffenen Bürger und Anrainer viel zu spät in Kenntnis des Vorhabens und können somit oft nicht ihre Überlegungen, Vorstellungen und Änderungswünsche einbringen.

Ein von Anfang an mögliches Mitdenken, Mitgestalten und Mitreden der betroffenen Anrainer am Schotterabbauprojekt wäre für einen korrekten, reibungslosen und umweltfreundlichen Abbau sicherlich nur von Vorteil.

## **VERMÖGEN**

### **Der behindertengerechte Zugang zu einem öffentlichen Gebäude der Landesverwaltung wird eingefordert**

Ein Rollstuhlfahrer bemühte sich bereits seit Jahren um einen behindertengerechten Zugang mit Aufzug zum Katasteramt.

Nach zahlreichen Versuchen und Aufforderungen an die Landesverwaltung wandte sich der Bürger dann schließlich an die Volksanwältin, die umgehend Kontakt mit der zuständigen Landesstelle aufnahm. In einem gemeinsamen Lokalaugenschein wurden zudem auch die Details für den behindertengerechten Zugang be-

La richiesta è stata riesaminata e il progetto è stato infine approvato.

### **Perché in Alto Adige non esiste un piano provinciale per le zone di estrazione della ghiaia?**

La Difensora civica è stata spesso contattata da cittadini che lamentavano la presenza nelle loro vicinanze di nuove aree di estrazione di ghiaia segnalando i problemi e le difficoltà che derivano.

Poiché non esiste un piano cave provinciale, l'autorizzazione all'estrazione di ghiaia non necessita di variazione del piano urbanistico e inoltre l'attività estrattiva in linea di principio può svolgersi in aree adibite a verde agricolo, a bosco o a pascolo alberato, i cittadini e residenti interessati vengono a sapere veramente troppo tardi dell'intento e quindi spesso non riescono a presentare le loro riflessioni, idee e proposte di modifica.

Sicuramente, se in presenza di un progetto di estrazione i residenti coinvolti potessero sin dall'inizio dare il proprio contributo di pensiero e avere voce in capitolo, si favorirebbe un'attività estrattiva svolta in modo corretto, regolare e rispettoso dell'ambiente.

## **PATRIMONIO**

### **Richiesta di adeguare alle esigenze delle persone con disabilità l'accesso a un edificio pubblico dell'amministrazione provinciale**

Una persona in carrozzina stava chiedendo già da anni che l'accesso all'Ufficio Catasto venisse dotato di ascensore e adeguato alle esigenze di persone con disabilità.

Dopo molteplici tentativi e richieste nei confronti dell'amministrazione provinciale il cittadino si è rivolto infine alla Difensora civica, che a sua volta ha contattato immediatamente l'ufficio provinciale competente. È stato quindi organizzato un sopralluogo congiunto, nel quale sono stati approfonditi anche i dettagli del



sprochen, sodass der Realisierung des Aufzuges nichts mehr im Weg stand.

### **AGENTUR FÜR WOHNBAUAUFSICHT**

#### **Der neue Art. 39 des Landesgesetzes Nr. 9/2018 lässt viele Fragen offen, die es dringend zu klären gilt**

Ab 1.7.2020 können Wohnungen für in Südtirol Ansässige nur von Personen besetzt werden, die selbst bzw. deren Familienmitglieder nicht Eigentümer einer dem Bedarf der Familie angemessenen Wohnung sind und die bei der Besetzung ihren Wohnsitz seit mindestens fünf Jahren in einer Gemeinde Südtirols haben oder ihren Arbeitsplatz in einer Gemeinde Südtirols haben.

Im Absatz 2 dieses Artikels wird vom Besitz einer anderen „geeigneten Wohnung“ gesprochen, es bleibt jedoch offen, was der Gesetzgeber genau unter geeigneter Wohnung versteht. Im alten Raumordnungsgesetz sprach der Gesetzgeber von angemessener und leicht erreichbarer Wohnung, für welche es auch genau definierte Kriterien gab.

Zudem stellt sich dem Bürger die berechtigte und nicht geklärte Frage, ob nun die genannten Voraussetzungen für die Besetzung einer Wohnung für Ansässige nur in dem Moment der Besetzung vorliegen müssen, oder ob diese Voraussetzungen immerwährend gelten.

Ein weiteres Problem wirft Absatz 4/bis des Art. 39 auf. Wenn die Mitteilung über die rechtmäßige Besetzung der Wohnung an die Gemeinde nicht fristgerecht innerhalb von 30 Tagen erfolgt, greift in diesen Fällen auch die sehr hohe Strafe, die für die Nicht-Besetzung oder widerrechtliche Besetzung gemäß Art. 97 des Landesgesetzes vorgesehen ist.

Auch hier empfiehlt die Volksanwältin dringend, eine Änderung des Gesetzestextes herbeizuführen, da die Verhältnismäßigkeit zwischen Strafe und Fehlverhalten keineswegs gegeben ist.

neuro nuovo accesso sbarrierato, rimuovendo così ogni ostacolo alla realizzazione dell'ascensore.

### **AGENZIA DI VIGILANZA SULL'EDILIZIA AGEVOLATA**

#### **Il nuovo art. 39 della legge provinciale n. 9/2018 lascia aperte molte questioni che urge chiarire**

Dal 1° luglio 2020 le abitazioni riservate ai residenti in provincia di Bolzano devono essere occupate solo da persone che non siano o i cui componenti il nucleo familiare non siano proprietari di un'abitazione adeguata al fabbisogno della famiglia e che al momento dell'occupazione dell'abitazione siano residenti da almeno 5 anni in un Comune della provincia o abbiano il loro posto di lavoro in un Comune della provincia.

Il comma 2 di questo articolo parla di un'altra "abitazione adeguata", ma rimane tuttavia da chiarire cosa il legislatore intenda esattamente con questa espressione. Nella vecchia legge urbanistica il legislatore parlava di abitazione idonea e facilmente raggiungibile, per la quale esistevano anche criteri ben definiti.

Inoltre si pone pure la domanda legittima e non chiarita se le predette condizioni per poter occupare un'abitazione destinata ai residenti valgano solo al momento dell'occupazione della stessa o se rimangano valide per tutto il tempo. Il comma 4/bis dell'art. 39 pone un ulteriore problema: se la regolare occupazione dell'abitazione non viene comunicata entro 30 giorni dalla scadenza del termine, viene applicata anche la sanzione molto alta prevista dall'art. 97 della legge provinciale citata per mancata occupazione o occupazione abusiva.

Anche in questo caso la Difensora civica suggerisce un intervento urgente di modifica del testo normativo, perché non c'è alcuna proporzionalità tra sanzione e condotta scorretta.

### 3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird immer versucht, die Lösung eines Konflikts ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerden werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, im Vorfeld vermieden.

Mit dem neuen Art. 15 Absatz 2 des Landesgesetzes Nr. 11 vom 9. Oktober 2020 hinsichtlich der Aufgaben der Volksanwaltschaft des Landes Südtirol wird nun auch ausdrücklich im Text auf das Staatsgesetz Nr. 24 vom 8. März 2017 verwiesen (Gelli-Bianco), welches im Art. 2 den regionalen Volksanwälten die wichtige Aufgabe des Patientenanwalts überträgt.

Ebenso wird im neuen Gesetz auf die Aufgaben der Volksanwältin als Vertreterin und Unterstützerin des Patienten bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen gemäß Art. 14 des Dekrets des Landeshauptmannes Nr. 11 vom 18. Jänner 2007 verwiesen.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung über die Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland bis hin zu vermuteten Behandlungsfehlern, die einer Klärung zuzuführen sind.

Die Arbeit des Gesundheitsbetriebes war im Jahr 2021 gekennzeichnet von großen Schwierigkeiten in Zusammenhang mit der weltweiten Covid-19-Pandemie. Zwar konnten letztes Jahr Impfstoffe an immer größere Bevölkerungs-

### 3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extra-giudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi sempre per addivenire a una soluzione senza l'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti: la trattazione qualificata e approfondita dei reclami consente infatti di evitare a priori processi destinati a non avere esito favorevole.

Nel nuovo art. 15, comma 2 della legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 relativo ai compiti della Difesa civica della Provincia di Bolzano vi è anche un esplicito rimando alla legge 8 marzo 2017, n. 24 (legge Gelli-Bianco), che all'art. 2 affida ai Difensori civici regionali l'importante funzione di garante per il diritto alla salute.

Ai sensi della nuova legge spetta alla Difensora civica anche il compito di rappresentare e assistere le/i pazienti dinnanzi alla commissione conciliativa per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici di cui all'art. 14 del decreto del Presidente della Provincia 18 gennaio 2007, n. 11.

I reclami presentati dai cittadini relativamente all'ambito della sanità spaziano da questioni amministrativo-giuridiche – riguardanti ad esempio l'esenzione ticket al rimborso di prestazioni sanitarie presso cliniche private o all'estero – al chiarimento di presunti errori terapeutici.

Nel 2021 l'Azienda sanitaria ha affrontato nella propria attività grandi difficoltà correlate alla pandemia da covid-19 che ha interessato il mondo intero. Benché sia stato possibile somministrare il vaccino a fasce sempre più ampie

schichten verabreicht werden, was den Ausbruch und den unheilvollen Verlauf der Krankheit wesentlich verhinderte und einschränkte, trotzdem war der Sanitätsbetrieb weiterhin unter starkem Druck.

Vor allem die letzte Welle durch die Deltavariante setzte den Sanitätsbetrieb enorm unter Druck. Die Beschwerden in Zusammenhang mit Impfterminen, Quarantänemaßnahmen, Greenpass usw. nahmen so im Laufe des Berichtsjahres immer mehr zu.

Zu Beginn des Jahres waren es einzelne Beschwerden, die sich im Laufe des Jahres anhäuferten, bis zu den letzten Monaten, in denen die Volksanwältin mit Anfragen zu diesen Themen regelrecht überrollt wurde.

Es wurde zudem auch immer schwieriger, zu den unterschiedlichen Problemen und Beschwerden eine Rückmeldung von Seiten des Sanitätsbetriebs zu erhalten.

Von vielen Bürgern wurde beanstandet, dass die in der Quarantäneanordnung angeführte Telefonnummer - 0471 435700 (Montag bis Freitag von 08:30 bis 16:30 Uhr; Samstag von 08:30 bis 12:30 Uhr) zu keiner Zeit erreichbar war und dass auch auf E-Mails an die dort angeführte E-Mail-Adresse [isolcovidquar@sabes.it](mailto:isolcovidquar@sabes.it) keine Antwort erfolgte.

Auch die Ärzte für Allgemeinmedizin standen in dieser Situation unter enormem Druck. Es wurde bemängelt, dass sich der zuständige Dienst für Covid-Belange des Sanitätsbetriebs im Laufe des Jahres 2021 mehr und mehr zurückgezogen hat und dass er weder für Patienten, noch für Ärzte erreichbar war.

### **Gibt es eine Entschädigung bei bleibenden Schäden nach einer Impfung gegen Covid?**

Immer wieder wurde diese konkrete Frage auch an die Volksanwältin gestellt.

Die Covid-19-Impfung, die für einige Berufskategorien wie die Bediensteten der Gesundheitsberufe und für die gesamte Bevölkerung

di popolazione impedendo e limitando in tal modo sensibilmente l'insorgere della malattia e il suo decorso più nefasto, l'Azienda sanitaria ha continuato a essere sotto forte pressione.

In particolare l'ultima ondata prodotta dalla variante omicron ha messo a dura prova l'Azienda sanitaria, e anche la Difesa civica ha visto progressivamente aumentare nel corso dell'anno i reclami relativi alle prenotazioni per le vaccinazioni, alle misure per la quarantena, alla certificazione verde ecc.

Inizialmente si trattava di qualche isolato reclamo, ma molti altri se ne sono aggiunti nel corso dell'anno, per trasformarsi negli ultimi mesi in una vera e propria ondata che ha travolto la Difesa civica.

Contemporaneamente diventava sempre più difficile riuscire a ricevere dall'Azienda sanitaria un riscontro in merito alle varie problematiche e ai reclami segnalati.

Numerosi cittadini hanno lamentato il fatto che al numero di telefono indicato nella disposizione di quarantena (0471 435700, attivo da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30 e sabato dalle 8.30 alle 12.30) non rispondeva mai nessuno e che non si riusciva a ricevere una risposta nemmeno utilizzando l'indirizzo di posta elettronica [isolcovidquar@sabes.it](mailto:isolcovidquar@sabes.it) ivi indicato.

Tale situazione ha fatto aumentare sensibilmente la pressione anche sui medici di medicina generale. È stato fatto osservare che nel corso dell'anno il servizio dell'Azienda sanitaria preposto alle problematiche covid si è progressivamente ritirato dalla scena rendendosi irraggiungibile sia per i pazienti che per i medici.

### **È previsto un indennizzo in caso di danni permanenti da vaccinazione anti-covid?**

Questa domanda concreta è stata spesso rivolta alla Difensora civica.

Quanto previsto dall'art. 1 della legge 25.02.1992, n. 210, secondo cui chiunque abbia riportato a causa di vaccinazioni obbligato-

über 50 Jahren verpflichtend ist, fällt vollständig unter Artikel 1 des Gesetzes Nr. 210 vom 25.02.1992: „Jeder, der infolge einer gesetzlich angeordneten Pflichtimpfungen einen Schaden erlitten hat, der zu einer dauerhaften Beeinträchtigung der psycho-physischen Integrität führte, hat einen Anspruch auf Entschädigung durch den Staat.“

Noch während der Pandemie wurde zudem von Seiten der Rechtsprechung durch die italienischen Höchstgerichte geklärt, dass auch alle vom Gesundheitsdienst „empfohlenen“ Impfungen gleichwertig unter dieselbe gesetzliche Regelung mit Entschädigungsrecht bei einem bleibenden Schaden fallen.

Der bleibende Schaden muss natürlich belegt und der Kausalzusammenhang muss durch eine ärztliche Kommission bestätigt und bewertet werden.

### **Suspendierung einer ehemaligen Mitarbeiterin des Sanitätsbetriebes**

Vorgebracht wurden auch Beschwerden betreffend die Suspendierung von MitarbeiterInnen. Hervorzuheben sind hier alle jene Beschwerden, wo es um MitarbeiterInnen ging, die bereits seit längerem nicht mehr im Gesundheitsbetrieb arbeiten.

Unter anderem wurde auch die Ehefrau eines Hoteliers suspendiert, die bereits seit 23 Jahren als Direktionsassistentin in der Empfangshalle des Hotels arbeitete. Bevor sie diesen Beruf ausübte, war sie als Krankenschwester tätig. Sie staunte nicht schlecht, als sie vom Sanitätsbetrieb die Mitteilung erhielt, dass sie ab sofort von der Arbeit suspendiert sei. Sie versuchte beim Sanitätsbetrieb zu intervenieren, hatte aber keinerlei Erfolg. Erst nach Intervention der Volksanwältin wurde die Suspendierung rückgängig gemacht.

rie per legge un danno dal quale sia derivata una menomazione permanente dell'integrità psico-fisica, ha diritto a un indennizzo da parte dello Stato, riguarda pienamente anche la vaccinazione contro il covid-19, che è obbligatoria per alcune categorie professionali quali quelle sanitarie e per tutta la popolazione a partire dai 50 anni.

