

possono talvolta nascere interrogativi sulla connotazione quasi 'politica' di taluni interventi della difesa civica che, magari occupandosi di questioni di forte rilievo sociale o comunque di portata generale, finisce per intersecare con la propria azione ambiti che i politici ritengono a sé esclusivamente riservati. Mi aiuta Habermas ad osservare che "la politica non ha libera disponibilità sulle condizioni che rendono possibile produrre un diritto legittimo" e dunque gli eventuali richiami rivolti dal Difensore civico alle istituzioni politiche, essendo sempre finalizzati ad assicurare l'espressione di "un diritto legittimo", costituiscono uno strumento ordinario di vigilanza collaborativa.*

Vi trasmetto dunque questa Relazione biennale con particolare trepidazione perché si tratta dell'ultima occasione di reciproco confronto nella legislatura in corso, considerato che la prossima Relazione 2008 sarà presentata (forse già da un'altra o da un altro Difensore civico) al nuovo Consiglio provinciale che gli elettori sceglieranno in autunno. Per questo, sento il dovere di ringraziarvi per la straordinaria opportunità che mi avete offerto nel febbraio 2004, affidandomi questo ruolo. Anche se i nostri rapporti istituzionali non sono stati così frequenti e diretti (sarebbe ad esempio importante prevedere, nel regolamento del Consiglio, una norma che consenta la presenza in aula del Difensore civico in occasione della discussione sulla Relazione annuale), tuttavia vi sono stati momenti preziosi di dialogo e di confronto, sia nelle Commissioni sia con i Capigruppo, che hanno arricchito non solo le scelte legislative (penso alla norma sul diniego di accesso o all'istituzione del Garante dei minori), ma anche la riflessione istituzionale ed il dibattito con i cittadini (penso alle polemiche dell'estate 2006).

In tutte queste occasioni, nonostante i toni talvolta aspri del contraddittorio, non sono mai venute meno le condizioni essenziali di

* Così J. Habermas, *Fatti e norme. Contributi a una teoria discorsiva del diritto e della democrazia*. Milano 1996, 457.

indipendenza ed autonomia che connotano la figura del Difensore civico e che ne rappresentano gli irrinunciabili requisiti posti dall'ordinamento a garanzia dell'autorevolezza dell'istituto. E' importante che sia sempre e comunque chiaro che né i politici, né gli amministratori, né gli stessi cittadini possono condizionare in alcun modo l'azione del Difensore civico, il cui ruolo deve essere saldamente guidato dai principi costituzionali già richiamati e non da interessi transitori e particolari o, peggio, da prudenti silenzi acquiescenti.

Mi sia consentito un ultimo pensiero che va, con immensa gratitudine, al gruppo di collaboratori che rappresenta la spina dorsale dell'Ufficio: senza di loro, senza la loro serenità, la loro capacità di lavoro, la loro disponibilità verso i cittadini, la loro competenza professionale e il loro calore umano, i miei compiti sarebbero stati impossibili da affrontare. Perciò li ringrazio uno per uno: ringrazio la Direttrice dott. Maria Ravelli; i funzionari, avv. Saverio Agnoli (...la quota azzurra dell'ufficio!), dott. Liliana Visintainer e dott. Renata Fuitem (il cui arrivo nel 2007 ci ha permesso di uscire dall'emergenza!); le colleghe della Segreteria, Laura Cinquemani, Rosanna Mazzurana e Ida Pellegrini. Sarà un dispiacere profondo doverli lasciare tra qualche mese, ma certo chi mi succederà in questo incarico saprà apprezzare, come me, la grande fortuna di avere un simile gruppo di lavoro a sua disposizione....

