DIFENSORE CIVICO

RELAZIONE 2025



Consiglio della Provincia Autonoma di Trento

PREFAZIONE

Signor Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Trento,
Signore e Signori Consiglieri,
Signor Presidente della Provincia,
Signori Sindaci della Provincia autonoma di Trento
Signor presidente del Consorzio dei comuni
Signore e Signori Assessori,
Illustri Autorità

Sottopongo alla Vostra attenzione la relazione sull'attività svolta dall'ufficio del Difensore Civico nel 2025.

Ricordo che dal 2018 al 2025 ho esercitato le funzioni di Procuratore della Repubblica presso il Tribunale Ordinario di Trento, e nel novembre 2025 sono stato eletto dal Consiglio Provinciale Difensore civico della Provincia Autonoma di Trento. La votazione dei Consiglieri, tenuta a scrutinio segreto, ha espresso nei miei confronti una fiducia che posso definire entusiasmante e che intendo ricambiare e che mi lega ancora di più al nostro territorio, il territorio di una provincia e di comuni virtuosi nelle istituzioni, nella classe imprenditoriale e nei cittadini: circostanze, queste che ho riscontrato negli anni di servizio come magistrato trentino.

Come è noto l'Ombudsman non dispone di poteri coercitivi, operando attraverso strumenti di soft enforcement e di moral suasion.

Nel contesto della difesa civica, la responsabilità, o meglio auto-responsabilità delle pubbliche amministrazioni, da una parte, e gli impulsi dei cittadini, dall'altra, costituiscono il concreto presupposto in cui si innesta l'azione spiegata dal Difensore civico.

La forza dell'Ombudsman risiede, infatti, nella capacità di esercitare una pressione istituzionale attraverso strumenti non vincolanti, facendo leva sull'autorevolezza della funzione e sulla possibilità di attivare circuiti di responsabilizzazione diffusa ed effettiva.

La capacità di incidere del Difensore civico non è automatica, ma dipende da una combinazione di fattori: indipendenza, cooperazione amministrativa, accesso alle informazioni, credibilità pubblica e attitudine a trasformare raccomandazioni e pratiche in standard amministrativi interiorizzati.

L'informalità, la flessibilità, l'accesso universale all'istituto connotano l'ufficio del Difensore civico, che non può essere inteso come un presidio meramente formale.

Egli opera come collegamento tra amministrazione e società civile, intercettando le doglianze che, per varie ragioni (quali vulnerabilità socioeconomica degli interessati, barriere economiche nell'accesso alla giustizia, asimmetria informativa), faticano a trovare tutela effettiva nei circuiti giurisdizionali ordinari.

Il Difensore civico si configura, altresì, come una risposta istituzionale alla crescente domanda di partecipazione e di tutela dei cittadini nei confronti delle pubbliche amministrazioni.

Accanto all'azione esercitata per l'accoglimento delle doglianze dei cittadini, sussistono poteri di iniziativa propri dell'ufficio in settori delicatissimi come l'inquinamento e l'ambiente. In tali ambiti le istituzioni e gli uffici competenti si sono dimostrati cooperativi e hanno aderito alle mie richieste di informazioni e chiarimenti.

Ho avuto un incontro con gli appartenenti al Consorzio dei comuni e del loro presidente e, come loro anticipato, ho intenzione di sottoscrivere con i Comuni che ancora mancano convenzioni con il mio ufficio, e intendo, altresì, iniziare collaborative e concrete attività di formazione aperte a tutti in settori di educazione civica e difesa, coinvolgendo anche Trentino School Management e Trentino Digitale, al fine di rafforzare le attività a tutela della collettività. Nei prossimi mesi ho intenzione di rinnovare i protocolli sino ad ora stipulati e di proporne altri a istituzioni ed enti.

Proficuo si è rivelato il coordinamento con tutti i difensori civici della Repubblica e con quelli europei e mondiali. A fine maggio si è tenuto il convegno internazionale degli Ombudsman in Roma ed è stata sottoscritta la "dichiarazione di Roma 2026" per la tutela dei diritti dei cittadini.

In conclusione, mi impegnerò al servizio della comunità trentina (della quale ormai faccio parte, sentendomi adottato da Trento) portando con me quella passione che mi ha

accompagnato nella mia precedente carriera, sempre al servizio dei cittadini, soprattutto quelli che non possono difendersi da soli.

Porgo un saluto cordiale ed un ringraziamento all'avv. Giacomo Bernardi, che mi ha preceduto in questo incarico.

Una particolare menzione per il Garante dei diritti dei detenuti, dott. Giovanni Maria Pavarin, e per la Garante dei diritti dei minori, dott.ssa Anna Berloffa. Subito siamo entrati tutti in sintonia, confrontandoci positivamente sia professionalmente sia personalmente.

Ringrazio, infine, tutti i miei collaboratori che mi affiancano ogni giorno nell'ufficio della Difesa civica. Affermo che ho trovato persone capaci, competenti, preparate e sensibili a tutte le tematiche dell'ufficio.

Il Difensore civico

Sandro Raimondi

CAPITOLO PRIMO
L'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO

1. RAPPORTI ISTITUZIONALI

1.1 Convenzioni con enti locali

Per quanto riguarda gli enti locali, l'art. 2 della l.p n. 28/1982 stabilisce che l'attività del Difensore civico possa riguardare l'adozione degli atti e lo svolgimento dei procedimenti di Comuni e di altri enti pubblici che ne abbiano fatto richiesta, previa stipula di un'apposita convenzione con il Presidente del Consiglio provinciale.

Alla data del 31 dicembre 2025, su un totale di 166, i Comuni convenzionati sono 141. Nel corso del 2025, infatti, hanno sottoscritto convenzioni con l'ufficio del Difensore civico anche il Comune di Andalo, il Comune di Torcegno, ed il Comune di Ville di Fiemme.

È opportuno evidenziare che alcuni Comuni che non hanno ancora sottoscritto la convenzione derivano da processi di fusione di Comuni in precedenza singolarmente convenzionati, con conseguente onere di sottoscrivere una nuova convenzione a seguito dell'istituzione di un nuovo ente.

1.2 Intese di buone pratiche

Nel corso del 2025, sono stati sottoscritti anche degli accordi di collaborazione con l'INPS, Direzione provinciale di Trento e con l'Automobile Club di Trento (ACI), rispettivamente in data 03/04/2025 ed in data 29/05/2025.

Le suddette intese, formalizzando il rapporto leale e collaborativo già in essere tra gli enti coinvolti, individuano delle

buone pratiche, nell'esercizio delle rispettive funzioni, per migliorare le modalità di gestione delle segnalazioni degli utenti, con l'obiettivo di fornire risposte tempestive e concrete ai cittadini, nel rispetto dei principi di efficienza, trasparenza ed efficacia della pubblica amministrazione.

1.3 Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici regionali e delle Province autonome

La difesa civica italiana opera su base territoriale, in assenza di un Difensore civico nazionale.

Nel 1994 è stato costituito il Coordinamento nazionale dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, quale organismo associativo della difesa civica. I Difensori civici si riuniscono periodicamente, in occasione dei coordinamenti, per affrontare questioni e tematiche di comune interesse, favorendo iniziative tese a promuovere i compiti e le funzioni inerenti la difesa civica.

Il Coordinamento ha sede istituzionale a Roma, presso la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, e sede operativa presso gli uffici del Difensore civico che ricopre l'incarico di Presidente. Nella seduta del 29 maggio 2022 è stato eletto, per il biennio 2022-2024, come Presidente del Coordinamento il Difensore civico della Regione Lazio, dott. Marino Fardelli, il cui incarico è stato rinnovato a settembre 2024, anche per l'anno 2025.

In ambito internazionale, il Coordinamento si rapporta con il Mediatore europeo, le organizzazioni europee ed internazionali degli Ombudsman, o con altri organismi internazionali, come le Nazioni Unite e il Consiglio d'Europa.

Il Coordinamento nazionale si è incontrato periodicamente nel corso del 2025: il 16 e 17 gennaio, l'8 aprile, il 15 aprile, in

presenza a Roma, il 26 maggio, e il 30 maggio online, il 3 e 4 giugno in presenza a Roma, il 20 e 21 giugno in presenza ad Alghero, il 16 luglio ed il 9 settembre online, il 2 e 3 ottobre, in presenza a Pescara, ed il 6 ottobre a Roma.

In particolare, il Difensore civico ha preso parte all'incontro del 7 e 8 aprile, nel quale si è affrontato il tema del rafforzamento del ruolo del Coordinamento nel contesto italiano, individuando proposte di collaborazione con le istituzioni regionali per promuovere l'istituzione di un Difensore civico nelle regioni di Puglia e Sicilia, che sono attualmente prive di tale figura.

In data 08 maggio 2025, il Difensore civico ha partecipato alla riunione online dell'ufficio di presidenza del Coordinamento nel corso della quale si è discussa l'opportunità di potenziare i contatti istituzionali con la Commissione nazionale per l'accesso agli atti, l'ANCI, il Garante della privacy ed il Presidente nazionale INPS.

Il 3 e 4 giugno, il Coordinamento nazionale ha incontrato il Presidente nazionale dell'INPS ed i componenti della Commissione per l'accesso ai documenti amministrativi alla quale sono stati sottoposti dei quesiti, in materia di accesso agli atti, concernenti: la mancata ostensione della documentazione da parte delle amministrazioni nonostante la decisione di accoglimento positivo del riesame emessa dal Difensore civico; le modalità di gestione dell'istanza di riesame del contro-interessato, la valenza giuridica dei regolamenti della amministrazioni centrali e periferiche dello stato; la notifica ai contro-interessati nell'accesso alla documentazione sanitaria previsto dalla legge Gelli-Bianco.

Il 20 e 21 giugno, il Difensore civico ha presenziato al coordinamento convocato ad Alghero nel corso del quale, tra l'altro, è stata condivisa la proposta di avviare un percorso di armonizzazione delle normative regionali, che regolano ruolo e funzioni del Difensore civico, con l'obiettivo di garantire maggiore

coerenza, efficacia e riconoscibilità della figura a livello nazionale. Il Difensore civico ha poi partecipato alla conferenza dal titolo: "La Difesa civica tra l'accesso agli atti e i silenzi della pubblica Amministrazione".

Alla riunione del coordinamento online, di data 16 luglio, il Difensore civico è intervenuto con riferimento al parere interpretativo rilasciato da ANAC, a riscontro del quesito proposto dall'ufficio, in merito all'applicabilità o meno dell'art. 5, comma 8 del d.lgs 33/2013 anche agli atti strumentali della Provincia autonoma di Trento.

Nel corso dell'incontro del 2 e 3 ottobre a Pescara, il Coordinamento ha condiviso la necessità di avviare una confronto con la Conferenza delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome sulla opportunità di estendere le competenze dei difensori civici regionali e provinciali ai comuni, senza la necessità di stipulare apposite convenzioni.

1.4 La Rete Europea dei Difensori civici

La difesa civica, riconosciuta a livello internazionale, è considerata come un'espressione di garanzia e tutela dei diritti umani, nonché come parametro del livello di democrazia delle istituzioni.

È presente in più di 140 paesi a livello nazionale, regionale e locale.

Gli organismi di difesa civica rientrano tra le istituzioni nazionali per i diritti umani (NHRI), organizzazioni indipendenti create con il compito di tutelare e promuovere i diritti del cittadino nei rispettivi Paesi.

Il Difensore civico della Provincia autonoma di Trento è membro della Rete Europea dei Difensori civici, associazione che

promuove la cooperazione, lo scambio di informazioni e di buone prassi, nonché la conoscenza ed il rafforzamento delle competenze della difesa civica a livello europeo.

Ne fanno parte i difensori civici degli stati membri dell'Unione Europea, dei paesi candidati all'adesione all'Unione e dei paesi dello Spazio Economico Europeo.

La Rete Europea dei Difensori civici, istituita nel 1996, crea un collegamento tra gli Ombudsman statali e regionali d'Europa e tra questi ed il Mediatore europeo, a cui sono attribuiti compiti di coordinamento.

Il Parlamento europeo, a dicembre 2024, ha nominato Mediatrice europea, per un quinquennio, Teresa Anjinho, avvocato e accademica portoghese esperta di diritti umani e di diritto internazionale pubblico, parità di genere e uguaglianza.

I membri della Rete possono presentare dei quesiti al Mediatore europeo nell'ambito del diritto comunitario, riguardanti anche problematiche sorte nella gestione di casi specifici. Il Mediatore europeo, per rispondere, può intervenire presso le istituzioni dell'Unione Europea, in particolare presso la Commissione.

La Rete si compone di oltre 95 uffici in 36 paesi europei e opera costantemente per promuovere la collaborazione tra i suoi membri, nonché la condivisione di buone pratiche e di esperienze.

Ogni anno viene organizzata una conferenza a Bruxelles o a Strasburgo, mentre periodicamente si svolgono seminari a cui può partecipare anche il personale operante presso i vari uffici.

In particolare, il 20 novembre 2025, presso la Sede di Rappresentanza della Regione europea Tirolo-Alto Adige-Trentino a Bruxelles, si è svolto il convegno "Difesa Civica Italiana in Europa: diritti, territori, autonomie: il ruolo dei difensori civici nell'Unione Europea multilivello", organizzato dal Coordinamento nazionale

Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome Italiane, in collaborazione con l'ufficio del Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano.

Nel corso del convegno, la direttrice dell'ufficio di Trento ha illustrato le competenze, le peculiarità e l'esperienza della difesa civica in Trentino. I lavori sono poi proseguiti presso la sede del Parlamento Europeo dove si è tenuta la Conferenza della Rete Europea dei Difensori civici 2025, presieduta dalla Mediatrice europea. A seguire, i difensori civici hanno preso parte ai laboratori programmati, su varie tematiche attinenti la difesa civica, presso la sede del Parlamento Europeo.

1.5 Altri incontri ed attività del Difensore civico nell'anno 2025

Nel corso del 2025 sono proseguiti gli incontri del Difensore civico nell'ambito dell'Università della Terza Età e del Tempo Disponibile (UTETD), all'interno del ciclo di lezioni "Il cittadino e le istituzioni".

In particolare, il Difensore civico ha svolto incontri presso le sedi UTETD nei comuni di Dimaro Folgarida, Cavalese Mezzolombardo, S. Giovanni di Fassa e Valdaone.

È stato ampiamente illustrato il tema del ruolo del Difensore civico, delle relative attribuzioni e modalità di lavoro, anche attraverso l'esame di casi concreti affrontati dall'ufficio.

L'8 aprile 2025 si è svolto a Roma, presso la sede del Consiglio regionale del Lazio, l'evento istituzionale dal titolo "45 anni di difesa civica nel Lazio - impegno, innovazione e futuro", mirato a ripercorrerne la storia, il ruolo e l'evoluzione. All'incontro hanno partecipato rappresentanti istituzionali nazionali ed internazionali, esperti del settore, accademici e membri della

società civile. Erano presenti, tra gli altri, il Presidente della Conferenza delle Assemblee Legislative italiane, il Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, i difensori civici regionali italiani e di alcune nazioni europee, nonché diversi Onorevoli ed amministratori locali. L'evento ha offerto una preziosa occasione per approfondire il ruolo del Difensore civico attraverso dati, testimonianze e prospettive di sviluppo, con l'obiettivo di rafforzare il servizio e renderlo ancora più vicino ai bisogni della collettività.

Il Difensore civico di Trento ha relazionato nella sessione "La difesa civica oggi: sfide e opportunità per i diritti dei cittadini", con un interessante contributo dal titolo: "Il Difensore civico come metodo alternativo di risoluzione delle controversie".

Il Difensore civico si è poi impegnato, nel corso del 2025, nella presentazione e divulgazione dell'attività della difesa civica attraverso la diffusione di materiali informativi sull'ufficio e rilasciando, altresì, delle interviste alle reti televisive locali.

Ha preso poi parte al progetto, promosso dal Coordinamento nazionale, intitolato "Voci in ascolto-il Difensore civico si racconta", con un contributo scritto, pubblicato sul sito del Coordinamento dei Difensori civici regionali e delle Province autonome, nel quale ha evidenziato come il ruolo del Difensore civico sia quello di garantire che ogni cittadino possa far valere i propri diritti nei confronti della pubblica amministrazione, favorendo il dialogo e risolvendo le controversie con spirito costruttivo.

1.6 Il progetto "Una salute a misura del cittadino"

Nel corso del 2025, il Difensore civico di Trento ha sviluppato, insieme al Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano ed al Garante per i diritti dei pazienti del Land Tirolo, il

progetto dal titolo: “Una salute a misura del cittadino”, nell’ambito del programma Euregio “Fit4CO”, avviato nel 2024.

L’iniziativa “Fit4CO” (Fit for Cooperation), dei due GECT Euregio Tirolo-Alto Adige – Trentino ed Euregio Senza Confini, persegue lo scopo di rafforzare l’integrazione, nonché di radicare le tematiche transfrontaliere nell’approccio e nel mainstream regionale, preparando collaboratrici e collaboratori di istituzioni pubbliche e di altri steakholders dei rispettivi territori alla collaborazione transregionale per metterli in condizione di comprenderne i benefici e di utilizzarne direttamente gli strumenti.

Nell’ambito del progetto “Una salute a misura del cittadino” avviato dalle tre figure di garanzia, queste hanno approfondito e condiviso aspetti comuni ai tre territori legati alla sanità, alla tutela dei pazienti e all’assistenza transfrontaliera.

L’obiettivo finale del progetto è quello di favorire una maggiore cooperazione tra enti ed organizzazioni attive nell’ambito della sanità nei territori Euregio, nonché una maggiore informazione in merito all’assistenza sanitaria transfrontaliera e alla possibile tutela dei pazienti, anche se residenti all’estero, presenti sui rispettivi territori.

Nel 2025, pertanto, è stato realizzato, con la collaborazione delle organizzazioni di pazienti e di auto-aiuto dell’Euregio e con il team di progetto Euregio, il vademecum “Salute senza confini”. L’obiettivo della brochure è quello di offrire ai cittadini ed alle cittadine un orientamento chiaro ed accessibile sui diritti dei pazienti e sulle possibilità di assistenza sanitaria transfrontaliera all’interno dell’Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino.

La pubblicazione approfondisce, tra l’altro, la Carta europea dei diritti dei pazienti, la mobilità dei pazienti, le modalità di copertura dei costi e le principali domande pratiche legate alle cure

mediche all'estero. Completa il contenuto una panoramica delle principali strutture di consulenza e dei punti di contatto nei tre territori. La pubblicazione è stata diffusa capillarmente sul territorio e messa a disposizione del pubblico, a partire da febbraio 2026.

2. ESITO DEI PROCEDIMENTI E TIPOLOGIE DI ARCHIVIAZIONE

Si ritiene opportuno, in sede di relazione annuale, riproporre alcune considerazioni necessarie per una corretta lettura delle attività svolte dalla difesa civica.

In via preliminare, i procedimenti del Difensore civico vengono di regola archiviati con le seguenti diciture: "atti informazioni", "atti favorevole", "atti negativo" e "mancata risposta" da parte dell'ente interpellato.

2.1 Atti informazioni

I procedimenti archiviati con questa dicitura sono la maggioranza.

Partendo dalla fattispecie più semplice, le informazioni fornite al cittadino possono essere informazioni semplici, e cioè una consulenza proposta all'istante, senza la necessità di peculiari approfondimenti.

Non di rado, le informazioni fornite, pur senza dar necessariamente luogo ad interventi formali nei confronti di una amministrazione, comportano approfondimenti complessi sulla normativa e la giurisprudenza applicabili al caso di specie.

Le informazioni fornite, senza pretese di completezza, svolgono le seguenti finalità.

1) Attuano quella che potremmo definire una sorta di "mediazione anticipata", prevenendo l'insorgere di contenziosi, o appianando contrapposizioni di cui l'amministrazione coinvolta non ha spesso conoscenza: a volte, infatti, cittadini sono in contrasto implicito, per così dire, con un'amministrazione, ma non hanno l'ardire di esternare il proprio disappunto, temendone le conseguenze. Chiarendo ai cittadini le ragioni giuridiche e fattuali di determinate opzioni amministrative, che il Difensore civico dovesse ritenere congrue e corrette, si attenua quel complesso di fattori di disturbo che offusca silenziosamente i rapporti fra cittadino e amministrazione minando alla base il relativo rapporto di fiducia. È opportuno specificare, in ogni caso, che il Difensore civico non fornisce conclusioni/pareri formali al di fuori di un procedimento instaurato con la amministrazione competente.

2) Le valutazioni/informazioni del Difensore civico hanno lo scopo di approfondire ed illustrare profili fattuali e/o giuridici che inizialmente risultavano controversi o non sufficientemente chiari.

3) Svolgono una funzione di mediazione indiretta, per così dire, in tutti i casi in cui il Difensore civico fornisce gli elementi al cittadino per tutelarsi direttamente dinanzi alla amministrazione procedente. A volte gli istanti preferiscono infatti evitare interventi formali della difesa civica nei riguardi dell'amministrazione coinvolta e tentano un dialogo diretto. Fornire la legislazione e la giurisprudenza pertinenti – con i relativi argomenti di supporto – consente, in più di un'occasione, di ottenere dei risultati favorevoli, senza che all'amministrazione procedente risulti il ruolo svolto dal Difensore civico. Il procedimento viene dunque formalmente archiviato con esito "informazioni", atteso che è mancato un intervento ufficiale dello stesso Difensore civico.

4) Svolgono, infine, una funzione di consiglio e di orientamento anche con riguardo a materie non di stretta competenza del Difensore civico.

2.2 Atti favorevole

Per quanto il concetto espresso da questa locuzione sia immediatamente intelligibile, al fine di poterne comprenderne appieno il senso, non si deve dimenticare che gli interventi del Difensore civico sono caratterizzati dall'autorevolezza, ma non dall'autoritarietà.

Il Difensore civico opera infatti, in posizione super partes, svolgendo una funzione di "controllo" nei confronti delle amministrazioni che rientrano nel suo raggio d'azione, e tenta dunque una funzione di mediazione che può essere anche molto incisiva, ma che comunque viene al svolta in assenza di poteri amministrativi coercitivi.

Tanto premesso, gli esiti favorevoli, proprio perché ottenuti in occasione di una funzione mediatoria e non autoritativa, sono spesso parziali, da un lato; mentre dall'altro, in positivo, si evidenzia che l'azione del Difensore civico presenta, per sua intrinseca natura, un margine di elasticità che di regola è significativamente superiore a quello del tradizionale giudizio amministrativo.