Già durante la pandemia la giurisprudenza degli organi supremi di giustizia italiani aveva chiarito che anche tutte le vaccinazioni "raccomandate" dal servizio sanitario ricadono in egual misura nella stessa normativa con la previsione del diritto a un indennizzo in caso di danno permanente.

Naturalmente è necessario comprovare che il danno è permanente e il nesso di causalità deve essere vagliato e confermato da una commissione medica.

### **Sospensione di un'ex operatrice dell'Azienda sanitaria**

Sono stati presentati anche reclami relativi alla sospensione di operatrici e operatori sanitari. In particolare voglio ricordare qui tutti quei reclami presentati da operatrici e operatori che già da tempo non lavorano più presso l'Azienda sanitaria.

Cito tra gli altri la sospensione comminata alla moglie di un albergatore che già da 23 anni lavorava come assistente di direzione presso la reception dell'hotel e che prima di svolgere questa mansione aveva lavorato come infermiera. Grande è stata la sua sorpresa quando si è vista recapitare dall'Azienda sanitaria la comunicazione della sua sospensione dal lavoro con effetto immediato. La sua protesta presso l'Azienda sanitaria non ha prodotto effetto alcuno e solo dopo l'intervento della Difensora civica la sospensione è stata revocata.

### **Gibt es eine Ticketbefreiung aufgrund von Komplikationen nach einer Covid-Erkrankung?**

Auch zu dieser Frage wandten sich viele Patienten, die wegen zahlreichen Nachkontrollen nach einer Covid-Erkrankung immer wieder das Ticket bezahlen mussten, an die Volksanwältin. Die Volksanwältin konnte den Patienten erklären, dass alle Patienten in diesen Fällen ein Anrecht auf eine Ticketbefreiung für alle ambulanten Leistungen zur Überwachung der Krankheit und deren Komplikationen haben. Diese Befreiung war zu Beginn nur für drei Monate gültig, wurde dann auf weitere drei Monate ausgedehnt und wurde dann schließlich auf zwei Jahre festgelegt.

### **Besuchsrechte im Krankenhaus**

Die Tochter einer betagten Patientin berichtete, dass ihre Mutter vom Krankenhaus in eine private konventionierte sanitäre Einrichtung zur Rehabilitation überwiesen wurde. Im Krankenhaus konnte die Tochter ihre Mutter unter Beachtung der Corona-Maßnahmen regelmäßig besuchen. In der konventionierten Einrichtung war dies leider nicht möglich. Jeglicher Besuch wurde unterbunden.

Die Volksanwältin hat daraufhin auf die geltenden Bestimmungen bezüglich des Besucherrechts in den sanitären Einrichtungen (Rundschreiben des Gesundheitsministeriums vom 08.05.2021) verwiesen, laut welchem es mit Green Pass möglich ist, fragilen Patienten in sanitären Einrichtungen beizustehen.

Leider war die private Einrichtung nicht gewillt, diese Besuchsrechte umzusetzen und verwies auf hohe Infektionszahlen, die einen Besuch unmöglich machen würden.

### **Esiste un'esenzione ticket per complicanze da post covid?**

Con questa domanda si sono rivolti alla Difensora civica molti pazienti costretti a pagare il ticket sanitario per i numerosi controlli effettuati dopo essersi ammalati di covid.

La Difensora civica ha spiegato loro che in questi casi tutti i pazienti hanno diritto all'esenzione ticket per ogni prestazione ambulatoriale di monitoraggio della malattia e delle sue complicanze.

Tale esenzione, valida inizialmente solo per tre mesi, è stata poi estesa di altri tre mesi e infine fissata a due anni.

### **I permessi di visita in ospedale**

La figlia di un'anziana paziente ha riferito alla Difensora civica che la mamma, ricoverata in ospedale, era stata trasferita per la riabilitazione in una struttura sanitaria privata convenzionata. Nel rispetto delle misure anti-covid la figlia aveva potuto fare visita con regolarità alla mamma durante la permanenza in ospedale, mentre nella struttura convenzionata erano vietate tutte le visite.

La Difensora civica ha quindi segnalato che in base alle norme vigenti relative al permesso di visita nelle strutture sanitarie, contenute nell'Ordinanza del Ministero della Salute dell'8.5.2021, chi è in possesso di certificazione verde può portare assistenza ai pazienti fragili ospitati in strutture sanitarie.

Purtroppo la struttura privata in questione non ha voluto conformarsi a tali disposizioni affermando che l'alto numero dei contagi imponeva di escludere la possibilità di visite.



### **Stellt die Missachtung der Quarantänebestimmungen bei einer vorsorglichen Quarantänemaßnahme wirklich eine Straftat dar?**

Eine Maturaklasse wandte sich an die Volksanwältin, da sie den gesamten Zeitraum der Herbstferien in Quarantäne versetzt wurden, da zwei ihrer Mitschüler in der vorhergehenden Woche positiv auf Corona getestet wurden.

Die SchülerInnen beschwerten sich zu Recht darüber, dass in der Maßnahme ein Verweis bei Zuwiderhandlung auf den Art. 650 des Strafgesetzbuches gemacht wurde. Die Volksanwältin erklärte den Schülern, dass es sich bei einer Verletzung der Vorschrift gegen eine vorbeugende Quarantänemaßnahme nicht um eine Straftat handelt, sondern lediglich um eine Zuwiderhandlung gemäß Art. 4 des Legislativdekrets Nr. 19 vom 25.3.2020. Bei Zuwiderhandlung gegen die Vorschriften wird eine Verwaltungsstrafe von 400 Euro (280 Euro bei Zahlung innerhalb von 30 Tagen ab Vorhaltung) verhängt.

### **Warum wird mir das verloren gegangene Hörgerät nicht entschädigt?**

Der Sohn einer betagten Patientin berichtete, dass das Hörgerät seiner Mutter im Krankenhaus verloren gegangen ist und forderte die Übernahme der Kosten für den Ankauf eines neuen Hörgeräts. Das Krankenhaus antwortete auf die Intervention der Volksanwältin, dass die durchgeführten Ermittlungen zum Ergebnis führten, dass die Patientin zum Zeitpunkt der stationären Aufnahme im Krankenhaus kein Hörgerät hatte.

Die Volksanwaltschaft konnte daraufhin eine schriftliche Aussage des Bediensteten des Rettungswagens vorlegen, welcher bezeugte, dass während des Transportes die Temperatur am Ohr der Patientin gemessen wurde und das Hörgerät vorhanden war.

Der Sanitätsbetrieb bestand daraufhin jedoch auf das Ergebnis seiner Ermittlungen und ver-

### **Costituisce veramente reato l'inosservanza delle disposizioni sulla quarantena in caso di quarantena preventiva?**

Una classe quinta di una scuola superiore si è rivolta alla Difensora civica dopo essere stata posta in quarantena per l'intera durata delle vacanze scolastiche di autunno dal momento che la settimana prima due compagni erano risultati positivi al covid-19.

Gli studenti lamentavano a ragione il fatto che il provvedimento richiamasse in caso di infrazione l'art. 650 del Codice penale. La Difensora civica ha spiegato agli studenti che la violazione di una disposizione relativa a una misura di quarantena preventiva non costituisce reato, bensì solamente un'infrazione ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo 25.3.2020, n. 19, per la quale è comminata una sanzione amministrativa di 400 euro, ridotta a 280 euro ove il pagamento sia eseguito entro 30 giorni dalla contestazione.

### **Perché non mi viene risarcito l'apparecchio acustico andato perso?**

Il figlio di un'anziana paziente ha riferito che l'apparecchio acustico della madre era andato perso mentre questa si trovava in ospedale, e chiedeva che quest'ultimo si facesse carico della spesa per l'acquisto di un nuovo apparecchio. L'ospedale, contattato dalla Difensora civica, ha risposto che dagli accertamenti compiuti emergeva che la paziente al momento del ricovero non aveva l'apparecchio acustico.

La Difesa civica ha potuto quindi presentare una dichiarazione scritta dell'operatore dell'ambulanza, il quale testimoniava che durante il trasporto alla signora era stata rilevata la temperatura all'orecchio e che la paziente portava l'apparecchio acustico.

L'Azienda sanitaria tuttavia è rimasta ferma sugli esiti dei propri accertamenti interni, afferman-

wies weiters darauf, dass aus Datenschutzgründen keine näheren Auskünfte mehr gegeben werden.

### **Welche ärztlichen Bescheinigungen des Arztes für Allgemeinmedizin sind eigentlich kostenpflichtig?**

Auch auf diese Frage konnte mehrmals Auskunft erteilt werden:

Folgende Zeugnisse werden vom Arzt für Allgemeinmedizin kostenlos ausgestellt:

Gesetzlich vorgesehene Pflichtzeugnisse zur Wiederaufnahme in die Pflichtschule, in die Kinderkrippen, in die Kindergärten und in die Oberschulen;

Tauglichkeitserklärung zur Ausübung von sportlicher Tätigkeit mit Ausnahme von Leistungssport;

Bescheinigungen für die nicht wettkampfmäßige außerschulische Tauglichkeit der Jugendlichen bis 18 Jahren;

Zeugnis über die zeitweilige Arbeitsunfähigkeit; Bescheinigungen für die Freiwilligentätigkeit (Weißes Kreuz, Rotes Kreuz, Feuerwehr usw.), sofern diese nicht besondere Untersuchungen erfordern.

Alle weiteren ärztlichen Bescheinigungen sind kostenpflichtig.

### **Warum bekomme ich keinen Termin, um den Invalidenparkschein zu erneuern?**

Eine behinderte Person wandte sich an die Volksanwältin und berichtete, dass es nicht möglich sei einen Termin zur Erneuerung des Invalidenparkscheins zu bekommen. Im Gesundheitssprenkel von Bozen muss der Termin zur Erneuerung des Invalidenparkscheins über die einheitliche Vormerkstelle festgelegt werden. Doch unter dieser Nummer teilte der Beamte dem Bürger mit, dass es Corona-bedingt unmöglich sei, einen Termin zu bekommen.

Die Volksanwältin meldete diesen Missstand umgehend dem Verantwortlichen des Gesund-

do inoltre che per motivi di tutela della privacy non avrebbe più fornito ulteriori informazioni.

### **Quali certificati medici rilasciati dal medico di medicina generale sono a pagamento?**

Anche a questa domanda si è risposto più volte.

Questi sono i certificati che il medico di medicina generale rilascia gratuitamente:

certificazioni obbligatorie per legge ai fini della riammissione alla scuola dell'obbligo, agli asili nido, alle scuole materne e alle scuole secondarie superiori;

certificato di idoneità all'attività sportiva non agonistica;

certificati di idoneità allo svolgimento di attività sportive non agonistiche extrascolastiche per ragazzi fino ai 18 anni;

certificato di temporanea inabilità al lavoro;

certificati per l'attività di volontariato (Croce bianca, Croce rossa, Vigili del fuoco ecc.) salvo che per il loro rilascio non siano richiesti particolari accertamenti.

Tutti gli altri certificati medici sono a pagamento.

### **Perché non mi viene dato l'appuntamento per il rinnovo del contrassegno di parcheggio per invalidi?**

Una persona con disabilità si è rivolta alla Difensora civica segnalando l'impossibilità di ottenere un appuntamento per il rinnovo del contrassegno di parcheggio per invalidi. Nel distretto sanitario di Bolzano tale appuntamento va prenotato tramite il centro unico di prenotazione, ma l'operatore del CUP contattato telefonicamente dal cittadino interessato aveva comunicato che a motivo del coronavirus non era possibile fissare appuntamenti.

La Difensora civica ha segnalato subito tale disservizio al responsabile del distretto sanitario e

heitsbezirks, daraufhin wurde dem Betroffenen umgehend ein Termin angeboten.

### **Warum bekomme ich meinen Führerschein nicht zurück, den ich dringend für die Fahrt zum Arbeitsplatz benötige?**

Ein Bürger war mit dem Verfahren der Erneuerung seines Führerscheins sehr unzufrieden. Die ärztliche Kommission hatte ihn aufgrund eines Alkoholproblems als nicht geeignet zum Führen eines Fahrzeugs eingestuft. Bei der Überprüfung der Fahrtauglichkeit vor der ärztlichen Kommission kam es zu einer heftigen Diskussion, die dazu führte, dass der Bürger des Raumes verwiesen wurde und mit einem Polizeieinsatz gedroht wurde.

Daraufhin hatte der Bürger eine höllische Angst, nochmals zu einem Treffen zu erscheinen und wandte sich an die Volksanwältin.

Um diese Situation zu klären und dem Bürger etwas Angst vor dem Verfahren zu nehmen, organisierte die Volksanwältin eine Aussprache mit der behandelnden Ärztin, die den Therapieplan im Detail erläuterte.

Zu dem darauffolgenden Treffen mit der ärztlichen Kommission begleitete eine Mitarbeiterin der Volksanwaltschaft den Patienten, mit dem Erfolg, dass dem Bürger der Führerschein mit Auflagen zurückgegeben wurde.

### **Warum wird das Rezept oder das Ergebnis der fachärztlichen Visite auf Anfrage nicht in Papierform ausgedruckt?**

Eine Seniorin beschwerte sich bei der Volksanwältin, dass ihr Arzt für Allgemeinmedizin das beantragte Rezept nicht mehr in Papierform ausdruckt.

Vielmehr verlangt der Arzt eine E-Mail-Adresse, an welche er das Rezept schicken kann.

Die betroffene Bürgerin hat jedoch keine E-Mail-Adresse und möchte auch nicht ihre Familie mit diesem Problem belasten und möchte

nel giro di poco tempo è stato proposto all'interessato un appuntamento.

### **Perché non mi viene restituita la patente che mi serve con urgenza per recarmi sul posto di lavoro?**

Un cittadino era molto insoddisfatto della procedura per il rinnovo della sua patente automobilistica. La commissione medica lo aveva infatti giudicato non idoneo alla guida di autoveicoli a causa di un problema di alcol. In sede di accertamento dell'idoneità alla guida davanti alla commissione medica era scoppiata un'accesa discussione e al cittadino era stato intimato di uscire dal locale, con la minaccia di chiedere anche l'intervento della forza dell'ordine.

L'uomo pertanto era terrorizzato dall'idea di doversi presentare a un nuovo incontro e si è quindi rivolto alla Difensora civica.

Per avere un quadro chiaro della situazione e tranquillizzare un po' il cittadino rispetto al procedimento la Difensora civica ha organizzato un momento di confronto con la dottoressa curante, che ha illustrato nel dettaglio il piano terapeutico. Il paziente è stato accompagnato da un'operatrice della Difesa civica al successivo incontro con la commissione medica, che ha dato come esito positivo la restituzione al cittadino della patente con limitazioni.

### **Perché la ricetta medica o il risultato della visita specialistica non può essere stampato su richiesta in forma cartacea?**

Una signora anziana si è rivolta alla Difensora civica lamentando che il proprio medico di medicina generale non le consegnava più la prescrizione medica in forma cartacea.

Anzi, il medico chiedeva che gli fosse comunicato un indirizzo di posta elettronica cui poter inviare la ricetta.

La signora però non aveva un indirizzo di posta elettronica e non desiderava gravare sulla sua famiglia per tale incombenza, ma chiedeva in-

unbedingt, dass das Rezept auch weiterhin in Papierform für alle jene ausgedruckt wird, die keine Computerefahrung besitzen.

