

Caso 120/2008**Descrizione dei fatti**

Una cittadina sottoponeva il quesito alla Difesa civica se fosse legittima la richiesta di pagare due volte l'imposta di trascrizione al PRA.

La signora Bianchi aveva acquistato un'autovettura usata, immatricolata dal sig. Rossi (nomi di fantasia). Il passaggio di proprietà era stato regolarmente annotato nel libretto di circolazione ed era stato pagato il relativo importo per la trascrizione al PRA.

L'interessata apprese anni dopo dall'Ufficio Motorizzazione che la sua autovettura era soggetta da circa cinque mesi a fermo amministrativo da parte del Servizio di riscossione "Equitalia". Il fermo si riferiva al primo proprietario perché la macchina risultava ancora intestata presso il PRA al sig. Rossi.

Alla sua richiesta di spiegazioni l'ACI le comunicava che la pratica di passaggio risultava "respinta", senza peraltro individuarne la motivazione.

Per sanare la situazione l'ACI chiedeva di pagare nuovamente l'imposta di trascrizione al PRA come se si trattasse di un nuovo passaggio effettuato al momento.

Alle sue rimostranze, di non essere stata mai informata di questo diniego, l'ACI sosteneva che la pratica doveva terminarsi entro tre mesi dalla presentazione e che l'ACI non è tenuto ad informare né a restituire quanto già percepito.

A questo punto la signora Bianchi si rivolse a noi, ritenendo illegittimo il comportamento dell'ACI, sia per la mancata informazione, che per aver incassato importi per una pratica respinta. L'interessata fece inoltre presente che in questi anni aveva sempre circolato liberamente e che le multe le erano state regolarmente recapitate e nessun'autorità aveva mai eccepito nulla sulla regolarità della documentazione esibita.

Chiarimenti

Alla nostra richiesta di chiarimenti l'ACI riferì quanto segue:

La signora Bianchi aveva presentato la richiesta di trascrizione a proprio nome del veicolo interessato e aveva versato l'imposta di trascrizione nella misura prevista.

L'importo pagato era stato correttamente incassato secondo l'iter all'epoca previsto, ma la pratica era stata respinta, in quanto mancava la documentazione a causa dell'errata indicazione delle generalità del venditore: "Giuseppe" poi rettificato in "Giuseppino".

La pratica era stata pertanto restituita all'interessata e quest'ultima sarebbe stata invitata, solo verbalmente, a sanare le irregolarità e a ripresentare la pratica stessa per la sua definizione e l'emissione del certificato di proprietà aggiornato a nome del nuovo proprietario.

Purtroppo per un equivoco l'integrazione non venne presentata, nonostante l'interessata avesse fatto la modifica dal notaio.

Nel caso specifico, durante il lungo intervallo di tempo trascorso era entrata in vigore l'Imposta Provinciale di Trascrizione che aveva abolito l'Imposta Erariale di Trascrizione e l'Addizionale Provinciale. Purtroppo era trascorso pure il periodo utile di tre anni per chiedere il rimborso.

La Difesa civica organizzò un incontro con i responsabili dell'ACI e l'interessata. In seguito a quest'incontro, l'ACI riesaminò la questione e ci informò che avrebbe chiesto un parere all'Ufficio tributi della Provincia.

Abbiamo fatto presente all'Ufficio tributi che l'interessata riteneva di aver adempiuto agli espletamenti necessari, dopo aver fatto la modifica dal notaio, anche perché la richiesta di pagamento della tassa automobilistica le era sempre pervenuta a suo nome ed era sempre stata pagata puntualmente. Anche nel libretto di circolazione risultava annotato il trasferimento all'interessata che quindi era in buona fede e riteneva che la propria posizione fosse regolare. Pertanto non avrebbe avuto motivo di attivarsi in qualche maniera. Infatti se non si fosse trattato di un equivoco, avrebbe avuto tutto l'interesse di regolarizzare la propria posizione.

Esito

L'Ufficio tributi riesaminò la questione ed autorizzò il PRA ad effettuare la trascrizione del veicolo intestandolo alla signora Bianchi, senza che quest'ultima dovesse nuovamente corrispondere l'imposta di trascrizione come inizialmente preteso dall'ACI.