Donata Borgonovo Re

Difensore civico della Provincia autonoma di Trento

INDICE

1. RIEPILOGO DELL'ATTIVITA' VOLTA NEL BIENNIO 2006 - 2007

- 1.1 *I risultati*
- 1.2 *Le materie*
- 1.3 *La conoscenza dell'istituto*
- 1.4 *I rapporti istituzionali*
- 1.5 *I progetti attivati*

2. UNA QUESTIONE FONDAMENTALE: IL DIRITTO DI ACCESSO

3. PROBLEMI DI RILIEVO PROVINCIALE

- 3.1 *Procedimento per i ricorsi gerarchici*
- 3.2 *Interventi edilizi ammessi al piano
"Risparmio casa"*
- 3.3 *Restituzione contributi edilizia agevolata*
- 3.4 *Limiti di reddito per alloggi pubblici*
- 3.5 *Proporzionalità delle sanzioni*
- 3.6 *Modalità di revoca dall'incarico di Consultore*
- 3.7 *Definizione procedure di esproprio in Vallarsa*
- 3.8 *Inquinamento atmosferico proveniente da settore agricolo*
- 3.9 *Opere stradali e diritti dei proprietari*
- 3.10 *Comunicazioni in materia di indennità di esproprio*
- 3.11 *Tutela di affidamento*

4. PROBLEMI DI RILIEVO COMUNALE

- 4.1 *Le fatiche della democrazia locale*
- 4.2 *Statuti comunali e pari opportunità*
- 4.3 *La responsabilità dei Consiglieri comunali*
- 4.4 *Il rispetto delle distanze tra edifici*
- 4.5 *Anomale acquisizioni di proprietà privata*
- 4.6 *Un caso curioso: il regolamento smarrito*

5. PROBLEMI DI RILIEVO SANITARIO

- 5.1 *Concorso spese per prestazioni di alta specializzazione*
- 5.2 *La questione delle vaccinazioni obbligatorie*

ALLEGATI

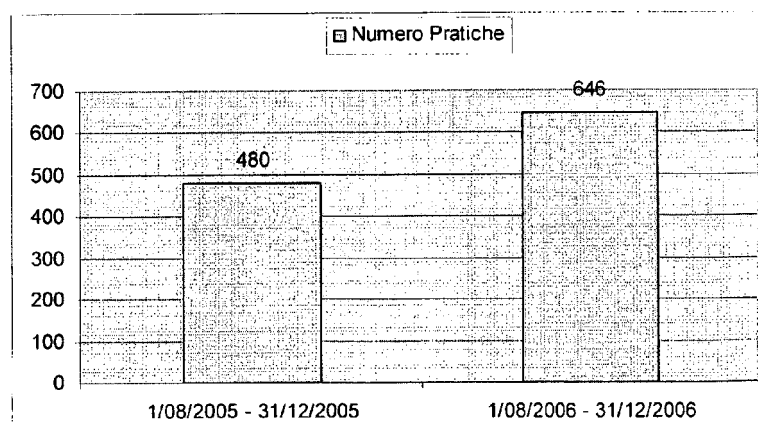
PAGINA BIANCA

1. RIEPILOGO DELL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL BIENNIO 2006-2007

1.1 I risultati.

Nel presentare i risultati ottenuti nel corso degli anni 2006 e 2007 va premesso che, accanto all'attività formalizzata in fascicoli –siano essi con o senza interventi scritti - ed analizzata in questa Relazione, vi sono stati, nell'estate 2006, numerosi contatti (almeno un centinaio quelli telefonici di cui si è preso nota e quasi duecento le note scritte) da parte di cittadini che desideravano esprimere le loro opinioni ed il loro sostegno all'istituto del Difensore civico in un momento di particolare e delicata visibilità dello stesso.