Ebenso beschwerte sich diese Seniorin darüber, dass auch das Ergebnis der Blutproben nicht mehr wie bisher am Schalter des Sprengels abgeholt werden kann, sondern auch hier ausschließlich eine telematische Weiterleitung an eine E-Mail-Adresse vorgesehen wurde.

Die Volksanwältin intervenierte beim Sanitätsbetrieb, worauf versprochen wurde, die Ärzte für Allgemeinmedizin als auch die Mitarbeiter des Betriebs auf dieses Problem aufmerksam zu machen und es sollte in Zukunft auf Wunsch auch immer die Möglichkeit angeboten werden, den Befund oder das Rezept in Papierform zu erhalten.

### **Warum können die privat erbrachten Therapieleistungen für ein von Autismus-Spektrum-Störung (ASS) betroffenes Kind nicht rückvergütet werden?**

Die Eltern eines Kindes mit einer schweren ASS wandten sich an die Volksanwältin, da das Kind einer intensiven und kontinuierlichen therapeutischen Betreuung bedarf, die der Sanitätsbetrieb zur Zeit nicht anbieten konnte.

In dieser verzweifelten Situation wandten sich die Eltern an private Anbieter, welche die therapeutische Unterstützung für das Kind übernahmen. Die Ausgaben für die notwendigen Therapien waren aber für die Eltern viel zu hoch und auf Dauer unbezahlbar, sodass sie gemeinsam mit der Volksanwältin und nach Abklärung der besonderen Situation mit dem Sanitätsbetrieb um die Rückvergütung der getragenen Kosten für die therapeutische Begleitung des Kindes ansuchten.

Unverständlicherweise wurde das Ansuchen von der Abteilung für Gesundheit abgelehnt, mit der Begründung, dass die dringenden therapeutischen Maßnahmen von einer Sozialgenossenschaft angeboten werden, die nicht

vece che tutti coloro che non hanno dimestichezza con il computer potessero continuare a ricevere le ricette in forma cartacea.

Inoltre la signora contestava il fatto che anche il referto delle analisi del sangue non potesse più essere ritirato allo sportello del distretto, come in passato, e che anche in questo caso fosse previsto unicamente l'invio telematico a un indirizzo di posta elettronica.

La Difensora civica è quindi intervenuta presso l'Azienda sanitaria ottenendo la promessa che il problema sarebbe stato fatto presente ai medici di medicina generale nonché agli operatori dell'Azienda sanitaria e che in futuro sarebbe rimasta la possibilità per l'utente, qualora lo desiderasse, di avere il referto o la ricetta su supporto cartaceo.

### **Perché non possono essere rimborsate le prestazioni terapeutiche rese in regime privatistico per un bambino affetto da disturbo dello spettro autistico?**

I genitori di un bambino con un grave disturbo dello spettro autistico (ASD) si sono rivolti alla Difensora civica poiché il figlio aveva bisogno di un'assistenza terapeutica intensiva e continuativa che in quel momento l'Azienda sanitaria non poteva assolutamente offrire.

In questa situazione disperata i genitori si sono rivolti a servizi sanitari privati che hanno fornito al bambino la necessaria assistenza terapeutica. I costi per le terapie di cui il bambino aveva necessità erano però molto alti per i genitori e con il tempo insostenibili. Di conseguenza i genitori insieme alla Difensora civica, dopo aver chiarito la particolare situazione con l'Azienda sanitaria, hanno chiesto il rimborso delle spese sostenute per l'accompagnamento terapeutico del bambino.

La richiesta è stata incomprensibilmente rigettata dall'Assessorato alla Salute con la motivazione che gli interventi terapeutici urgenti sono stati offerti da una cooperativa sociale non

einem hochspezialisierten Krankenhaus gleichgestellt werden kann.

Nach Ablehnung dieses Antrages entschieden die Eltern gerichtlich vorzugehen, da es bei der Behandlung ihres Sohnes um erforderliche Therapiestunden geht, die der Sanitätsbetrieb anbieten muss und jeder Bedürftige ein verfassungsrechtlich geschütztes Recht auf kostenlose Behandlung hat.

### **Nach einer Gallengangsverletzung während der Operation fordert der betroffene Patient Schadenersatz**

Der Patient wandte sich an die Volksanwältin und bat um Unterstützung, um einen Schadenersatzanspruch geltend zu machen.

Der Patient wurde in einem Südtiroler Krankenhaus aufgrund von Gallensteinen operiert. Nach dieser laparoskopisch durchgeführten Operation bekam er sehr starke Schmerzen im gesamten Bauchbereich. Auch stiegen alle Entzündungswerte an und es sammelte sich Flüssigkeit im Bauchraum an.

Die Situation verschlimmerte sich stündlich, so dass der Patient nach Innsbruck verlegt wurde, wo er einer Notoperation unterzogen wurde. Bei dieser Operation wurde festgestellt, dass beim laparoskopischen Eingriff der Gallengang erheblich verletzt wurde.

Nach einem langen Krankenhausaufenthalt konnte sich der Patient sehr langsam wieder erholen, wobei ein bleibender, jedoch geringfügiger Schaden blieb.

Im Zuge eines Schlichtungsverfahrens für Haftungsfragen im Gesundheitsbereich, bei welchem die Volksanwältin den Patienten unterstützte, wurde diesem eine angemessene Entschädigung zuerkannt, die er auch gerne annahm und so der Beschwerdefall mit dem Sanitätsbetrieb einvernehmlich gelöst werden konnte.

comparabile a un ospedale altamente specializzato.

Dopo il diniego della loro richiesta i genitori hanno deciso di ricorrere alle vie legali poiché l'Azienda sanitaria deve poter offrire le ore di terapia necessarie alla cura del ragazzo e perché che ogni persona indigente ha il diritto costituzionalmente tutelato a ricevere cure gratuite.

### **Un paziente chiede un risarcimento in seguito a una lesione del dotto biliare procurata durante un intervento chirurgico**

Un paziente si è rivolto alla Difensora civica chiedendo assistenza nell'iter di richiesta di un risarcimento danni.

Il paziente era stato operato per calcoli biliari in un ospedale della provincia. Dopo l'intervento per via laparoscopica aveva iniziato ad accusare dolori acuti in tutta la zona addominale, con contestuale accumulo di liquido e rialzo di tutti gli indici infiammatori.

La situazione peggiorava di ora in ora e il paziente era stato quindi trasferito a Innsbruck, dove era stato sottoposto a un intervento di emergenza, da cui è emerso che durante l'operazione per via laparoscopica il dotto biliare aveva subito una lesione importante.

Dopo un lungo periodo di degenza in ospedale e un lento recupero al paziente è stato riscontrato un danno permanente, pur se di minima entità.

Il paziente, assistito dalla Difensora civica, ha quindi attivato una procedura conciliativa per questioni relative alla responsabilità civile in ambito sanitario e si è visto riconoscere un indennizzo equo che ha accettato di buon grado. Il caso ha trovato quindi una soluzione condivisa con l'Azienda sanitaria.



### 3.4. SCHWERPUNKT ANDERE ÖFFENTLICHE VERWALTUNGEN

#### BEZIRKSGEMEINSCHAFTEN

##### **Warum werden Menschen mit Behinderung nicht nach transparenten und nachvollziehbaren Kriterien zum Behindertentransport zugelassen?**

Ausgangspunkt der Thematik war das Ansuchen von Eltern eines behinderten Sohnes bei der Bezirksgemeinschaft betreffend den täglichen Behindertentransport von zu Hause zur Behindertenwerkstätte und wieder zurück.

Das Ansuchen wurde mehrere Male diskutiert, die Eltern bekamen jedoch keine fixe Zu- oder Absage. Sie wurden mündlich immer wieder mit dem Hinweis vertröstet, dass aufgrund der Corona-Pandemie nur wenige Fahrten möglich sind, bzw. es auch nachher unmöglich sein wird, einen Transport für ihren Sohn zu organisieren, da die Plätze bereits alle belegt sind.

Die Eltern waren über diese Aussage sehr verärgert, zumal sie immer wieder halbleere Behindertentransporte vor ihrer Haustüre vorbeifahren sahen und die Bezirksgemeinschaft zu keiner Zeit eine transparente und objektive Rangordnung vorzeigen konnte, welche die getroffenen Aussagen belegen könnten.

Auch mehrere Schreiben der Volksanwältin brachten kein gewünschtes Umdenken oder Einlenken der Verwaltung, sodass die Eltern zu folgendem Entschluss kamen:

„Irgendwann müssen wir wohl einsehen, dass die Schwächsten nie wirklich eigene Rechte haben werden. Wir glauben, dass Menschen mit Behinderung und deren Eltern keine Chance haben, auf Fragen transparente und erklärende Antworten zu bekommen. Die Enttäuschung über die Hilflosigkeit ist groß. Die Angst vor

### 3.4. ALTRE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

#### COMUNITÀ COMPRENSORIALI

##### **Perché l'ammissione delle persone con disabilità al servizio di trasporto disabili dedicato non avviene in base a criteri trasparenti e comprensibili?**

La questione prende spunto dalla richiesta inoltrata alla comunità comprensoriale da due genitori per l'accesso del proprio figlio disabile all'apposito servizio di trasporto per percorrere quotidianamente il tragitto dall'abitazione al laboratorio per disabili e ritorno.

La richiesta è stata più volte discussa, ma sempre tenuta in sospeso senza dare ai genitori una risposta definitiva di accettazione o rigetto, facendo presente a voce che a causa della pandemia da coronavirus erano attivabili solo poche corse e che anche successivamente non sarebbe stato possibile predisporre il trasporto per il figlio essendo già stati assegnati tutti i posti.

Queste affermazioni facevano molto arrabbiare i genitori anche perché vedevano passare proprio davanti casa pulmini per il trasporto di persone con disabilità mezzi vuoti e la comunità comprensoriale non era mai in grado di presentare una graduatoria trasparente e basata su criteri oggettivi che potesse confermare quanto dichiarava.

Anche le numerose note inviate da parte della Difesa civica non sono valse a produrre l'auspicato ripensamento o cambiamento di rotta da parte dell'amministrazione, e così i genitori sono arrivati alla seguente conclusione:

A un certo punto dobbiamo prendere atto che i più deboli non vedranno mai realmente riconosciuti i propri diritti. Crediamo che le persone con disabilità e i loro genitori non abbiano alcuna possibilità di ottenere risposte trasparenti e chiarificatrici alle loro domande. Grande è la

Konsequenzen, wenn wir uns weiterhin einsetzen allerdings noch größer!“

## SÜDTIROLER EINZUGSDIENSTE

### **Warum ist jede pagoPA-Zahlung zugunsten der öffentlichen Verwaltung mit Spesen von 1 Euro verbunden?**

Eine größere Anzahl an Bürgern beschwerte sich bei der Volksanwältin darüber, dass jede „pagoPA“-Zahlung, auch wenn mit einem minimalen Betrag, mit Kosten von 1 Euro verbunden ist.

Den Bürgern stellte sich die berechtigte Frage, ob die öffentliche Hand diese zusätzlichen überbezahlten Gebühren bei digitaler Abwicklung verlangen kann.

Die Volksanwaltschaft hat die Südtiroler Einzugsdienste auf das Problem aufmerksam gemacht. Diese erklärten daraufhin, dass pagoPA eine Plattform ist, die Zahlungen an die öffentliche Verwaltung ermöglicht und Transaktionen in Echtzeit durchführt. „pagoPA“ ist ab dem 28. Februar 2021 das einzige gesetzlich zulässige Einhebungssystem für die öffentliche Verwaltung. Ausnahmen stellen die Zahlungsmodalitäten „Vordruck F24“ und „Sepa Direct Debit“ (SDD), die demnächst in das System integriert werden, sowie die derzeitigen Bareinzahlungen beim Schatzamt dar.

Die von den Zahlungsdienstleistern erhobenen Provisionen können nicht a priori ausgeschlossen werden, da jede Transaktion mit Kosten für die Gewährleistung der Sicherheit, Gewissheit und Geschwindigkeit verbunden ist. Jeder Zahlungsdienstleister kann also im freien Wettbewerb bzw. gemäß seiner eigenen Unternehmenspolitik die Höhe der Gebühren zur Deckung seiner Kosten frei festlegen, wie es eben auch mit dem „pagoPA“-System geschieht.

Die Südtiroler Einzugsdienste haben zudem darauf hingewiesen, dass sie lediglich die Rolle

der Delusion zu empfinden, sich impotent zu fühlen, aber noch größer ist die Angst vor den Konsequenzen, die wir nicht zu begegnen haben, wenn wir nicht aufhören zu kämpfen!“

## ALTO ADIGE RISCOSSIONI

### **Perché ogni pagamento tramite pagoPA in favore dell'amministrazione pubblica comporta il costo di 1 euro?**

Un considerevole numero di cittadini si è rivolto alla Difensora civica lamentando che ogni pagamento tramite pagoPA, anche di importo minimo, comporta il costo di un 1 euro.

I cittadini si domandavano legittimamente se la pubblica amministrazione potesse esigere un supplemento così elevato per una procedura digitale.

La Difesa civica ha fatto presente il problema ad Alto Adige Riscossioni, ottenendo la seguente spiegazione. La piattaforma „pagoPA“ consente di effettuare pagamenti a favore della pubblica amministrazione e di eseguire transazioni in tempo reale. Dal 28 febbraio 2021 „pagoPA“ è l'unico sistema di riscossione legalmente autorizzato per la pubblica amministrazione. Fanno eccezione le modalità di pagamento „versamento F24“ e „Sepa Direct Debit“ (SDD), che prossimamente verranno integrate nel sistema, nonché gli attuali pagamenti in contanti presso la tesoreria.

Le commissioni richieste dai prestatori di servizi di pagamento non possono essere escluse a priori, poiché ogni transazione comporta costi per garantire sicurezza, certezza e celerità. Ogni prestatore di servizio di pagamento può quindi fissare autonomamente in regime di libera concorrenza e secondo la propria politica aziendale l'entità delle tariffe a copertura dei costi sostenuti, come accade appunto anche per il sistema „pagoPA“.

Alto Adige Riscossioni ha inoltre fatto presente di svolgere verso „pagoPA“ unicamente la fun-

des verwaltungstechnischen und technologischen Vermittlers zu „pagoPA“ im Auftrag von über 300 örtlichen öffentlichen Körperschaften einnehmen und dass weder die öffentliche Verwaltung als Gläubiger noch die Einhebungsdienste als Vermittler irgendwelche Gebühren für die auf „pagoPA“ durchgeführten Zahlungsvorgänge einheben können.

## SENIORENWOHNHEIME

### **Besuchsrechte der Angehörigen in den Seniorenwohnheimen**

Die Besuchsregelung war in einem Seniorenheim trotz voranschreitender Corona-Impfungen und guter Infektionslage nach wie vor sehr streng.

In vielen Heimen war immer nur ein Besuch einer einzelnen Person pro Woche möglich, obwohl die Heimgäste alle geimpft waren und die Familienangehörigen bereits die erste Dosis erhalten hatten oder als genesen einzustufen waren. Die Familienangehörigen wollten in manchen Fällen auch gerne das Zimmer ihres Angehörigen sehen, was jedoch entschieden abgelehnt wurde.