Come negli anni passati, anche nel 2008 i rapporti con gli uffici amministrativi della **Difesa, Sicurezza pubblica e Giustizia**, sono stati improntati alla massima collaborazione e cordialità, nonostante il fatto che essi non rientrino nell'ambito di competenza istituzionale della Difesa civica. È stato così possibile chiarire e risolvere pratiche in via del tutto informale con la Questura, i Carabinieri, la Polizia di Stato, la Procura della Repubblica e il Tribunale.

Ministeri

Alcune doglianze si riferivano a pratiche pendenti presso i vari Ministeri a Roma. In questi casi i tempi, nonostante il nostro intervento, sono piuttosto lunghi, tranne che in un caso, dove si lamentavano ritardi nel rilascio di un visto d'ingresso per l'Italia per il ricongiungimento familiare. A seguito di una richiesta informale da parte della Difesa civica il sospirato visto poté essere rilasciato poco dopo. Alcuni casi poterono essere chiariti e risolti grazie all'aiuto dell'Ufficio provinciale di rappresentanza a Roma.

Considerazioni conclusive

Il numero delle pratiche, che rientrano nei settori sopra menzionati, nell'anno 2008 è di 117. Rispetto all'anno 2007 si può rilevare che le pratiche riguardanti la Telecom si sono dimezzate. Questo è da ricondurre al fatto che è diventato operativo il Comitato provinciale per le telecomunicazioni, competente anche per la conciliazione nelle controversie tra gestori telefonici ed utenti. In leggero aumento il numero di pratiche riguardanti le Poste Italiane.

	2006	2007	2008
Agenzia delle Entrate	7	12	12
Commissariato del Governo	7	3	6
INAIL	3	4	6
INPDAP	6	14	11
INPS	17	31	35
Polizia	9	9	7
Telecom Italia	8	16	8
Equitalia	2	4	7
Poste Italiane	1	2	8
Altri enti	30	21	17
Totale	90	116	117

Bolzano, marzo 2009

La Difensora civica
della Provincia Autonoma di Bolzano
dott.ssa Burgi Volgger



Conferenza nazionale dei Difensori civici Regionali

Nel 1975 venne nominato il primo Difensore civico in Italia per la Regione Toscana. Nel frattempo su 20 regioni italiane, 14 hanno attivato un Difensore civico regionale, a cui si aggiungono le due province autonome di Trento e di Bolzano.

In Calabria, Molise, Puglia e Sicilia non è ancora mai stato eletto un Difensore civico, in Umbria l'Ufficio è vacante dal 1995. In Sicilia non c'è una legge regionale che prevede l'istituzione del Difensore civico.

Dal 1994 è in attività la Conferenza nazionale dei Difensori civici delle Regioni e delle Province autonome di Trento e Bolzano, quale organismo associativo per la diffusione e la valorizzazione del ruolo istituzionale della difesa civica. La sua finalità è di garantire a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro residenza, la tutela nei confronti della pubblica amministrazione a ogni livello; di promuovere la piena affermazione dei diritti umani e di cittadinanza, sanciti dall'ordinamento italiano e dalle risoluzioni europee e internazionali; di sviluppare i collegamenti con il Mediatore Europeo.

Al centro degli incontri svoltisi è stata, anche nel 2008, la proposta di legge, al momento giacente in Parlamento, che mira a introdurre in Italia un Difensore civico nazionale e l'abolizione dell'istituzione del Difensore civico della Regione Friuli-Venezia Giulia nell'agosto 2008. Questa decisione ha suscitato stupore e incredulità nell'ambiente ed è stata aspramente criticata da tutti i Difensori civici italiani, dal Mediatore europeo e dal presidente dell'Istituto Europeo dell'Ombudsman (EOI).