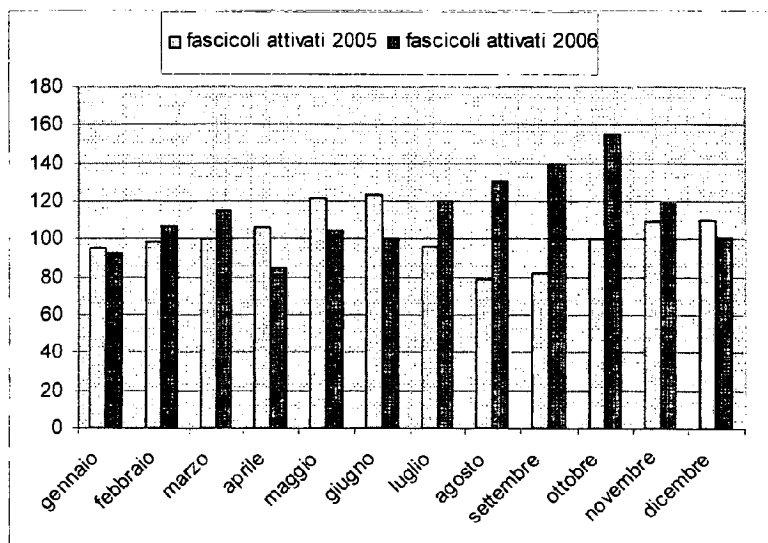
E' comunque innegabile che l'attività dell'ufficio abbia avuto un incremento significativo proprio nel corso degli ultimi quattro mesi del 2006: sono stati infatti aperti 166 fascicoli in più rispetto al medesimo periodo nell'anno precedente, come illustrato nel prospetto che segue:



Le tabelle riportate alla pagina seguente consentono di visualizzare l'andamento dell'attività di apertura dei fascicoli così come avvenuta mese per mese, affiancando i dati 2005 e 2006 per una miglior comprensione del fenomeno:

MESI 2005	FASCICOLI ATTIVATI
Gennaio	95
Febbraio	99
Marzo	100
Aprile	106
Maggio	122
Giugno	123
Luglio	96
Agosto	79
Settembre	82
Ottobre	100
Novembre	109
Dicembre	110
TOTALE	1221

MESI 2006	FASCICOLI ATTIVATI
Gennaio	93
Febbraio	107
Marzo	115
Aprile	85
Maggio	104
Giugno	100
Luglio	120
Agosto	131
Settembre	140
Ottobre	155
Novembre	119
Dicembre	101
TOTALE	1370



Nella comparazione dettagliata tra queste due annate è agevole rilevare come, dopo qualche flessione nei primi mesi del 2006, vi sia stata una forte e costante crescita di richieste nei mesi da luglio a novembre. E' abbastanza chiaro l'effetto, per così dire, "pubblicitario" derivante dalla insolita presenza mediatica del Difensore civico nei mesi estivi che ha consentito a molti cittadini trentini di colmare – come da diverse persone è stato ammesso nel corso dei colloqui - una lacuna informativa rispetto all'esistenza di questo servizio, che pure è presente già da vent'anni sul territorio provinciale, decidendo di conseguenza di rivolgere le proprie istanze (e le proprie segnalazioni) ad un ufficio il cui mandato istituzionale consiste anche nel dare risposta a chi sembra non trovare ascolto presso le pubbliche amministrazioni. Peraltro, il trend di crescita degli accessi all'Ufficio è confermato anche dai dati relativi al 2007, come documenta la tabella di seguito riportata:

MESI 2007	FASCICOLI ATTIVATI	%
Gennaio	122	8
Febbraio	119	8
Marzo	121	8
Aprile	116	8
Maggio	148	10
Giugno	86	6
Luglio	127	9
Agosto	75	5
Settembre	145	10
Ottobre	159	11
Novembre	152	10
Dicembre	103	7
TOTALE	1473	100

Si osserva come, salve le due eccezioni di giugno e di agosto, ogni mese siano ben più di un centinaio i cittadini che si rivolgono all'ufficio e dunque come si sia decisamente consolidata la consapevolezza dei trentini nei confronti del Difensore civico e delle sue capacità di intervento.

Passiamo ora ad un esame più dettagliato dell'attività svolta nei due anni di riferimento, precisando che mentre i dati riferiti al 2006 sono più ampi e completi perché hanno potuto essere raccolti nel corso dell'intero anno successivo, quelli riferiti al 2007 sono ancora parziali in quanto hanno dovuto essere raccolti entro marzo 2008.