Bei verschiedenen Aussprachen im Beisein der Volksanwältin konnten die Besuchsrechte mit dem zuständigen Direktor und dem ärztlichen Leiter oft recht gut besprochen werden und es wurden gute Übergangslösungen gefunden.

### **Muss der Tagessatz im Seniorenheim bezahlt werden, wenn sich der Heimbewohner im Krankenhaus befindet?**

Eine interessante Frage betraf die Regelung der Tagessätze für jenen Zeitraum, in welchem die Gäste der Seniorenheime im Krankenhaus aufgenommen sind. Im spezifischen Fall war der Heimbewohner aufgrund einer Corona-Infektion für insgesamt 34 Tage im Krankenhaus stationär aufgenommen worden. Die Familienangehörigen glaubten nun, dass in diesem Fall der Beschluss der Landesregierung Nr. 1419/2018

zation di intermediario tecnico-amministrativo e tecnologico su incarico di oltre 300 enti pubblici locali e che né la pubblica amministrazione in qualità di creditrice né Alto Adige Riscossioni in qualità di intermediario possono riscuotere qualsivoglia tariffa per le operazioni di pagamento eseguite in “pagoPA”.

## RESIDENZE PER ANZIANI

### **Permessi di visita dei parenti nelle residenze per anziani**

Le visite agli ospiti di una residenza per anziani soggiacevano ancora a una regolamentazione molto rigorosa nonostante il buon andamento della campagna vaccinale e la mappa confortante dei contagi.

In molte residenze per anziani era permessa una sola visita alla settimana di un unico familiare nonostante gli ospiti fossero tutti vaccinati e i familiari avessero già ricevuto la prima dose di vaccino o fossero guariti dall'infezione. In alcuni casi i familiari avevano anche piacere di vedere la stanza del loro caro, ma non avevano assolutamente il permesso di farlo.

In occasione di molteplici incontri in presenza della Difensora civica è stato possibile chiarire la questione dei permessi di visita con il direttore competente e il direttore sanitario approdando a buone soluzioni transitorie.

### **Va pagata la retta giornaliera della residenza per anziani quando l'ospite è degente in ospedale?**

Un'interessante questione ha riguardato la regolamentazione delle rette giornaliere per i periodi in cui gli ospiti delle residenze per anziani sono degenti in ospedale. Nel caso specifico l'ospite di una residenza per anziani è stato ricoverato per 34 giorni in ospedale a causa di un'infezione da coronavirus. I familiari credevano che in questo caso trovasse applicazione la delibera della Giunta provinciale n. 1419

Anwendung findet, laut welchem der Grundtarif ab dem 30. Tag des Krankenhausaufenthaltes um 50 Prozent reduziert wird.

Die Familienangehörigen waren der Meinung, dass der reduzierte Grundtarif rückwirkend auf die ganze Zeit des stationären Aufenthaltes anzuwenden sei.

Die Volksanwältin überprüfte die Rechtslage und erklärte, dass die Reduzierung nicht rückwirkend, sondern nur auf die Tage nach dem 30. Tag des Aufenthalts im Krankenhaus angewandt wird.

## STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem jeweiligen territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

## NISF

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

Das NISF hatte auch im Jahr 2021 ein sehr hohes Arbeitspensum zu bewältigen. Infolge des durch Covid-19 bedingten Arbeitsausfalls der verschiedenen Kategorien wurden die von der Regierung beschlossenen Unterstützungen auf Antrag der betreffenden Personen ausbezahlt. In diesem Bereich sind reichlich Anfragen bei der Volksanwältin eingegangen. Einige hatten Verzögerungen bei der Auszahlung der ver-

2018 che prevede una riduzione del 50 per cento della tariffa base a partire dal 30° giorno di degenza ospedaliera.

I famigliari erano dell'avviso che la riduzione della tariffa base andasse estesa retroattivamente all'intero periodo di ricovero.

La Difensora civica, dopo aver esaminato il quadro giuridico, ha spiegato che la riduzione non era retroattiva, bensì applicabile solo per i giorni successivi al 30° giorno di degenza in ospedale.

## UFFICI STATALI

In attesa che in Italia venga istituito il Difensore civico nazionale, l'art. 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127 demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

## INPS

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

Nel 2021 l'INPS ha dovuto, come nel periodo precedente, farsi carico di una notevole mole di lavoro. A causa della riduzione dell'attività lavorativa determinata dal covid-19 in molti settori l'INPS ha provveduto a liquidare su richiesta degli interessati i ristori decisi dal Governo. Al riguardo sono pervenuti alla Difensora civica numerosi quesiti, alcuni dei quali avevano come oggetto i ritardi nel pagamento dei vari

schiedenen zustehenden Covid-19-Beihilfen zum Inhalt. Manchmal handelte es sich jedoch auch um Klärungen, ob gewisse Beiträge zustünden oder nicht.

**Ist es korrekt, dass nun nur mehr Versicherungsjahre der letzten 10 Jahre für die Altersrente durch den Arbeitnehmer nachbezahlt werden können?**

Hinsichtlich der möglichen Nachzahlung von Versicherungszeiten durch den Arbeitnehmer zum Zeitpunkt der Pensionierung gibt es nun größte Schwierigkeiten mit dem NISF bzw. werden Anträge abgelehnt, mit welchen Versicherungszeiten, die länger als 10 Jahre zurückliegen nachgezahlt werden sollten.

Mit Art. 13 Absatz 5 des Gesetzes Nr. 1338 vom 12.8.1962 wurde die Möglichkeit der Nachzahlung von Versicherungszeiten eingeführt und von unzähligen Arbeitnehmern bis heute genutzt, um fehlende Einzahlungen durch den Arbeitgeber zu ergänzen, um diese für die Pension anrechnen zu können. In den allermeisten Fällen handelt es sich um sehr alte Versicherungsjahre in denen der Arbeitnehmer nachweisen konnte, dass er arbeitstätig war und beim NISF gemeldet war, jedoch keine Einzahlungen getätigt wurden bzw. diese heute nicht mehr nachgewiesen werden können. Die Arbeitnehmer haben bis heute entsprechend den Vorgaben des obgenannten Gesetzes die vom NISF errechneten und fehlenden Beträge immer nachzahlen können.

Diese Möglichkeit wird immer dann genutzt, wenn der Arbeitnehmer sein Pensionsansuchen stellt. In vielen Fällen sind diese fehlenden Monate bzw. Jahre wichtig, um überhaupt das Recht auf eine Altersrente anzureifen.

Nun gibt es das Urteil des Kassationsgerichtshofes Nr. 21302/17, als auch eine weitere Entscheidung des Kassationsgerichtes, Nr. 27683 vom 3.12.2020, welche die Möglichkeit der Nachzahlung nur für 10 Jahre anerkennt und nach diesem Zeitraum von einer Verjährung spricht.

sostegni covid-19. Talvolta si è trattato anche di richieste di chiarimento in merito alla spettanza o meno di determinati sostegni.

**È vero che adesso il lavoratore può versare gli arretrati contributivi solo degli ultimi 10 anni per richiedere la pensione di vecchiaia?**

Riguardo alla possibilità di versamento degli arretrati contributivi da parte del lavoratore al momento del pensionamento si incontrano grandi difficoltà con l'INPS e vengono rigettate richieste di versamento degli arretrati contributivi per periodi antecedenti agli ultimi 10 anni. L'art. 13, comma 5 della legge 12.8.1962, n. 1338 ha introdotto la possibilità di versare gli arretrati contributivi, sfruttata fino ad oggi da moltissimi lavoratori per integrare ai fini pensionistici i versamenti contributivi omessi dal datore di lavoro. Nella maggioranza dei casi si trattava di periodi contributivi remoti, in relazione ai quali il lavoratore poteva attestare l'esistenza del rapporto di lavoro e la sua iscrizione presso l'INPS nonché la mancata effettuazione dei versamenti contributivi o l'impossibilità di documentare ora l'avvenuta effettuazione. In conformità alla normativa citata i lavoratori fino ad oggi hanno sempre potuto versare gli arretrati contributivi secondo gli importi calcolati dall'INPS.

Il lavoratore solitamente usufruisce di tale possibilità al momento di fare domanda di pensionamento.

In molti casi sanare il vuoto contributivo di mesi o anni è imprescindibile per poter maturare il diritto alla pensione.

Tuttavia la sentenza n. 21302/17 e la decisione del 3.12.2020, n. 27683 della Corte di Cassazione riconoscono ora la possibilità di versare gli arretrati contributivi solo per un periodo di 10 anni, superato il quale scatta la prescrizione.



Das heißt in der Praxis, dass bei der Berechnung der Pensionsgesuche diese Möglichkeit der Nachzahlung nur für die letzten 10 Arbeitsjahre möglich ist. Das Recht auf Nachzahlung über die 10 letzten Jahren hinaus gilt nun als verjährt!

Das Gericht geht in seinen Urteilen davon aus, dass der Zeitraum der Verjährung unverzüglich bei Nichtbezahlung der Beiträge startet. Der Arbeitnehmer ist somit immer angehalten sorgfältig nachzukontrollieren, ob die Sozialversicherungsbeiträge durch den Arbeitgeber bezahlt wurden.

Für sehr viele Arbeitnehmer stellt diese neue Ausrichtung des NISF ein großes Problem dar. Sie müssen nun mit weniger Rente rechnen, bzw. können auch nicht wie beabsichtigt in Pension gehen.

Die Volksanwältin hat sich mit diesen Problemen befasst und bereits beim INPS Rom um Klärung der Rechtslage gebeten, als auch die parlamentarischen Vertreter in Rom über die Situation informiert.

### **Die Zusammenarbeit zwischen NISF und ENPALS wird beanstandet**

Ein Bürger wandte sich mit seinem Rentenansuchen an die Volksanwaltschaft, da sein Rentenansuchen seit Monaten nicht bearbeitet wurde. Das NISF teilte dem Bürger mit, dass der Antrag zuständigkeitshalber an das ENPALS (Ente nazionale di previdenza e assistenza per i lavoratori dello spettacolo) weitergeleitet wurde und leider keine Antwort eintrifft.

Die Volksanwältin nahm daraufhin Kontakt mit dem Außenamt des Landes Südtirol in Rom auf, die direkt beim ENPALS vorsprachen und es sich herausstellte, dass das NISF das Ansuchen nicht korrekt an das ENPALS in Rom übermittelt hatte.

Das Ansuchen wurde daraufhin unverzüglich vom NISF richtiggestellt und erledigt und kurz danach konnte auch das ENPALS seinen Teil bearbeiten. Kurz darauf war das Rentenansu-

In pratica ciò significa che in sede di calcolo della pensione la possibilità di versare arretrati contributivi è riferita solo agli ultimi 10 anni di lavoro e il diritto al versamento degli arretrati per il periodo antecedente è da considerarsi prescritto!

L'organo giudiziario nelle sue sentenze parte dal presupposto che la prescrizione decorre immediatamente dal momento dell'omesso versamento dei contributi. Di conseguenza il lavoratore è sempre tenuto a controllare con attenzione se il datore di lavoro ha provveduto al versamento dei contributi previdenziali.

Questo nuovo orientamento adottato dall'INPS rappresenta un grande problema per moltissimi lavoratori, che ora devono aspettarsi una pensione più bassa o non possono andare in pensione secondo le loro intenzioni.

La Difensora civica ha approfondito queste problematiche e ha già chiesto alla sede centrale dell'INPS un chiarimento del quadro giuridico, informando inoltre i rappresentanti parlamentari a Roma in merito alla situazione.

### **Lamentela riguardo alla collaborazione fra INPS e ENPALS**

Un cittadino si è rivolto alla Difensora civica perché la sua richiesta di pensionamento era bloccata da mesi. L'INPS gli aveva comunicato che la richiesta era stata inoltrata per competenza all'ENPALS (Ente nazionale di previdenza e assistenza per i lavoratori dello spettacolo) dal quale purtroppo non era arrivato alcun riscontro.

La Difensora civica ha quindi preso contatto con l'Ufficio della Provincia di Bolzano a Roma, il quale attraverso un colloquio con l'ENPALS ha appurato che l'INPS non aveva inoltrato correttamente la domanda alla sede ENPALS di Roma.

L'INPS ha quindi immediatamente corretto ed espletato la domanda, consentendo così anche all'ENPALS di elaborare quanto di sua competenza. La domanda è stata di lì a poco accolta

chen des Bürgers dann auch genehmigt und der betroffene Künstler konnte in den wohlverdienenden Ruhestand treten.

### **Warum werden der Mutter nur vier Monate obligatorische Mutterschaft vom NISF anerkannt?**

Eine Mutter wandte sich an die Volksanwältin und berichtete, dass der errechnete Geburtstermin ihres Kindes der 19.06.2021 war. Da die Schwangerschaft sehr gut verlief, wollte die werdende Mutter die flexible Mutterschaft in Anspruch nehmen und ein zusätzliches Monat arbeiten. Eine entsprechende Bestätigung muss innerhalb des siebten Schwangerschaftsmonats von einem Arzt des Sanitätsbetriebes ausgestellt werden. Aufgrund der Corona-Pandemie bekam die werdende Mutter leider keinen Termin im Krankenhaus von Bozen oder Meran und musste ins Krankenhaus nach Bruneck fahren, um dort am 19.04.2021 einen Termin wahrzunehmen. Genau an diesem Tag wurde dann auch die Meldung an das NISF verschickt. Die Bürgerin arbeitete daraufhin im achten Schwangerschaftsmonat weiter und ging am 19.05.2021 in Mutterschaft.

Im Juli erhielt die Mutter des neugeborenen Kindes die Ablehnung der flexiblen Mutterschaft, mit der Folge, dass die obligatorische Mutterschaft auf 4 Monate verkürzt wurde. Die Volksanwältin informierte sich und es wurde ihr mitgeteilt, dass die Meldung einen Tag zu spät erfolgt war. Das NISF ist der Überzeugung, dass sich die Frau am 19.04. bereits im achten Schwangerschaftsmonat befand. Laut Auskunft des Sanitätsbetriebs hingegen würde das achte Monat der Schwangerschaft erst am darauffolgenden Tag, am 20.04. beginnen.

Leider brachte die Intervention der Volksanwältin kein Umdenken der Direktion des NISF und der schwer getroffenen Mutter wurden nur vier Monate an Mutterschaftszeit anerkannt.

Solche schwerwiegenden Unstimmigkeiten zwischen verschiedenen öffentlichen Ämtern

e l'artista ha potuto così godere della meritata pensione.

### **Perché l'INPS riconosce alla madre solo 4 mesi di astensione obbligatoria per maternità?**

Una mamma si è rivolta alla Difensora civica per la seguente vicenda: la nascita del bambino era stata prevista per il 19.6.2021, ma poiché la gravidanza procedeva senza problemi la signora ha inteso usufruire della flessibilità nell'astensione per maternità e lavorare un mese in più. A tal fine è necessaria idonea certificazione rilasciata da un medico dell'Azienda sanitaria entro il settimo mese di gravidanza. A causa della pandemia da covid-19 alla futura mamma non era stato purtroppo concesso un appuntamento né presso l'ospedale di Bolzano né presso quello di Merano. Alla fine si è dovuta recare all'ospedale di Brunico dove aveva potuto prenotare per il 19.4.2021. Esattamente nello stesso giorno è stata anche inviata all'INPS la relativa comunicazione. La signora ha quindi lavorato nel suo ottavo mese di gravidanza ed è andata in maternità il 19.5.2021.