I Difensori civici regionali sono:

Regione Abruzzo



NICOLA SISTI



Via Bazzano 2 - 67100 L'Aquila



0862/644802- numero verde 800238180



0862/23194



difensorecivico@regione.abruzzo.it



www.regione.abruzzo.it

Regione Campania



VINCENZO LUCARIELLO



Centro Direzionale, Isola F/8 - 80143 Napoli



081/7783111



081/7783837



lucariello@consiglio.regione.campania.it



www.consiglio.regione.campania.it

Regione Friuli-Venezia Giulia



non è più presente l'istituzione della Difesa civica



Via del Coroneo 8 - 34133 Trieste



040/364130 - 040/3773316



040/3773197



difensore.civico.ts@regione.fvg.it



www.consiglio.regione.fvg.it

Regione Basilicata



CATELLO APREA



Piazza Vittorio Emanuele II, 14 - 85100 Potenza



0971/274564



0971/330960



difensorecivico@regione.basilicata.it



www.consiglio.basilicata.it

Regione Emilia Romagna



DANIELE LUGLI



Viale Aldo Moro 44 - 40127 Bologna



051/6396382 - numero verde 800515505



051/6396383



difciv@regione.emilia-romagna.it



www.regione.emilia-romagna.it

Regione Lazio



FELICE MARIA FILOCAMO



Via del Giorgione 18 - 00147 Roma



06/59602014 - 06/59606656



06/65932015



difensore.civico@regione.lazio.it



www.regione.lazio.it

Regione Liguria**ANNAMARIA FAGANELLI**

Viale delle Brigate Partigiane 2 - 16129 Genova



010/565384 - numero verde 800807067



010/540877



difensore.civico@regione.liguria.it



www.regione.liguria.it

Regione Marche**SAMUELE ANIMALI**

Corso Stamina 49 - 60100 Ancona



071/2298483



071/2298264 - 071/2298298



difensore.civico@consiglio.marche.it



www.regione.marche.it

Regione Sardegna**Dott. Nizzero**

Via Roma 7 - 09125 Cagliari



070/66004334 o 167060160



070/673003



difensorecivico@consiglio.regione.sardegna.it



www.consiglio.regione.sardegna.it

Regione Valle d'Aosta**FLAVIO CURTO**

Via Festaz 52 - 11100 Aosta



0165/262214 - 0165/238868



0165/32690



difensore.civico@consiglio.regione.vda.it



www.consiglio.regione.vda.it

Provincia Autonoma di Bolzano**BURGI VOLGGER**

Via Portici 22 - 39100 Bolzano



0471/301155



0471/981229



posta@difesacivica.bz.it



www.difesacivica.bz.it

Regione Lombardia**DONATO GIORDANO**

Via Giuseppina Lazzaroni 3 - 10124 Milano



02/67482465 - 02/67482467



02/67482487



difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it



www.consiglio.regione.lombardia.it

Regione Piemonte**FRANCESCO INCANDELA**

Piazza Solferino 22 - 10121 Torino



011/5757387 - 011/5757389



011/5757386



difensore.civico@consiglioregionale.piemonte.it



www.consiglioregionale.piemonte.it