TOTALE FASCICOLI 2006				
CON RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI TRATTAZIONE	CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO			TOTALE
	FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA	FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA	PRIVATI	
Intervento verbale	211	19	1	231
Intervento scritto	525	85	0	610
Informazioni in ufficio	402	65	62	529
TOTALE	1138	169	63	1370

TOTALE FASCICOLI 2007				
CON RIFERIMENTO ALLE MODALITA' DI TRATTAZIONE	CON RIFERIMENTO ALL'ENTE COINVOLTO			TOTALE
	FASCICOLO SOGGETTO A COMPETENZA	FASCICOLO NON SOGGETTO A COMPETENZA	PRIVATI	
Intervento verbale	203	17	0	220
Intervento scritto	637	119	0	756
Informazioni in ufficio	394	64	39	497
TOTALE	1234	200	39	1473

Da queste prime tabelle si può osservare come siano cresciute in modo significativo le informazioni rese in ufficio (rispettivamente 402 e 394, mentre nel 2005 erano state solo 302): ciò documenta come in molti casi i cittadini che si sono rivolti al Difensore civico non necessitavano tanto di un vero e proprio intervento nei confronti dell'amministrazione quanto piuttosto di idonei chiarimenti e di spiegazioni esaurienti in merito ad attività amministrative o a comportamenti assunti dalle pubbliche amministrazioni la cui comprensione talvolta risulta difficile per chi non abbia, com'è intuibile, conoscenze giuridiche. In alcuni casi, si è riusciti ad assicurare con soddisfacente dettaglio una risposta al quesito posto dal cittadino, consentendogli di capire, ad esempio, quali fossero i fondamenti normativi dell'azione dell'amministrazione e dunque rassicurandolo sulla correttezza di tale azione. Vorrei sottolineare che questa attività informativa, grazie alla quale si documentano i casi di 'buona amministrazione', consente di rafforzare nei cittadini la **fiducia** nei confronti delle istituzioni: compito del Difensore civico, infatti, non è quello di 'dar ragione comunque ai cittadini' (come qualcuno si ostina, erratamente, a sostenere!) ma di aiutare i cittadini a distinguere tra buona e cattiva amministrazione, affiancandoli quando debbono difendersi da quest'ultima.

L'attività di prima informazione può anche sostanziarsi nel fornire alle persone consigli precisi per poter risolvere direttamente i loro problemi con l'amministrazione, senza dover ricorrere alla mediazione del Difensore civico. Anche questa è un'attività importante: crediamo infatti che sviluppare le capacità di una cittadinanza attiva, assicurando a ciascun cittadino –nei limiti del possibile– quelle conoscenze e competenze necessarie per rapportarsi da pari con l'amministrazione pubblica, sia un dovere primario non solo del nostro Ufficio, ma di tutte le istituzioni. Infine, ci sono stati casi in cui il cittadino intendeva mettere l'ufficio a conoscenza di situazioni di cattiva amministrazione verificatesi in passato e per le quali non sarebbe stato certo più possibile intervenire con gli strumenti della difesa civica, risultando però importante per la persona interessata illustrare nel dettaglio quanto accaduto, sia per avere chiarimenti giuridici sul fatto oppure per condividere le esperienze negative vissute in passato e dunque, se possibile, per evitare il presentarsi in futuro, di situazioni analoghe, nei confronti di altre persone.

Vorrei far notare, comunque, la crescita del numero degli interventi scritti, passati dai **610** del 2006 ai **756** del 2007, a fronte di una leggera flessione degli interventi solo verbali (da **231** a **220**). Risulta positivamente in calo il numero di informazioni rese in materia di natura privatistica, non di competenza della difesa civica.