La formula di archiviazione con "esito positivo" può essere utilizzata, inoltre, anche nel caso in cui il Difensore civico abbia prestato assistenza nella redazione di un'istanza o nel fornire una consulenza che sia risultata effettivamente decisiva per ottenere un esito favorevole, in relazione ad un procedimento instaurato innanzi all'amministrazione, anche in assenza di un intervento formale svolto nei confronti dell'amministrazione.

2.3 Atti negativo

Si archivia con "esito negativo" laddove si ritenga che l'amministrazione procedente non abbia correttamente agito ai sensi di legge e non vi siano stati atti di resipiscenza in conseguenza degli interventi del Difensore civico.

Trattasi, più precisamente, dei tre vizi tradizionali di legittimità del provvedimento amministrativo: incompetenza, violazione di legge ed eccesso di potere.

I problemi si pongono in particolare, ove vi sia ragione di ritenere che vi sia stato un cattivo uso della propria discrezionalità da parte dell'amministrazione.

Là dove la discrezionalità sia stata impiegata in maniera ampiamente discutibile, ma non chiaramente abnorme si può tentare solamente un'opera di mediazione, senza però che si possa "pretendere", in termini giuridici, che l'amministrazione impieghi diversamente il proprio potere discrezionale rispetto a quanto già a deciso.

Non sono, infatti, pochi i casi in cui non è predicabile l'eccesso di potere, ma al contempo, la gestione dell'attività amministrativa non appare condivisibile sul piano sostanziale.

Un esempio valga a chiarire questi concetti: poniamo che un Comune contempli nel PRG l'edificabilità teorica di una zona del proprio territorio demandando ad un piano di lottizzazione la fase successiva in un contesto in cui l'edificazione, per le più svariate ragioni, sia molto problematica ed aleatoria. Poniamo poi che il piano di lottizzazione non prenda corpo e questa situazione perduri a lungo negli anni. In questo contesto, a fronte di una sostanziale inedificabilità, i proprietari di lotti edificabili – o anche solo di frazioni di terreno inferiori al lotto minimo – sono tenuti a pagare cifre consistenti in termini di ICI ed IMIS. Questa fattispecie in

alcuni Comuni si è verificata più volte ed è così avvenuto che i proprietari dei fondi edificabili abbiano pagato l'imposta immobiliare, anche significativamente elevata, per molti anni, in alcuni casi persino per decenni senza però poter concretizzare l'edificazione.

A ben vedere, questa possibilità di onerare i cittadini di pesi economici rispondenti ad una capacità contributiva (art. 53 Cost.) è prevista nella legislazione vigente, sia pur con i correttivi del caso, atteso che comunque la base imponibile è costituita dal valore venale del bene; per cui i Comuni possono legittimamente monetizzare, a proprio favore, le speranze edificatorie dei cittadini, al di là della concretezza delle cose.

Ciò non toglie che questo caso possa configurarsi come un classico esempio di cattiva amministrazione, al di là della correttezza formale del provvedimento sul quale si fondi.

In conclusione, l'equilibrata gestione della normativa in atto, il corretto "uso", se così si può dire, dell'ordinamento, costituisce un aspetto anche metagiuridico del sistema, da cui un giudizio consapevole non può comunque prescindere ed in cui la differenza è data dal fattore umano.

2.4 Atti mancata risposta

Questa categoria di archiviazione ricorre quando l'amministrazione interpellata non risponda affatto all'intervento, eventualità che si verifica in un numero limitato di ipotesi.

CAPITOLO II
ALCUNI CASI TRATTATI DAL DIFENSORE CIVICO

Le questioni sottoposte all'attenzione del Difensore civico sono spesso complesse e variegate, per quanto concerne le tematiche affrontate. Di seguito si relazionano alcuni casi, tra i più emblematici, trattati nel corso del 2025. Si rinvia, invece, al Capitolo III per i dati statistici relativi all'attività dell'ufficio.

1. LIMITI ALLA SINDACABILITÀ DELLE VALUTAZIONI ESPRESSE DALLE COMMISSIONI NEI CONCORSI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO IMPIEGO

Il Difensore civico si è occupato di procedure selettive per l'accesso al pubblico impiego, sotto l'angolo prospettico dei limiti alla sindacabilità delle valutazioni espresse dalle commissioni di concorso.

Nel caso specifico, un cittadino che non aveva superato la seconda fase selettiva di un concorso pubblico per il conferimento di un incarico dirigenziale, aveva lamentato che la procedura selettiva non fosse conforme ai principi di imparzialità e trasparenza.

Il Difensore civico, in primo luogo, ha chiarito i confini del proprio intervento, ricordando che (diversamente dal giudice amministrativo che annulla direttamente i provvedimenti amministrativi illegittimi) può, al limite, richiedere alle amministrazioni interessate di intervenire in autotutela, in presenza di profili di illegittimità del procedimento.

Il Difensore civico ha poi ricordato che sussistono, comunque,

dei limiti al sindacato esercitabile sulle valutazioni di merito formulate dalla commissione esaminatrice.

In particolare, la giurisprudenza amministrativa (Cons. Stato, Sez. VII, Sent.,15/05/2025, n. 4185), nell'ambito dei concorsi universitari, ha recentemente affermato che: "il giudizio finale della commissione rappresenta il risultato di una valutazione complessiva tra i candidati, effettuata sulla base delle pubblicazioni scientifiche, del curriculum e dell'attività didattica, che, oltre ad essere connotata da ampia discrezionalità tecnica, non è frutto di una addizione numerica o meccanica di fattori, ma di una valutazione complessiva di tutta l'attività del candidato e del suo curriculum, alla luce dei singoli e specifici parametri indicati dal bando. In questo tipo di procedure, in cui i candidati presentano in genere tutti curricula ricchi di elementi pregevoli, la distinzione deriva da una valutazione complessiva degli aspetti qualitativi, che diviene incensurabile laddove non trasmodi in giudizi incoerenti, contraddittori o espressione di irragionevolezza o di evidente disparità di trattamento".

Nel caso specifico, l'esclusione del candidato si basava sul giudizio, emesso dall'Organismo Indipendente di valutazione, che, pur ritenendo il profilo del candidato coerente con l'avviso, non aveva espresso valutazioni di segno "ottimo" o "eccellente", necessarie, in base al bando di gara, ad accedere alla seconda fase della selezione.

Il Difensore civico quindi, sulla base dei suddetti principi, non ha ravvisato profili di illegittimità della procedura, dal momento che il processo di selezione è stato condotto nel rispetto della disciplina del bando di concorso.

Il caso è stato quindi archiviato con la formula "atti informazioni" al cittadino. A ciò si aggiunga che, a seguito di questa

comunicazione, non risulta che l'interessato abbia proposto ricorso innanzi al giudice amministrativo. In questo senso, quindi, le valutazioni espresse dal Difensore civico sono state di supporto per inquadrare il caso, con effetti deflattivi sul contenzioso.

2. ACQUISTO DELLA CITTADINANZA "IURIS COMMUNICATIONE" DI MINORI STRANIERI

Si è rivolta all'ufficio del Difensore civico una famiglia di origine extracomunitaria il cui padre, da poco tempo naturalizzato cittadino italiano, lamentava il mancato riconoscimento, da parte di un Comune trentino, della cittadinanza dei suoi sei figli minorenni. I bambini hanno da sempre convissuto con entrambi i genitori, tuttavia solamente due di loro sono nati in Italia, mentre gli altri quattro all'estero.

È necessario precisare che, nel corso dell'anno 2025, la normativa in materia di cittadinanza ha subito importanti cambiamenti. Per quanto riguarda, in particolare, l'acquisto iuris communicatione ex art. 14 L. 91/1992, previsto per i figli minorenni conviventi del/dei genitore/i che abbia/no acquisito la cittadinanza italiana, è stato modificato con D.L. 36/2025, con limitazione di tale diritto ai soli figli residenti in Italia da almeno due anni continuativi alla data di acquisto della cittadinanza del genitore, o, se di età inferiore ai due anni, dalla nascita. Inoltre, in base a quanto previsto dall'art. 3 bis, in vigore dal 24 maggio 2025, in deroga, tra l'altro allo stesso art. 14, è comunque "considerato non avere mai acquistato la cittadinanza italiana chi è nato all'estero anche prima della data di entrata in vigore del presente articolo ed è in possesso di altra cittadinanza, salvo che ricorra una delle seguenti condizioni: [...]

d) un genitore o adottante è stato residente in Italia per almeno due anni continuativi successivamente all'acquisto della cittadinanza italiana e prima della data di nascita o di adozione del figlio".

Con successiva circolare del 29 luglio, il Ministero dell'Interno ha fornito alcune istruzioni interpretative e applicative della nuova normativa. In particolare, ha chiarito che "dal combinato disposto delle anzidette due disposizioni discende che, a partire dal 24 maggio 2025, l'acquisto della cittadinanza per comunicazione del diritto (con requisito della residenza biennale del minore interessato e della convivenza con il genitore che ha acquistato/riacquistato la cittadinanza) ricorre:

a. se il minore è nato in Italia, sempre;

b. se il minore è nato all'estero e non ha altra cittadinanza, sempre;

c. se il minore è nato all'estero ed è in possesso di altra cittadinanza, solamente nell'ipotesi in cui il genitore sia stato residente in Italia prima della data di nascita del figlio e per almeno due anni continuativi successivamente al proprio acquisto/riacquisto della cittadinanza italiana (lett. d) del comma 1 dell'art. 3-bis)".

Nel caso sottoposto al Difensore civico si è, quindi, venuta a creare, vista la suddetta recente modifica normativa, una situazione (si può forse affermare) paradossale, per cui solo i due bambini più piccoli, in quanto nati in Italia, avrebbero potuto acquisire la cittadinanza ex art. 14 L. 91/1992, ma non gli altri quattro, sebbene da sempre conviventi con i propri genitori, poiché questi non risiedevano in Italia al momento della nascita dei figli.

Pertanto, dal momento che la criticità esposta, con particolare riferimento ai quattro bambini nati all'estero, discendeva direttamente da una volontà normativa, l'ufficio ha potuto segnalare

al Comune unicamente la posizione dei due figli più piccoli, invitando l'emissione dell'attestazione sindacale della trasmissione della cittadinanza ex art. 14 L. 91/1992.

Preme concludere evidenziando che, a seguito della segnalazione, il Comune interessato ha prontamente avviato le procedure a ciò necessarie[1].

3. CANCELLAZIONE DALL'ANAGRAFE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE E RUOLO DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

L'iscrizione all'anagrafe della popolazione residente, regolata dal D.P.R 30 maggio 1989, n. 223, costituisce la condizione necessaria per l'esercizio di una serie di diritti fondamentali che includono: l'assistenza sanitaria, il diritto di voto, l'accesso a servizi scolastici, le prestazioni di welfare locale, e il rilascio di documenti.

Il caso portato all'attenzione del Difensore civico riguardava una signora alla quale era stato notificato l'avvio del procedimento di cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente per irreperibilità accertata, ai sensi dell'art. 11, comma 1, lettera c) del D.P.R 223/1989.

1 Con sentenza del 6 maggio 2026, il Tribunale di Trento (Sezione specializzata in materia di immigrazione, protezione internazionale e libera circolazione dei cittadini dell'U.E) ha dichiarato i bambini cittadini italiani, ritenendo non applicabile al caso di specie il citato disposto dell'art. 3 bis L. 91/1992.
Il Giudice di merito ha sostenuto che tale disposizione è stata adottata al fine di introdurre una limitazione "*all'operatività di un meccanismo acquisitivo della cittadinanza, quale quello fondato sulla filiazione, altrimenti destinato a operare con carattere di continuità e ripetitività, tendenzialmente all'infinito. Infatti, solamente in relazione all'ordinaria fattispecie dell'acquisto della cittadinanza iure sanguinis.. può avere senso stabilire che taluno, con riferimento a un preciso momento passato, coincidente con la nascita (o con l'adozione), possa "non avere mai acquistato la cittadinanza italiana".* La previsione di cui all'art. 3 bis sarebbe, pertanto, stata introdotta per limitare il fenomeno dell'acquisto della cittadinanza iure sanguinis da parte di discendenti di cittadini italiani emigrati da tempo, con riferimento ai fenomeni di emigrazione di massa avvenuti alla fine del 1800.
Nella sentenza, peraltro, è stato ritenuto che la contestuale applicazione dell'art. 3 bis a casi regolati dall'art. 14 condurrebbe a risultati "*aberranti*", nonché a "*inevitabili profili di illegittimità costituzionale, anzitutto rinvenibili nell'introduzione di una irragionevole discriminazione tra soggetti versanti nella medesima condizione rilevante (art. 3 Cost.)*".

In particolare, la suddetta disposizione prevede che: "la cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente viene effettuata: per irreperibilità accertata a seguito delle risultanze delle operazioni del censimento generale della popolazione, ovvero, quando, a seguito di ripetuti accertamenti opportunamente intervallati, la persona sia risultata irreperibile, nonché, per i cittadini stranieri per irreperibilità accertata, ovvero per effetto del mancato rinnovo della dichiarazione di cui all'articolo 7, comma 3, trascorsi sei mesi dalla scadenza del permesso di soggiorno o della carta di soggiorno, previo avviso da parte dell'ufficio, con invito a provvedere nei successivi 30 giorni". Il procedimento di cancellazione anagrafica per irreperibilità si attiva d'ufficio, anche dietro segnalazione ai servizi demografici da parte di un ente pubblico, di una pubblica autorità o di un privato che vanti un interesse alla cancellazione anagrafica".

Nel caso in esame, il procedimento di cancellazione aveva preso avvio a fronte della notifica, da parte di un avvocato, di un atto all'indirizzo della signora, indicato, tuttavia, erroneamente, con conseguente ritorno al mittente della raccomandata.

Erano presenti, poi, numerose evidenze sia documentali che fattuali (notorietà della signora in Comune, partecipazione della stessa e della sua famiglia alla vita sociale locale, bollette delle utenze) che provavano, in maniera pacifica, l'effettiva residenza della cittadina nel Comune.

L'avvio del procedimento di cancellazione dall'anagrafe aveva generato uno stato di forte turbamento e stress nel nucleo familiare della cittadina, che si era trovata a subire il decorso di un procedimento, della durata di 360 giorni, con ripetuti accertamenti da parte della polizia comunale presso la propria abitazione.

Il Difensore civico è intervenuto nei confronti dell'amministrazione interessata, chiedendo la conclusione del procedimento, senza ulteriore aggravi, sulla base delle numerose evidenze sia documentali che fattuali, che comprovavano l'effettiva residenza della cittadina nel Comune.

In particolare, il Difensore civico ha ricordato che, in aderenza all'articolo 6 della legge n. 241/1990, rientra nei compiti e poteri del responsabile del procedimento la valutazione in merito alla sussistenza delle condizioni in presenza delle quali possa avviarsi un determinato procedimento, sulla base di circostanze concrete, documentate e concordanti alla luce anche dei principi di efficienza, efficacia e proporzionalità dell'agire amministrativo.

L'amministrazione, a seguito delle osservazioni inoltrate dal Difensore civico, ha provveduto a concludere il procedimento, con esito negativo, avendo effettivamente constatato l'assenza dei presupposti per procedere ad una cancellazione dall'anagrafe. Il fascicolo è stato, quindi archiviato con esito positivo.

4. DECADENZA DA CONTRIBUTO PROVINCIALE PER L'ACQUISTO DELLA PRIMA CASA

Alcuni cittadini si sono rivolti al Difensore civico in seguito all'annullamento in autotutela del contributo provinciale per l'acquisto della prima casa previsto dal Bando 2024 (che costituisce lex specialis della procedura di concessione del contributo e che rinvia alle Deliberazioni delle Giunta provinciale n. 1713 d.d. 25/10/2024 e n. 1757 d.d. 31/10/2024).

Le istanze di tali cittadini erano mirate, per l'appunto, al ripristino di tale contributo.

Nello specifico, il competente Servizio della P.A.T. aveva

denegato il sussidio poiché - in un caso - uno dei genitori dell'istante aveva, in sede di rogito, pagato una somma rilevante a titolo di liberalità indiretta, violando l'art. 4, comma 1 ed 11, comma 1, lett. a) del Bando, che richiede espressamente che il prezzo dell'immobile sia interamente sostenuto dai richiedenti il contributo.

In un secondo caso, invece, il sussidio in parola era stato annullato poiché l'istante aveva rilasciato, in fase di compilazione della domanda telematica, una dichiarazione sostitutiva ex artt. 46 e 47 d.P.R. 445/2000, confermando di aver stipulato il contratto di compravendita, o, nel caso di acquisto a seguito di vendita giudiziale, di avere ottenuto il decreto di trasferimento da parte del giudice, della proprietà piena ed esclusiva della prima casa di abitazione, ubicata nel territorio della provincia di Trento, ad un prezzo comprensivo di imposte pari ad almeno euro 30.000,00 interamente sostenuto dal richiedente. Nel caso di famiglia numerosa che vende l'unità abitativa non idonea il prezzo di acquisto della prima casa di abitazione deve essere superiore di almeno euro 30.000,00 rispetto a quello di vendita dell'unità abitativa non idonea (articolo 4, comma 2 del Bando 2024).

Al fine di comprendere le ragioni che hanno indotto l'amministrazione ad annullare in autotutela i contributi concessi, serve fare cenno agli istituti della revoca e della decadenza.

La revoca, come disciplinata dall'art. 21-quinquies della legge 241/90, prevede un'ipotesi di caducazione del provvedimento di primo grado che prescinde dall'esistenza di vizi di legittimità e che produce effetti ex nunc: pertanto, il provvedimento revocato non viene eliminato retroattivamente ma, non è più idoneo a produrre ulteriori effetti giuridici.

Recita infatti il predetto articolo, al comma 1: "Per

sopravvenuti motivi di pubblico interesse ovvero nel caso di mutamento della situazione di fatto non prevedibile al momento dell'adozione del provvedimento o, salvo che per i provvedimenti di autorizzazione o di attribuzione di vantaggi economici, di nuova valutazione dell'interesse pubblico originario, il provvedimento amministrativo ad efficacia durevole può essere revocato da parte dell'organo che lo ha emanato (…)".

Nelle fattispecie di cui sopra, tuttavia, non si è trattato di revoca in senso proprio, bensì di decadenza con effetti sanzionatori.

L'art. 4, comma 1, del citato Bando dispone, infatti, la decadenza totale del contributo nel caso - tra gli altri - di mancato rispetto di quanto previsto dall'art. 4, determinando la perdita del diritto con effetto retroattivo ex tunc.

Con riferimento ai casi sottoposti all'attenzione del Difensore civico, l'amministrazione, in sede di controllo, aveva rilevato una discrepanza tra la citata dichiarazione sostitutiva in sede di istanza ed il contratto di rogito, constatando una differenza notevolmente inferiore ai 30.000,00 euro tra il "prezzo di alienazione della prima casa non idonea" ed il "prezzo di acquisto della prima casa di abitazione", in violazione delle disposizioni di cui al cit. art. 4 del Bando.

Per evitare la decadenza, i beneficiari del contributo avrebbero dovuto, pertanto, nel primo caso sostenere l'intero ammontare del prezzo dell'immobile in autonomia, senza ricorrere a donazioni indirette in sede di rogito e, nel secondo caso, comprare la "nuova" casa ad un prezzo almeno pari o superiore a 30.000,00 euro rispetto a quella precedente.

Nelle fattispecie descritte il Difensore civico, pertanto, non ha ravvisato la sussistenza dei presupposti per un intervento a favore dei cittadini, ritenendo, per le motivazioni sopra riportate, legittimi

ed incensurabili i provvedimenti adottati dall'amministrazione.

Le pratiche sono state archiviate con fornite informazioni ai cittadini con i quali sono state condivise le considerazioni esposte.

5. NUOVA MODALITÀ DI NOTIFICA CON VALORE LEGALE DEGLI ATTI DELLA P.A.: PORTALE SEND

Nell'estate 2025, un cittadino ha segnalato al Difensore civico alcune difficoltà e perplessità connesse al nuovo sistema di notifica con valore legale di atti o avvisi dell'amministrazione tramite il portale SEND, introdotto dallo scorso anno anche da parte di alcuni Comuni trentini.

Nel caso di specie era stata ricevuta una raccomandata contenente una comunicazione relativa all'avvenuta emissione di un verbale per violazione del codice della strada, il quale poteva essere consultato tramite SPID o CIE, utilizzando un Qrcode od un link al sistema SEND di PagoPA. In alternativa la documentazione avrebbe potuto essere acquisita, al costo di € 1,40, presso i punti di ritiro SEND indicati sulla pagina web dedicata (trattasi generalmente di CAF).

Quello descritto rappresenta un nuovo sistema di notifica introdotto dall'art. 1 co. 402 L. 160/2019 per rendere più semplice e sicura la notifica con valore legale degli atti e avvisi della pubblica amministrazione.

Il funzionamento del portale SEND è disciplinato all'art. 26 del DL 76/2020, il quale prevede che le amministrazioni possono rendere disponibili telematicamente i documenti, nel rispetto del Codice dell'Amministrazione Digitale. La piattaforma può essere utilizzata anche per la trasmissione di documenti per cui non è

prevista la notifica obbligatoria al destinatario. Il sistema non si applica invece per la notifica di atti processuali, di espropriazione forzata e di atti in materia di pubblica sicurezza.

Ai sensi dei commi 5 e ss., è previsto che Pago PA invii una comunicazione al destinatario dell'esistenza sulla piattaforma SEND di un documento a lui destinato e lo inviti a prenderne visione. Questa comunicazione avviene in primis tramite PEC, qualora il cittadino ne sia in possesso e questa sia stata eletta come domicilio digitale, o tramite l'App IO. Qualora non risulti alcuna PEC associata al destinatario e questo non sia dotato dell'App IO, la comunicazione viene inviata, in via residuale, mediante raccomandata a/r con spese di notifica a carico del destinatario.

Ai fini del perfezionamento della notifica dell'atto per il destinatario, il citato art. 26, comma 9 DL 76/2020 sancisce che questo avviene al momento dell'apertura del plico contenente i documenti sul portale SEND, mentre la ricezione della mera comunicazione di cui all'art. 26 commi 5 e ss. non vale come notifica. La notifica per il destinatario si perfeziona in ogni caso trascorsi sette giorni dall'avviso di avvenuta consegna della PEC o, in caso di raccomandata, dopo dieci giorni dalla notifica dell'avviso di avvenuta ricezione della comunicazione in formato cartaceo.

Il cittadino ha evidenziato, tuttavia, che l'avviso ricevuto via raccomandata non conteneva alcun riferimento alle modalità di perfezionamento della notifica. Trattasi, tuttavia, di elementi estremamente importanti, soprattutto in quei casi in cui la legge introduce dei termini prescrittivi o decadenziali, come avviene per il pagamento in misura ridotta delle sanzioni per violazione del codice della strada, previsto dall'art. 202, in caso di versamento entro cinque giorni a far data dalla notifica dell'atto.