Regione Toscana**GIORGIO MORALES**

Via de' Pucci 4 - 50122 Firenze

055/2387860 - 055/2387861
numero verde 800018488

055/210230



difensorecivico@consiglio.regione.toscana.it



www.consiglio.regione.toscana.it

Regione Veneto**VITTORIO BOTTOLI**

Via Brenta Vecchia 8 - 30171 Venezia Mestre

041/2383411 - 041/2383400 - 041/2383401
numero verde 800294000

041/5042372



dc@consiglioveneto.it



www.difensorecivico.veneto.it

Provincia Autonoma di Trento**DONATA BORGONOVO RE**

Via Manci/Galleria Garbari 9 - 38100 Trento



0461/213203 - numero verde 800851026



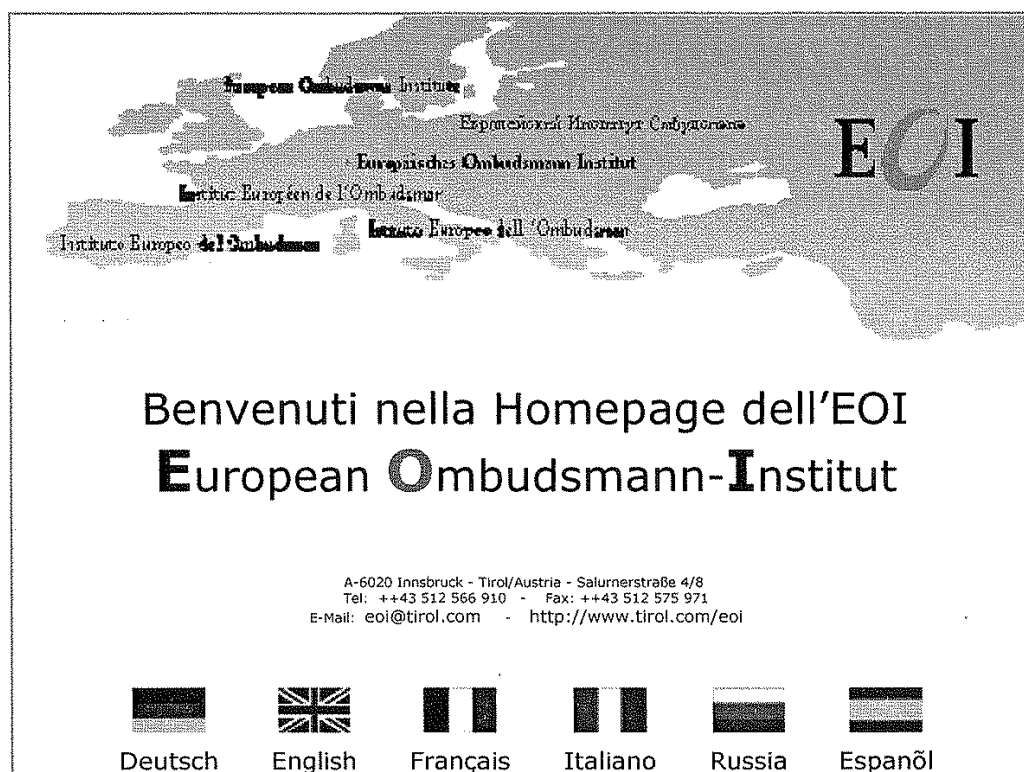
0461/238989



difensore.civico@consiglio.provincia.tn.it



www.consiglio.provincia.tn.it



L'Istituto europeo dell'ombudsman

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione soggetta al diritto austriaco con sede a Innsbruck, nel Tirolo. L'associazione è stata fondata nel 1988.

Presidente: Markus KÄGI, ombudsman del Cantone di Zurigo, Svizzera

Attualmente tutte le Istituzioni europee dell'ombudsman sono associate all'Istituto: quelle della Bosnia-Erzegovina, della Germania, Finlandia, Grecia, Gran Bretagna, Irlanda, Italia, Jugoslava, Kazakistan, Kirghisia, Lituania, Lussemburgo, Olanda, Austria, Romania, Federazione Russa, Svezia, Svizzera, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Repubblica Ceca, Ungheria e, per ultimo, anche l'incaricato per i diritti civili dell'UE è membro dell'Istituto.

Dal 2006 il Difensore civico della Provincia autonoma di Bolzano è membro del Consiglio direttivo dell'EOI.

L'Istituto europeo dell'ombudsman è un'associazione a carattere scientifico di interesse comune che si occupa in modo scientifico di questioni relative ai diritti dell'uomo, ai diritti civili e di quelle inerenti l'ombudsman; esso promuove inoltre la ricerca in questo settore e sostiene e diffonde il concetto di ombudsman, così come le Istituzioni dell'ombudsman nazionali ed internazionali e la collaborazione con Istituzioni con finalità simili.

Legge provinciale 10 luglio 1996, n. 14 "Difensore civico/difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano"**Articolo 1 (Istituzione)**

1. L'Ufficio del difensore civico/della difensora civica della Provincia autonoma di Bolzano è istituito presso il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.
2. La presente legge regola i compiti e le competenze dell'Ufficio del difensore civico/della difensora civica nonché la procedura per la nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 2 (Compiti del difensore civico/della difensora civica)