Sono state anche monitorate negli ultimi due anni, le modalità di approccio all'ufficio utilizzate dai cittadini:

MODALITA'	2006	2007
per appuntamento	1113	1167
per via telefonica	56	27
per posta ordinaria o fax	135	160
per posta elettronica	63	113
attivazione d'ufficio	3	6

Va osservato che le persone preferiscono di gran lunga il contatto personale, ottenuto attraverso la fissazione di un appuntamento con la Difensore civico o con le funzionario/il funzionario, rispetto alle altre forme di accesso all'ufficio che, pur essendo apparentemente meno impegnative (in termini di tempo o di spostamenti sul territorio), risultano decisamente meno utilizzate. Certamente, il colloquio diretto — che è da sempre la forma tradizionale di approccio all'ufficio del Difensore civico — garantisce non solo una relazione umana di fiducia e spesso di reciproca simpatia, ma consente una più esauriente ed approfondita ricostruzione del caso su cui si dovrà lavorare (fatta salva naturalmente l'acquisizione delle necessarie integrazioni documentali e informative, anche presso gli uffici pubblici coinvolti). E' innegabile, tuttavia, come tale modalità comunicativa comporti per i funzionari un inevitabile dispendio di tempo che, almeno nei periodi di emergenza lavorativa quali quelli vissuti nel secondo semestre 2006, e nel primo trimestre 2007, ha pesato non poco sul rendimento dell'ufficio, obbligando ciascuno di noi, ad esempio, a ridurre il numero dei colloqui previsti nel calendario giornaliero ed a contenere i tempi a disposizione per ciascun colloquio. Lo sforzo è comunque sempre quello di assicurare ai nostri interlocutori l'attenzione e l'ascolto che è loro diritto ottenere da un servizio di garanzia e di tutela qual è quello del Difensore civico e ci pare che i cittadini abbiano finora apprezzato il nostro impegno.

A fronte poi di una drastica diminuzione dei contatti telefonici —dovuta sostanzialmente all'impossibilità, per i funzionari, di interrompere continuamente il lavoro per rispondere a quesiti posti verbalmente- sono per contro aumentate le richieste di intervento inoltrate con posta elettronica, che certamente consentono di mantenere l'immediatezza e l'informalità del contatto assicurando, nel contempo, la necessaria razionalità nell'organizzazione e distribuzione del lavoro tra i funzionari .

L'unico nostro rammarico è forse quello di non essere stati sempre in grado di garantire puntualità e tempestività negli interventi, in risposta alle richieste dei cittadini: purtroppo, l'accavallarsi di richieste anche complesse e talvolta estremamente urgenti a fronte del modesto numero di funzionari preposti (pur essendo doveroso esprimere soddisfazione per l'arrivo, nell'aprile 2007, della quarta funzionaria assegnata all'ufficio) hanno in alcune occasioni reso necessario derogare la regola dell'ordine di presentazione temporale delle domande di intervento, costringendo di conseguenza a maggiori attese quei casi ritenuti meno pressanti o comunque privi di stringenti scadenze temporali. Ma naturalmente, ci dispiace non poter garantire sempre e a tutti quella prontezza nel rispondere, quella sollecitudine nell'intervenire che vorremmo contrassegnasse in ogni circostanza l'azione dell'ufficio del Difensore civico.

Procedendo nell'esame dei dati, consideriamo gli esiti dei fascicoli che hanno comportato la redazione di interventi nei confronti delle Pubbliche amministrazioni e che sono stati 841 nel 2006 e 976 nel 2007:

ESITO DEI FASCICOLI CON INTERVENTO	2006		2007	
Esito informativo	461	55 %	482	49%
Esito favorevole	289	34 %	306	31%
Esito negativo	21	2 %	19	2%
Mancata risposta	7	1 %	4	0%
In corso	63	8 %	166	17%
TOTALE	841	100%	976	100 %