Nel mese di luglio alla neomamma è stato negato il godimento della flessibilità e di conseguenza l'astensione obbligatoria per maternità si è ridotta a 4 mesi. La Difensora civica si è informata e le è stato riferito che la comunicazione era giunta con un giorno di ritardo. L'INPS era convinto che la signora il 19.4.2021 si trovasse già all'ottavo mese, mentre in base alle informazioni dell'Azienda sanitaria l'ottavo mese di gravidanza sarebbe iniziato solo il giorno seguente, il 20.4.2021.

Purtroppo l'intervento della Difensora civica non ha portato a un ripensamento da parte della direzione dell'INPS, e la signora si è vista molto penalizzata essendole stati riconosciuti solo 4 mesi di astensione per maternità.

Discordanze di tale portata fra diversi uffici pub-

können und dürfen nicht einfach so hingenommen werden. Es kann nicht sein, dass der Sanitätsbetrieb und das NISF verschiedene Berechnungsmodalitäten der Mutterschaftszeiten haben und sich hier nicht abstimmen. Leittragende sind dann immer die Bürger, wie in dieser Situation, in der der betroffenen Mutter ein Monat der obligatorischen Mutterschaft aberkannt wird. Hier benötigt es eine dringende Abstimmung zwischen den beiden Behörden, sodass ein solcher Fehler in Zukunft nicht mehr vorkommen kann.

## **POLIZEIORGANE**

### **Der Feststellungsbescheid wurde der falschen Person zugestellt**

In einer Sprechstunde wandte sich ein Bürger einer kleinen Gemeinde gemeinsam mit einem Freund hilfeschend an die Volksanwältin. Er hatte von den Carabinieri ein Feststellungsprotokoll erhalten. Ihm wurde darin vorgehalten, bei einem nicht genehmigten Protestmarsch gegen die Covid-Maßnahmen teilgenommen zu haben.

Der Bürger bestritt dies vehement und führte an, an diesem Tag und zu dieser Uhrzeit wie immer bei seiner Arbeit gewesen zu sein. Er wusste auch, dass es in seinem Dorf einen weiteren Bürger mit demselben Vor- und Nachnamen gibt.

Die Volksanwältin schilderte daraufhin den Sachverhalt in einem Schreiben dem Polizeiorgan, sodass die Strafe schließlich im Selbstschutzwege annulliert wurde.

## **AGENTUR DER EINNAHMEN**

### **Ist die Registergebühr in der Höhe von 9 Prozent auch bei der Grundzuweisung von gefördertem Baugrund geschuldet?**

Im Laufe des Jahres 2021 haben sich mehrere Bürger gemeldet, die sich mit der Forderung

blici non possono e non devono essere accettate supinamente. Non è possibile che l'Azienda sanitaria e l'INPS non applichino criteri omogenei per il calcolo dei periodi di astensione per maternità e che non operino in accordo. Chi ne soffre poi le conseguenze è sempre la gente, come emerge dalla situazione appena descritta in cui la mamma protagonista della vicenda si vede negato un mese di astensione obbligatoria per maternità. Urge quindi un coordinamento fra i due enti pubblici per evitare in futuro il verificarsi di simili errori.

## **ORGANI DI POLIZIA**

### **Il verbale è stato notificato alla persona sbagliata**

Il cittadino di un piccolo Comune, accompagnato da un amico, si è rivolto alla Difensora civica durante l'orario di udienza per chiedere aiuto. Aveva ricevuto un verbale da parte dei Carabinieri in cui gli veniva contestato di aver partecipato a un corteo non autorizzato contro le misure anti covid-19.

Il cittadino respingeva fermamente tale accusa asserendo che in quel giorno e a quell'ora si trovava come di consueto al lavoro. Ha poi aggiunto che nel suo paese abita un'altra persona con il suo stesso nome e cognome.

La Difensora civica ha quindi esposto la questione in una nota all'organo di polizia ottenendo alla fine l'annullamento in via di autotutela della sanzione.

## **AGENZIA DELLE ENTRATE**

### **L'imposta di registro pari al 9 % deve essere realmente corrisposta anche in caso di assegnazione di terreno per l'edilizia abitativa agevolata?**

Nel corso del 2021 la Difensora civica è stata

einer Nachzahlung der Registergebühren von der Agentur der Einnahmen konfrontiert sahen. Beispielhaft folgender konkreter Fall: eine Bürgerin wurde im Jahr 2018 von der Gemeindeverwaltung enteignet, da auf dem Grundstück die Errichtung einer neuen Erweiterungszone geplant war. Die Gemeinde hat das Enteignungsdekret zum Fixbetrag von 200 Euro registrieren lassen. (Art. 32 DPR 29.9.1973 Nr. 601). Nun wird die Bürgerin vom Registeramt aufgrund der solidarischen Haftung aufgefordert, den Betrag von ca. 20.000 Euro an Registergebühren anstelle der Gemeinde zu begleichen. Konkret geht es in diesen Fällen um die Auslegung einer gesetzlichen Bestimmung durch die Agentur der Einnahmen. Die Südtiroler Gemeinden registrieren Enteignungsdekrete betreffend die Enteignung von Flächen für den geförderten Wohnbau seit Jahren, und vor allem nachdem dieses Problem 2014 bereits diskutiert und geklärt wurde, zum vorgegebenen fixen Tarif von 200 Euro. Hierfür beziehen sie sich auf den Art. 32 des D.P.R. Nr. 601/1973 (edilizia economica e popolare).

Die Agentur der Einnahmen sah dies nun aber anders und war dabei alle Gemeinden, die in den letzten fünf Jahren solche Enteignungsdekrete registriert haben, aber auch alle Bürger anzusprechen, da sie davon ausgehen, dass die Voraussetzungen zur Anwendung der Fixgebühr nicht bestehen und es wird nachträglich die Registergebühr von 9 Prozent sowohl von der Gemeinde als auch von den Bürgern eingefordert.

Das Problem der Bürger besteht nun darin, dass sie sich, gleich wie die Gemeinden, in ein Verfahren vor der Steuerkommission einlassen müssen, um ihre Rechte wahrzunehmen, was natürlich für alle Betroffenen zusätzliche Aufregung und Spesen mit offenem Ausgang verursacht.

Die Volksanwältin warf diese Probleme auf und leitete sie auch die an die Südtiroler Politiker in

contattata da vari cittadini ai quali l'Agencia delle Entrate aveva chiesto di versare imposte di registro arretrate.

A titolo di esempio si riporta il seguente caso concreto. Nel 2018 una persona si è vista espropriare dal Comune un terreno individuato come nuova zona di espansione. Il Comune ha fatto registrare il decreto d'esproprio all'importo fisso di 200 euro (art. 32 D.P.R. 29.9.1973, n. 601). Ora l'Ufficio del registro sollecita la persona interessata a pagare in base alla responsabilità solidale circa 20.000 euro di imposta di registro al posto del Comune.

In questi casi il tema concreto è l'interpretazione che l'Agencia delle Entrate dà di una disposizione di legge. I Comuni della provincia di Bolzano in base all'art. 32 del D.P.R. n. 601/1973 (Edilizia economica e popolare) registravano da anni i decreti d'esproprio riguardanti aree destinate all'edilizia abitativa agevolata alla tariffa fissa prestabilita di 200 euro, in particolare dopo che la questione nel 2014 era stata sviscerata e chiarita.

L'Agencia delle Entrate sosteneva però una posizione ben diversa e ritenendo che non sussistano i presupposti per l'applicazione della tariffa fissa stava per scrivere sia a tutti i Comuni che negli ultimi 5 anni avevano registrato decreti d'esproprio di questo tipo sia a tutti i cittadini coinvolti per esigere da entrambe le parti il pagamento in sanatoria dell'imposta di registro pari al 9 %.

Il problema che ora si pone per i cittadini come per i Comuni è quello di dover avviare una procedura presso la Commissione tributaria per far valere i propri diritti. Tale iniziativa in una situazione dall'esito aperto è naturalmente fonte per tutti gli interessati di ulteriori preoccupazioni e costi.

La Difensora civica ha sollevato tali problematiche sottoponendole anche ai rappresentanti

Rom weiter, mit der Bitte zu intervenieren und eine entsprechende Interpretation zu erhalten, sodass geklärt wird, ob die Fixgebühr bei der Registrierung für den geförderten Wohnbau gemäß Wohnbauförderungsgesetz des Landes Südtirol im Sinne des Art. 79 und ff. des Landesgesetzes Nr. 13 vom 17.12.1998 angewendet werden kann.

Mittels einer authentischen Interpretation im Haushaltsgesetz des Staates konnte am Ende des Jahres die Frage geklärt und der Konflikt mit der Agentur der Einnahmen beigelegt werden.

### **Muss für die Ausstellung des historischen Familienbogens für Erbschaftsanmeldung die Stempelgebühr entrichtet werden?**

Einige Bürger wandten sich an die Volksanwältin mit dem Hinweis, dass die Anwendung der Stempelsteuer und der Sekretariatsgebühren bei Ausstellung des historischen Familienbogens für Erbschaftsanmeldungen von den Gemeinden recht unterschiedlich ausfällt.

Alle Bescheinigungen, die einer Erbschaftsmeldung beigelegt werden, sollten eigentlich gemäß D.P.R. vom 26.10.1972, Nr. 642 stempelsteuerbefreit sein, was jedoch nur von einigen Gemeinden so auch umgesetzt wird.

Der Gemeindenverband hat daraufhin diese Anfrage der Volksanwaltschaft zum Anlass genommen, Unsicherheiten und unterschiedliche Interpretationen zu klären und hat bei der Agentur der Einnahmen um eine Rechtsauskunft gebeten.

Diese wurde dann auch erteilt und es wurde eindeutig darauf hingewiesen, dass der historische Familienbogen für die Erbschaftsanmeldung von der Stempelsteuer befreit ist.

Es bleibt nun nur zu hoffen, dass dies nach rechtlicher Klärung auch von allen Gemeinden so angewandt wird.

politici dell'Alto Adige a Roma con l'invito a intervenire per ottenere un quadro interpretativo chiaro in merito all'applicabilità della tariffa fissa di registrazione in relazione all'edilizia abitativa agevolata ai sensi dell'ordinamento provinciale in materia, ossia dell'art. 79 e seg. della legge provinciale 17.12.1998, n. 13.

Un'interpretazione autentica nella legge di bilancio dello Stato potrebbe alla fine dell'anno portare a un chiarimento della questione e far superare le tensioni con l'Agenzia delle Entrate.

### **Per il rilascio dello stato di famiglia storico ai fini della dichiarazione di successione è necessario versare l'imposta di bollo?**

Alcuni cittadini si sono rivolti alla Difensora civica facendo presente che i Comuni applicano in maniera molto diversa l'imposta di bollo e i diritti di segreteria per il rilascio dello stato di famiglia storico ai fini delle dichiarazioni di successione.

Tutti i certificati allegati a una dichiarazione di successione dovrebbero essere esenti dall'imposta da bollo conformemente al D.P.R. 26.10.1972, n. 642. Tuttavia la norma è applicata in questi termini solo da pochi Comuni.

Il Consorzio dei Comuni ha accolto la segnalazione della Difensora civica quale spunto per fare chiarezza su taluni dubbi e sulle diverse interpretazioni chiedendo all'Agenzia delle Entrate un parere giuridico.

Il parere rilasciato ha evidenziato in maniera inequivocabile che lo stato di famiglia storico ai fini della dichiarazione di eredità è esente dall'imposta di bollo.

Rimane quindi solo da sperare che in seguito al chiarimento giuridico tale linea di condotta venga effettivamente adottata da tutti i Comuni.



### **Warum sind die Begünstigungen für den Ankauf von Elektrofahrzeugen für Menschen mit Behinderung nur bis zu 150 kW vorgesehen?**

Seit Dezember 2019 ist es möglich, Begünstigungen für den Ankauf von Elektrofahrzeugen mit einer Leistung von bis zu 150 kW in Anspruch zu nehmen. In Berggebieten, wie in Südtirol (aber auch in anderen Regionen Italiens) besteht oft die Notwendigkeit, Fahrzeuge mit größerem Antrieb anzuschaffen, um in der kalten Jahreszeit von Oktober bis April halbwegs sicher auf den Straßen zu fahren.

Besonders das Befahren von Bergstraßen erfordert nämlich eine spezielle Ausrüstung. Daher ist es für den sicheren Transport von behinderten Personen oftmals notwendig, ein größeres Fahrzeug mit Vierradantrieb anzuschaffen.

Auch die von den Bezirksgemeinschaften konzessionierten Betriebe sind für den Transport behinderter Personen verpflichtet, vierradgetriebene Fahrzeuge anzuschaffen und bereit zu stellen.

Der Bürger war der Ansicht, dass die Voraussetzungen für die Begünstigungen zum Kauf von Elektrofahrzeugen mit Vierradantrieb nicht gegeben sind, weil die gesetzlich vorgeschriebenen 150 kW zu niedrig bemessen sind.

Elektrofahrzeuge mit Vierradantrieb haben bekanntlich zwei Motoren eingebaut und überschreiten somit die 150 kW deutlich. Somit bedeutet die Beschränkung auf 150 kW gleichzeitig eine Einschränkung der Mobilität und Sicherheit, sofern man nicht mit einem kleineren Auto auskommt. Daher war der Bürger der Meinung, dass es dringend erforderlich sei, dass der Gesetzgeber die derzeit vorgeschriebenen 150 kW auf mindestens 250 kW für Elektrofahrzeuge erhöht. Da es sich bei dem Vorschlag um eine gesetzliche Änderung einer staatlichen Bestimmung handelt, hat die Volksanwältin die Südtiroler Abgeordneten im römischen Parlament auf die Rechtslage hingewiesen und um Überprüfung der Möglichkeiten der gesetzlichen Anpassungen ersucht.

### **Perché le agevolazioni per l'acquisto di veicoli elettrici destinati a persone con disabilità sono previste solo fino a 150 kW?**

Da dicembre 2019 è possibile usufruire di agevolazioni per l'acquisto di veicoli elettrici fino a 150 kW. Nei territori di montagna come l'Alto Adige (ma anche in altre regioni d'Italia) è spesso necessario disporre di veicoli con maggiore potenza per viaggiare in sicurezza sulle strade nella stagione fredda da ottobre ad aprile.

Soprattutto se si percorrono strade di montagna è necessario essere attrezzati adeguatamente. Di conseguenza per il trasporto sicuro delle persone con disabilità si rende spesso necessario acquistare un veicolo più grande a trazione integrale.

Ad esempio anche le aziende concessionarie delle comunità comprensoriali sono tenute ad acquistare e predisporre veicoli a trazione integrale per il trasporto di persone con disabilità.

Il cittadino riteneva che per l'acquisto di veicoli elettrici a trazione integrale non si possa accedere alle agevolazioni perché il limite 150 kW previsto dalla legge è troppo restrittivo.

I veicoli elettrici a trazione integrale hanno come noto due motori e superano quindi nettamente i 150 kW. Fissare il limite a 150 kW significa dunque limitare la mobilità e la sicurezza nei casi in cui un'auto più piccola non sia sufficiente. Il cittadino riteneva quindi necessario l'intervento del legislatore per portare almeno a 250 kW il limite di 150 kW attualmente previsto per i veicoli elettrici.