Peraltro, pur riconoscendo i benefici del nuovo sistema in termini di celerità e trasparenza, non si può non segnalare che sembrerebbe comportare maggiori costi e difficoltà per le persone con poca dimestichezza con i servizi digitali.

Infatti, a chi riceve l'avviso di notifica tramite raccomandata vengono applicate le spese di spedizione, assenti in caso di comunicazione via PEC, e, successivamente, se il cittadino non riesce ad accedere autonomamente al portale SEND deve rivolgersi ai punti di ritiro pagando una commissione di € 1,40 per prendere visione dei documenti.

Il cittadino rivoltosi all'ufficio del Difensore civico ha tuttavia segnalato che, in quel momento, non tutti i punti di ritiro risultavano essere effettivamente abilitati al servizio ed i tempi di attesa per un appuntamento erano di alcune settimane.

In considerazione della portata nazionale della problematica, il Difensore civico l'ha posta, unitamente al Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano, all'attenzione del Coordinamento nazionale. Secondo quest'ultimo, il processo di digitalizzazione della pubblica amministrazione rappresenta un passaggio fondamentale per rendere i servizi più efficienti e moderni, ma deve essere accompagnato da strumenti e procedure che garantiscano pienamente i diritti dei cittadini, in particolare il diritto di difesa, di informazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi. Per questo motivo il Coordinamento ha ritenuto di avviare un confronto istituzionale sul tema con il Ministero per la Pubblica Amministrazione per approfondire il funzionamento del servizio SEND e valutare miglioramenti, nell'interesse dei cittadini e delle amministrazioni, in grado di mantenere un equilibrio tra innovazione, semplificazione e protezione dei diritti.

Nel marzo 2026, l'ufficio del Difensore civico ha partecipato ad

un incontro con dei responsabili di PagoPA, organizzato dalla Difensora civica di Bolzano, il quale ha consentito di condividere criticità operative e osservazioni, con particolare riferimento all'accesso e all'uso del servizio SEND da parte dei cittadini, e di fare il punto sul funzionamento generale di PagoPA, con l'obiettivo di favorire un'implementazione sempre più efficace del servizio.

L'incontro si è rivelato molto utile per comprendere il percorso evolutivo ed i miglioramenti recentemente apportati al sistema SEND.

In particolare, si è appreso che attualmente sembrano essere state superate alcune delle criticità segnalate dai cittadini durante lo scorso anno, in quanto, ad oggi, gli avvisi di notifica comprendono delle informazioni maggiormente dettagliate riguardo al perfezionamento della notifica dell'atto in capo al destinatario. Risulta inoltre essere stato implementato il numero dei CAF abilitati come punto di ritiro degli atti ed è stato individuato come standard la presenza di almeno un punto di ritiro ogni 20mila abitanti.

6. LE ANOMALIE DEI "CLICK-DAY"

I cosiddetti "click-day", sono delle procedure in cui l'amministrazione o suoi "delegati" gestiscono un procedimento, o più in generale consentono l'accesso ad un servizio o ad un beneficio secondo il principio di priorità temporale.

Il cittadino, cioè, che intenda ottenere un dato beneficio deve gareggiare per i posti utili nell'ambito di una corsa di click online.

La fattispecie qui riportata riguarda l'assegnazione di posteggi comunali ma il sistema in esame è chiaramente suscettibile di svariate applicazioni, per cui la questione di principio che si pone è sempre la medesima, anche in casi diversificati ma analoghi.

La ricorrente, persona informatizzata, giovane e dinamica, segnalava un complesso di criticità che sono tipiche, ora delle procedure informatizzate, ora di questa specifica procedura.

Il Comune invece esaltava la maggiore trasparenza della selezione con il sistema di click-day, professando, implicitamente ma inequivocabilmente, sfiducia anche nei riguardi dei dipendenti, atteso che un argomento cardine nella difesa del sistema adottato è che un sistema a gestione umana è più casuale ed opaco.

Il che induce, per inciso, a soffermarsi sulle anomalie di un andamento "evolutivo" sempre più inarrestabile che anziché cercare un punto di equilibrio pensa di poter felicemente sostituire l'essere umano - fallibile e persino potenzialmente scorretto - con i molto più apprezzati sistemi digitali.

Al contrario, obiettava l'istante, il sistema utilizzato non permetteva di verificare la reale disponibilità dei posti; la connessione si era inoltre inceppata (come oltretutto spesso capita quando si attuano procedure che comportano intasamenti informatici) salvo poi ripartire, con enorme perdita di tempo sottratto al lavoro. Ma soprattutto, adottando la gara dei click in luogo del sistema di prenotazione personale del passato, una volta avviato positivamente il procedimento in uno, due minuti i posti si erano subito esauriti.

È poi risaputo che il crearsi di un imbuto informatico può determinare, congiuntamente agli inceppamenti suddetti, risultati non rispondenti alle effettive priorità. Oltre infatti alla forbice - forse non proprio sensata - che si apre in relazione alle doti di velocità dei concorrenti, in questi casi, si creano intasamenti, non di rado crash, a volte brevi a volte più lunghi, con la necessità di ricaricare il sito o di ritrasmette il click, perdendo la priorità, con esiti non ripercorribili e non necessariamente simmetrici rispetto al criterio di velocità di

chi ha cliccato per primo.

Di contro, abbastanza usualmente le criticità informatiche vengono risolte dalle amministrazioni o negandole, o imputando ai fruitori la loro incapacità di gestire il digitale.

D'altronde a chi non è capitato, nel contesto di un sistema lavorativo organizzato, di sentirsi rispondere tassativamente dai servizi informatici che gestiscono la rete - dunque degli specialisti - che il tal problema digitale non può essersi verificato, salvo poi dover prendere atto che, al contrario, vi sono prove oggettive che quello stesso problema si è verificato e che pertanto va risolto?

Nella sopra descritta fattispecie, dunque, l'interessata lamentava un quadro di assenza totale di trasparenza che generava confusione e frustrazione per l'utenza, che lei contrapponeva alla maggiore trasparenza che - al contrario di quanto sosteneva l'amministrazione - aveva caratterizzato le prenotazioni "tradizionali" degli anni precedenti.

Benché dunque in generale il sistema dei click-day sia utilizzato anche in altri settori, il Difensore civico ha osservato che sarebbe stato opportuno considerare le ragionevoli obiezioni dell'istante, che suggeriva un'organizzazione più trasparente ed oggettiva della procedura tornando, almeno in parte, al passato.

Questo resta un caso emblematico, e purtroppo non isolato, di come lo strumento informatico - indiscutibilmente funzionale se usato in maniera appropriata e nella misura in cui tale uso si riveli congruo - passando invece ad una impostazione massimalistica, iperdigitalizzata, possa divenire fonte di criticità, carenze di trasparenza, aleatorietà, difficoltà, quantomeno, di dimostrarne l'asserita oggettività.

Il tutto in una temperie ideale e gestionale che legittima via

via l'amministrazione ad essere poco collaborativa, con la contestuale de-responsabilizzazione dei dipendenti pubblici, i quali evitano così di affaticarsi in attività che è più facile demandare principalmente ai cittadini ed al sistema online.

La proposta dell'istante, argomentata e sostenuta anche dal Difensore civico, di tornare ad un sistema che valorizzi anche il fattore umano, le attività dei dipendenti, le loro responsabilità appunto, e consenta di coniugare con intelligenza gli strumenti digitali con le attività umane, è stata infine accolta individuando una soluzione che, se ben declinata, sembra realmente interessante.

Il Comune ha infatti ipotizzato di rivedere la propria posizione adottando un sistema di domande, presentabili in via informatica entro tempi prestabiliti, al di fuori dell'assillo e della aleatorietà del click-day, attuando poi una fase successiva di gestione umana delle richieste ricevute, attraverso un sistema di sorteggio.

Se applicato in maniera congrua questo può essere un paradigma di rilievo, a riprova della possibilità di coniugare con intelligenza il digitale con l'attività degli operatori umani.

7. LE PIATTAFORME COATTE NEL SETTORE DELLA MOTORIZZAZIONE

Analogamente alla vicenda sopra descritta, altri cittadini, in un caso che riguarda sempre i problemi che derivano da un certa qual sclerosi digitale, si erano lamentati della rigidità di altro sito accessibile con SPID e CIE, sempre operativo a livello provinciale, che canalizzava, senza alternative, operazioni relative a degli automezzi, imponendo linee coatte del procedimento online diverse da quelle che i cittadini volevano e dovevano impostare.

Questa opzione aveva determinato grandi perdite di tempo, errori, blocchi del sistema, al punto che il procedimento era stato poi gestito da un'autoscuola: il che apre uno spiraglio sui costi sociali della digitalizzazione spinta e sul fatto che quella che dovrebbe essere la soluzione semplice ed efficiente per eccellenza, in assenza di un ragionevole pluralismo, non di rado abbisogna di soluzioni alternative di rimedio.

I tentativi erano stati fatti congiuntamente da giovani e genitori, due generazioni - non solo la cosiddetta generazione Z - entrambe avvezze all'uso del PC per ragioni di studio e di lavoro.

Dall'esterno, dunque, sembra che il sistema funzioni; in concreto però si comprende la ben più complessa realtà dei fatti solo quando i cittadini, come in questi casi, restituiscono i fatti, le difficoltà, le soluzioni carsiche adottate per risolvere i problemi sorti.

Simili vicende comprovano che se è vero, come lo è, che l'informatica acquisisce progressivamente, non solo per ragioni di coazione giuridica (transizione digitale) ma anche in maniera fisiologica, spazi sempre maggiori, non si comprende perché non si proceda per l'appunto secondo un criterio fisiologico razionale, pluralista per l'appunto, socialmente più condiviso anziché meramente imposto, idoneo a saggiare pregi e difetti di date soluzioni: natura non facit saltus.

Per inciso, è singolare osservare come vi siano in rete canali operativi privati (e-commerce, banche nazionali e locali, ecc.) efficienti e semplici nel loro funzionamento, senza rinunce alla sicurezza, mentre ben più spesso, quantomeno a livello di percezione diffusa, le criticità, gli inceppamenti, i disservizi si appuntano sui sistemi online utilizzati dalla amministrazione (SPID e CIE).

8. LIMITI ALLA DURATA DEI VINCOLI URBANISTICI

I vincoli urbanistici costituiscono limitazioni imposte alla libera utilizzazione della proprietà privata, per tutelare interessi pubblici generali, come la sicurezza, la salute, l'ambiente o la pianificazione del territorio.

Tali vincoli, che possono essere di varia natura (espropriativi, conformativi, paesaggistici), sono previsti dagli strumenti urbanistici locali e possono incidere in modo rilevante sulle possibilità edificatorie dell'area, fino a prevedere l'espropriazione, ossia il trasferimento coattivo della proprietà di un bene da soggetti privati alla pubblica amministrazione.

A livello provinciale, il vincolo urbanistico è regolato dall'art. 48, commi 1 e 2 della l.p n. 15/2015. Le previsioni del PTC e del PRG che assoggettano beni determinati a vincoli preordinati all'espropriazione conservano efficacia per dieci anni. Entro questo termine è necessario, a pena di decadenza del vincolo, che sia depositata la domanda diretta a promuovere il procedimento espropriativo o che entri in vigore il piano attuativo che comporta la dichiarazione di pubblica utilità. In caso di decadenza il vincolo può essere motivatamente e tempestivamente reiterato una sola volta, con procedimento di variante al PRG, per un periodo massimo di ulteriori cinque anni. In questi casi il Comune determina l'indennizzo per la reiterazione del vincolo da corrispondere al proprietario. È fatta salva la rivalsa del Comune nei confronti del soggetto nell'interesse del quale il vincolo è stato reiterato, se la richiesta di reiterazione è stata formulata da questo soggetto.

Il caso sottoposto all'attenzione del Difensore civico riguardava un cittadino, proprietario di due fondi attigui, uno edificabile e uno già edificato, che si è trovato bloccato nei lavori di

ristrutturazione della propria abitazione, a causa di un vincolo urbanistico, inserito nel PRG del 1997, gravante su detti fondi funzionale alla realizzazione di un potenziamento della via antistante i due fondi. Il procedimento di espropriazione non era stato tuttavia avviato nel termine di 10 anni ed il vincolo espropriativo era stato reinserito nel nuovo PRG, determinando una sproporzionata compressione del diritto di proprietà dell'interessato.

Il Difensore civico ha effettuato un intervento nei confronti dell'amministrazione procedente all'espropriazione richiamando i principi espressi dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 37/2025, con riferimento alla legislazione della Provincia autonoma di Bolzano (sostanzialmente coincidente, nella formulazione, con la legislazione trentina in materia di vincoli espropriativi).

In particolare, la Corte Costituzionale ha dichiarato l'illegittimità dell'art. 61, comma 2, della legge della Provincia di Bolzano 10 luglio 2018, n. 9 (Territorio e paesaggio), per violazione degli articoli 3 e 42 della Costituzione che tutela il diritto di proprietà, nella parte in cui dispone che il termine di efficacia dei vincoli preordinati all'esproprio è di «10 anni», anziché di «5 anni».

I vincoli urbanistici preordinati all'esproprio sono stati infatti considerati dal giudice costituzionale come misure che comportano uno svuotamento significativo ed incisivo del contenuto della proprietà, mediante l'imposizione, immediatamente operativa, di vincoli a titolo particolare su beni determinati comportanti inedificabilità assoluta. Essendo nel frattempo pendente un ricorso innanzi al giudice amministrativo, il caso è stato tuttavia archiviato con l'esito "fornite informazioni".

9. RITARDI NELLA LIQUIDAZIONE DI PENSIONI IN REGIME INTERNAZIONALE

Nell'ambito delle funzioni esercitate dal Difensore civico verso le amministrazioni periferiche dello Stato, ai sensi dell'art. 16 L. 127/1997, si segnala che, anche nel 2025, alcuni cittadini hanno riportato dei quesiti e delle difficoltà di varia natura relativamente a prestazioni emesse da INPS.

Il rapporto tra l'organismo di garanzia e l'ente previdenziale è stato oggetto, proprio nel 2025, di un'intesa di buone pratiche, al fine di migliorare le modalità collaborative connesse alle segnalazioni degli utenti.

Nel corso dell'anno, grazie alla proficua collaborazione ed attivazione degli uffici INPS competenti, è stato possibile definire positivamente e con celerità un'istanza di un cittadino che lamentava la mancata liquidazione della propria pensione di vecchiaia in regime internazionale, richiesta nel 2023.

Questa domanda può essere presentata da soggetti che hanno maturato periodi assicurativi in Italia e negli altri Stati UE, SEE, Svizzera e Regno Unito, o in Stati con cui l'Italia ha stipulato convenzioni bilaterali di sicurezza sociale, che prevedono la totalizzazione internazionale dei periodi assicurativi. La totalizzazione dei contributi permette, quindi, di sommare e utilizzare periodi di servizio prestati all'estero per perfezionare i requisiti utili al conseguimento della pensione di vecchiaia, anzianità, inabilità o ai superstiti. I residenti in Italia presentano la richiesta ad INPS, il quale poi la trasmetterà ai paesi coinvolti. Vista la complessità della procedura, è possibile che si verifichino alcune criticità, tra cui difficoltà nel reperimento della documentazione

estera o di comunicazione tra enti previdenziali oppure tempi di istruttoria più lunghi rispetto alle pensioni nazionali.

Nel caso segnalato, infatti, il cittadino lamentava il protrarsi del procedimento di liquidazione della sua pensione per due anni, durante i quali aveva provveduto autonomamente a sollecitare INPS, senza alcun riscontro. Tuttavia, a seguito della segnalazione effettuata dal Difensore civico, è da apprezzare la presa in carico della questione ed il rapido riscontro di INPS in merito all'avvenuta definizione della pratica.

10. ANNULLAMENTO DEL PAGAMENTO DI PRESTAZIONE SANITARIA

La Provincia di Trento, con la propria Delibera di Giunta n. 1483/2024, ha promosso un programma vaccinale per accelerare l'eliminazione del carcinoma cervicale ed altre patologie HPV correlate, in linea con gli obiettivi fissati sia dall'OMS che dalla Commissione europea. È stata estesa l'offerta attiva e gratuita del vaccino contro HPV fino a 40 anni nelle donne e a 30 anni negli uomini, includendo soltanto le coorti di soggetti non precedentemente immunizzati.

Una giovane donna si è rivolta al Difensore civico evidenziando di essere stata sottoposta in passato al vaccino bivalente contro l'HPV e che, in occasione di uno screening nell'ottobre 2024, il personale dell'azienda sanitaria le ha suggerito di effettuare nuovamente la vaccinazione che, attualmente, copre ulteriori sette ceppi del virus rispetto a quelli per i quali l'interessata era stata precedentemente immunizzata.

La cittadina, in considerazione del suggerimento ottenuto, ha chiesto delle delucidazioni in merito all'opportunità ed alla gratuità

della vaccinazione all'azienda sanitaria, la quale l'ha informata riguardo all'onerosità della prestazione, in quanto il primo ciclo vaccinale era già stato erogato. In ogni caso, le raccomandava di effettuare nuovamente il ciclo vaccinale, al fine di ottenere una maggior copertura immunitaria.

Sulla base di tali indicazioni la ragazza si è sottoposta alla vaccinazione, chiedendo contestualmente il riconoscimento dell'esenzione, quantomeno parziale, del pagamento, in considerazione della sua appartenenza alla coorte di soggetti indicata nella Deliberazione n. 1483/2024.

La cittadina ha però evidenziato che l'azienda sanitaria in un successivo momento ha precisato, contrariamente a quanto indicato in precedenza, che le raccomandazioni internazionali non prevedono, per chi ha completato il ciclo vaccinale con vaccino bi- o quadrivalente, di sottoporsi a rivaccinazione con vaccino nonavalente.

A seguito di un intervento del Difensore civico, in cui venivano chiesti ulteriori chiarimenti in merito alla questione sottoposta, l'azienda sanitaria riteneva comunque opportuno che la signora completasse il ciclo vaccinale avviato nei mesi precedenti, in modalità copayment.

La cittadina ha pertanto chiesto alla Commissione Mista Conciliativa, presieduta dal Difensore civico, di revocare le richieste di pagamento già trasmesse, in considerazione dell'affidamento legittimamente fatto sulle raccomandazioni inizialmente fornite dall'azienda sanitaria.

La Commissione ha ritenuto ammissibile il fatto che la signora non conoscesse le indicazioni scientifiche in merito all'opportunità di ripetere o meno il percorso vaccinale e, in base ad un principio di

giustizia sostanziale, vista la buona fede manifestata dalla signora e la contraddittorietà delle diverse informazioni fornite dall'Azienda, ha ritenuto di proporre al Direttore generale dell'azienda sanitaria la revoca in autotutela delle richieste di pagamento, il quale l'ha successivamente disposta.

11. SPESE A CARICO DEL SSN IN CASO DI MALATTIA DEGENERATIVA

Sempre in materia sanitaria, il Difensore civico si è occupato del caso di un utente che contestava la nota spese emessa da una RSA per il ricovero e l'assistenza sanitaria della moglie (poi deceduta) con una diagnosi di malattia degenerativa.

Per quanto concerne il quadro normativo di riferimento, ai sensi dell'articolo 15 della Legge provinciale 23 luglio 2010 n. 16 (legge provinciale sulla tutela della salute), la Giunta provinciale approva annualmente le direttive per l'assistenza sanitaria e assistenziale a rilievo sanitario, a favore degli ospiti non autosufficienti nelle RSA nonché il relativo finanziamento a carico del Fondo per l'assistenza integrata.

In particolare, la deliberazione di Giunta provinciale n 2253 di data 23/12/24 ha stabilito che la quota per l'assistenza sanitaria sia a carico dell'azienda sanitaria mentre la quota alberghiera resti a carico del residente o dei suoi familiari.

La giurisprudenza segue, tuttavia, un indirizzo differente.

Secondo la Corte di Cassazione, infatti (Cass. Sez. 3, 24/01/2023 n. 2038, e anche Cass. civ., Sez. III, Ord.,17/10/2024, n. 26943) le prestazioni socio assistenziali, anche di natura "alberghiera" erogate dalla RSA sono incluse in quelle a carico del S.S.N. laddove risulti, in base ad una valutazione in concreto per il

singolo paziente (in relazione alla patologia dalla quale è affetto, allo stato di evoluzione al momento del ricovero e alla prevedibile evoluzione successiva della suddetta malattia) che tali prestazioni siano strettamente strumentali a quelle sanitarie.

Nel solco di queste pronunce, il Difensore civico ha svolto un intervento a supporto del cittadino, sostenendo che le spese per il ricovero della moglie fossero a carico del Servizio sanitario provinciale, nell'intento di sollecitare un aggiornamento del quadro normativo di riferimento.

12. TASSA AUTOMOBILISTICA SU VEICOLO DI PERSONA DECEDUTA

Il Difensore civico ha ricevuto la segnalazione di un cittadino, al quale erano state notificate delle ingiunzioni di pagamento per l'omesso versamento, negli ultimi tre anni, della tassa automobilistica su un veicolo un tempo appartenuto alla madre, deceduta nel 2000. L'istante ha lamentato di non essere più materialmente in possesso del mezzo e che le suddette ingiunzioni erano state notificate per l'intero importo solamente al medesimo, pur in presenza di numerosi altri coeredi.

La tassa automobilistica prevede, quale sostituto d'imposta, il proprietario del veicolo risultante al PRA, e, nel caso di suo decesso, subentrano gli eredi fino all'eventuale futura trascrizione della vendita, rottamazione o perdita di possesso del veicolo.

L'ufficio è intervenuto nei confronti dell'ente di riscossione, a supporto di quanto sostenuto dal cittadino, osservando che il pagamento della tassa automobilistica in capo agli eredi è un'obbligazione parziaria dal momento che i medesimi sono generalmente tenuti al pagamento dei debiti e dei pesi ereditari in

proporzione delle loro quote (artt. 752 e 754 c.c.). È, infatti, un principio condiviso dalla giurisprudenza quello per cui in mancanza di norme speciali che vi deroghino, deve essere applicata la comune regola della ripartizione dei debiti ereditari pro quota di cui agli artt. 752 e 1295 c.c. (cfr. Cass. nn. 18451/2016, 22426/2014, 780/2011). Con riferimento alla concreta fattispecie pervenuta all'esame – relativa al pagamento delle tasse automobilistiche - non è applicabile la regola speciale della solidarietà dei coeredi, di cui al DPR 29 settembre 1973, n. 600, art. 65, soltanto prevista per i debiti contratti dal de cuius relativamente al mancato pagamento delle imposte sui redditi; non è altresì applicabile la regola speciale della solidarietà dei coeredi, contenuta nel D.Lgs. 31 ottobre 1990, n. 346, art. 36, prevista per il pagamento dell'imposta di successione, e non è, infine, applicabile la speciale regola della solidarietà di cui al d.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, art. 57, che riguarda le parti tenute al pagamento dell'imposta di registro. Deve pertanto ritenersi applicabile l'ordinaria regola della ripartizione pro quota dei debiti ereditari. (Cass. Civ., sez. trib., 01.06.2025, n. 14733).