Devo premettere che, essendo numerosi i fascicoli aperti nel 2007 che risultano ancora in corso di lavorazione, l'attuale situazione degli esiti riferiti a quell'anno verrà certamente modificata durante il 2008 e dunque i dati qui commentati non possono considerarsi definitivi. La tabella consente comunque di osservare come per il 2006, rispetto ai medesimi dati del 2005, siano rimaste invariate le percentuali di esiti negativi (2%), di esiti favorevoli (34%, con un aumento del numero assoluto da **259** a **289**) e di mancate risposte (1%, anche qui con un aumento del numero assoluto da **4** a **7**). Come già notato, sono aumentati gli esiti cosiddetti informativi (laddove cioè non sempre si è in presenza di un'effettiva contrapposizione tra cittadino ed amministrazione, ma è necessario comunque chiedere a quest'ultima dettagliata spiegazione sulle decisioni adottate o sui comportamenti assunti) che costituiscono il 55 % delle risposte (anziché il 48% del 2005, con gli allora **379** casi rispetto ai **461** del 2006). I dati del 2007, pur nella loro incompletezza, consentono tuttavia di confermare il trend osservato, con un'interessante e certamente positiva novità legata alla quasi scomparsa delle "mancate risposte" da parte delle amministrazioni interpellate (si tratta di quattro soli fascicoli, che si avvicinano allo 0% del totale).

Esaminando in particolare i 7 fascicoli del 2006 ed i 4 del 2007 archiviati senza alcun riscontro, si rileva che ben sette di essi si riferiscono ad enti non di competenza del nostro ufficio (Azienda sanitaria "Centro Molise", Prefettura di Cosenza – successivamente è stato comunque presentato ricorso vittorioso al Giudice di Pace – Agenzia delle Entrate di Trapani, Comune di Castelmola-Me, consolato italiano di Casablanca e Ambasciata di Shangai per due distinti casi) mentre i quattro di competenza si riferiscono a Poste Italiane, a Fastweb ed ai comuni di Bleggio Superiore e di Villa Rendena. Mi sembra di poter dire, a fronte di tali dati, che il silenzio delle amministrazioni di fronte agli interventi del Difensore civico è un problema assolutamente marginale nella nostra Provincia e questo è comunque un segnale positivo da cogliere e valorizzare. Sicuramente là dove ci sono comunicazione e dialogo ci sono le condizioni per attivare i cambiamenti positivi che la difesa civica vuole garantire.

Vorrei a questo punto inserire una riflessione, anche allo scopo di rispondere a chi poneva dubbi sull'esistenza di reali problematiche nel funzionamento delle

amministrazioni, sottolineando come, per avere un quadro preciso delle patologie riscontrabili, si debba prestare attenzione non solo ai casi in cui l'intervento abbia avuto un esito negativo (a quei casi, cioè, in cui l'amministrazione non ha accolto le prospettazioni del Difensore civico a favore del cittadino ed ha invece confermato il proprio orientamento, sulla cui fondatezza permangono però i dubbi dell'ufficio) ma anche ai casi conclusi con esito positivo.

Questi ultimi, infatti, documentano tutte quelle situazioni di errore, di omissione o di scorrettezza (in una parola, di cattiva amministrazione) nelle quali il cittadino da solo non avrebbe potuto ottenere soddisfazione. L'intervento del Difensore civico costituisce, per questi casi, l'unica modalità non contenziosa a disposizione del cittadino che garantisca il rispetto dei suoi diritti o comunque, delle posizioni giuridiche meritevoli di tutela. Sarebbe grave se le amministrazioni non dessero ascolto alla mediazione della difesa civica, ostinandosi a mantenere comportamenti (o decisioni) di dubbia legittimità già stigmatizzati dal cittadino e, dopo di lui, parimenti segnalati dall'istituto di garanzia: gli esiti positivi documentano dunque le situazioni di errore, di incertezza giuridica (ed in alcuni casi, di ingiustificata prevaricazione) che le amministrazioni sono state chiamate a correggere. E che senza l'intervento del Difensore civico, è bene ripeterlo, sarebbero rimaste "nascoste" ed irrisolte, perché da un lato subite passivamente dal cittadino e, dall'altro, magari neppure percepite dall'amministrazione come oggetto di un necessario intervento correttivo; e, quel che è peggio, nei casi in cui non di errore si tratta ma di arroganza e di sostanziale scorrettezza, è evidente che l'amministrazione, se fosse totalmente priva di controlli istituzionali, finirebbe per considerarsi libera dai doverosi vincoli posti dall'ordinamento a tutela degli amministrati e vedrebbe affermata di conseguenza una propria presunta immunità, foriera di nuove possibili scorrettezze.