Poiché l'intervento proposto concerne la modifica di una normativa statale la Difensora civica ha sottoposto la questione ai parlamentari altoatesini a Roma chiedendo di vagliare possibili adeguamenti legislativi.



## 4. ANREGUNGEN & INITIATIVEN SUGGERIMENTI E INIZIATIVE

Wie man sehr gut aus der großen Zahl an Beschwerden und Beratungen erkennen kann, bewältigt die Volksanwaltschaft alljährlich ein enormes Maß an Beratungsarbeit.

### **Anliegen der Senioren**

Im Mittelpunkt der Arbeit der Volksanwaltschaft im Jahr 2021 stehen vor allem die Senioren.

Eine kürzlich durchgeführte Erhebung der Bürger, die die Volksanwaltschaft in Anspruch nehmen, hat ergeben, dass annähernd 50 Prozent der hilfesuchenden Bürger über 60 Jahre alt sind.

Umso mehr sieht sich die Volksanwältin den SeniorInnen und deren Anliegen verpflichtet und will für diese Anliegen auch Fürsprache leisten. Die Corona-Pandemie hat der älteren Generation nicht nur gesundheitlich zugesetzt, sondern auch die Digitalisierung wurde in dieser Zeit massiv vorangetrieben. Die älteren Menschen und deren Schwierigkeiten mit der Digitalisierung werden dabei von der öffentlichen Verwaltung oft vergessen.

Verschiedene Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung werden heute verstärkt nur mehr telematisch angeboten, sodass die Selbstständigkeit vieler Senioren immer mehr verloren

Come si evince dal notevole numero di reclami e consulenze, la Difesa civica svolge ogni anno un enorme lavoro di consulenza.

### **Istanze delle persone anziane**

Nel 2021 la Difesa civica ha visto al centro della propria attività le persone anziane.

Da un recente rilevamento è emerso che quasi il 50 % dei cittadini che si avvalgono del supporto della Difesa civica ha più di 60 anni.

In considerazione di ciò la Difensora civica si sente ancor più in dovere di rivolgere particolare attenzione alle persone anziane e di impegnarsi per le loro istanze.

La pandemia di covid-19 ha comportato per la popolazione più anziana non solo maggiori problemi di salute, ma anche una forte accelerazione della digitalizzazione con le connesse difficoltà, di cui la pubblica amministrazione spesso si dimentica.

Ormai le prestazioni della pubblica amministrazione vengono sempre più offerte solo in via telematica, riducendo progressivamente l'autonomia di molte persone anziane che devono ricorrere all'aiuto di famigliari o amici.

geht und sie auf die Hilfe von Familienmitgliedern oder Freunden angewiesen sind.

Die Volksanwältin möchte sich auch in dieser Problematik verstärkt dafür einsetzen, dass regelmäßige Öffnungszeiten der Ämter für direkte Kontakte weiterhin bestehen bleiben und Ansuchen von öffentlichen Verwaltungen auch weiterhin in Papierform angenommen werden und Schreiben an ältere Menschen wie bisher mit der Post verschickt werden. Vielen Senioren ist der Umstieg in die digitale Welt nicht mehr zuzumuten, sodass es das Ziel sein muss, die ältere Generation in ihrer Selbstständigkeit zu schützen und zu fördern.

### **Das Amt der Volksanwältin in Zeiten einer Vertrauenskrise in der öffentlichen Verwaltung**

Bei der Arbeit des Volksanwaltes geht es in erster Linie um die Menschen in diesem Land, die auf den verschiedenen Ebenen und zu den unterschiedlichsten Anlässen mit öffentlichen Verwaltungen in Berührung kommen.

Die Verwaltung ist hierbei Umsetzungs- und Ausführungsorgan für das, was der Gesetzgeber oder Verordnungsgeber festgelegt hat. Die Verwaltung wendet die jeweils gültige Norm und Regelung auf den konkreten Einzelfall an. Und genau um diesen Einzelfall geht es bei der Arbeit der Volksanwältin.

Und genau dieses Zusammentreffen von BürgerInnen und öffentlicher Verwaltung möchte ich hier noch genauer in Hinblick auf den bestehenden Vertrauensverlust durchleuchten.

### **Der Bürger muss verstehen, was die Verwaltung von ihm will**

Die Verständlichkeit des Textes spielt in diesem Zusammenhang eine sehr große Rolle. Die Verständlichkeit der Kommunikation von Seiten der öffentlichen Verwaltung trägt maßgeblich

In diesem Sinne will die Difensora civica mit aller Kraft dafür sorgen, dass die öffentlichen Verwaltungen regelmäßige Öffnungszeiten für den Bürger anbieten und die Kommunikation mit den BürgerInnen weiterhin in Papierform möglich bleibt. Für viele ältere Menschen ist der Umstieg in die digitale Welt nicht mehr zuzumuten, sodass es das Ziel sein muss, die ältere Generation in ihrer Selbstständigkeit zu schützen und zu fördern. In diesem Sinne will die Difensora civica mit aller Kraft dafür sorgen, dass die öffentlichen Verwaltungen regelmäßige Öffnungszeiten für den Bürger anbieten und die Kommunikation mit den BürgerInnen weiterhin in Papierform möglich bleibt. Für viele ältere Menschen ist der Umstieg in die digitale Welt nicht mehr zuzumuten, sodass es das Ziel sein muss, die ältere Generation in ihrer Selbstständigkeit zu schützen und zu fördern.

### **La funzione della Difensora civica in tempi di crisi di fiducia nei confronti della pubblica amministrazione**

Il lavoro della Difensora civica riguarda principalmente la trattazione delle istanze di persone che in questa provincia entrano in contatto con le pubbliche amministrazioni ai più diversi livelli e per le questioni più varie.

Per amministrazione si intende l'organo preposto all'applicazione e all'esecuzione di quanto stabilito dall'autorità legislativa o regolamentare. L'amministrazione applica ai singoli casi concreti la normativa e i regolamenti vigenti. E proprio dei singoli casi si occupa la Difensora civica nello svolgimento del suo lavoro.

In relazione all'attuale crisi di fiducia analizzerò ora più nel dettaglio l'interfacciarsi del cittadino con la pubblica amministrazione.

### **Il cittadino deve poter comprendere cosa l'amministrazione vuole da lui**

La comprensibilità del testo riveste in tal senso un ruolo molto importante. Una comunicazione comprensibile da parte della pubblica amministrazione contribuisce in misura determinan-

dazu bei, dass Vertrauen entsteht und das Handeln auch akzeptiert und nachvollzogen werden kann.

### **Verwaltungshandeln ist nicht Politik, aber in hohem Maße doch politisch**

Für das richtige Verständnis der Arbeit der Volksanwältin ist die Unterscheidung von Politik und Verwaltung grundlegend. Während nämlich die Politik ihre Entscheidungen begründet, indem sie das Ziel oder die Absicht eines Gesetzes formuliert, begründet die Verwaltung ihre Entscheidung mit der rechtsfehlerfreien Anwendung des Gesetzes. In der Konsequenz bedeutet das, dass eine nachvollziehbare Begründung in den Verwaltungsmaßnahmen kaum oder gar nicht vorkommt. Und so gehört es zu den Aufgaben der Volksanwältin, neben der korrekten Anwendung der Gesetze auch den Sinn oder das Ziel des Gesetzes den Bürgern zu erläutern.

Somit kann manches an Unverständnis, Frust oder auch Zorn bei den BürgerInnen abgebaut werden. Wenn der Sinn einer Bestimmung objektiv kommuniziert wird, so kann auch eine als ungerecht empfundene Entscheidung der Verwaltung nachvollzogen und verstanden werden.

Immer dann, wenn der Bürger mit seinen kritischen Fragen von der Verwaltung abgewiesen wird und er lediglich auf den Rechtsweg verwiesen wird, wächst bei den Betroffenen der Frust und die Hilflosigkeit und das Vertrauen geht verloren.

Wenn Bürger nicht mehr verstehen, was die Verwaltung als staatliches Handeln von ihnen will und wenn Sinn und Zweck des Handelns nicht nachvollzogen werden kann und wenn dann noch ein Wissens- und Machtvorsprung auf der Seite der Verwaltung erlebt wird, dann wenden sich die Menschen ab und geben einem Vertrauensaufbau gar keine Chance.

te a generare fiducia e quindi anche a favorire l'accettazione e la comprensione dell'agire.

### **L'azione amministrativa è cosa diversa dalla politica, ma ha comunque una forte dimensione politica**

Per comprendere in modo corretto il lavoro della Difensora civica è fondamentale distinguere fra politica e amministrazione. Mentre la politica motiva le proprie decisioni formulando l'obiettivo o l'intenzione di una legge, le decisioni dell'amministrazione poggiano sull'applicazione giuridicamente corretta della legge, ragion per cui la motivazione riportata nei provvedimenti amministrativi è minima o addirittura nulla. Rientra quindi nei compiti della Difensora civica illustrare ai cittadini non solo l'applicazione corretta della normativa, ma anche il senso o l'obiettivo della stessa.

In questo modo le cittadine e i cittadini interessati possono capire un po' di più e provano meno frustrazione o rabbia. Comunicando in modo oggettivo il senso di una disposizione, è possibile far comprendere le ragioni di una decisione dell'amministrazione percepita come ingiusta.

Ogni qual volta il cittadino non trova ascolto da parte dell'amministrazione e rimane con i suoi interrogativi e con la sola possibilità di adire le vie legali, aumentano in lui frustrazione e senso di impotenza, mentre la fiducia svanisce.

Se i cittadini non capiscono più cosa viene loro richiesto dall'amministrazione pubblica, se non comprendono il senso e lo scopo della sua azione e inoltre percepiscono uno sbilanciamento a favore dell'amministrazione in termini di conoscenza della materia e di potere, finiscono per allontanarsene e chiudersi a ogni possibilità di creare un clima di fiducia.



### **Die Unterstützung der Volksanwältin ist immer eine Hilfe zur Selbsthilfe**

Die Unterstützung der Volksanwältin wäre missverstanden, wenn es als ein Kümmern angesehen würde, das letztlich unselbständig oder gar abhängig macht.

Die Unterstützung durch die Volksanwaltschaft ist Information, Erklärung und Moderation immer dort, wo der Einzelne nicht weiter kommt. So gehört es auch zu den Aufgaben, die Verwaltungen vor falschen oder überhöhten Erwartungen der Menschen zu schützen.

Somit ist die Arbeit der Volksanwältin – auch wenn sie einzelfallbezogen und in der Regel fernab der medialen Öffentlichkeit stattfindet – ein Baustein im Prozess einer guten Kommunikation, von der es abhängt ob Vertrauen in die öffentliche Verwaltung aufgebaut und ausgebaut werden kann.

**Mein besonderer Dank** gilt meinem Team, ohne dessen großartigen Einsatz, verbunden mit fachlicher und menschlicher Kompetenz, die Erfolge nicht möglich gewesen wären.

Für weitere Auskünfte zu meiner Tätigkeit stehe ich weiterhin immer gerne zur Verfügung.

### **Il sostegno della Difensora civica rappresenta sempre un aiuto all'autoaiuto**

Il sostegno della Difensora civica verrebbe frainteso nella sua natura se lo si considerasse una forma di assistenza che in fin dei conti rende non autonomi o addirittura dipendenti.

La Difesa civica infatti dà il suo sostegno fornendo informazioni e spiegazioni e svolgendo una funzione moderatrice ogni qual volta la persona interessata non sa più come procedere.

Ma la Difesa civica ha anche il compito di salvaguardare le amministrazioni da aspettative sbagliate o eccessive da parte degli utenti.

Il lavoro della Difensora civica – anche se mirato ai singoli casi e di norma sottratto all'attenzione dei media – costituisce un tassello di quel processo comunicativo efficace da cui dipende la costruzione o il venir meno di un rapporto di fiducia verso la pubblica amministrazione.

**Un ringraziamento speciale** va infine al mio staff, il cui encomiabile impegno, unito a competenza tecnica e umana, ha reso possibili gli ottimi risultati conseguiti.

Confermo inoltre la disponibilità a fornire ogni ulteriore informazione sulla mia attività.

Die Südtiroler Volksanwältin  
La Difensora civica della Provincia di Bolzano

Dr./dott.ssa Gabriele Morandell



## Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11

## j) Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11 <sup>1)</sup> Bestimmungen über die beim Landtag angesiedelten Ombudsstellen

1)Kundgemacht im Amtsblatt vom 15. Oktober 2020, Nr. 42.

### II. ABSCHNITT VOLKSANWALTSCHAFT DES LANDES SÜDTIROL

#### Art. 15 (Aufgaben und Funktionen)

(1) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt schreitet auf formlosen Antrag der direkt Betroffenen oder von Amts wegen im Zusammenhang mit Maßnahmen, Akten, Fakten, Verzögerungen, Unterlassungen oder jedenfalls unregelmäßigen Verhaltensweisen seitens folgender Körperschaften oder Rechtspersonen ein:

- a) der Landesverwaltung,
- b) der Körperschaften, die von der Landesverwaltung abhängig sind oder deren Rechtsordnung in ihre auch delegierten Zuständigkeiten fällt,
- c) der Konzessionäre oder Betreiber öffentlicher Dienste des Landes.

(2) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt schreitet auch bei Beschwerden und Unregelmäßigkeiten gegenüber dem Südtiroler Sanitätsbetrieb ein, übt die Funktionen im Sinne von Artikel 2 des Gesetzes vom 8. März 2017, Nr. 24, aus und vertritt oder unterstützt die Patienten auch bei der Schlichtungsstelle in Arzthaftungsfragen gemäß Artikel 14 des [Dekretes des Landeshauptmannes vom 18. Jänner 2007, Nr. 11](#).

(3) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt schreitet weiters ein und weist auf Missbräuche, Fehlverhalten, Mängel und Verzögerungen der Gemeindeverwaltungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern hin, wenn diese eine Vereinbarung im Sinne von Artikel 17 des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2, mit der Südtiroler Volksanwaltschaft abgeschlossen haben.

(4) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt schreitet weiters im Sinne von Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997, Nr. 127, zum Schutz aller Bürgerinnen und Bürger ein, die Beschwerden gegenüber den staatlichen Verwaltungen, die im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen tätig sind, vorbringen.

(5) Seine/Ihre Aufgaben nimmt die Volksanwältin/der Volksanwalt durch Information, Beratung und Vermittlung bei Konflikten in Bezug auf Angelegenheiten oder Verfahren bei den Körperschaften oder Rechtspersonen laut Absatz 1 wahr.

(6) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt schreitet weiters ein, um die Ausübung des Rechts auf Zugang zu Akten und Dokumenten der im Absatz 1 genannten Körperschaften und Rechtspersonen gemäß den einschlägigen Bestimmungen sicherzustellen. Diese Aufgabe wird gemäß den Bestimmungen des Gesetzes vom 7. August 1990, Nr. 241, des gesetzesvertretenden Dekretes vom 14. März 2013, Nr. 33, und des [Landesgesetzes vom 22. Oktober 1993, Nr. 17](#), ausgeübt.

#### Art. 16 (Vorgangsweise)

(1) Bürgerinnen und Bürger, die eine Angelegenheit bei den im Artikel 15 Absatz 1 genannten Körperschaften oder Rechtspersonen anhängig haben, sind berechtigt, sich bei diesen Stellen sowohl schriftlich als auch mündlich über den Stand der Angelegenheit zu erkundigen. Erhalten sie innerhalb von 20 Tagen nach der Anfrage keine Antwort oder ist diese nicht zufriedenstellend, so können sie die Hilfe der Volksanwältin/des Volksanwaltes beantragen.