L'ente interessato, accogliendo favorevolmente le osservazioni formulate, ha conseguentemente rivalutato la pretesa creditizia in capo al cittadino rivoltosi al Difensore civico, limitatamente all'importo corrispondente alla quota parte a lui spettante in qualità di coerede della madre defunta.

13. ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA DELL'INGIUNZIONE FISCALE DI PAGAMENTO PER ERRORE MATERIALE NON IMPUTABILE AL CONTRIBUENTE

Anche nel corso del 2025 si sono rivolti all'ufficio del Difensore civico alcuni cittadini per questioni relative al pagamento

di sanzioni amministrative od ingiunzioni fiscali.

Il caso a seguire riguarda, in particolare, un cittadino al quale la società trentina di riscossioni aveva notificato - a mezzo raccomandata - un'ingiunzione fiscale di pagamento conseguente ad una violazione per eccesso di velocità (ex art. 142/2-7 del Codice della strada approvato con Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n. 285).

Il cittadino aveva tempestivamente proceduto - contestualmente all'avvenuta notifica del relativo verbale di accertamento della violazione - al pagamento della sanzione amministrativa; l'importo, tuttavia, era stato riscosso dal Comune di Bologna anziché dal competente Corpo di Polizia Locale.

Il Difensore civico è, pertanto, intervenuto al fine di richiedere l'annullamento in autotutela ed, altresì, richiedere chiarimenti e ragguagli in ordine alle motivazioni per le quali a seguito di pagamento l'importo fosse stato incassato da un Comune diverso.

La società di riscossione, investita della questione, ha inizialmente dichiarato che non vi erano elementi per confermare o smentire un errore in buona fede da parte del cittadino, poiché il pagamento – di fatto – era avvenuto utilizzando un bollettino recante un codice PagoPa che nulla aveva a che vedere con il pagamento richiesto, conseguentemente ha denegato la richiesta.

Per il tramite di un secondo intervento, tuttavia, il Difensore civico ha evidenziato la non corrispondenza dei numeri dei codici a barre e, quindi, ha rilevato che sulla copia della quietanza rilasciata dal Comune di Bologna, risultava il medesimo numero di verbale e coinvolta la medesima targa del veicolo a cui si riferiva l'accertamento.

È noto, altresì, che i codici a barre sono univoci ed utilizzabili

una sola volta in sede di pagamento, per cui nel momento stesso in cui il soggetto debitore inquadra il Qr code, il sistema Pagopa offre la possibilità di effettuare un pagamento soltanto, senza possibilità di scegliere l'Ente creditore cui destinare l'importo.

L'ufficio ha quindi suggerito al cittadino di presentare un'istanza di rimborso al Comune di Bologna e, appurato, infine, che non era imputabile al cittadino alcun comportamento in malafede poiché si era trattato, piuttosto, di errore materiale, il Difensore ha chiesto di poter procedere ad una rettifica dell'importo dovuto (pari a circa un terzo).

Prendendo atto della documentazione pervenuta e delle considerazioni effettuate, la società di riscossione ha condiviso le conclusioni raggiunte, acquisendo il parere favorevole del comando di polizia locale competente - titolare del credito - e ha così rimesso nei termini il cittadino ai fini del pagamento in misura scontata, ossia del medesimo importo che aveva pagato originariamente. La pratica è stata archiviata con esito positivo.

14. ADEGUAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI DI COLLEGAMENTO DELLA ZONA LASTE CON LA CITTÀ

Si è rivolto all'ufficio del Difensore civico un cittadino, segnalando alcune criticità collegate all'assetto del servizio pubblico di trasporto urbano, riguardante nello specifico i collegamenti via bus – navetta tra la zona delle Laste e la città.

In particolare, l'istante ha rilevato l'inadeguatezza del servizio anche per quanto attiene le frequenze orarie di circolazione della suddetta linea. Dalle tabelle degli orari è risultata, infatti, l'assenza di corse dopo le ore 18:00, nonché tra le ore 12:00 e le ore 13:30. Questo causava notevoli disagi agli utenti che dovevano

rientrare a casa in quelle fasce orarie.

A fronte di tali problematiche, il Difensore civico è pertanto intervenuto invitando il Comune di Trento e Trentino Trasporti S.p.A. - per quanto di competenza - a valutare la questione indicata ed a fornire chiarimenti in ordine alle asserite criticità esposte.

In prima istanza, Trentino Trasporti - nel fornire riscontro alla richiesta - ha delegato al Comune di Trento l'adozione delle decisioni in ordine all'incremento delle corsie nelle predette fasce orarie, contestualmente garantendo l'effettuazione dei servizi tramite apposito disciplinare di servizio.

Il Comune di Trento, pertanto – investito della questione in via principale – dopo aver anticipato di voler valutare criteri più stringenti per i soggetti sub affidatari del servizio in parola ed aver preso atto delle criticità avanzate - ha fornito a Trentino Trasporti S.p.A. il nullaosta all'implementazione del servizio, garantendo l'attivazione delle corse aggiuntive indicativamente per il mese di maggio.

Il Difensore civico ha quindi archiviato la pratica con esito positivo e con gran soddisfazione da parte del cittadino e della comunità delle Laste che – ad oggi – può usufruire di un miglior servizio.

15. EDILIZIA PUBBLICA

Il Difensore civico nell'anno 2025 ha raccolto 33 segnalazioni inerenti al rapporto della società ITEA S.p.A. con i cittadini. Trattasi per la maggior parte di inquilini degli alloggi di edilizia pubblica, dislocati in tutto il territorio provinciale, i quali hanno portato all'attenzione dell'organismo di garanzia plurime questioni, tra cui l'aumento dei costi delle utenze (con particolare riferimento al

riscaldamento), problemi di convivenza tra condomini, richieste di cambio alloggio, difficoltà a far fronte alle spese, revoca dell'autorizzazione alla locazione, richieste di interventi di manutenzione e la trasparenza nei documenti di spesa.

Una minima parte delle istanze è pervenuta anche da privati, proprietari di appartamenti all'interno di condomini amministrati da ITEA.

Le questioni più frequenti riguardano la difficoltà ad adempiere agli obblighi di pagamento di canone, spese condominiali e bollette, che in alcuni casi hanno portato a delle situazioni di morosità tali da determinare, da parte della Società, l'adozione della revoca dell'autorizzazione alla locazione per il nucleo familiare.

Si evidenzia, tuttavia, che un simile provvedimento rappresenta sempre per ITEA un'extrema ratio, che adotta dopo aver esaurito ogni altra misura alternativa. Alcuni dei casi segnalati al Difensore civico sono infatti stati affrontati grazie al contributo dei Servizi sociali territorialmente competenti, all'impegno dei condomini e alla disponibilità di ITEA alla massima rateizzazione dei debiti maturati.

Per quanto attiene, in particolare, all'aumento dei costi delle utenze, con specifico riferimento al c.d. contratto calore, sono stati effettuati alcuni interventi nei confronti di ITEA, al fine di sollecitare una maggiore chiarezza e trasparenza delle spese imputate, soprattutto nell'ambito del documento "consuntivo e riparto spese", riportante sinteticamente tutti gli importi addebitati ad ogni nucleo familiare nel periodo luglio 2023 – giugno 2024.

Pur a fronte dei generali aumenti di costo delle materie prime negli ultimi anni, gli inquilini hanno manifestato delle perplessità in

merito ai rincari a loro applicati, se confrontati con i prezzi sul libero mercato, lamentando, inoltre, una certa difficoltà a ricostruire il calcolo effettuato per determinare i consumi e gli importi a loro addebitati.

Tra il 2025 e il 2026, il Difensore civico ha effettuato alcuni incontri con i vertici ed i responsabili delle strutture di ITEA competenti per la materia, i quali hanno precisato che gli oneri imputati ai condomini per il contratto calore, a differenza dei contratti sul libero mercato, comprendono non solamente il costo della fornitura del combustibile, ma anche una serie di ulteriori servizi, come la manutenzione degli impianti e l'assistenza 24h su 24h.

ITEA ha evidenziato che nei prossimi anni verrà completata l'installazione su tutti gli alloggi di contabilizzatori sugli impianti di riscaldamento, al fine di garantire una ripartizione delle spese più equa, soprattutto con riferimento ai condomini in cui vi siano alloggi sfitti.

ITEA si è, inoltre, impegnata nel favorire una maggiore chiarezza sugli importi di spesa, anche attraverso la predisposizione di un vademecum e di alcune FAQ all'interno del sito della società, utili per aiutare i cittadini nella comprensione degli oneri loro addebitati.

16. I DIFFICILI RAPPORTI FRA LE SOCIETÀ PARTECIPATE DALL'ENTE PUBBLICO ED I CITTADINI

Seguendo un leit motiv che in progresso di tempo si è rivelato incrementale, ma che in ogni caso ha sempre caratterizzato il settore dei servizi pubblici e di pubblica utilità, gestiti, in particolare, da società partecipate dall'ente pubblico - direttamente o indirettamente -, anche nel 2025, il Difensore civico ha dovuto

constatare i problemi ingravescenti del settore.

Problemi che derivano dall'aver coniugato la gestione della *res publica* con le regole giuridiche e la mentalità, radicalmente differente, che caratterizza le compagini sociali e più in generale i soggetti di diritto privato, senza al contempo aver previsto strumenti realmente incisivi a favore dell'ente pubblico in quanto tale - che non può limitarsi ad essere un mero socio - nella prospettiva di controllare e risolvere in via ordinaria i conflitti fra questi enti di diritto privato e la società civile.

È vero che sul piano teoretico e declaratorio questi soggetti sono comunque tenuti al rispetto di determinati standard pubblicistici - si pensi, ad es., all'obbligo della trasparenza, alle carte dei servizi, ecc. - ma resta che questo dissidio interiore fra principi confliggenti, se non monitorato ed arginato con strumenti incisivi propizia ircocervi giuridico-operativi che rischiano sempre più di uscire dal perimetro dell'ente pubblico e della collettività, nel cui significativo interesse esistono ed operano.

In un ordinamento che, sotto questo profilo, risulta straordinariamente frammentario, volendo fornire una esemplificazione illuminante - nonché preoccupante - lo stesso servizio elettrico, su cui per ovvie ragioni Stato ed enti pubblici (in Trentino la Dolomiti Energia è una partecipata di PAT ed enti pubblici) mantengono forme di controllo, non è agevolmente inquadrabile.

La privatizzazione via via più spinta del settore (in particolare dal cd. decreto Bersani, d.lgs n. 79/1999, sino alla delibera ARERA n. 362/2023, che ha reso "libero" il mercato dell'energia, salvo eccezioni, eliminando il regime di maggiore tutela) è tale che non casualmente già da anni vi sono società del settore che si sono

esplicitamente sottratte al controllo della difesa civica, negando formalmente di essere gestrici di un servizio pubblico.

In effetti in questi casi si parla più comunemente di servizi di pubblica utilità (art. 1 l. n. 481/1995). Ma anche questa definizione, scarsamente afferrabile, non soddisfa.

Il TUSPL, Testo Unico Servizi Pubblici Locali (d. lgs. n. 2022, n. 201) fissa peraltro alcuni principi che possono essere utili per un riordino della materia.

Ordinariamente, comunque, la giurisprudenza, che affronta sottili distinzioni fra queste tipologie di servizi, lo fa di regola a fini specifici, senza cioè una compiuta (improba) ricostruzione della materia: in particolare ad es. lo fa ai fini degli appalti, dei canoni di occupazione di suolo pubblico, ecc., recuperando norme altamente mirate e specifiche da una sorta di pozzo di san Patrizio del diritto.

La casistica più diffusa riguarda dunque di regola questioni più particolari che generali. A titolo paradigmatico si può citare il tema del canone di occupazione di terreno pubblico, in cui si attua, ad es., l'esegesi dell'art. 1, comma 831, della l. n. 160/2019, come interpretato dall'art. 5, comma 14-quinquies, lett. b), del DL n. 146/2021, convertito con L . n. 215/2021, tenuto conto del combinato disposto dei commi 826, 828 e 829 del cit. art. 1, ecc. (v. ad es. Cons. Stato, sent. 4/2/2026, n. 929).

In questo affollarsi di regole, dunque, sul piano del diritto amministrativo, il quadro finale risulta frammentario, farraginoso, impraticabile per il cittadino e persino per il giurista che non sia specializzato nello specifico settore.

Basti constatare la produzione alluvionale delle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA). Non casualmente la stessa manualistica di settore si inceppa in ricostruzioni che dimostrano quanto sia caleidoscopica questa

materia, a partire dalla controversa e giuridicamente poco traducibile definizione di "servizio pubblico" (v. ad es. Caringella, Manuale di diritto amministrativo, ed. Dike giuridica, Napoli, 2023, pp. 820 ss).

È chiaro che in questa selva di leggi, atti, regolamenti, delibere, contratti, nonostante la materia resti inevitabilmente refrattaria ad una piena privatizzazione, i valori che finiscono per pagare pegno sono quelli pubblicistici.

Su un piano più generale, parlando di partecipate dell'ente pubblico e con ciò inevitabilmente di servizi ed attività di interesse pubblico, va peraltro ricordato, in positivo, che dal 2016 con il TUSP (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica, d.lgs. n. 175/2016) l'ordinamento ha inteso porre quantomeno un argine alle tendenze eccentriche del passato, pretendendo che la partecipazione dell'ente pubblico a compagini societarie non costituisca uno strumento di cui abusare per scopi che esulano dalla natura e dalle funzioni della amministrazione.

Confermando l'interpretazione desumibile *in claris* dal TUSP (art. 4), la Corte dei conti ratifica in maniera inequivocabile l'esigenza di una strettissima aderenza fra il fine pubblicistico di una amministrazione e la sua partecipazione ad una compagine societaria: "Il ricorso allo strumento societario da parte della pubblica amministrazione, sia che si tratti di costituzione di un organismo nuovo sia nel caso di acquisizione di partecipazioni in organismi esistenti deve ritenersi fortemente circoscritto ad esigenze eccezionali e a preminenti ragioni di interesse pubblico, nel quadro di un rapporto di indispensabilità o insostituibilità della partecipazione societaria dell’ente in ragione delle sue finalità istituzionali (Corte dei Conti, sez. controllo Regione Marche, deliberazione n. 115/2022).

Resta che queste previsioni se da un lato rendono esplicita la funzione di tali partecipazioni, con la conseguenza che l'ente pubblico deve ammettere di indossare non solamente la veste di socio, ma anche, per l'appunto, quella di istituzione che svolge un'attività di rilievo pubblicistico, dall'altro non sono comunque idonee a garantire che servizi pubblici e di pubblica utilità vengano gestiti/controllati con criteri adeguati, in un contesto, al contrario, di tutele remote e/o problematiche: si pensi ai ricorsi in via amministrativa all'ARERA, gestiti online a distanza - a Roma, Milano o altrove - per dirimere una controversia che riguardi, poniamo, un'utenza domestica del Comune di Massimeno.

La sussidiarietà, in effetti, rappresenta un principio molto professato ma non altrettanto praticato.

La magmatica materia dei servizi pubblici e di pubblica utilità, ha indotto il Difensore civico, a fronte di mancate risposte a livello locale, di risposte elusive, dell'assunzione di posizioni in cui più o meno esplicitamente non si accetta realmente di interloquire o di risolvere le questioni sottoposte, ad orientarsi, in vari casi, verso il coinvolgimento nel procedimento dell'ente pubblico partecipante alla società erogatrice del servizio.

Questa però resta un'azione per così dire obliqua, implicita nel sistema, ma che non è il frutto di una ponderata valutazione degli interessi in campo da parte dell'ente pubblico e del consequenziale varo di strumenti espliciti di garanzia a favore dei cittadini.

Il tema resta però fortemente sentito dalla collettività.

Non è secondario, in quest'ottica, verificare quale sia il poco lusinghiero giudizio degli utenti sugli strumenti che ad oggi l'ordinamento ha varato per la tutela dei cittadini in settori estremamente sensibili quali quelli in parola: basti, in tal senso,

verificare online le opinioni degli utenti con riguardo ai più conosciuti strumenti di tutela stragiudiziale vigenti ("ARERA opinioni"), che non sono affatto positive.

I richiami all'esigenza di dare una regolamentazione più organica ed incisiva a questa materia non sembrano però trovare terreno fertile.

Un'ultima grave questione che preme segnalare riguarda la remotizzazione dei rapporti: in un'ottica in parte economica e spesso al contempo di sostanziale cancellazione delle tutele a favore dei cittadini - formalmente però queste tutele restano - la destrutturazione sistematica del diritto pubblico contribuisce a far gestire date attività in collocazioni molto lontane dal territorio provinciale.

Come si vedrà in un caso di seguito esposto, se il fruitore di un servizio comunale in Trentino si vede raggiunto da intimazioni contenenti minacce di azioni giudiziarie, intimazioni che gli provengono da varie centinaia di chilometri di distanza, diventa estremamente complesso e persino ansiogeno difendersi.

Di regola quel cittadino riterrà dunque più saggio soccombere e sottostare alle intimazioni ricevute, che avviare un confronto difficile ed aleatorio, pur avendo ampie ragioni da addurre a proprio favore.

16.1 Una società di gestione della TARI si "rifiuta" di fornire un servizio di sua competenza

Una vicenda semplice, se si vuole, ma significativa nell'ottica di valutare come la gestione privatistica propizi opacità e disservizi in assenza di strumenti adeguati di "reazione", concerne un censito cui una società competente nella gestione della raccolta dei rifiuti,

società partecipata del Comune del medesimo interessato, non aveva fornito i buoni per i sacchetti dei rifiuti.

Il problema non consisteva nella commissione di un errore, che ovviamente rientra nel novero di ciò che può accadere, ma nel fatto che la società finiva per ostacolare le istanze dell'utente attuando quello che, dal contesto di riferimento, è parso essere il canonico muro di gomma, accentuato dal fatto che trattandosi di un rapporto telematico - e non di un più incisivo e potenzialmente imbarazzante confronto di persona - questa operazione risultava più agevole.

E qui, per inciso, si evidenzia uno dei numerosi casi in cui una digitalizzazione sempre più spinta crea serie criticità che poi, nelle ricostruzioni parziali ed interessate che comproverebbero l'efficienza raggiunta in questo o quel settore dei rapporti informatizzati, non sono oggetto della debita attenzione.

L'interessato, in questo suo articolato rapporto, aveva dapprima rammentato che i buoni da consegnargli non erano presenti, come avrebbe dovuto essere, nella sua area riservata online. Aveva allora presentato un reclamo nella stessa area riservata, senza ricevere risposta.

Era poi intervenuto con una PEC, ricevendo finalmente una risposta, ma scorretta rispetto al problema reale: la società addossava infatti, a proprio comodo, sul richiedente il compito di recarsi a recuperare nella sede della società quanto richiesto.

Con ciò poneva in capo al cittadino un onere aggiuntivo, anziché fornire i buoni per recuperare le previste dotazioni presso i punti di consegna stabiliti nei quartieri di riferimento.

L'istante insisteva allora con PEC alla mail succitata, contestando la procedura in parola che in tal modo veniva aggravata ai suoi danni. Non riceveva risposta.

Ribadiva la sua posizione con email ordinaria - non PEC - del giorno seguente, ma senza ancora ricevere riscontro.

Intimava nuovamente, con PEC, alla società di fornirgli i buoni per un recupero dei sacchetti TARI nell'area territoriale di appartenenza, senza essere costretto a recarsi presso la sede della società.

Ebbene, senza computare la fase precedente, dalla replica alla risposta PEC contestata di cui sopra e nonostante nel frattempo nel procedimento fossero stati coinvolti anche il Comune di riferimento ed il Difensore civico, che era intervenuto a sua volta in termini formali - cioè per iscritto - la consegna della documentazione e del materiale richiesti ha comportato il decorso complessivo di ulteriori venti giorni circa, quando è pervenuta un’agile lettera di scuse per l'"errore" commesso, ovviamente senza colpe: "Siamo lieti di comunicare..." che il caso si è risolto.

Pur di non restare senza sacchetti era, d'altronde, plausibile che il cittadino si sarebbe arreso molto prima e che si sarebbe recato in sede a recuperare i sacchetti, ma così non era avvenuto.

In ogni caso anche a giudizio del Comune questa vicenda veniva riassuntivamente catalogata come un mero errore: questa tesi però aveva tutte le sembianze di una lettura distorta dei fatti. La vicenda appare dunque indicativa.

Pur essendo possibile, infatti, incappare in siffatte vicissitudini anche con una amministrazione, sembra più facile che ciò avvenga con una società di diritto privato, che pur a fronte di una coinvolgimento degli enti "controllori" - Difensore civico e Comune, per l'appunto - ha infine risolto la questione con indubbia noncuranza.

Di qui l'esigenza di varare forme di controllo di matrice pubblicistica che siano effettive - territoriali, non remote - con ciò

evitando che la natura privatistica della società divenga uno schermo molto difficile da bucare per la cittadinanza.

La flessibilità, l'efficienza, la asserita economicità del modus operandi di diritto privato rischiano infatti di divenire un flatus vocis che, al contrario dei proclami di principio, si risolve in un peggioramento del servizio per la comunità e nella perdita dei valori collettivi che sono alla base delle attività di rilevo squisitamente generale.

È pleonastico infine soggiungere che si deve adottare contestualmente un approccio più serio con la materia, perché se non muta la *forma mentis* le regole non bastano: non è infatti plausibile che l'amministrazione minimizzi - come è accaduto in questa vicenda e non solo - le responsabilità delle sue partecipate, anziché rassicurare cittadini ed istituzioni sulle misure da prendersi per evitare il ripetersi di simili condotte, oggettivamente ostruzionistiche e vessatorie.

16.2 Un'estenuante vicenda di rapporti fra un cittadino ed una società partecipata, al fine di ottenere la riduzione della tariffa rifiuti

Sempre nel solco delle criticità che caratterizzano il settore para-pubblico si evidenzia il caso paradigmatico di un cittadino che ha subito le traversie di un procedimento in tema di tariffa rifiuti (TARI), protrattosi a più riprese prima per un anno e mezzo, ed in seguito ripropostosi nuovamente a quasi tre anni di distanza.