1. Spetta al difensore civico/alla difensora civica seguire, su richiesta informale degli interessati o d'ufficio, le pratiche e i procedimenti posti in essere dall'amministrazione provinciale nonché dagli enti da essa delegati, onde garantirne l'espletamento e lo svolgimento corretto dal punto di vista procedurale e tempestivo.
2. Come previsto dall'articolo 19, comma 3, della legge regionale 4 gennaio 1993, n. 1, il difensore civico/la difensora civica può concludere convenzioni con comunità comprensoriali, comuni, unioni di comuni o consorzi di comuni ai fini dell'assunzione di tale ufficio. Il difensore civico/la difensora civica segnala al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci e ai presidenti delle comunità comprensoriali eventuali ritardi, irregolarità e disfunzioni, indicandone le cause e proponendo possibili soluzioni.
- 2-bis. L'ufficio di presidenza del Consiglio provinciale può determinare un importo forfettario che gli enti convenzionati di cui al comma 2 devono corrispondere al Consiglio provinciale per le maggiori spese derivanti dall'espletamento da parte dell'Ufficio del difensore civico del servizio a favore dei predetti enti.⁽¹⁾
3. Ai fini di un'espletamento efficace dei propri compiti, nei quali rientra anche l'attività di informazione, consulenza e mediazione in caso di conflitti, il difensore civico/la difensora civica può incaricare singoli dipendenti ad esso/essa assegnati di trattare questioni specifiche concernenti il settore sanitario, conformemente all'articolo 15 della legge provinciale 18 agosto 1988, n. 33, nonché la tutela dell'ambiente e della natura e gli interessi dei bambini e dei giovani.
4. Il difensore civico/la difensora civica ha il diritto di richiedere pareri.
5. Il difensore civico/la difensora civica svolge la propria attività in assoluta libertà e autonomia.

Articolo 3 (Modalità e procedure d'intervento)

1. Il cittadino che abbia in corso una pratica presso gli uffici della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 ha diritto di richiedere agli stessi, sia per iscritto sia oralmente, nel qual caso va stilato un promemoria, notizie sullo stato della pratica.
Decorso 20 giorni dalla richiesta senza che abbia ottenuto risposta o in caso di risposta insoddisfacente, può chiedere l'intervento del difensore civico/della difensora civica.
2. Il difensore civico/la difensora civica, previa comunicazione all'amministrazione competente, chiede al funzionario/alla funzionaria responsabile del servizio di procedere insieme a lui/lei all'esame della questione entro 5 giorni. Il difensore civico/la difensora civica e il funzionario/la funzionaria responsabile stabiliscono di comune accordo il termine entro il quale può essere risolta la questione che ha originato il reclamo.
3. Il fatto che in merito a un caso sia stato presentato un ricorso o un'opposizione in via giurisdizionale o amministrativa non esclude l'intervento del difensore civico/della difensora civica e non autorizza l'ufficio competente a negare informazioni o collaborazione.
4. Qualora il personale preposto ostacoli con atti od omissioni l'attività del difensore civico/della difensora civica, quest'ultimo/quest'ultima può denunciare il fatto all'organo disciplinare competente, il quale è tenuto a comunicare al difensore civico/alla difensora civica i provvedimenti adottati.
5. Il difensore civico/la difensora civica provinciale è tenuto/a a trasmettere ad istituzioni aventi analoghe funzioni i reclami che non rientrano nelle sue competenze. In assenza di simili istituzioni egli/ella, conformemente alle finalità dell'articolo 97 della Costituzione, comunica le eventuali disfunzioni agli uffici interessati chiedendo la loro collaborazione. Per questioni concernenti gli uffici amministrativi con sede a Roma o Bruxelles, egli/ella può avvalersi rispettivamente dei servizi dell'Ufficio di Roma della Provincia e dei servizi pubblici della UE.

6. Il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a al segreto d'ufficio.

Articolo 4 (Diritto d'informazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica può richiedere verbalmente e per iscritto, al capo del servizio della Provincia o degli enti di cui all'articolo 2 interessati ai reclami, copia degli atti o dei provvedimenti che ritenga utili per lo svolgimento dei suoi compiti istituzionali e può consultare tutti gli atti attinenti la pratica, senza limiti del segreto d'ufficio.

Articolo 5 (Relazione del difensore civico/della difensora civica)

1. Il difensore civico/la difensora civica invia ogni anno al Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano una relazione sull'attività svolta, corredata da osservazioni e suggerimenti per un più efficace svolgimento dell'attività amministrativa e per assicurare l'imparzialità dell'amministrazione.

2. Il difensore civico/la difensora civica invia copia della relazione di cui al comma 1 al Presidente della giunta provinciale, ai sindaci, ai presidenti delle comunità comprensoriali, ai direttori generali delle unità sanitarie locali nonché a tutti coloro che ne facciano richiesta.