(2) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt überprüft den Rechts- und Sachverhalt, verständigt die zuständige Stelle und ersucht die für den Dienst verantwortliche Bedienstete/den für den Dienst verantwortlichen Bediensteten um eine mündliche oder schriftliche Stellungnahme innerhalb von fünf Tagen. Die Volksanwältin/Der Volksanwalt und die verantwortliche Bedienstete/der verantwortliche Bedienstete legen einvernehmlich den Zeitrahmen fest, innerhalb welchem der Sachverhalt, der zur Beschwerde Anlass gegeben hat, eventuell auch im Rahmen einer gemeinsamen Prüfung bereinigt werden kann. Sollte dieser Zeitrahmen über einen Monat hinausgehen, ist dies eigens zu begründen und der betroffenen Bürgerin/dem betroffenen Bürger mitzuteilen.

(3) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt macht die Landeshauptfrau/den Landeshauptmann und die gesetzlichen Vertreter der weiteren Körperschaften auf allfällige Verzögerungen, Unregelmäßigkeiten und Mängel sowie auf deren Ursachen aufmerksam, gibt eine Empfehlung ab und schlägt vor, wie solche Unregelmäßigkeiten behoben und in Zukunft vermieden werden können.



## Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11

**(4)** In der Maßnahme, die infolge des Einschreitens der Volksanwältin/des Volksanwaltes erlassen wird, ist jedenfalls die Begründung anzuführen, weshalb die dargelegte Ansicht bzw. die Schlussfolgerungen, zu denen die Volksanwältin/der Volksanwalt gelangt ist, nicht geteilt werden.

**(5)** Eingeleitete Rekurse und Einsprüche auf dem Gerichts- oder dem Verwaltungswege schließen eine Befassung der Volksanwältin/des Volksanwaltes in derselben Sache nicht aus; auch kann die zuständige Stelle die Auskunft bzw. die Zusammenarbeit nicht verweigern.

**(6)** Erschwert das zuständige Personal die Arbeit der Volksanwältin/des Volksanwaltes durch Handlungen oder Unterlassungen, so kann diese/dieser die Angelegenheit beim zuständigen Disziplinarorgan zur Anzeige bringen. Dieses wiederum ist verpflichtet, der Volksanwältin/dem Volksanwalt die getroffenen Maßnahmen mitzuteilen.

**(7)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt hat Beschwerden, deren Prüfung nicht in seine/ihre Zuständigkeit fällt, an die zuständigen gleichartigen Einrichtungen weiterzuleiten. Sind solche nicht vorhanden, wird sie/er im Sinne der Zielsetzungen des Artikels 97 der Verfassung die eventuellen Missstände den betroffenen Stellen melden und die Zusammenarbeit mit ihnen suchen. In Angelegenheiten, die Verwaltungsstellen mit Sitz in Rom oder Brüssel betreffen, kann sich die Volksanwältin/der Volksanwalt der Dienste der Südtiroler Außenämter in Rom und Brüssel bzw. der öffentlichen EU-Dienste bedienen.

**(8)** Die öffentliche Verwaltung stellt der Volksanwaltschaft die notwendigen Räumlichkeiten für Sprechtage und für Informations- und Beratungsveranstaltungen zur Verfügung.

**(9)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt kann bei der Führungskraft des von der Beschwerde betroffenen Dienstes mündlich und schriftlich eine Kopie von Unterlagen anfordern, die sie/er für die Durchführung ihrer/seiner Aufgaben für nützlich hält, und in alle die Angelegenheit betreffenden Akten ohne Einschränkung durch das Amtsgeheimnis Einsicht nehmen.

**(10)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt ist verpflichtet auch außerhalb ihres/seines Amtssitzes Sprechtage abzuhalten. Dabei hat sie/er auf eine möglichst gleichmäßige Behandlung aller Landesteile Bedacht zu nehmen.

### Art. 17 (Personal)

---

**(1)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt nimmt zur Bewältigung der Aufgaben der Volksanwaltschaft und der Aufgaben der Antidiskriminierungsstelle die Mitarbeit des Personals in Anspruch, das ihr/ihm vom Südtiroler Landtag in Absprache mit ihr/ihm zugewiesen wird. Sie/Er hat diesem Personal gegenüber Leitungs- und Weisungsrecht, wobei das Personal der Volksanwaltschaft oder der Antidiskriminierungsstelle zugewiesen wird, die zusammenarbeiten.

**(2)** Für eine bessere Bewältigung der Aufgaben, die aufgrund der Vereinbarungen mit den Gemeinden auf die Volksanwaltschaft zukommen, können diese und ihre Interessensvertretungen der Volksanwaltschaft eigenes Personal zur Verfügung stellen. In einer eigenen Vereinbarung wird diese Zurverfügungstellung geregelt. Das Personal untersteht dem Leitungs- und Weisungsrecht der Volksanwältin/des Volksanwaltes.

**(3)** Das Präsidium des Südtiroler Landtages kann in Absprache mit den betroffenen Gemeinden, mit denen eine Vereinbarung abgeschlossen wurde, einen Spesenbeitrag festlegen, den letztere dem Südtiroler Landtag entrichten müssen, um die in diesem Zusammenhang anfallenden Mehrausgaben abzudecken.

**(4)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt kann bei Abwesenheit oder Verhinderung eine Bedienstete/einen Bediensteten damit beauftragen, sie/ihn beschränkt auf das normale Tagesgeschäft zu vertreten.

### Art. 18 (Planung der Tätigkeit)

---

**(1)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt legt innerhalb 15. September eines jeden Jahres dem Präsidium des Südtiroler Landtages einen Tätigkeitsplan, der auch die Tätigkeit der Antidiskriminierungsstelle umfasst, samt entsprechendem Kostenvoranschlag zur Genehmigung vor.

**(2)** Die Gebarung der Ausgaben im Zusammenhang mit dem Betrieb der Volksanwaltschaft erfolgt gemäß interner Verwaltungs- und Buchungsordnung des Landtages.

### Art. 19 (Tätigkeitsbericht)

---

**(1)** Die Volksanwältin/Der Volksanwalt hat dem Südtiroler Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht vorzulegen, in dem sie/er die Fälle fehlender oder mangelhafter Zusammenarbeit anführt und Vorschläge darüber macht, wie seine/ihre Tätigkeit wirksamer gestaltet und die Unparteilichkeit der Verwaltung und des Dienstes gewährleistet werden kann. Sie/er stellt den Tätigkeitsbericht innerhalb der ersten fünf Monate eines jeden Jahres den Landtagsabgeordneten vor – den genauen Termin legt die Landtagspräsidentin/der Landtagspräsident fest.

## Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11

(2) Die Volksanwältin/Der Volksanwalt hat eine Abschrift des im Absatz 1 erwähnten Berichtes der Landeshauptfrau/dem Landeshauptmann, den Bürgermeisterinnen und Bürgermeistern, der Präsidentinnen/den Präsidenten der Bezirksgemeinschaften und den anderen betroffenen Körperschaften oder Rechtspersonen, wenn sie vom Einschreiten der Volksanwaltschaft im entsprechenden Jahr betroffen waren, sowie allen, die darum ansuchen, zu übermitteln.

(3) Der Bericht wird auf der Internetseite der Volksanwaltschaft veröffentlicht.

### Art. 20 (Antidiskriminierungsstelle)

(1) Bei der Volksanwaltschaft wird als Dienst für alle Bürgerinnen und Bürger eine Stelle eingerichtet (in der Folge als „Antidiskriminierungsstelle“ bezeichnet), die den Opfern rassistischer, ethnischer, sprachlicher, kultureller und religiöser Diskriminierung, den Opfern von Diskriminierungen aufgrund von Homo-, Bi- und Transphobie, einer Behinderung, des Aussehens, des Alters, sowie auch den Opfern von Diskriminierung aufgrund der Herkunft und der Zugehörigkeit zu einer Nation oder der politischen Ansicht beisteht, sofern weder die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft noch die Zuständigkeit der Gleichstellungsärztin/des Gleichstellungsrates, des Landesbeirates für Chancengleichheit für Frauen, des Südtiroler Monitoringausschusses für die Rechte von Menschen mit Behinderungen oder des Landesbeirates für das Kommunikationswesen vorliegt. Bei jeglichen Diskriminierungen von Minderjährigen ist immer die Kinder- und Jugendanwaltschaft zuständig. Diese verschiedenen Einrichtungen bilden gemeinsam ein Netzwerk, in welchem themenübergreifende Zusammenarbeit, gegenseitige Unterstützung und gemeinsame Projekte verwirklicht werden. Details werden in einem Einvernehmensprotokoll zwischen den Einrichtungen vereinbart.

(2) Die Antidiskriminierungsstelle hat im Rahmen der Zuständigkeiten gemäß Absatz 1 folgende Aufgaben:

- a) sie überwacht systematisch Diskriminierungen im Sinne von Absatz 1,
- b) sie gewährleistet die Möglichkeit, Fälle zu melden, die als diskriminierend empfunden werden, auch in Form von Hassreden und Hassverbrechen,
- c) sie leitet die Beschwerde an die zuständigen Ombudsstellen weiter, sofern die Formen der Diskriminierung nicht unter die im Absatz 1 vorgesehenen Zuständigkeiten fallen,
- d) sie bietet Diskriminierungsopfern über eine Beratungs- und Mediationsstelle direkten und indirekten Schutz in Konfliktsituationen,
- e) sie arbeitet mit dem Gesamtstaatlichen Amt gegen Diskriminierungen mit rassistischem Hintergrund (UNAR), mit anderen öffentlichen Einrichtungen auf lokaler, staatlicher, europäischer und internationaler Ebene sowie mit privaten Einrichtungen und Vereinigungen, die im Bereich der Bekämpfung der Diskriminierung tätig sind, zusammen,
- f) sie liefert auf Antrag der zuständigen Landes- und Gemeindestellen Vorschläge und Stellungnahmen zu Entwürfen für Rechts- und Verwaltungsakte, die das Thema Diskriminierung betreffen,
- g) sie wacht in Südtirol über die Anwendung der internationalen und europäischen Vereinbarungen zum Schutz der Opfer von Diskriminierungen und zur Gewährleistung der Gleichbehandlung im Sinne der Richtlinien Nr. 2000/78/EG und Nr. 2000/43/EG,
- h) sie fördert die Kenntnis und die Umsetzung der Menschenrechte und der gesellschaftlichen Gleichberechtigung,
- i) sie entwickelt Initiativen, um für die Gleichbehandlung und den Grundsatz der Nicht-Diskriminierung zu sensibilisieren,
- j) sie sammelt Hinweise auf etwaige Zuwiderhandlungen und liefert Informationen über den Schutz und die Wahrung der Rechte,
- k) sie beteiligt sich an den Aktionen und Programmen auf lokaler, staatlicher und EU-Ebene zur Förderung der Gleichheitsrechte,
- l) sie arbeitet mit den anderen öffentlichen Institutionen auf lokaler, staatlicher, internationaler und EU-Ebene sowie mit den privaten Körperschaften zusammen, die sich für den Kampf gegen Diskriminierungen einsetzen und im Register der Vereinigungen und Körperschaften gemäß Artikel 6 des gesetzesvertretenden Dekrets vom 9. Juli 2003, Nr. 215, eingetragen sind.

### Art. 21 (Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle)

(1) Aus den Reihen der Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter des Landtages, die ein Hochschulstudium absolviert haben und im Besitz des entsprechenden Zweisprachigkeitsnachweises sind, ernennt die Landtagspräsidentin/der Landtagspräsident auf Vorschlag der Volksanwältin/des Volksanwaltes, die/der ihrerseits ein obligatorisches Gutachten für die Besetzung der genannten Position vom Beirat der Antidiskriminierungsstelle einholt, eine Verantwortliche/einen Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle für die gesamte Amtsdauer des Südtiroler Landtages. In Ermangelung von Geeigneten und/oder Interessierten ernennt die Landtagspräsidentin/der Landtagspräsident auf Vorschlag der Volksanwältin/des Volksanwaltes, die/der ihrerseits ein obligatorisches Gutachten für die Besetzung der genannten Position vom Beirat der Antidiskriminierungsstelle einholt, eine Verantwortliche/einen Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle für die gesamte Amtsdauer des Südtiroler Landtages, wobei die Besetzung mittels Abordnung bzw. mittels befristeter Aufnahme erfolgt, sofern die/Betreffende ein Hochschulstudium absolviert hat und im Besitz des entsprechenden Zweisprachigkeitsnachweises ist. Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle besetzt während des Zeitraums der Beauftragung eine Stelle außerhalb des Stellenplans.

(2) Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle führt ihre/seine Aufgaben vorläufig bis Amtsantritt der Nachfolgerin/des Nachfolgers weiter.

(3) Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle übt ihre/seine Aufgaben selbständig und unabhängig unter der Organisation der Volksanwältin/des Volksanwaltes aus.



## Anlage: Landesgesetz vom 9. Oktober 2020, Nr. 11

(4) Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Volksanwaltschaft und die/der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle unterstützen und ergänzen sich gegenseitig bei ihrer Arbeit. Die/Der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle unterbreitet dem Landtag jährlich einen Tätigkeitsbericht und wird im Zuge dessen vom Landtag angehört.

(5) Der/Dem Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle steht eine monatliche Aufgabezulage im Ausmaß von 20 Prozent des monatlichen Anfangsgehalts der unteren Besoldungsstufe der jeweiligen Funktionsebene zu.

### Art. 22 (Beirat der Antidiskriminierungsstelle)

---

(1) Ein für die gesamte Amtsdauer des Landtages eingesetzter Beirat hat beratende Funktionen hinsichtlich der Planung und Gestaltung der Arbeit der Antidiskriminierungsstelle.

Mitglieder dieses Beirates sind:

- a) die Volksanwältin/der Volksanwalt,
- b) die/der Verantwortliche für die Antidiskriminierungsstelle,
- c) Vertreterinnen/Vertreter der Vereine und Verbände, die im sozialen Bereich und im Bereich der Antidiskriminierung tätig sind, deren Anzahl in der Geschäftsordnung gemäß Absatz 5 festgesetzt ist.

(2) Der Beirat ist bei seiner Arbeit unabhängig und wird von der/dem Verantwortlichen einberufen, der die Sitzungen führt.

(3) Auf Einladung der/des Verantwortlichen für die Antidiskriminierungsstelle nehmen die KJ-Anwältin/der KJ-Anwalt, die Gleichstellungsrätin/der Gleichstellungsrat und die Präsidentin/der Präsident des Landesbeirates für das Kommunikationswesen bei Bedarf an den Sitzungen des Beirates der Antidiskriminierungsstelle teil.

(4) Den in Absatz 1 Buchstabe c) genannten Beiratsmitgliedern steht für die Teilnahme an den Sitzungen eine Vergütung zu, deren Höchstbetrag pro Sitzung höchstens dem Doppelten der im [Landesgesetz vom 19. März 1991, Nr. 6](#), in geltender Fassung, vorgesehenen Stundenvergütung für die Mitglieder von Beiräten, die eine selbstständige, nach außen hin wirksame Aufgabe wahrzunehmen haben, entspricht. Ihnen steht außerdem die im oben angeführten Landesgesetz vorgesehene Außendienstvergütung für Bedienstete der Landesverwaltung unter den ebenda genannten Bedingungen zu.