Anche questo procedimento ha messo in causa segnatamente tre questioni di assoluto rilievo: la scarsa cultura della res publica che quasi inevitabilmente caratterizza società di diritto privato.

Il controllo - pure qui - mancante o quantomeno inadeguato, da parte dell'ente pubblico sulle società che gestiscono servizi

pubblici o comunque di interesse pubblico.

I gravi pericoli della remotizzazione del rapporto, soprattutto in casi limite in cui si sposti a centinaia di km di distanza il possibile rapporto del cittadino con i suoi interlocutori.

Nel caso di specie, il cittadino interessato, constatato che la società che gli chiedeva il pagamento della TARI gli aveva imputato una metratura a suo avviso eccessiva, sollevava alcune eccezioni giuridiche in ordine alla quantificazione della tariffa.

Iniziava così un lunghissimo rapporto, o meglio tentativo di rapportarsi con quella società, sia a distanza - email e telefono - sia, benché in minima misura, di persona, per ottenere una revisione dei computi fatti.

In particolare l'interessato obiettava e ribadiva più e più volte che le superfici di soffitta poste a quota inferiore ad 1,5 metri non andavano computate ai fini TARI e che dunque la cifra imputatagli come se l'intera area in discussione fosse più alta di 150 cm, era erronea per eccesso.

Interessante notare che il rapporto fisico si era rivelato il più proficuo, benché insufficiente, perché proprio in occasione di un incontro con una incaricata della società, il cittadino aveva potuto acclarare che la sua tesi sulle quote di soffitta non soggetta a tariffa era corretta.

In ogni caso solo con l'intervento del Garante del contribuente e solo venendo incontro alle pretese della società che gli chiedeva una perizia asseverata - ovviamente a sue spese - per comprovare la superficie di soffitta non soggetta a TARI, è stato possibile ottenere la riduzione della metratura ai sensi delle disposizioni vigenti e la conseguente riduzione anche della TARI.

La disciplina di settore prevede che in questi casi si possa chiedere la verifica delle metrature contestate agli incaricati del gestore, per cui la pretesa di addossare al cittadino i costi di una

perizia asseverata non era accettabile, perché metteva quest'ultimo nella disagevole situazione o di subire la ingiusta imposizione, pagando un TARI non dovuta; o di sobbarcarsi l'onere economico, e non solo, di una perizia asseverata.

In questo contesto imbarazzante la società ha allora risposto, in seguito all'intervento del Difensore civico il quale, volendo evitare elusioni, si era rivolto direttamente al Comune, che non le risultava che il cittadino avesse mai fatto questa richiesta.

Al contrario, era fra l'altro agli atti una mail - il cui contenuto non risultava in alcun modo contestato - in cui il cittadino ribadiva ad una incaricata apicale della società de qua di non poter condividere il rifiuto della società stessa di inviargli un addetto a verificare la metratura in oggetto e criticava appunto l'imposizione di fargli redigere una perizia di parte.

Questo non è un aspetto di poco conto perché appare indicativo di un *modus procedendi* che mettendo in grave difficoltà i cittadini massimizza le entrate in un'ottica societaria, ottica, questa, che non collima certo con quella di una corretta gestione di un servizio pubblico.

La vicenda, che dal momento della apertura della segnalazione avrebbe dovuto ragionevolmente chiudersi in un lasso di tempo davvero breve, si è invece protratta in confronto che è durato per ben un anno e mezzo.

Alcuni aspetti giuridici ulteriori che avrebbero meritato un minimo di sforzo argomentativo, in questo contesto, erano rimasti aperti perché erano stati trattati in maniera inadeguata e fondamentalmente stereotipata, come peraltro è più agevole fare in un rapporto a distanza tramite email.

L'istante lamentava dunque un problema di metodo e di fondo perché solo coinvolgendo altre istituzioni, svolgendo la sua

assidua attività personale per la soluzione del problema, producendo per l'appunto una perizia asseverata, ecc., aveva potuto risolvere il suo problema.

In questo contesto, a più di tre anni di distanza dall'inizio del contenzioso (2022-2025) gli era stata poi inviata una intimazione di pagamento da parte di uno studio legale posto a circa 600 chilometri di distanza dalla nostra provincia, sempre per conto della medesima società trentina.

In questa intimazione il numero dei metri quadrati per cui veniva chiesto il pagamento di arretrati tornava ad essere quello più elevato, comprensivo delle aree di soffitta poste a meno di 150 cm di altezza.

Si era cioè tornati al punto di partenza (2022): una fatica di Sisifo.

L'istante a questo punto aveva nuovamente chiamato in causa il Comune per indurre la società a rispondere, ed il Difensore civico.

Ma quel che è più critico, come ha avuto modo di ribadire il Difensore civico, è che con questa opzione i chiarimenti e le correzioni che si erano già rivelati estremamente ardui operando sul territorio di Trento, rischiavano di divenire insormontabili in un rapporto a distanza.

Una simile remotizzazione del rapporto, oltre alla sua efficacia intimidatoria (chi si raffronta con uno studio legale situato a circa a circa 600 chilometri di distanza?) rappresenta oltretutto un criterio operativo che finisce per collidere indirettamente con il principio di sussidiarietà, che nelle sue declinazioni pratiche non dovrebbe tradursi nella necessità di difendersi da uno studio di avvocati distante centinaia di chilometri per il pagamento della

TARI in Trentino.

Un'effettiva difesa viene infatti fortemente scoraggiata alla radice da queste metodologie di rapporto.

Non per nulla il cittadino insisteva ricordando che "mandandolo", appunto, così distante gli avevano creato un'apprezzabile, ulteriore difficoltà, che aveva potuto risolvere solo coinvolgendo, non casualmente in loco, Difensore civico e Comune.

D'altronde la risposta della società, il cui contenuto è pervenuto tramite il Comune di riferimento, banalizzava totalmente il problema rispetto alla sua effettiva entità, mentre quella stessa amministrazione comunale finiva per sminuire la portata della vicenda agli atti.

In ultima analisi, si deve nuovamente ribadire che un Comune, la PAT, l'ente pubblico più in generale, non possono ragionevolmente limitarsi ad assumere la veste di soci in una società che gestisce servizi pubblici o di pubblica utilità - sia pure in un contesto di belle enunciazioni di principio e di istituti di garanzia di dubbia funzionalità - senza al contempo sostanziare la propria posizione pubblicistica in maniera effettiva ed adeguata.

In conclusione, come già espresso nella relazione dell’anno scorso, deve riaffermarsi che la gestione sempre più estesa, in veste privatistica, di funzioni che in ultima analisi fanno pur sempre capo all'ente pubblico fa sorgere un serio interrogativo, fra l'altro, sull'opportunità di un meccanismo di verifica più diretta di queste attività, in loco, da parte della amministrazione interessata (partecipante), ai fini di una più adeguata gestione dei rapporti fra le società di diritto privato ed i cittadini.

16.3 Un caso significativo di opacità amministrativa, a cavallo fra la pubblica amministrazione ed il settore "para-pubblico"

Vi sono dinamiche di carattere privatistico che finiscono per "contaminare" anche l'amministrazione attraverso l'operato di soggetti che, da un lato collaborano attivamente e direttamente a politiche di rilievo pubblicistico, ma dall'altro sono contestualmente rette da forti logiche di natura privatistica.

Il che conduce a volte a risultati estremamente dubbi, enfatizzando tendenze all'opacità già di per sé esistenti nell'ambito della pubblica amministrazione.

Un consigliere di una Comunità di Valle chiedeva documentazione relativa ai rapporti fra l'APT del territorio di riferimento, i relativi Comuni e la Comunità stessa, ma la sua istanza restava inevasa per circa due mesi e mezzo.

Sollecitava dunque una risposta coinvolgendo il Difensore civico, il quale interveniva osservando che, dagli elementi disponibili, la richiesta riguardava la relazione di una commissione istituita ad hoc presso l'APT, concernente una proposta di regolamentazione nella materia turistica. Tale atto, se esistente, costituiva dunque un documento di assoluto rilevo pubblicistico, strettamente legato alle attività istituzionali svolte dalla Comunità di Valle, coinvolgendo profili pregnanti nel segmento di funzioni che, dal livello comunale, si elevano a quello della Comunità di Valle.

Proprio, infatti, a questa relazione faceva riferimento un documento ufficiale di uno dei Comuni coinvolti, documento che oltretutto era diretto anche alla stessa Comunità di Valle.

Anziché rispondere all'intervento fatto dal Difensore civico, le cui argomentazioni erano inevitabilmente più articolate di quelle del

richiedente, la Comunità ha agilmente evitato di rispondere alla questione giuridica sottopostale, inviando al solo istante una nota molto asciutta in cui si asseriva che la Comunità non aveva "registrato agli atti" (notare bene questo non avere registrato agli atti) alcuna relazione, relazione di cui non si negava l'esistenza ma che veniva derubricata ad atto informale trasmesso per le vie brevi ai sindaci dei Comuni coinvolti.

Al che il consigliere replicava immediatamente asserendo che da notizie di stampa - allegate - esisteva per l'appunto una relazione contenente una proposta di regolamentazione e che questa relazione era stata discussa in un incontro dei Sindaci del territorio presso la Comunità di Valle. Lamentava pertanto questa carenza di trasparenza che non gli consentiva di svolgere il proprio incarico di consigliere di Comunità, a favore della collettività.

Pur in assenza di una risposta diretta da parte della Comunità, come anticipato, il Difensore civico è intervenuto nuovamente rammentando che se, come era stato riferito, vi era stato un confronto istituzionale, benché forse non compiutamente formalizzato, fra sindaci ed altri soggetti in sede di Comunità di Valle, la mancata protocollazione non costituiva un argomento utile, tanto più che non è sufficiente non protocollare per eludere gli obblighi di trasparenza.

La Comunità rispondeva, questa volta anche al Difensore civico, mantenendo le sue posizioni ed in particolare asserendo che nella tal data vi era stata una discussione fra sindaci, ma senza verbalizzazioni, ecc.; con ciò prendeva nuovamente tempo e chiedeva quali fossero le conclusioni della difesa civica.

Il Difensore civico ribadiva dunque più estesamente quanto aveva già specificato, atteso che nonostante le anomalie della mancata protocollazione e della riunione "clandestina" fra sindaci,

resta che persino gli atti interni rientrano nel novero dei documenti amministrativi; il che consente invero di evitare troppo agevoli escamotages attuabili tramite mancate "registrazioni agli atti" (art. 22, c. 1, lett d), l. 241/1990).

Dalla risposta della Comunità oltretutto risultava che il documento, pur anonimizzato e reso il più possibile ufficioso, era circolato attraverso mail istituzionali della Comunità stessa.

Come escludere dunque dal regime della trasparenza una relazione/proposta di regolamento di rilievo giuspubblicistico, discussa da Sindaci competenti presso la sede stessa della Comunità di Valle, il cui portato era stato oltretutto oggetto di valutazioni formali in una lettera ufficiale di uno dei Comuni interessati alla stessa Comunità di Valle, agli altri Sindaci coinvolti, all'APT in questione?

Tutti questi dati finivano per comprovare ulteriormente l'artificiosità della mancata protocollazione di quell'atto che non aveva percorso le vie ufficiali pur essendo, al contrario, di evidente rilievo istituzionale.

Il Difensore civico concludeva pertanto che tutto indicava, sul piano dell'oggettività degli elementi acquisiti, che questo atto non aveva percorso le vie istituzionali pur essendo, al contrario, di indubbio rilievo formale.

Era dunque sempre più evidente che nel procedimento si erano inserite logiche opache, estranee alla gestione della res publica e non sostenibili sotto molteplici aspetti.

Ciononostante la Comunità non ha più risposto nel merito di queste osservazioni ma ha atteso un ulteriore mese e mezzo per consegnare il documento de quo al consigliere richiedente - a distanza di più di cinque mesi dalla prima richiesta di accesso agli

atti - in tal modo incidendo negativamente sul suo diritto/dovere di svolgere il proprio mandato.

Da un lato, come detto, la mentalità privatistica tende dunque a dominare in questi settori di attività caratterizzati dall'esistenza di enti che potremmo definire ibridi, para-pubblici (previsti con legge, inseriti in un contesto di rilevo pubblicistico, finanziati in misura non irrilevante dal pubblico) ed accentua sensibilmente un modus operandi distorsivo.

Dall'altro, però, la compresenza di una amministrazione nell'ambito di questi "procedimenti", pur con i problemi che si sono manifestati in questo caso, rende quantomeno più arduo sottrarsi a dei confronti ed eludere le criticità insorte.

Il che evidenzia da un lato la necessità di un’attività continua al fine di monitorare la cultura della trasparenza nell'ambito della stessa amministrazione; dall'altro conferma una volta di più l'esigenza di recuperare, nel campo del "para-pubblico", strumenti di controllo più incisivi e più consoni al rilievo (anche e comunque fortemente) pubblicistico delle attività svolte.

17. RIESAME SU DINIEGHI O DIFFERIMENTI A DOMANDE DI ACCESSO AGLI ATTI

17.1 Dati sui procedimenti di riesame nel 2025

Come noto, il Difensore civico esercita la funzione di organo di riesame contro il differimento o il diniego di accesso, espresso o tacito, emesso dalle pubbliche amministrazioni della Provincia autonoma di Trento, dagli enti strumentali e dagli enti locali, contro le istanze di accesso agli atti documentale, accesso civico generalizzato, e accesso ambientale ai sensi, rispettivamente, degli articoli 32 bis, comma 5 della l.p. 23/1992, art. 5, comma 8 del

d.lgs 33/2013 e articolo 7 del d.lgs n. 195/2005.

Nel corso del 2025, sono pervenute, in totale 20 richieste di riesame, di cui 15 istanze avverso il diniego di accesso agli atti documentale (ex artt. 32 bis, comma 5, l.p. n. 23/1992 e 25, comma 4, legge 241/1990) e 5 richieste di riesame avverso il diniego di accesso civico generalizzato.

I procedimenti di riesame si sono conclusi:

- in 9 casi, con una decisione di accoglimento del riesame che ha affermato la illegittimità del diniego espresso dalla pubblica amministrazione;
- in 5 casi con una decisione di rigetto del riesame che ha confermato la legittimità del diniego espresso dall'amministrazione;
- in 6 casi, infine, i procedimenti sono terminati con delle pronunce di inammissibilità del ricorso, per inutile decorso del termine per proporre impugnazione, o con una decisione di cessazione della materia del contendere (avendo l'amministrazione fornito gli atti richiesti a seguito della proposizione del riesame).

17.2 Accesso ai verbali emessi dalla Polizia Locale in sede di accertamento di illeciti

Un caso esaminato dal Difensore civico in sede di riesame, riguardava un utente che aveva inoltrato una richiesta di accesso agli atti documentale al corpo di polizia locale di un Comune. Tale richiesta era finalizzata ad acquisire la documentazione relativa a verbali di accertamento di un sopralluogo effettuato dalla polizia locale presso l'abitazione privata dell'utente, per l'accertamento di eventuali illeciti amministrativi.

Il corpo di polizia locale aveva negato l'ostensione degli atti richiesti motivando che i verbali si considerano documenti coperti dal segreto istruttorio penale ex art 329 cpp (perché erano stati

trasmessi alla Procura della Repubblica per le valutazioni di competenza). Ad avviso del Comune si trattava, quindi, di documenti esclusi dall’accesso documentale sulla base del Regolamento comunale.

Il Difensore civico, in sede di riesame, ha emesso una decisione di accoglimento ritenendo illegittimo il diniego espresso dal corpo di polizia locale. In particolare, nel motivare la propria decisione, il Difensore civico ha richiamato il principio espresso da recente giurisprudenza amministrativa (T.A.R. Lazio Latina, Sez. II, sentenza dd. 11/10/2024, n. 623, T.A.R. Ancona, sez. I, n. 304/2024, T.A.R Napoli, Sez VIII, n. 696/2024) secondo cui: in materia di accesso agli atti amministrativi, l'esistenza di un'indagine penale non implica, di per sé, la non ostensibilità di tutti gli atti o provvedimenti che in qualsiasi modo possano risultare connessi con i fatti oggetto di indagine. La sottrazione al diritto di accesso, una volta accertata la finalità di carattere difensivo, è relativa agli atti per i quali è stato disposto il sequestro e quelli coperti da segreto istruttorio ai sensi dell'art. 329 cod. proc. pen., con la conseguenza che gli atti posti in essere da una pubblica amministrazione nell'ambito della sua attività istituzionale sono atti amministrativi, anche se riguardanti lo svolgimento di attività di vigilanza, controllo e di accertamento di illeciti, e rimangono tali pur dopo l'inoltro di una denunzia all'autorità giudiziaria. Tali atti, dunque, restano nella disponibilità dell'amministrazione fintanto che non intervenga uno specifico provvedimento di sequestro da parte dell'autorità giudiziaria, cosicchè non può legittimamente impedirsi, nei loro confronti, l'accesso garantito all'interessato.

A fronte della decisione emessa dal Difensore civico e della conferma, pervenuta poi dalla Procura in merito all’insussistenza di notizie di reato iscritte e coperte dal segreto istruttorio ex art 329

cpp, il cittadino ha poi ottenuto gli atti richiesti e la pratica è stata archiviata con esito positivo.

17.3 Accesso civico generalizzato con finalità privatistiche

Il Difensore civico ha trattato, in sede di riesame, il caso di un cittadino che aveva presentato una richiesta di accesso agli atti generalizzato, finalizzata ad acquisire documentazione e contratti relativi all'utilizzazione di uno spazio pubblico culturale.

Secondo consolidata giurisprudenza amministrativa (Cons. Stato, Sez. IV, Sentenza, 01/10/2025, n. 7675; T.A.R. Lombardia Milano, Sez. I, Sentenza, 22/11/2025, n. 3808), l'accesso civico "generalizzato" consente a "chiunque" di visionare ed estrarre copia cartacea o informatica di atti 'ulteriori' rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria (art. 5 , comma 2, D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33). Coerentemente con quanto espresso dal comma 3 dell'art. 5 del D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 , tale accesso è azionabile da chiunque, non risulta sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente e non richiede alcuna motivazione.

Tuttavia, uno solo è il presupposto imprescindibile di ammissibilità dell'istanza di accesso civico generalizzato: la sua strumentalità alla tutela di un interesse generale. La relativa istanza, deve essere rigettata ove tale interesse generale della collettività non emerga in modo evidente, oltre che, a maggior ragione, nel caso in cui la stessa sia stata proposta per finalità di carattere privato ed individuale" (v. e. p., TAR Lazio, 6/9/2022; conforme, Cons. di Stato 12/2/2020, n. 1121, Cons. di Stato, T.A.R. Sicilia, 13/9/2022, n. 2391, Cons. Stato, 21/3/2022, n. 2019, ecc.).

In tale caso, il Difensore civico, applicando tale principio, ha

rigettato il riesame proposto dall'istante, in ragione del fatto che il ricorrente operasse professionalmente nel settore culturale, elemento costituente un indice dell'utilizzo, non corrispondente alla finalità di trasparenza dell'istituto dell'accesso civico generalizzato.

17.4 Il pregiudizio alla riservatezza e agli interessi commerciali nella motivazione di diniego all'accesso

Un altro caso sottoposto all'attenzione del Difensore civico riguardava un cittadino che aveva presentato una richiesta di accesso agli atti documentale.

Il Comune aveva negato gli atti motivando il rifiuto con il difetto - in capo all'istante - di un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso (ex art. 32, comma 1, l.p. 23/1992), affermando che la richiesta pareva invece orientata ad un inammissibile controllo generalizzato dell'operato dell'amministrazione (art. 32, comma 7, l.p. 23/1992).

Il Comune aveva giustificato, altresì, il rifiuto sulla base di un'opposizione di un contro-interessato, ritenendo sussistente un pregiudizio concreto alla tutela dei dati personali di quest'ultimo nonché agli interessi economici e commerciali riguardanti la sua impresa.

Il cittadino ha quindi presentato ricorso al Difensore civico avverso il diniego espresso di accesso, ex artt. 32 bis, comma 5, l.p. n. 23/1992 in combinato disposto con l'art. 25, comma 4, legge 241/1990.

Il Difensore civico ha ritenuto illegittimo il diniego espresso opposto dal Comune all'istanza di accesso agli atti del cittadino, per le motivazioni di seguito riportate.

La domanda di accesso deve avere un oggetto determinato o

quanto meno determinabile e non può essere generica; deve riferirsi a specifici documenti senza necessità di un'attività di elaborazione di dati da parte del soggetto destinatario della richiesta; deve essere finalizzata alla tutela di uno specifico interesse giuridico di cui il richiedente è portatore; non può essere uno strumento di controllo generalizzato dell'operato della pubblica amministrazione ovvero del gestore di pubblico servizio nei cui confronti l'accesso viene esercitato e non può assumere il carattere di un'indagine o un controllo ispettivo, cui sono ordinariamente preposti organi pubblici (ex multis, T.A.R. Catanzaro, (Calabria) sez. I, 15/01/2025, n.69).

L'istante ha motivato la propria istanza di accesso documentale facendo riferimento al suo interesse a conoscere le ragioni alla base dell'esclusione della propria società dall'indagine di mercato strumentale all'affidamento di un servizio considerato primario per la comunità e, pertanto, il Difensore civico ha ritenuto sussistente l'interesse all'accesso.

L'istanza non è poi parsa finalizzata ad un mero controllo generalizzato dell'operato del Comune, avendo piuttosto natura difensiva (ex artt. 32 bis, comma 2, l.p. 23/92 e 24, comma 7, l. 241/90) volta - se del caso - a sindacare nelle sedi competenti la legittimità della procedura di affidamento posta in essere.

Secondo l'indirizzo esegetico più consolidato dell'Adunanza plenaria del Consiglio di Stato (sentt. n. 6/2006; 19/2020; 4/2021) l'istituto dell'accesso "defensionale" sarebbe da considerarsi autonomo rispetto ad altri rimedi giurisdizionali esperibili, essendo una forma di tutela complementare e concorrente. Pertanto la necessità o la stretta indispensabilità della conoscenza del documento determina il nesso di strumentalità tra il diritto all'accesso e la situazione giuridica finale, nel senso che

l'ostensione del documento amministrativo deve essere valutata, sulla base di un giudizio prognostico ex ante, come il tramite per acquisire gli elementi di prova in ordine ai fatti (principali e secondari) integranti la fattispecie costitutiva della situazione giuridica finale controversa e delle correlative pretese astrattamente azionabili in giudizio. La delibazione è condotta sull'astratta pertinenza della documentazione rispetto all'oggetto della *res controversa*. (Adunanza plenaria, sent. n. 19/2020).