La mediazione del Difensore civico ha dunque in tutti questi casi lo scopo di garantire al cittadino la dovuta tutela, assicurando nel contempo all'amministrazione un supporto (o un argine...) finalizzato al pieno rispetto dell'imparzialità e del buon andamento. Peraltro, questo è il ruolo istituzionale che la stessa Corte costituzionale (sent. 29 aprile 2005, n.167) riconosce al Difensore civico il quale "*indipendentemente da ogni qualificazione giuridica*

è titolare di funzioni connesse alla tutela della legalità e della regolarità dell'azione amministrativa".

Vorrei soffermarmi brevemente sui casi di **esito negativo** che riguardano vari enti, casi nei quali le amministrazioni interpellate non hanno ritenuto di adeguarsi alle raccomandazioni dell'ufficio; ma poiché le loro risposte non sono state considerate esaustive e soddisfacenti (se così fosse stato si sarebbe archiviato il fascicolo attribuendogli un esito informativo), si è definito come "negativo" l'esito finale dell'intervento. A questo proposito, vorrei segnalare che abbiamo avviato un monitoraggio dei casi in cui, a seguito di una insoddisfacente conclusione del procedimento bonario svoltosi presso il Difensore civico, il cittadino abbia poi deciso di intraprendere la via contenziosa rivolgendosi al Giudice amministrativo o al Giudice di pace: sui **29** fascicoli esaminati per il periodo 2004-2006 abbiamo osservato che sono state emanate ben **12 sentenze di accoglimento dei ricorsi** presentati dai cittadini che confermavano quanto era stato sostenuto senza fortuna dal Difensore civico, mentre solo **4** sentenze hanno accolto le prospettazioni dell'amministrazione (6 sono i procedimenti ancora in corso, mentre 5 sentenze hanno avuto un esito solo parzialmente coerente con il parere espresso dal nostro ufficio). Stiamo proseguendo il monitoraggio sul 2007, anche se abbiamo già due vicende conclusesi nel primo grado di giudizio con un pieno accoglimento delle ragioni dei privati, già inutilmente sostenute dall'ufficio del Difensore civico.

Ritengo tali dati estremamente significativi perché documentano — se ancora fosse necessario ribadirlo — il ruolo utilmente deflattivo del contenzioso svolto da questo ufficio; sta certamente alla sensibilità delle amministrazioni valutare la reale necessità di trasferire in sede processuale la contrapposizione con il cittadino, pur a fronte delle diverse e motivate valutazioni espresse in sede bonaria dalla difesa civica. E tuttavia, poiché l'attivare o il favorire contenziosi laddove appaia quantomeno incerta la legittimità dell'azione amministrativa contestata mi pare contrasti con il principio di economicità cui debbono attenersi le pubbliche amministrazioni, credo sia importante richiamare queste ultime a considerare con maggior fiducia le argomentazioni espresse dal Difensore civico, al fine di evitare l'apertura di contenziosi (il cui costo grava sulla collettività, oltretutto sui singoli cittadini interessati) che potrebbero essere ragionevolmente evitati.