(5) Die Modalitäten für die Ernennung und die Aufgaben des Beirates werden in einer mit Beschluss des Landtagspräsidiums genehmigten Geschäftsordnung geregelt.

**Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2020****j) Legge provinciale 9 ottobre 2020, n. 11 <sup>1)</sup>  
Disciplina degli organismi di garanzia insediati presso il Consiglio provinciale**

1) Pubblicata nel B.U. 15 ottobre 2020, n. 42.

**CAPO II  
DIFESA CIVICA DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO****Art. 15 (Compiti e funzioni)**

**(1)** La Difensora civica/Il Difensore civico interviene su richiesta informale dei diretti interessati o d'ufficio riguardo a provvedimenti, atti, fatti, ritardi, omissioni o comportamenti comunque irregolari da parte dei seguenti enti o delle seguenti persone giuridiche:

- a) amministrazione provinciale;
- b) enti dipendenti dall'amministrazione provinciale o il cui ordinamento rientri nelle sue competenze, anche delegate;
- c) concessionari o gestori di servizi pubblici della Provincia.

**(2)** La Difensora civica/il Difensore civico interviene anche in caso di reclami e segnalazioni di irregolarità nei confronti dell'Azienda sanitaria dell'Alto Adige, svolge le funzioni di cui all'articolo 2 della legge 8 marzo 2017, n. 24, e rappresenta o assiste le/i pazienti anche dinanzi alla commissione conciliativa per le questioni inerenti alla responsabilità civile dei medici di cui all'articolo 14 del [decreto del presidente della Provincia 18 gennaio 2007, n. 11](#).

**(3)** La Difensora civica/il Difensore civico interviene inoltre e segnala gli abusi, i comportamenti scorretti, le carenze e i ritardi delle amministrazioni comunali nei confronti delle cittadine e dei cittadini, qualora tali amministrazioni abbiano stipulato una convenzione con la Difesa civica della Provincia autonoma di Bolzano ai sensi dell'articolo 17 della legge regionale 3 maggio 2018, n. 2.

**(4)** La Difensora civica/il Difensore civico interviene inoltre, ai sensi dell'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, a tutela di tutte le cittadine/tutti i cittadini e che presentano reclami nei confronti delle amministrazioni statali operanti nel territorio della Provincia autonoma di Bolzano.

**(5)** La Difensora civica/Il Difensore civico svolge i propri compiti mediante attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti riguardanti questioni o procedimenti presso gli enti o le persone giuridiche di cui al comma 1.

**(6)** La Difensora civica/Il Difensore civico interviene inoltre per garantire l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti degli enti e delle persone giuridiche di cui al comma 1, in conformità alle disposizioni vigenti in materia. Tale funzione è svolta in conformità alle disposizioni della legge 7 agosto 1990, n. 241, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e della [legge provinciale 22 ottobre 1993, n. 17](#).

**Art. 16 (Modalità e procedure)**

**(1)** Le cittadine e i cittadini che abbiano in corso una pratica presso gli enti o le persone giuridiche di cui all'articolo 15, comma 1, hanno diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, notizie sullo stato della pratica. Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbiano ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, esse/essi possono chiedere l'intervento della Difensora civica/del Difensore civico.

**(2)** La Difensora civica/Il Difensore civico, previa verifica del quadro giuridico e delle circostanze di fatto, informa l'ufficio competente e chiede all'impiegata/all'impiegato responsabile del servizio una presa di posizione orale o scritta entro cinque giorni. La Difensora civica/Il Difensore civico e l'impiegata/l'impiegato responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo, con eventuale esame congiunto. Se detto termine dovesse essere superiore a un mese, dev'esserne data espressa motivazione che deve essere comunicata all'interessata/all'interessato.

**(3)** La Difensora civica/Il Difensore civico segnala alla/al presidente della Provincia e ai rappresentanti legali degli altri enti eventuali ritardi, irregolarità e carenze nonché le loro cause, formula una raccomandazione e propone soluzioni volte a rimuovere tali irregolarità e ad evitarle in futuro.

**(4)** Nel provvedimento disposto in seguito all'intervento della Difensora civica/del Difensore civico deve essere comunque indicata la motivazione per cui non si condividono il punto di vista ovvero le conclusioni cui è pervenuta la Difensora civica/pervenuto il Difensore civico.





## Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2020

**(5)** La presentazione di un ricorso o di un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento della Difensora civica/del Difensore civico e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o a rifiutarsi di collaborare.

**(6)** Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività della Difensora civica/del Difensore civico, quest'ultima/quest'ultimo può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente. Quest'ultimo è a sua volta tenuto a comunicare alla Difensora civica/al Difensore civico i provvedimenti adottati.

**(7)** La Difensora civica/Il Difensore civico è tenuta/tenuto a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni ella/egli, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o a Bruxelles, può avvalersi dei servizi degli uffici della Provincia a Roma e a Bruxelles ovvero dei servizi pubblici dell'Unione europea.

**(8)** L'amministrazione provinciale mette a disposizione della Difesa civica i locali necessari per gli incontri con il pubblico e per le iniziative di informazione e di consulenza.

**(9)** La Difensora civica/Il Difensore civico può richiedere verbalmente e per iscritto alla/al dirigente del servizio interessato dal reclamo copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limitazioni dovute al segreto d'ufficio.

**(10)** La Difensora civica/Il Difensore civico è inoltre tenuta/tenuto a svolgere incontri con il pubblico anche al di fuori della propria sede. Tale attività fuori sede dovrà coprire il più uniformemente possibile tutte le zone della provincia.

### Art. 17 (Personale)

---

**(1)** Per l'espletamento dei compiti propri della Difesa Civica e del Centro di tutela contro le discriminazioni la Difensora civica/il Difensore Civico si avvale del personale assegnato/assegnatogli dal Consiglio provinciale d'intesa con la Difesa civica. Detto personale opera alle dipendenze funzionali e gerarchiche della Difensora civica/del Difensore civico e viene assegnato alla Difesa civica o al Centro di tutela contro le discriminazioni, che collaborano.

**(2)** Per un migliore svolgimento dei compiti spettanti alla Difesa civica in base alle convenzioni stipulate con i Comuni, questi ultimi e le loro organizzazioni rappresentative possono mettere del proprio personale a disposizione della Difesa civica. Tale messa a disposizione di personale è disciplinata da un'apposita convenzione. Detto personale opera alle dipendenze funzionali e gerarchiche della Difensora civica/del Difensore civico.

**(3)** L'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare, di concerto con i Comuni interessati con cui sia stata stipulata una convenzione, un contributo spese che i Comuni stessi devono corrispondere al Consiglio provinciale per i maggiori costi derivanti da tale convenzione.

**(4)** In caso di assenza o di impedimento, la Difensora civica/il Difensore civico può incaricare una/un dipendente di sostituirla/sostituirlo limitatamente all'ordinaria amministrazione.

### Art. 18 (Programmazione dell'attività)

---

**(1)** Entro il 15 settembre di ogni anno la Difensora civica/il Difensore civico presenta all'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, per l'approvazione, un piano programmatico delle sue attività e di quelle del Centro di tutela contro le discriminazioni, corredato della relativa previsione di spesa.

**(2)** La gestione delle spese connesse con il funzionamento della Difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

### Art. 19 (Relazione sull'attività)

---

**(1)** La Difensora civica/Il Difensore civico invia ogni anno al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta, in cui segnala anche eventuali casi di mancata o insufficiente collaborazione e formula suggerimenti per un più efficace svolgimento della sua attività e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione e del servizio. Ella/Egli presenta detta relazione alle consigliere/ai consiglieri provinciali alla data fissata dalla/dal presidente del Consiglio provinciale entro i primi cinque mesi di ogni anno.

**(2)** La Difensora civica/Il Difensore civico invia copia della relazione di cui al comma 1 alla/al presidente della Provincia, alle sindache/ai sindaci, alle/ai presidenti delle Comunità comprensoriali, agli altri enti o persone giuridiche, se interessati dall'azione della Difesa civica nell'anno di riferimento, nonché a tutte e tutti coloro che ne facciano richiesta.

**Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2020**

(3) La relazione è pubblicata sul sito Internet della Difesa civica.

**Art. 20 (Centro di tutela contro le discriminazioni)**

(1) Presso la Difesa civica è insediata, al servizio di tutte le cittadine e di tutti i cittadini, una struttura (di seguito denominata "Centro di tutela contro le discriminazioni") che fornisce assistenza alle vittime di discriminazioni a sfondo razzista, su base etnica, linguistica, culturale, religiosa, basate su credenze omobitransfobiche, su una disabilità, sull'aspetto esteriore, sull'età, nonché alle vittime di discriminazioni fondate sull'origine e sull'appartenenza a una nazione o sulle opinioni politiche, laddove il caso non sia di competenza della Difesa civica, della Consigliera/del Consigliere di parità, della Commissione provinciale per le pari opportunità delle donne, dell'Osservatorio provinciale sui diritti delle persone con disabilità o del Comitato provinciale per le comunicazioni. I casi di discriminazione nei confronti dei minori sono sempre di competenza della/del Garante per l'infanzia e l'adolescenza. Questi diversi organismi formano insieme una rete con l'obiettivo di mettere in atto una collaborazione interdisciplinare, di sostenersi reciprocamente e di realizzare progetti congiunti. I dettagli verranno concordati in un protocollo d'intesa tra i vari organismi.

(2) Al Centro di tutela contro le discriminazioni, nell'ambito delle competenze di cui al comma 1, spettano i seguenti compiti:

- a) monitorare in modo sistematico le discriminazioni di cui al comma 1;
- b) garantire la possibilità di fare segnalazioni in merito a comportamenti ritenuti discriminatori anche sotto forma di incitamento all'odio e crimini generati dall'odio;
- c) inoltrare le segnalazioni all'organismo di garanzia competente, qualora le forme di discriminazione segnalate non rientrino nelle competenze di cui al comma 1;
- d) assistere in forma diretta o indiretta le vittime di atti discriminatori tramite un servizio di consulenza e mediazione delle situazioni di conflitto;
- e) collaborare con l'Ufficio nazionale antidiscriminazioni razziali (UNAR), con le altre istituzioni pubbliche locali, nazionali, comunitarie e internazionali nonché con gli enti privati e le associazioni che svolgono attività di contrasto alle discriminazioni;
- f) formulare, su richiesta dei competenti organi provinciali e comunali, proposte e pareri in merito a progetti di atti normativi e amministrativi in materia di discriminazione;
- g) vigilare sull'applicazione nel territorio provinciale delle convenzioni internazionali ed europee a tutela delle vittime delle discriminazioni al fine di garantire la parità di trattamento, con particolare riferimento alle direttive n. 2000/78/CE e n. 2000/43/CE;
- h) promuovere la conoscenza e l'affermazione dei diritti umani e della pari dignità sociale;
- i) sviluppare iniziative di sensibilizzazione sul tema della parità di trattamento e sul principio di non discriminazione;
- j) raccogliere le segnalazioni di eventuali violazioni, fornendo informazioni sulle modalità di tutela e di esercizio dei diritti;
- k) partecipare alle azioni e ai programmi locali, nazionali e comunitari per la promozione del diritto all'uguaglianza;
- l) collaborare con le altre istituzioni pubbliche locali, nazionali, comunitarie e internazionali nonché con gli enti privati attivi nel campo del contrasto alle discriminazioni ed iscritti nel registro delle associazioni e degli enti di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 9 luglio 2003, n. 215.

**Art. 21 (Responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni)**

(1) La/Il presidente del Consiglio provinciale, su proposta della Difensora civica/del Difensore Civico, che a sua volta si basa su un relativo parere obbligatorio della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni, nomina per tutta la durata in carica del Consiglio provinciale una/un responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni scelta/scelto tra le/i dipendenti del Consiglio provinciale in possesso di un diploma di laurea e del corrispondente attestato di conoscenza della lingua italiana e tedesca. In mancanza di persone idonee e/o interessate, la/il presidente del Consiglio provinciale, su proposta della Difensora civica/del Difensore civico, che a sua volta si basa su un relativo parere obbligatorio della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni, nomina per tutta la durata in carica del Consiglio provinciale una/un responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni chiamata/chiamato mediante comando ovvero assunta/assunto con contratto a tempo determinato, a condizione che tale persona sia in possesso di un diploma di laurea e del corrispondente attestato di conoscenza della lingua italiana e tedesca. Per la durata dell'incarico la/il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni occupa un posto non rientrante nella pianta organica.

(2) La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni continua a svolgere in via provvisoria i propri compiti fino all'insediamento della successora/del successore.

(3) La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni svolge i suoi compiti in piena autonomia e indipendenza con l'organizzazione della Difensora civica/del Difensore civico.

(4) Le collaboratrici e i collaboratori della Difesa civica e la/il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni si sostengono e si coadiuvano reciprocamente nel loro lavoro. La/Il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni presenta annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività del Centro e riferisce in merito al Consiglio provinciale.

(5) Alla/Al responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni spetta un'indennità di istituto mensile nella misura del 20 per cento dello stipendio mensile iniziale del livello retributivo inferiore della qualifica funzionale di appartenenza.



## Allegato: Legge provinciale n. 11 del 9 ottobre 2020

### **Art. 22 (Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni)**

---

**(1)** Una Consulta, istituita per l'intero mandato del Consiglio provinciale, svolge funzioni consultive per quanto concerne la pianificazione e la gestione dell'attività del Centro per la tutela contro le discriminazioni.

Della Consulta fanno parte:

- a) la Difensora civica/il Difensore civico;
- b) la/il responsabile del Centro per la tutela contro le discriminazioni;
- c) rappresentanti di associazioni e organizzazioni impegnate in ambito sociale e nel contrasto alle discriminazioni, in numero stabilito dal regolamento interno di cui al comma 5.

**(2)** La Consulta svolge la sua attività autonomamente e viene convocata dalla/dal responsabile, che presiede le sedute.

**(3)** Su invito della/del responsabile del Centro di tutela contro le discriminazioni la/il Garante, la Consigliera/il Consigliere di parità e la/il presidente del Comitato provinciale per le comunicazioni prendono parte, se necessario, alle sedute della Consulta del Centro per la tutela contro le discriminazioni.

**(4)** Alle/Ai componenti della Consulta di cui al comma 1, lettera c), spetta, per la partecipazione alle sedute, un'indennità nella misura massima per seduta, pari al doppio dell'indennità oraria prevista dalla [legge provinciale 19 marzo 1991, n. 6](#), e successive modifiche, per i componenti di comitati aventi un'autonoma funzione di rilevanza esterna. Ad esse/essi spetta altresì, alle condizioni e con le modalità indicate nella citata legge provinciale, il trattamento economico di missione previsto per le/i dipendenti dell'amministrazione provinciale.

**(5)** Le modalità di nomina e i compiti della Consulta sono disciplinati da un regolamento interno approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza del Consiglio provinciale.





Volksanwaltschaft  
Difesa civica  
Defenüda zivica

[WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT](http://WWW.VOLKSANWALTSCHAFT.BZ.IT)

 [WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT](http://WWW.DIFESACIVICA.BZ.IT)