Non occorre poi che sia instaurato, o in via di instaurazione, un giudizio, bastando la dimostrazione del grado di protezione che l'ordinamento accorda alla posizione base, ossia al bene della vita dal quale scaturisce l'interesse ostensivo (Cons. Stato,Sez. III, n. 1213/2017).

Quanto, inoltre, alla opposizione manifestata dai contro-interessati a tutela dei propri dati personali, la giurisprudenza è ormai molto consolidata nell'ammettere che le necessità difensive, riconducibili alla effettività della tutela di cui all'art. 24 Cost., debbano ritenersi prevalenti rispetto a quelle della riservatezza. Deve essere altresì rilevato che l'applicazione di siffatto principio incontra ben determinati limiti allorché vengano in considerazione dati sensibili (origine razziale ed etnica, convinzioni religiose, opinioni politiche, adesione a partiti, sindacati, etc.) o sensibilissimi, ossia i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale degli individui; in questi casi l'accesso è consentito a particolari condizioni, nello specifico disciplinate dall'art. 60 del decreto legislativo n. 196 del 2003 (…) (TAR Lazio, Sez. Terza Quater, sent. n. 3985/2020).

Secondo la giurisprudenza del Consiglio di Stato, ai fini della limitazione del diritto di accesso agli atti e ai documenti tecnici della contro-interessata aggiudicataria, non è sufficiente

l'affermazione che questi ultimi attengono al proprio know how; infatti, onde perseguire un punto di equilibrio tra esigenze di riservatezza e trasparenza nell'ambito delle procedure di evidenza pubblica, l'ostensione può essere negata solo laddove sussista un'informazione specificatamente individuata, suscettibile di sfruttamento economico, in grado di garantire un vantaggio concorrenziale all'operatore nel mercato di riferimento e che la stessa presenti effettivi e comprovabili caratteri di segretezza oggettiva. In difetto di tali presupposti, la trasparenza delle gare pubbliche è principio prevalente rispetto al know how dei singoli concorrenti. Pertanto, è necessario, ai fini della tutela dei propri segreti tecnici e commerciali e/o del proprio know how, che l'operatore economico, consapevole che la partecipazione ad una procedura di evidenza pubblica lo espone ad esigenze di trasparenza, sia in grado di individuare in modo chiaro e specifico, quantomeno tramite l'indicazione dell'oggetto, della funzione e del collegato vantaggio competitivo o tecnologico, la particolare competenza/conoscenza/ esperienza/procedura, sviluppata ed usata nell'esercizio della sua attività professionale, che intende mantenere riservata, in quanto idonea a garantirne il suo successo e la sua competitività nel mercato di riferimento.

Laddove l’allegazione sul punto sia del tutto lacunosa, generica e carente, non consentendo neppure di verificare se l’elemento in esame presenti effettivamente i caratteri di cui all’art. 98 del d.lgs. n. 30 del 2025 (e, cioè, se sia effettivamente segreto o, al contrario già noto e generalmente accessibile agli operatori del settore, se abbia un valore economico e se sia sottoposto a misure di protezione adeguate), la riservatezza non è configurabile e necessariamente prevale il diritto di difesa del contro-interessato, ferma restando la persistente tutela, tramite gli strumenti appropriati (quali, ad esempio, l’art. 2598 c.c.), in caso di un uso

improprio, da parte degli altri partecipanti alla procedura, delle informazioni acquisite relativamente all'organizzazione del proprio concorrente Cons. Stato, V, n. 8257/2024 e Cass., Sez. V, n. 5547/2025) .

L'esercizio del diritto di accesso non può essere impedito adducendo generiche ragioni di riservatezza industriale o commerciale, ma solo in presenza di specifiche informazioni di carattere segreto - da valutare alla luce di quanto disposto dall'art. 98 del d.lgs. 30/2005 – ovvero riservato, ove comunque afferenti al know-how aziendale, secondo la comprovata e motivata opposizione all'accesso sollevata dai contro-interessati(...)" (T.A.R. Trento, Sez. I, 19 aprile 2023, n. 59; sulla stessa scia anche Tar Marche, Sez. I, sent. n. 923/2025).

Nel caso in esame, per l'appunto, il soggetto contro-interessato si è limitato a dichiarare - genericamente - che l'istanza in parola avrebbe causato un pregiudizio concreto alla tutela dei propri dati personali ed agli interessi economici e commerciali riguardanti l'impresa, senza addurre alcuna informazione di carattere segreto inerente il proprio know-how.

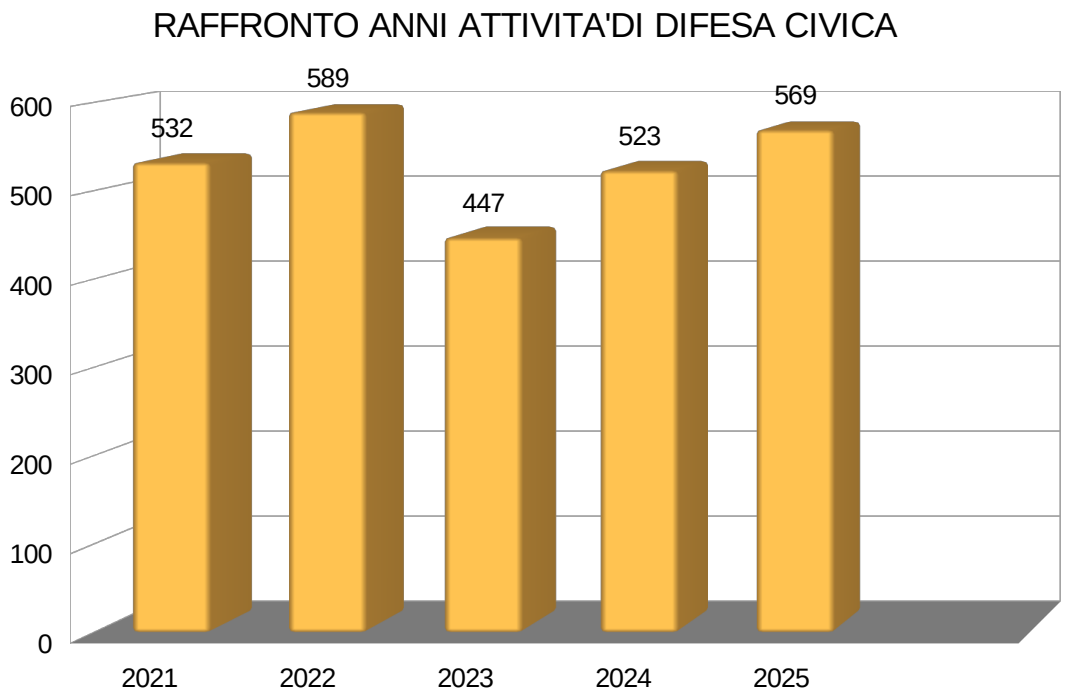
Va comunque escluso che l'amministrazione possa legittimamente assumere quale unico fondamento del diniego di accesso agli atti la mancanza del consenso da parte dei soggetti contro-interessati, atteso che la normativa in materia di accesso agli atti, lungi dal rendere i contro-interessati arbitri assoluti delle richieste che li riguardino, rimette sempre all'amministrazione destinataria della richiesta di accesso il potere di valutare la fondatezza della richiesta stessa, anche in contrasto con l'opposizione eventualmente manifestata dai contro-interessati (Tar Napoli, sent. n. 1380/2017).

In conclusione, il Difensore civico ha ritenuto illegittimo il

diniego espresso opposto dal Comune all’istanza di accesso agli atti del cittadino e, nel prosieguo, l’ente ha accolto il riesame fornendo gli atti a quest’ultimo.

CAPITOLO III

DATI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DEL 2025



PRATICHE APERTE NELL'ANNO 2025	
MODALITÀ DELLA RICHIESTA	**N. FASCICOLI**
Per appuntamento	266
Per via telefonica	11
Per posta ordinaria o fax	7
Per posta elettronica	280
Per attivazione d'ufficio	5
TOTALE	**569**

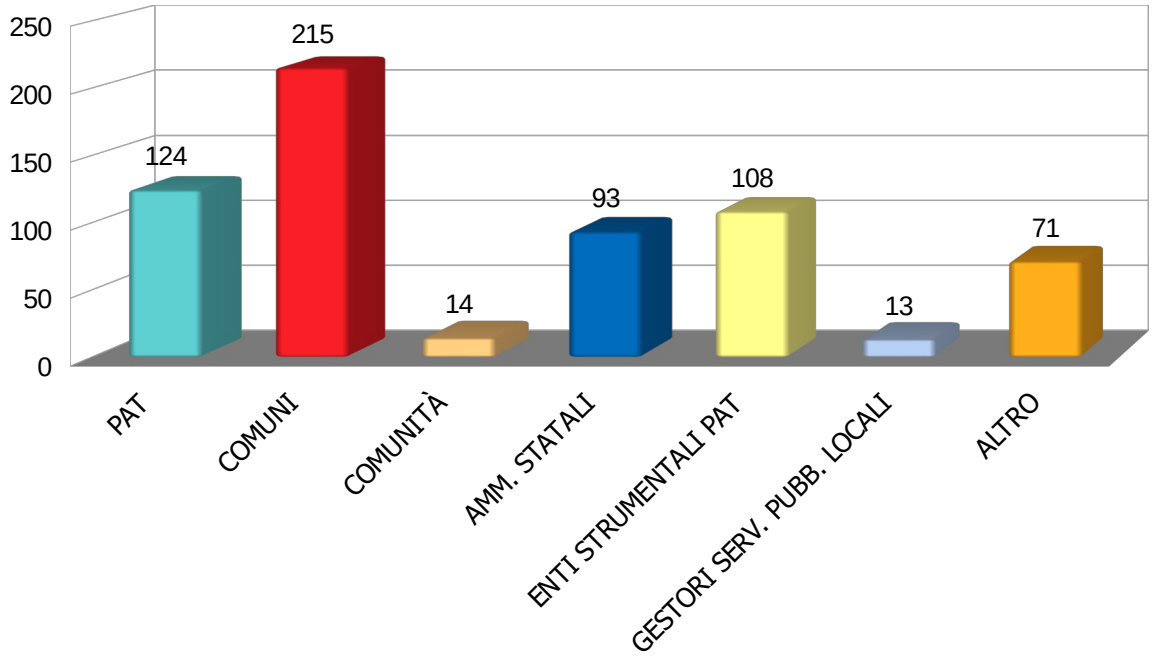
NUMERO FASCICOLI ARCHIVIATI NELL'ANNO 2025				
CON RIFERIMENTO ALLE MODALITÀ DI TRATTAZIONE	CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO			TOTALE
	FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA	FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA	PRIVATI	
Intervento verbale	32	1	0	33
Intervento scritto	199	32	0	231
Intervento in ufficio	155	39	14	208
TOTALE FASCICOLI	**386**	**72**	**14**	**472**

ESITO DEI FASCICOLI ARCHIVIATI NEL 2025				
	CON INTERVENTO SCRITTO O VERBALE		CON INFORMAZIONI IN UFFICIO	
Informazioni	119	45,08%	203	97,60%
Favorevole	108	40,91%	4	1,92%
Negativo	26	9,85%	1	0,48%
Mancata risposta	11	4,17%	0	0,00%
TOTALE FASCICOLI	**264**	**100,00%**	**208**	**100,00%**

COMUNICAZIONI: incontri, comunicazioni scritte, telefoniche, corrispondenza ed interventi vari rivolti ai cittadini	1198

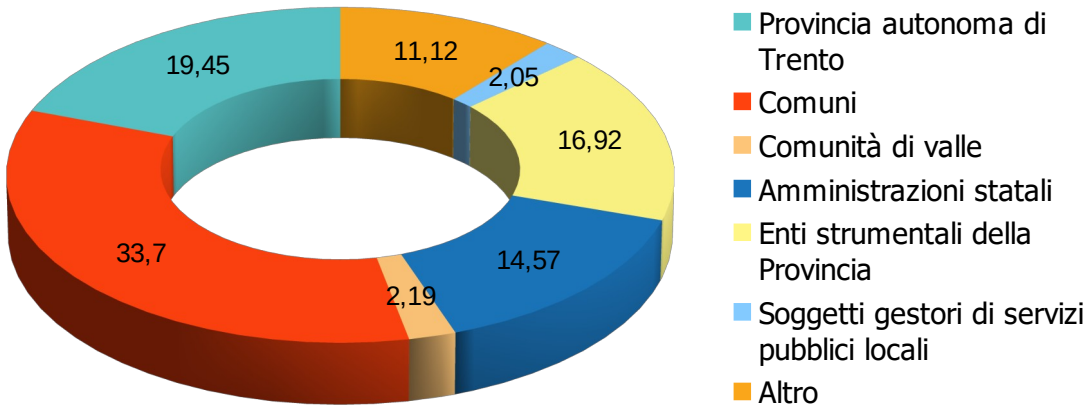
PRATICHE TRATTATE NEL 2025

ENTI INTERESSATI

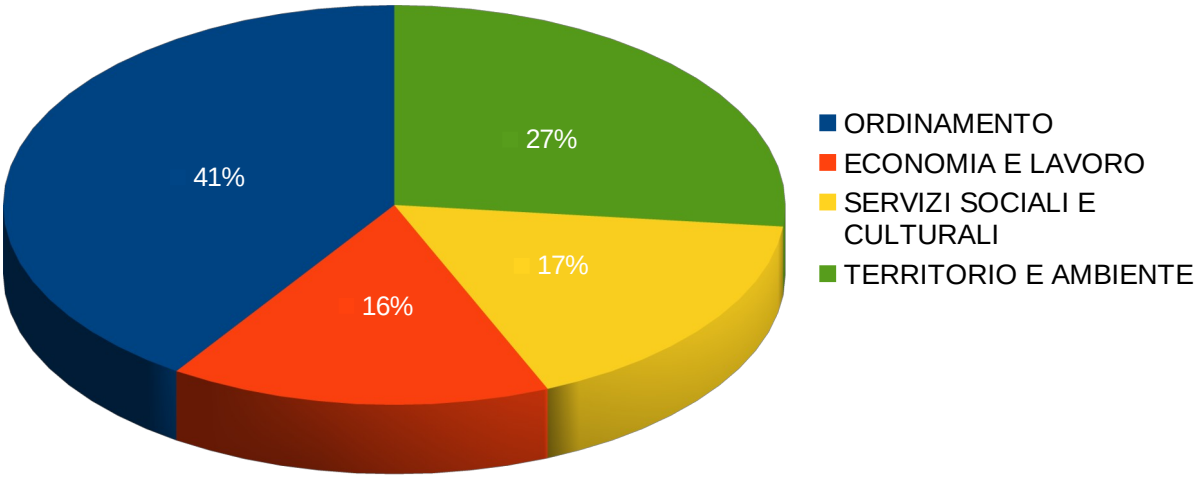


PRATICHE TRATTATE NEL 2025 – ENTI INTERESSATI

IN PERCENTUALE

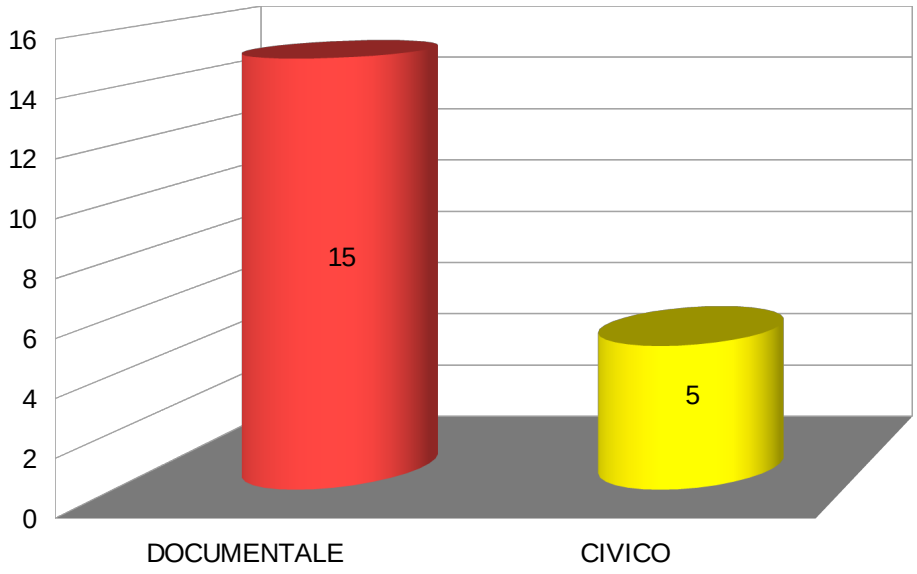


MATERIE TRATTATE

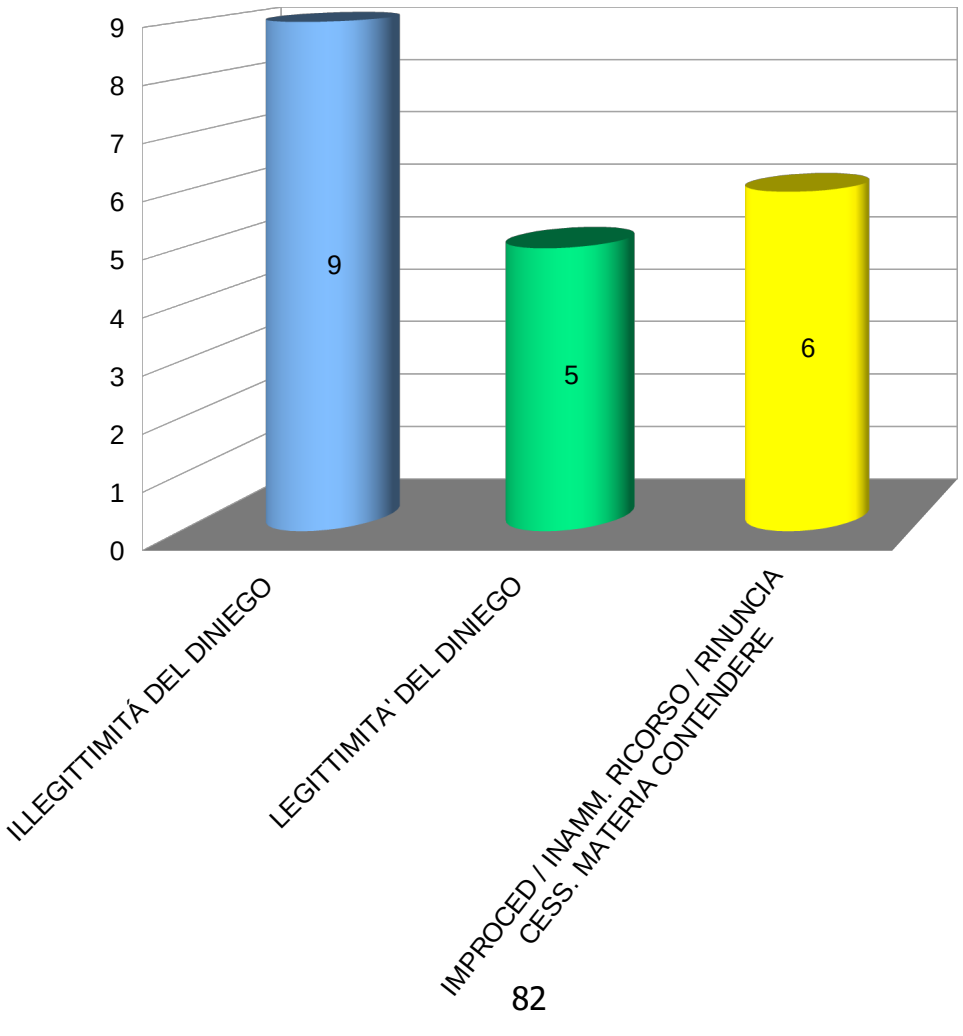


DATI RELATIVI ALLE RICHIESTE DI RIESAME SU DINIEGHI E DIFFERIMENTI SU ACCESSI AGLI ATTI

TIPOLOGIA ACCESSO	
DOCUMENTALE	15
CIVICO	5
TOTALE	**20**



ESITO	
ILLEGITTIMITÀ DEL DINIEGO	9
LEGITTIMITÀ DEL DINIEGO	5
IMPROCED./INAMM. RICORSO, RINUNCIA,CESS. MATERIA CONTENDERE	6
TOTALE	**20**



APPENDICE

Argomenti trattati nei fascicoli aperti nel 2025

ARGOMENTO DELLE RICHIESTE	N° FASCICOLI
1. – ORDINAMENTO	
1.1 – elezioni	1
1.2 – referendum e iniziative popolari	4
1.3 – enti pubblici	2
1.4 – enti locali	4
1.5 – organizzazione e personale	13
1.6 – attività amministrativa – procedimento	6
1.7.1 – trasparenza – rapporti col cittadino	28
1.7.2 – ricorso per accesso	21
1.8 – servizi pubblici	8
1.9 – documenti e atti	13
1.10 – libro fondiario e catasto	11
1.11. – contratti – contabilità	11
1.12 – tributi – tariffe	37
1.13 – beni pubblici	2

1.14 – giurisdizione civile	36
1.15 – giurisdizione penale	9
1.16 – sanzioni amministrative	19
1.17 – diritto e rapporti internazionali	6
2 – ECONOMIA E LAVORO	
2.1 – lavoro collocamento	6
2.2. – previdenza e assicurazioni sociali	49
2.3 – agricoltura	1
2.4 – zootecnia	
2.5 – foreste	
2.6 – usi civici	
2.7 – credito	
2.8 – miniere, cave e acque minerali	1
2.9 – energia	3
2.10 – industria	
2.11 – artigianato	
2.12 – commercio	1
2.13 – esercizi pubblici	3
2.14 – turismo	2
2.15 – immigrazione ed emigrazione	24
3 – SERVIZI SOCIALI E CULTURALI	

3.1 – assistenza e volontariato	17
3.2 – sanità	50
3.3 – igiene e sicurezza pubblica	7
3.4 – scuola e istruzione	10
3.5 – formazione professionale	2
3.6 – scuola dell'infanzia e asili nido	6
3.7 – sport e attività ricreative	2
3.8 – beni e attività culturali	2
3.9 – minoranze etniche e linguistiche	
4 – TERRITORIO E AMBIENTE	
4.1 – urbanistica	39
4.2 – espropriazioni	11
4.3 – acque pubbliche e opere idrauliche	5
4.4 – opere pubbliche	19
4.5 – protezione civile	
4.6 – edilizia abitativa	33
4.7 – trasporti – viabilità – diritto della strada	24
4.8 – tutela dell'ambiente e del paesaggio	2
4.9 – inquinamento	19
4.10 – tutela della flora e della fauna, caccia e pesca	
TOTALE GENERALE	**569**