Per quanto riguarda i tempi di risposta, riportati nella tabella che segue, il quadro non appare significativamente mutato rispetto all'anno 2005: mediamente, le amministrazioni rispondono a distanza di uno o due mesi, mentre nel 2007 sono cresciute le risposte nei quindici giorni (passate dal 17% al 23%). Si conferma la diminuzione complessiva della risposte a tre mesi (dall'11% del 2005, ai successivi 9% e 10%) o a più di tre mesi (dal 15% al 16% ed al 12%). Sembra quasi ci si stia stabilizzando su di una fascia 'centrale' di risposta che si colloca tra i 30 ed i 60 giorni; dunque credo che se si dovesse fissare – in un futuro testo legislativo che rinnovi la disciplina del Difensore civico – un termine entro il quale le amministrazioni sono tenute a dare riscontro agli interventi dell'ufficio, tale termine potrebbe ragionevolmente essere stabilito entro i 40 giorni successivi all'invio dell'intervento. Osservo comunque come, anche rispetto ai singoli interventi, diminuiscano progressivamente i casi di mancata risposta da parte delle amministrazioni interpellate, che sembrano aver ormai compreso non solo la doverosità di rispondere alle segnalazioni ed ai quesiti della difesa civica, quanto soprattutto l'ordinarietà, all'interno del sistema amministrativo, di una presenza di garanzia e di tutela qual è quella del Difensore civico la cui azione – come afferma chiaramente la legislazione nazionale e regionale più aggiornata – è finalizzata ad assicurare il rispetto dei principi costituzionali di imparzialità e di buon andamento.

TEMPI DI RISPOSTA AGLI INTERVENTI SCRITTI	2006	2007
Fino a 15 giorni	17%	23%
1 mese	24%	22%
2 mesi	28%	29%
3 mesi	9%	10%
Più di 3 mesi	16%	12%
Interventi senza risposta	4%	2%
Fascicoli senza risposta	2%	1%
Totale	100%	100%
Fascicoli con sollecito	18%	20%

Quest'anno abbiamo ritenuto di inserire una distinzione nella classificazione delle mancate risposte agli interventi (che naturalmente possono essere più d'uno, all'interno del medesimo fascicolo) per poter distinguere quei fascicoli che sono stati chiusi attribuendo loro un esito preciso pur mancando, al loro interno, qualche risposta a singoli interventi (ad esempio, vengono interpellati due enti: l'uno non risponde, l'altro — da cui però dipende la decisione finale — risponde, consentendo di archiviare il fascicolo) dai fascicoli che o sono stati archiviati senza esito (mi riferisco ai già citati sette fascicoli del 2006 e tre del 2007) o sono ancora aperti, in attesa di risposta. Il programma informatico gestisce infatti la mancanza di riscontro ad un nostro intervento in modo autonomo e distinto rispetto alla gestione complessiva del singolo fascicolo, prospettando di fatto due diverse banche dati cui attingere per la sintesi dell'attività. Un'ultima osservazione meritano gli interventi di sollecito che, come si può osservare, sono stati necessari, rispettivamente, nel 18% e nel 20% dei fascicoli, secondo l'esame di dettaglio riportato nella tabella che segue:

AMMINISTRAZIONI	2006		2007	
	SOLLECITI	%	SOLLECITI	%
Amm ed Enti erogatori di servizi non di competenza	24	8	25	7
Amm periferiche Stato-Enti di servizio nazionali	18	6	20	6
Amministrazioni centrali dello stato	5	2	20	6
Enti con delega ed Enti prov.li e locali di servizio	20	7	31	9
Enti convenzionati	142	46	142	42
Enti non convenzionati	20	7	17	5
Enti vari	6	2	11	3
Provincia autonoma di Trento	72	23	70	21
TOTALE	307	100	336	100

Rispetto all'anno 2005 nel quale, pur con un numero inferiore di fascicoli, i solleciti erano stati ben 337, sembra di poter osservare una lieve ma costante diminuzione del numero assoluto di solleciti inoltrati alle amministrazioni nel biennio esaminato (307 e 336), benchè essi siano da riferirsi ad una ben maggiore quantità di fascicoli e di interventi. Diminuiscono soprattutto i solleciti agli Enti convenzionati (che nel 2007 sono risultati solo