Tipologia degli enti interessati nei fascicoli aperti nell'anno 2025

ENTI INTERESSATI	n. casi anno **2025**
PROVINCIA, ALTRI ENTI E SOGGETTI IN AMBITO PROVINCIALE	
ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE E ALLE POLITICHE GIOVANILI	1
ASSESSORATO ALLA SALUTE, POLITICHE SOCIALI E COOPERAZIONE	2
ASSESSORATO ALLE POLITICHE PER LA CASA, PATRIMONIO, DEMANIO E PROMOZIONE DELLA CONOSCENZA DELL'AUTONOMIA	2
AGENZIA DEL LAVORO	4
AGENZIA PROVINCIALE PER L'ASSISTENZA E PREVIDENZA INTEGRATIVA	5
AGENZIA PROVINCIALE PER LA PROTEZIONE DELL'AMBIENTE	4
AGENZIA PROVINCIALE PER L'INCENTIVAZIONE DELLE ATTIVITÁ ECONOMICHE	1
AGENZIA PROVINCIALE PER LE RISORSE IDRICHE E L'ENERGIA	1
AVVOCATURA	1
CENTRO PER L'IMPIEGO DI CLES	1
DIPARTIMENTO ISTRUZIONE E CULTURA	1
DIPARTIMENTO ORGANIZZAZIONE PERSONALE E AFFARI GENERALI	2
DIPARTIMENTO SALUTE E POLITICHE SOCIALI	3
DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO, RICERCA E LAVORO	1
SERVIZIO AGRICOLTURA	1
SERVIZIO ATTIVITÀ EDUCATIVE PER L'INFANZIA	6
SERVIZIO ATTIVITÀ E PRODUZIONE CULTURALE	3
SERVIZIO BACINI MONTANI	2
SERVIZIO FINANZA LOCALE	1
SERVIZIO FORESTE	2

SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE, TERZIARIA E FUNZIONE DI SISTEMA	1
SERVIZIO GESTIONE STRADE	6
SERVIZIO GESTIONI PATRIMONIALI E LOGISTICA	2
SERVIZIO ISTRUZIONE	4
SERVIZIO LAVORO	1
SERVIZIO LIBRO FONDIARIO E CATASTO	8
SERVIZIO MOBILITÀ PUBBLICA	1
SERVIZIO MOTORIZZAZIONE CIVILE	4
SERVIZIO OPERE CIVILI	1
SERVIZIO OPERE STRADALI E FERROVIARIE	1
SERVIZIO PER IL PERSONALE	4
SERVIZIO PER IL SOSTEGNO OCCUPAZIONALE E LA VALORIZZAZIONE AMBIEN.	1
SERVIZIO POLITICHE DELLA CASA	5
SERVIZIO POLITICHE SANITARIE E PER LA NON AUTOSUFFICIENZA	1
SERVIZIO SVILUPPO SOSTENIBILE E AREE PROTETTE	1
SERVIZIO URBANISTICA E TUTELA DEL PAESAGGIO	7
SOPRINTENDENZA AI BENI CULTURALI	1
STRUTTURA COMMISSARIALE CICLOVIA DEL GARDA	1
UMSE DISABILITÀ ED INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA	1
UMSE SVILUPPO E SUPPORTO ALLE POLITICHE DI COESIONE SOCIALE	1
UMST – DIGITALIZZAZIONE E RETI	1
ACI	1
AGENZIA DELLE ENTRATE ROVERETO	1
AGENZIA DELLE ENTRATE TRENTO	5
AGENZIA DELLE ENTRATE RISCOSSIONE TRENTO	4
AMABIENTE SPA	1
ALTO GARDA PARCHEGGI E MOBILITÀ S.r.l.	1
AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI	53
AZIENDE PUBBLICHE DI SERVIZI ALLA PERSONA	5

AUTOSTRADA DEL BRENNERO SPA	1
CASA CIRCONDARIALE DI TRENTO	2
CENTRO SERVIZI CULTURALI SANTA CHIARA	15
COMANDO CARABINIERI DI MORI	1
COMANDO POLIZIA INTERCOMUNALE ALTO GARDA E LEDRO	1
COMMISSARIATO DEL GOVERNO PER LA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO	5
COMUN GENERAL DE FASCIA	1
COMUNITÁ ALTO GARDA E LEDRO	6
COMUNITÀ ALTA VALSUGANA E BERSNTOL	2
COMUNITÁ DELLA VALLAGARINA	2
COMUNITÁ DELLA VALSUGANA E TESINO	1
COMUNITÁ VAL DI NON	2
CONSERVATORIO DI MUSICA	1
CONSIGLIO PROVINCIALE	4
CONSORZI IRRIGUI E/O DI MIGLIORAMENTO FONDIARIO	2
CONSORZIO DEI COMUNI BIM DELL' ADIGE	2
CORPO DI POLIZIA LOCALE DELLE GIUDICARIE	2
CORPO DI POLIZIA LOCALE TRENTO – MONTE BONDONE	1
CORPO DI POLIZIA LOCALE ROTALIAN-KÖNIGSBERG	1
CORPO DI POLIZIA LOCALE ALTO GARDA E LEDRO	1
CORPO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE ALTA VALSUGANA	1
CORPO INTERCOMUNALE DI POLIZIA LOCALE DI ROVERETO E VALLE DEL LENO	1
DIFENSORE CIVICO	3
DOLOMITI AMBIENTE S.R.L.	8
DOLOMITI ENERGIA S.P.A.	2
GARANTE DEI DIRITTI DEI MINORI	1
GIUDICE DI PACE DI TRENTO	1
INPS	31
ISTITUTO COMPRENSIVO DI CLES	1

ISTITUTO DELLE ARTI VITTORIA	1
ISTITUTO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE ED ALBERGHIERO LEVICO T.	2
ITEA	33
NOVARETI SPA	1
OPERA UNIVERSITARIA	2
QUESTURA DI TRENTO	2
REGIONE AUTONOMA TRENTINO ALTO ADIGE	1
RETE FERROVIARIA ITALIANA	1
SCUOLA DELL'INFANZIA EQUIPARATA DI FIAVÉ	1
SCUOLA DELL'INFANZIA VILLA IMMACOLATA LEVICO TERME	1
TRENTINO RISCOSSIONI S.P.A.	15
TRENTINO TRASPORTI S.P.A.	2
TRIBUNALE ORDINARIO DI TRENTO	5
COMUNI TRENTINI CONVENZIONATI	
COMUNE DI ALA	2
COMUNE DI ALBIANO	3
COMUNE DI ALTAVALLE	2
COMUNE DI ARCO	8
COMUNE DI AVIO	7
COMUNE DI BRENTONICO	3
COMUNE DI CADERZONE	1
COMUNE DI CALCERANICA AL LAGO	2
COMUNE DI CALDONAZZO	2
COMUNE DI CAMPITELLO DI FASSA	1
COMUNE DI CAMPODENNO	1
COMUNE DI CASTEL NUOVO	1
COMUNE DI CAVALESE	2
COMUNE DI CAVEDINE	2

COMUNE DI CIVEZZANO	2
COMUNE DI CLES	1
COMUNE DI COMMEZZADURA	1
COMUNE DI CONTÁ	1
COMUNE DI DENNO	5
COMUNE DI DRO	1
COMUNE DI FIAVE’	1
COMUNE DI FOLGARIA	3
COMUNE DI FORNACE	1
COMUNE DI GIOVO	2
COMUNE DI GIUSTINO	2
COMUNE DI GRIGNO	1
COMUNE DI LAVARONE	1
COMUNE DI LAVIS	2
COMUNE DI LEDRO	1
COMUNE DI LUSERNA	1
COMUNE DI MADRUZZO	1
COMUNE DI MEZZOCORONA	1
COMUNE DI MEZZOLOMBARDO	3
COMUNE DI MORI	5
COMUNE DI NAGO TORBOLE	2
COMUNE DI OSSANA	1
COMUNE DI PALÙ DEL FERSINA	1
COMUNE DI PELLIZZANO	1
COMUNE DI PERGINE VALSUGANA	4
COMUNE DI PORTE DI RENDENA	1
COMUNE DI PREDAIA	2
COMUNE DI PREDAZZO	1

COMUNE DI PRIMIERIO SAN MARTINO DI CASTROZZA	1
COMUNE DI RABBI	2
COMUNE DI RIVA DEL GARDA	7
COMUNE DI ROMENO	1
COMUNE DI RONCEGNO	4
COMUNE DI RONZONE	2
COMUNE DI ROVERE' DELLA LUNA	2
COMUNE DI ROVERETO	21
COMUNE DI SANT'ORSOLA TERME	1
COMUNE DI SARNONICO	1
COMUNE DI SCURELLE	1
COMUNE DI SELLA GIUDICARIE	3
COMUNE DI SPIAZZO	1
COMUNE DI SPORMINORE	2
COMUNE DI STORO	1
COMUNE DI TENNO	3
COMUNE DI TERRAGNOLO	2
COMUNE DI TERZOLAS	1
COMUNE DI TESERO	1
COMUNE DI TIONE	1
COMUNE DI TRAMBILENO	1
COMUNE DI TRENTO	41
COMUNE DI VILLA LAGARINA	1
COMUNE DI VALLE LAGHI	1
COMUNI TRENTINI NON CONVENZIONATI	
COMUNE DI ALTOPIANO DELLA VIGOLANA	1
COMUNE DI BORGO D'ANAUNIA	1

COMUNE DI CANAZEI	4
COMUNE DI CASTEL IVANO	2
COMUNE DI CAVIZZANA	2
COMUNE DI CIS	1
COMUNE DI FRASSILONGO	1
COMUNE DI MAZZIN	1
COMUNE DI NOVELLA	1
COMUNE DI SAN GIOVANNI DI FASSA – SÈN JAN	2
COMJNE DI SAN LORENZO- DORSINO	1
COMUNE DI TELVE DI SOPRA	2
COMUNE DI VALLARSA	1
COMUNE DI VILLE D'ANAUNIA	5
COMUNE DI VILLE DI FIEMME	1
COMUNE DI TERRE D'ADIGE	1
UFFICI ED ENTI ESTERNI ALLA PROVINCIA	
AGENZIA DELLE ENTRATE DI VENEZIA	1
AMBASCIATE E CONSOLATI ITALIANE ALL'ESTERO	24
AMBASCIATA USA IN ITALIA	1
COMUNI	2
CONSERVATORIO DI MUSICA DI BOLZANO	1
DIFENSORE CIVICO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO	4
GARANTE REGIONE DEI DIRITTI DELLA PERSONA	2
INPS DI BOLZANO	2
INPS DI VENEZIA	1
MINISTERI	3
PROVVEDITORATO REGIONALE DELL'AMMINISTRAZIONE PENITENZIARIA DEL TRIVENETO	1

RAI	1
TIM SPA	1
TRIBUNALE DI VICENZA	1
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI VERONA	1
VODAFONE SPA	1
ENTI VARI (es. Acli, Ass. invalidi civili, cooperative, ecc.)	9
SOGGETTO PRIVATO	30

NORMATIVA DI SETTORE

LEGGE PROVINCIALE SUL DIFENSORE CIVICO

Legge provinciale 20 dicembre 1982, n. 28

Istituzione dell'ufficio del difensore civico

(b.u. 21 dicembre 1982, n. 58)

Note al testo

In base all'art. 9 della l.p. 12 settembre 2008, n. 16 questa legge può essere citata usando solo il titolo breve "legge provinciale sul difensore civico", individuato dall'allegato A della l.p. n. 16 del 2008.
Vedi però l'art. 10 della l.p. 19 giugno 2008, n. 6.

Art. 1

Istituzione

È istituito presso la presidenza del Consiglio provinciale l'ufficio del difensore civico. Le funzioni, l'organizzazione dell'ufficio e le modalità di nomina del difensore civico sono regolate dalla presente legge.

Note al testo

Il primo comma è stato così sostituito dall'art.1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11.

Art. 2

Compiti del difensore civico

Spetta al difensore civico seguire, su richiesta degli interessati, l'adozione degli atti e lo svolgimento dei procedimenti posti in essere dalla Provincia, nonché degli enti titolari di delega, limitatamente, questi ultimi, alle funzioni delegate, ad eccezione dei comuni, in modo che ne siano assicurate la tempestività e la regolarità, segnalando altresì al Presidente della Giunta provinciale eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni, nonché le cause delle stesse. A tali fini svolge, anche

mediante la formulazione di proposte, compiti di mediazione tra i soggetti interessati e le pubbliche amministrazioni nell'intento di pervenire alla composizione consensuale delle questioni sottoposte alla sua attenzione.
Il difensore civico interviene inoltre per assicurare l'esercizio del diritto di accesso agli atti e ai documenti dei soggetti di cui al primo comma, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia. Lo svolgimento di tali funzioni avviene secondo quanto stabilito dall'articolo 3, in quanto applicabile.
Il difensore civico svolge la sua attività in piena libertà ed indipendenza e non è soggetto ad alcun controllo gerarchico o funzionale.
Previa stipula di apposita convenzione con il Presidente del Consiglio provinciale, l'attività del difensore civico potrà riguardare l'adozione degli atti e lo svolgimento dei procedimenti di comuni e di altri enti pubblici che ne abbiano fatto richiesta. In tali casi i riferimenti al Presidente della Giunta provinciale contenuti nel primo comma del presente articolo e nel secondo comma dell'articolo 3 si intendono fatti nei confronti dei legali rappresentanti degli enti di cui al presente comma.

Note al testo

Articolo così modificato dall'art. 1 della l.p. 5 settembre 1988, n. 32, dall'art. 1 della l.p. 12 luglio 1991, n. 15 *e dall'art. 1 della l.p. 18 novembre 2020, n. 12.*
Vedi anche l'art. 4, comma 4 della l.p. 30 maggio 2014, n. 4.

Art. 2 bis

Compiti del difensore civico in materia ambientale

Con riguardo alla materia della tutela ambientale il difensore civico, oltre ai compiti attribuitigli dall'articolo 2, svolge le seguenti attività:

a) raccoglie informazioni, d'ufficio o su richiesta di cittadini singoli o associati, su attività o omissioni dei soggetti di cui all'articolo 2 suscettibili di recare danno all'ambiente o comunque in violazione di norme volte a tutelare l'ambiente;

b) può richiedere le informazioni di cui alla lettera a) anche a soggetti diversi da quelli dell'articolo 2.

Note al testo

Articolo aggiunto dall'art. 2 della l.p. 12 luglio 1991, n. 15.

Art. 2 ter

omissis

Note al testo

Articolo aggiunto dall'art. 1 della l.p. 11 febbraio 2009, n. 1 *e abrogato dall'art. 2 della* l.p. 20 giugno 2017, n. 5 *(per una disposizione transitoria relativa all'abrogazione vedi l'art. 6, comma 2 di quest'ultima legge).*

Art. 3

Modalità e procedure d'intervento

Chiunque abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia e degli enti di cui all'articolo 2 della presente legge ha diritto di chiedere agli stessi, per iscritto, notizie sullo stato della pratica. Decorsi 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ricevuto risposta o ne abbia ricevuta una insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico.

Questi, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario responsabile del servizio di procedere congiuntamente all'esame della questione nel termine di cinque giorni. Successivamente, tenuto conto delle esigenze del servizio e sentito il parere del funzionario responsabile del medesimo, il difensore civico stabilisce il termine massimo per il perfezionamento della pratica dandone immediata notizia per conoscenza al Presidente della Giunta provinciale.

Trascorso il termine di cui al comma precedente, il difensore civico comunica all'amministrazione competente gli ulteriori ritardi verificatisi.

Nei confronti del personale preposto ai servizi, che ostacoli con atto od omissioni lo svolgimento della sua funzione, il difensore civico può proporre agli organi competenti dell'amministrazione di appartenenza la promozione dell'azione disciplinare, a norma dei rispettivi ordinamenti.

Il controllo può essere esteso d'ufficio a pratiche o procedure che si presentino identiche a quelle per le quali l'intervento è stato richiesto.

Il difensore civico può procedere a quanto previsto dai precedenti commi anche d'ufficio, qualora abbia notizie di possibili ritardi o disfunzioni.

Note al testo

Articolo così modificato dall'art. 2 della l.p. 5 settembre 1988, n. 32 *(per errore l'articolo in questione aveva numerato come 4 bis e 4 ter due nuovi commi inseriti fra il comma quarto e il comma quinto; in questa sede s'è corretto l'errore, eliminando la numerazione) e dall'art. 2 della l.p. 18 novembre 2020, n. 12.*

Art. 3 bis

Interventi in materia ambientale

Nell'esercizio dei compiti di cui alla lettera a) dell'articolo 2 bis il difensore civico, raccolte le informazioni necessarie, può intervenire presso l'amministrazione competente secondo le modalità di cui all'articolo 2.
Nell'esercizio dei compiti di cui alla lettera b) dell'articolo 2 bis il difensore civico, raccolte le informazioni necessarie, può segnalare ai soggetti competenti gli interventi ritenuti opportuni, compresa, eventualmente, l'azione di risarcimento del danno ambientale.

Note al testo

Articolo aggiunto dall'art. 3 della l.p. 12 luglio 1991, n. 15.

Art. 4

Informazione del difensore civico

Il difensore civico può chiedere senza il limite del segreto d'ufficio per iscritto copia degli atti, dei provvedimenti e – anche in forma orale – altre notizie che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali. La richiesta va rivolta, per la Provincia e gli altri enti di cui all'articolo 2, al capo del servizio interessato, che è tenuto ad ottemperarvi.

Il difensore civico è tenuto al segreto sulle notizie di cui è venuto in possesso per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle disposizioni vigenti.

Note al testo

Articolo così sostituito dall'art. 4 della l.p. 12 luglio 1991, n. 15 *e modificato dall'art. 3 della l.p. 18 novembre 2020, n. 12.*

Art. 5

Relazione del difensore civico

Il difensore civico invia annualmente al Consiglio provinciale una relazione sull'attività svolta con eventuali proposte di innovazioni normative o amministrative.
Qualora il difensore civico lo ritenga opportuno, trasmette al Consiglio provinciale anche delle relazioni saltuarie e puntuali.
Il difensore civico può essere ascoltato, a sua richiesta, dalle commissioni consiliari, in ordine a problemi particolari inerenti alle proprie attività.
La commissione consiliare può convocare il difensore civico per avere chiarimenti sull'attività svolta.
I consiglieri provinciali possono chiedere al difensore civico notizie ed informazioni connesse allo svolgimento della relativa funzione.
Può altresì prospettare alle singole amministrazioni situazioni di incertezza giuridica e di carenza normativa, sollecitandone gli opportuni provvedimenti.

Note al testo

Articolo così modificato dall'art. 1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11, dall'art. 3 della l.p. 5 settembre 1988, n. 32 *e dall'art. 1 della l.p. 7 marzo 1997, n. 6. Quest'ultimo articolo, per errore, aveva numerato da 2 bis a 2 quinquies alcuni commi aggiunti dopo il secondo comma; in questa sede s'è corretto l'errore, eliminando la numerazione. Vedi anche gli articoli 145 e 146 della deliberazione del Consiglio provinciale 6 febbraio 1991, n. 3.*

Art. 6

Requisiti e nomina

Il difensore civico è nominato dal Consiglio provinciale con votazione a scrutinio segreto ed a maggioranza dei due terzi dei componenti del Consiglio stesso.

Il difensore civico deve possedere un'elevata competenza ed esperienza giuridica o amministrativa, con particolare riguardo alle materie che rientrano fra le sue attribuzioni. Il difensore civico non può essere rinominato nella sua carica; inoltre non può essere immediatamente rinominato nella carica di garante dei diritti dei detenuti o di garante dei diritti dei minori.

Note al testo

Articolo così modificato dall'art. 1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11, dall'art. 2 della l.p. 7 marzo 1997, n. 6 (quest'articolo, per errore, aveva numerato come 2 bis un comma aggiunto dopo il secondo comma; in questa sede s'è corretto l'errore, eliminando la numerazione), dall'art. 2 della l.p. 11 febbraio 2009, n. 1, dall'art. 3 della l.p. 20 giugno 2017, n. 5 *e dall'art. 4 della l.p. 18 novembre 2020, n. 12.*

Art. 7

Cause di incompatibilità

L'ufficio del difensore civico non è compatibile con le funzioni di:

- membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, provinciale e comunale, dell'assemblea o della giunta comprensoriale;
- magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti della Provincia,
- amministratore di enti, istituti e aziende pubbliche; amministratore di enti e imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore e dirigente di enti e imprese vincolate con la Provincia da contratti di opere o di somministrazione ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalla Provincia.

La nomina a difensore civico è altresì incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o subordinato e di qualsiasi commercio o professione.

Qualora si verifichi una delle cause di incompatibilità stabilità dal presente articolo, l'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale dichiara la decadenza del difensore civico.

Il difensore civico è tenuto a rassegnare le proprie dimissioni, qualora intenda presentarsi quale candidato alle elezioni provinciali, regionali o nazionali, almeno sei mesi prima della rispettiva data di scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale o regionale, della Camera dei deputati o del Senato della Repubblica, il difensore civico è tenuto a rassegnare le proprie dimissioni entro i sette giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento.

Note al testo

Il terzo comma è stato così modificato dall'art. 1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11. Con riguardo al numero 1) del primo comma vedi, però, l'art. 15, comma 1, lettera h) della .l.p. 5 marzo 2003, n. 2

Art. 8

Durata. Revoca e disposizioni per la nuova designazione

Il difensore civico dura in carica cinque anni a decorrere dalla nomina da parte del Consiglio provinciale e continua a esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.

Il Consiglio provinciale, con propria deliberazione assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, può revocare la nomina del difensore civico per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso.

Qualora il mandato del difensore civico venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente del Consiglio provvede a porre all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successivo la nuova nomina.

Note al testo

Articolo così modificato dall'art.1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11 *e dall'art. 5 della* l.p. 18 novembre 2020, n. 12 *(per una disposizione transitoria connessa a quest'ultima modificazione vedi l'art. 9 della stessa l.p. n. 12 del 2020).*

Art. 9

Adempimenti del difensore civico

Il difensore civico, entra trenta giorni dalla nomina, è tenuto a dichiarare al Consiglio provinciale:

- la inesistenza o la cessazione delle situazioni di incompatibilità di cui all'articolo 7.
- la intervenuta dichiarazione, ai fini fiscali, di tutti i propri redditi.

La mancanza o la infedeltà delle dichiarazioni di cui al comma precedente, in qualsiasi momento accertata, comporta la pronuncia della decadenza del difensore civico da parte del Consiglio provinciale.

Note al testo

Articolo così modificato dall'art.1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11.

Art. 9 bis

Istituzione del garante dei diritti dei detenuti e del garante dei diritti dei minori

Sono istituiti il garante dei diritti dei detenuti e il garante dei diritti dei minori presso l'ufficio del difensore civico. I garanti operano in autonomia nello svolgimento delle proprie funzioni e collaborano con il difensore civico.
Il coordinatore dell'ufficio della difesa civica è il difensore: egli coordina le attività dell'ufficio, ne dispone le risorse, assegna i casi in ragione della materia prevalente e, per motivate ragioni, può avocare a sé casi assegnati ai garanti.
Il garante dei diritti dei detenuti opera per contribuire a garantire, in conformità ai principi indicati negli articoli 2, 3 e 4 della Costituzione e nell'ambito delle materie di competenza provinciale, i diritti delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale. Il garante svolge la sua attività, in particolare, a favore delle persone presenti negli istituti penitenziari e di quelle soggette a misure alternative di detenzione o inserite in residenze per l'esecuzione delle misure di sicurezza (REMS). Il garante promuove interventi, azioni e segnalazioni finalizzati ad assicurare, nel rispetto dell'ordinamento statale e dell'ordinamento penitenziario in particolare, l'effettivo esercizio dei diritti delle persone presenti negli istituti penitenziari, anche attraverso la promozione di protocolli d'intesa tra la Provincia e le amministrazioni statali competenti.
Il garante dei diritti dei minori opera per assicurare, nell'ambito delle materie di competenza provinciale, la piena attuazione dei diritti riconosciuti dagli ordinamenti internazionale, europeo e statale alle persone minori di età nell'infanzia e nell'adolescenza in conformità ai principi di cui agli articoli 2, 3, 10, 30 e 31 della Costituzione e alle convenzioni internazionali che riconoscono e tutelano i diritti dei minori. Il garante, anche attraverso il coinvolgimento delle persone interessate, delle famiglie, associazioni ed enti, raccoglie segnalazioni e promuove interventi e azioni finalizzati alla tutela dell'effettivo esercizio dei diritti dei minori, in un contesto di tutela della dignità umana, di valutazione delle loro decisioni e di pieno sviluppo della loro personalità. Il garante fornisce informazioni

sulle modalità di tutela e di esercizio di tali diritti. E' inoltre compito del garante dei diritti dei minori coordinare, supportare e tutelare la figura del tutore dei minori volontario. Il garante organizza incontri periodici per il confronto, la formazione e l'aggiornamento dei tutori dei minori. Nelle situazioni di maggiore complessità affianca il tutore nel prendere decisioni e nel mediare con le famiglie. I garanti sono scelti fra cittadini che dispongono delle competenze previste da questa legge, che offrono garanzia di probità, indipendenza, obiettività, competenza, riservatezza e capacità nell'esercizio delle funzioni loro affidate e che sono in possesso dei seguenti requisiti:

a) per il garante dei diritti dei detenuti: qualificata competenza ed esperienza professionale almeno quinquennale in ambito penitenziario o nel campo delle scienze giuridiche, delle scienze sociali o dei diritti umani, anche come rappresentante di associazioni o formazioni sociali;

b) per il garante dei diritti dei minori: qualificata competenza ed esperienza professionale almeno quinquennale, nel settore della tutela dei diritti dei minori e dell'infanzia, o della prevenzione del disagio sociale o dell'intervento sulla devianza minorile o nel campo delle scienze giuridiche, delle scienze sociali e dei diritti umani, anche come rappresentante di associazioni o formazioni sociali.

Omissis.

I garanti durano in carica cinque anni a decorrere dalla data di nomina da parte del Consiglio provinciale e continuano a esercitare provvisoriamente le rispettive funzioni fino alla nomina dei successori. Non possono essere immediatamente rinominati in una delle cariche di garante previste da questa legge, né nella carica di difensore civico.

Il Consiglio provinciale, con propria deliberazione assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, può revocare la nomina dei garanti per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni degli stessi.

Ai garanti si applicano, in quanto compatibili, gli articoli 3, 4, 5, 6, primo e secondo comma, e 7, con l'esclusione del comma 2, e l'articolo 9.

I garanti sono tenuti ad astenersi da attività professionali che interferiscono o che sono incompatibili con i compiti assegnati.
Entro novanta giorni dall'entrata in vigore di questo articolo, l'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale, previo parere della competente commissione permanente del Consiglio provinciale, determina le fattispecie in cui i garanti sono tenuti ad astenersi a pena di decadenza.

Note al testo

Articolo aggiunto dall'art.1 della l.p. 20 giugno 2017, n. 5, così modificato dall'art. 6 della l.p. 18 novembre 2020, n. 12 *(per una disposizione transitoria connessa a quest'ultima modificazione vedi l'art. 9 della stessa l.p. n. 12 del 2020) e dall'art. 1 della l.p. 14 giugno 2021, n. 12.*
Nel comma 8, anziché "con l'esclusione del comma 2" si legga, più correttamente, "con l'esclusione del secondo comma".

Art. 10

Indennità e rimborsi

Al difensore civico spetta un trattamento economico pari ai due terzi dell'indennità lorda percepita dai consiglieri provinciali.
Ai garanti spetta un trattamento economico pari ad un terzo dell'indennità lorda percepita dai consiglieri provinciali.
Al difensore civico, al garante dei diritti dei detenuti e al garante dei diritti dei minori spettano inoltre i rimborsi per le spese di viaggio sostenute per l'espletamento dell'incarico in misura analoga a quella prevista per i consiglieri provinciali. Se sono lavoratori in quiescenza che svolgono l'incarico a titolo gratuito, inoltre, spetta loro anche il rimborso delle spese sostenute per viaggi effettuati dal luogo di residenza alla sede dell'ufficio.

Note al testo

Articolo già modificato dall'art. 1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11, sostituito dall'art. 3 della l.p. 7 marzo 1997, n. 6, così sostituito dall'art. 4 della l.p. 20 giugno 2017, n. 5 *e modificato dall'art. 7, comma 1 della* l.p. 18 novembre 2020, n. 12 *(per una*

disposizione transitoria connessa a quest'ultima modificazione vedi lo stesso art. 7, comma 2).

Art. 11

Il Consiglio provinciale, su proposta dell'ufficio di presidenza, emanerà entro sessanta giorni dalla data in entrata in vigore della presente legge, il regolamento contenente le norme sul funzionamento dell'ufficio del difensore civico.
Il Consiglio provinciale mette a disposizione del difensore civico risorse adeguate, anche con riguardo alle funzioni svolte dai garanti.

Note al testo
Articolo così sostituito dall'art. 1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11, modificato dall'art. 3 della l.p. 11 febbraio 2009, n. 1 e dall'art. 5 della l.p. 20 giugno 2017, n. 5.

Art. 11 bis

La presidenza del Consiglio provinciale su proposta del difensore civico può decidere l'attivazione di recapiti periodici periferici per il difensore medesimo previo accordo con gli enti pubblici che dovranno ospitare in modo idoneo il recapito medesimo.
Per la propria attività di contatto con le sedi amministrative degli enti pubblici aventi sede in Roma, il difensore civico può avvalersi della collaborazione del servizio attività di collegamento in Roma della Provincia autonoma di Trento.

Note al testo
Articolo aggiunto dall'art. 4 della l.p. 5 settembre 1988, n. 32.

Art. 12
omissis
Note al testo
Articolo abrogato dall'art. 1 della l.p. 5 novembre 1984, n. 11.

Art. 13 – Art. 14
omissis

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO PROVINCIALE 4 giugno 1985, n. 5

Regolamento sul funzionamento dell'ufficio del Difensore Civico

(b.u. 18 giugno 1985, n. 28)

Art. 1

(1) Ai fini dello svolgimento dei compiti di cui all'art. 2 della legge provinciale istitutiva dell'ufficio, il Difensore civico:

- dispone di una segreteria, la quale provvede a tutti gli adempimenti diretti ad assicurare lo svolgimento delle funzioni dell'ufficio;
- convoca ed intrattiene rapporti con i funzionari preposti ai servizi degli enti interessati (1).

Art. 2

(1) L'ufficio del Difensore civico:

- riceve, protocolla e classifica le richieste di interventi;
- svolge l'istruttoria preliminare delle singole istanze, identificandone l'oggetto nonché l'organo, il servizio o l'ufficio della Provincia o degli altri enti nei confronti dei quali può aver luogo l'intervento del Difensore civico;
- richiede agli interessati i chiarimenti o l'integrazione della documentazione che si rendessero necessari;
- riceve i cittadini che accedono personalmente all'ufficio fornendo le indicazioni sulla procedura da seguire ed i suggerimenti nei casi che manifestamente esulino dalla competenza del Difensore civico;
- effettua le ricerche legislative, dottrinarie e giurisprudenziali utili per la trattazione delle questioni all'esame del Difensore civico;
- predispone i documenti, le relazioni, gli studi ed ogni altra documentazione richiesta dal Difensore civico per l'esercizio delle sue funzioni;

- cura l'archiviazione e la conservazione delle pratiche esaurite.

Art. 3

(1) L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale determina con propria deliberazione, sentito il Difensore civico, la consistenza del personale necessario per l'espletamento delle funzioni dell'ufficio.

(2) Il personale assegnato all'ufficio del Difensore civico appartiene al ruolo del personale del Consiglio provinciale. Allo stesso ufficio potrà essere assegnato personale comandato al Consiglio provinciale o assunto con contratto a tempo determinato, secondo la disciplina recata dal regolamento organico del personale del Consiglio provinciale.

(3) Il personale assegnato, anche temporaneamente all'ufficio, dipende funzionalmente dal Difensore civico.

(4) Al Presidente del Consiglio provinciale compete l'iniziativa di avviare il procedimento disciplinare nei confronti del personale assegnato all'ufficio del Difensore civico, su proposta del Difensore civico stesso.

Art. 4

(1) L'ufficio di presidenza individua i locali dove ha sede l'ufficio del Difensore civico ed assegna il mobilio, gli arredi e le attrezzature necessarie all'espletamento delle relative attribuzioni. Il Difensore civico ne diviene consegnatario.

Art. 5

(1) Ai fini dell'espletamento dei propri compiti, il Difensore civico può disporre l'effettuazione di missioni.

NOTE

(1) Vedi anche i commi 4 e 5 dell'art. 1 della deliberazione dell'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale 24 aprile 1987, n. 22.

Elenco dei comuni e delle comunità convenzionati al 31 dicembre 2025

COMUNI

1. ALA
2. ALBIANO
3. ALDENO
4. ALTAVALLE
5. ANDALO
6. ARCO
7. AVIO
8. BASELGA DI PINÈ
9. BEDOLLO
10. BESENELLO
11. BLEGGIO SUPERIORE
12. BOCENAGO
13. BORGO CHIESE
14. BORGO VALSUGANA
15. BRENTONICO
16. CADERZONE TERME
17. CALCERANICA AL LAGO
18. CALDES
19. CALDONAZZO
20. CALLIANO
21. CAMPITELLO DI FASSA
22. CAMPODENNO
23. CANAL SAN BOVO
24. CAPRIANA
25. CARISOLO
26. CARZANO
27. CASTEL CONDINO
28. CASTEL IVANO
29. CASTELLO MOLINA DI FIEMME
30. CASTELLO TESINO
31. CASTELNUOVO
32. CAVALESE
33. CAVARENO
34. CAVEDAGO
35. CAVEDINE
36. CEMBRA LISIGNAGO
37. CIMONE
38. CINTE TESINO
39. CIVEZZANO
40. CLES
41. CLOZ
42. COMANO TERME
43. COMMEZZADURA
44. CROVIANA

45. DAMBEL
46. DENNO
47. DIMARO FOLGARIDA
48. DRENA
49. DRO
50. FAI DELLA PAGANELLA
51. FIAVÈ
52. FOLGARIA
53. FORNACE
54. GARNIGA TERME
55. GIOVO
56. GIUSTINO
57. GRIGNO
58. IMER
59. ISERA
60. LAVARONE
61. LAVIS
62. LEDRO
63. LEVICO TERME
64. LIVO
65. LONA LASES
66. LUSERNA
67. MADRUZZO
68. MALÈ
69. MASSIMENO
70. MEZZANA
71. MEZZANO
72. MEZZOCORONA
73. MEZZOLOMBARDO
74. MOENA
75. MOLVENO
76. MORI
77. NAGO TORBOLE
78. NOGAREDO
79. NOVALEDO
80. OSPEDALETTO
81. OSSANA
82. PALÙ DEL FERSINA
83. PANCHIÀ
84. PEIO
85. PELLIZZANO
86. PELUGO
87. PERGINE VALSUGANA
88. PIEVE DI BONO PREZZO
89. PIEVE TESINO
90. PINZOLO
91. POMAROLO
92. PORTE DI RENDENA
93. PREDAIA

94. PREDAZZO
95. PRIMIERO – SAN MARTINO DI CASTROZZA
96. RABBI
97. RIVA DEL GARDA
98. ROMENO
99. RONCEGNO TERME
100. RONCHI VALSUGANA
101. RONZO CHIENIS
102. RONZONE
103. ROVERÈ DELLA LUNA
104. ROVERETO
105. RUFFRÈ
106. RUMO
107. SAN LORENZO DORSINO
108. SAN MICHELE ALL'ADIGE
109. SANT'ORSOLA TERME
110. SANZENO
111. SARNONICO
112. SCURELLE
113. SEGONZANO
114. SELLA GIUDICARIE
115. SFRUZ
116. SORAGA
117. SOVER
118. SPIAZZO
119. SPORMAGGIORE
120. SPORMINORE
121. STENICO
122. STORO
123. STREMBO
124. TELVE
125. TENNA
126. TENNO
127. TERRAGNOLO
128. TERZOLAS
129. TESERO
130. TIONE DI TRENTO
131. TORCEGNO
132. TRAMBILENO
133. TRENTO
134. VALDAONE
135. VALFLORIANA
136. VALLELAGHI
137. VERMIGLIO
138. VILLA LAGARINA
139. VILLE DI FIEMME
140. VOLANO
141. ZIANO DI FIEMME

COMUNITÀ

1. COMUNITÀ DELLA VALLAGARINA
2. COMUNITÀ TERRITORIALE DELLA VALLE DI FIEMME
3. MAGNIFICA COMUNITÀ DEGLI ALTIPIANI CIMBRI
4. COMUNITÀ ALTA VALSUGANA E BERSNTOL
5. COMUNITÀ ROTALIANA-KÖNIGSBERG
6. COMUNITÀ DELLA VALLE DI SOLE
7. COMUNITÀ ALTO GARDA E LEDRO
8. COMUNITÀ VALLE DEI LAGHI
9. COMUNITÀ VALSUGANA E TESINO
10. COMUNITÀ DEL PRIMIERO
11. COMUNITÀ DELLA VALLE DI NON
12. COMUN GENERAL DE FASCIA
13. COMUNITÀ DELLE GIUDICARIE
14. COMUNITÀ DELLA VALLE DI CEMBRA

Elenco dei comuni e delle comunità non convenzionati al 31 dicembre 2025

COMUNI

1. ALTOPIANO DELLA VIGOLANA
2. AMBLAR-DON
3. BIENO
4. BONDONE
5. BORGO D'ANAUNIA
6. BORGO LARES
7. BRESIMO
8. CANAZEI
9. CAVIZZANA
10. CIS
11. FIEROZZO
12. FRASSILONGO
13. MAZZIN
14. NOMI
15. NOVELLA
16. SAGRON MIS
17. SAMONE
18. SAN GIOVANNI DI FASSA – SÈN JAN
19. TELVE DI SOPRA
20. TERRE D'ADIGE
21. TON
22. TRE VILLE
23. VALLARSA
24. VIGNOLA FALESINA
25. VILLE D'ANAUNIA

COMUNITÀ

1. COMUNITÀ DELLA PAGANELLA

Elenco dei difensori civici delle regioni e delle province autonome

Regione ABRUZZO
Umberto DI PRIMIO
https://www.difensorecivicoabruzzo.it/

Regione BASILICATA
Rocco FUINA
https://www.consiglio.basilicata.it/pagina-organismo.html?id=204738

Regione CALABRIA
in attesa di nomina
https://www.consiglioregionale.calabria.it/portale/Istituzione/DifensoreCivico/DifensoreCivico

Regione CAMPANIA
Bruno DE MARIA
https://www.cr.campania.it/difensore-civico/

Regione EMILIA ROMAGNA
Guido GIUSTI
https://www.assemblea.emr.it/difensore-civico

Regione FRIULI VENEZIA GIULIA
Arrigo DE PAULI
https://www.consiglio.regione.fvg.it/cms/pagine/Difensore/

Regione LAZIO
Marino FARDELLI
https://difensorecivico.regione.lazio.it/

Regione LIGURIA
Francesco COZZI
https://www.regione.liguria.it/homepage-attivita-istituzionale/istituti-di-garanzia/difensore-civico.html

Regione LOMBARDIA
Gianalberico DE VECCHI
https://www.difensoreregionale.lombardia.it/wps/portal/site/difensore-regionale

Regione MARCHE
Giancarlo GIULIANELLI
https://www.garantediritti.marche.it/

Regione MOLISE
Maria SPADAFORA
https://garantedeidiritti.regione.molise.it/garante

Regione PIEMONTE
Paola BALDOVINO
http://www.cr.piemonte.it/web/assemblea/organi-istituzionali/difensore-civico

Regione SARDEGNA
Rosanna MURA
https://www.consregsardegna.it/relazioni-con-i-cittadini/autorita-di-garanzia/difensore-civico/

Regione TOSCANA
Lucia ANNIBALI
http://www.difensorecivicotoscana.it/

Regione UMBRIA
Fabrizio SCHETTINI
https://consiglio.regione.umbria.it/organizzazione/enti-e-organismi/difensore-civico

Regione VALLE D'AOSTA
Adele SQUILLACI
http://www.consiglio.vda.it/difensore-civico/il-difensore-civico

Regione VENETO
Mario CARAMEL
http://garantedirittipersona.consiglioveneto.it/

Provincia autonoma di BOLZANO
Veronika MEYER
https://www.difesacivica-bz.org/

Provincia autonoma di TRENTO
Sandro Raimondi
https://difensorecivico.consiglio.provincia.tn.it/

INDICE

PREFAZIONE.....

CAPITOLO PRIMO L'ATTIVITÀ DEL DIFENSORE CIVICO.....7

1. RAPPORTI ISTITUZIONALI.....7

1.1 Convenzioni con enti locali.....7

1.2 Intese di buone pratiche.....7

1.3 Coordinamento Nazionale dei Difensori Civici regionali e delle Province autonome.....8

1.4 La Rete Europea dei Difensori civici.....10

1.5 Altri incontri ed attività del Difensore civico nell'anno 2025.....12

1.6 Il progetto "Una salute a misura del cittadino".....13

2. ESITO DEI PROCEDIMENTI E TIPOLOGIE DI ARCHIVIAZIONE.....15

2.1 Atti informazioni.....15

2.2 Atti favorevole.....17

2.3 Atti negativo.....18

2.4 Atti mancata risposta.....19

CAPITOLO II ALCUNI CASI TRATTATI DAL DIFENSORE CIVICO.....21

1. LIMITI ALLA SINDACABILITÀ DELLE VALUTAZIONI ESPRESSE DALLE COMMISSIONI NEI CONCORSI PER L'ACCESSO AL PUBBLICO IMPIEGO.....21

2. ACQUISTO DELLA CITTADINANZA "IURIS COMMUNICATIONE" DI MINORI STRANIERI.....23

3. CANCELLAZIONE DALL'ANAGRAFE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE E RUOLO DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO.....25

4. DECADENZA DA CONTRIBUTO PROVINCIALE PER L'ACQUISTO DELLA PRIMA CASA.....27

5. NUOVA MODALITÀ DI NOTIFICA CON VALORE LEGALE DEGLI ATTI DELLA P.A.: PORTALE SEND.....30

6. LE ANOMALIE DEI "CLICK-DAY".....33

7. LE PIATTAFORME COATTE NEL SETTORE DELLA MOTORIZZAZIONE.....36

8. LIMITI ALLA DURATA DEI VINCOLI URBANISTICI.....38

9. RITARDI NELLA LIQUIDAZIONE DI PENSIONI IN REGIME INTERNAZIONALE....40

10. ANNULLAMENTO DEL PAGAMENTO DI PRESTAZIONE SANITARIA.....41

11. SPESE A CARICO DEL SSN IN CASO DI MALATTIA DEGENERATIVA.....43

12. TASSA AUTOMOBILISTICA SU VEICOLO DI PERSONA DECEDUTA.....44

13. ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA DELL'INGIUNZIONE FISCALE DI PAGAMENTO PER ERRORE MATERIALE NON IMPUTABILE AL CONTRIBUENTE.....46

14. ADEGUAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI DI COLLEGAMENTO DELLA ZONA LASTE CON LA CITTÀ.....47

15. EDILIZIA PUBBLICA.....49

16. I DIFFICILI RAPPORTI FRA LE SOCIETÀ PARTECIPATE DALL'ENTE PUBBLICO ED I CITTADINI.....51

16.1 Una società di gestione della TARI si "rifiuta" di fornire un servizio di sua competenza..56

16.2 Un'estenuante vicenda di rapporti fra un cittadino ed una società partecipata, al fine di ottenere la riduzione della tariffa rifiuti.....58

16.3 Un caso significativo di opacità amministrativa, a cavallo fra la pubblica amministrazione ed il settore "para-pubblico".....63

17. RIESAME SU DINIEGHI O DIFFERIMENTI A DOMANDE DI ACCESSO AGLI ATTI 67

17.1 Dati sui procedimenti di riesame nel 2025.....67

17.2 Accesso ai verbali emessi dalla Polizia Locale in sede di accertamento di illeciti.....68

17.3 Accesso civico generalizzato con finalità privatistiche.....69

17.4 Il pregiudizio alla riservatezza e agli interessi commerciali nella motivazione di diniego all'accesso.....70

CAPITOLO III DATI RELATIVI ALL'ATTIVITÀ DEL 2025.....77

APPENDICE.....

Argomenti trattati nei fascicoli aperti nel 2025.....83
Tipologia degli enti interessati nei fascicoli aperti nell'anno 2025.....86

NORMATIVA DI SETTORE.....94

LEGGE PROVINCIALE SUL DIFENSORE CIVICO.....94

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO PROVINCIALE 4 giugno 1985, n. 5.....105

Elenco dei comuni e delle comunità convenzionati al 31 dicembre 2025.....107
Elenco dei comuni e delle comunità non convenzionati al 31 dicembre 2025.....111
Elenco dei difensori civici delle regioni e delle province autonome.....112