Articolo 6 (Elezioni e nomina)

1. Il difensore civico/la difensora civica viene eletto/a dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano e nominato/a dal Presidente/dalla Presidente dello stesso; l'elezione viene effettuata a scrutinio segreto e, alla prima e alla seconda votazione, a maggioranza dei due terzi dei consiglieri. Alla terza votazione è sufficiente la maggioranza assoluta dei consiglieri.

2. Il difensore civico/la difensora civica deve possedere una particolare competenza ed esperienza in campo giuridico ed amministrativo.

Articolo 7 (Incompatibilità)

1. La carica di difensore civico/di difensora civica non è compatibile con quella di:

a.) membro del Parlamento europeo, membro del Parlamento, membro del Consiglio regionale, membro del Consiglio provinciale, sindaco, membro della Giunta comunale nonché membro del Consiglio comunale;

b.) magistrato della Corte dei conti assegnato al controllo degli atti dell'amministrazione provinciale, amministratore di enti, istituti ed aziende pubbliche;

c.) amministratore di enti o imprese a partecipazione pubblica ovvero titolare, amministratore o dirigente di enti, istituti o imprese vincolati con le amministrazioni di cui all'articolo 2 da contratti di opere, di fornitura o di prestazione di servizi ovvero che ricevano a qualsiasi titolo sovvenzioni dalle predette amministrazioni.

2. La carica di difensore civico/di difensora civica è incompatibile con l'esercizio di qualsiasi attività di lavoro autonomo o dipendente e di qualsiasi commercio o professione.

3. Qualora intenda candidarsi alle elezioni comunali, provinciali, regionali, nazionali o europee il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a rassegnare le proprie dimissioni almeno 6 mesi prima della rispettiva scadenza elettorale; in caso di scioglimento anticipato del Consiglio provinciale, del Consiglio regionale, delle Camere o del Parlamento europeo, il difensore civico/la difensora civica che intenda candidarsi è tenuto/a a rassegnare le dimissioni entro i 7 giorni successivi alla data del rispettivo decreto di scioglimento. Qualora si candidi, non può sfruttare a scopo pubblicitario i fatti coperti da segreto d'ufficio. Nel periodo in cui è in carica, il difensore civico/la difensora civica non può ricoprire nessuna altra carica o funzione all'interno di partiti, associazioni o enti.

Articolo 8 (Durata in carica - revoca e disposizioni per la nuova elezione)

1. La durata in carica del difensore civico/della difensora civica coincide con la durata in carica del Consiglio provinciale dal quale è stato/a eletto/a; il difensore civico/la difensora civica continua ad esercitare provvisoriamente le sue funzioni fino alla nomina del successore.

2. Previa deliberazione del Consiglio provinciale, assunta a maggioranza dei due terzi dei suoi componenti ed a scrutinio segreto, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale può revocare la nomina del difensore civico/della difensora civica per gravi motivi connessi all'esercizio delle funzioni dello stesso/della stessa.

3. Qualora il mandato del difensore civico/della difensora civica venga a cessare per qualunque motivo diverso dalla scadenza, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede ad iscrivere l'elezione del successore all'ordine del giorno della prima seduta del Consiglio immediatamente successiva.

4. Entro 30 giorni dall'elezione, il Presidente/la Presidente del Consiglio provinciale provvede alla nomina del difensore civico/della difensora civica.

Articolo 9 (Doveri del difensore civico/della difensora civica)

1. Entro 30 giorni dalla nomina, il difensore civico/la difensora civica è tenuto/a a dichiarare al Presidente/alla Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano:

- a.) che non sussistono o sono cessati i motivi di incompatibilità di cui all'articolo 7;
- b.) di avere provveduto a dichiarare, ai fini fiscali, tutti i propri redditi.

2. Qualora si accerti che le dichiarazioni di cui al comma 1 non sono state effettuate o non sono veritiere, il/la Presidente del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano revoca la nomina del difensore civico/della difensora civica e ne dà comunicazione al Consiglio stesso.

Articolo 10 (Indennità e rimborso spese)

1. Per la durata dell'incarico al difensore civico/alla difensora civica spetta l'indennità di funzione prevista per i consiglieri regionali della Regione Trentino-Alto Adige; per l'indennità di missione e il rimborso delle spese di viaggio viene fatto riferimento alle disposizioni vigenti per i consiglieri del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Le relative spese sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano.

2. Il Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano può stipulare a favore del difensore civico/della difensora civica, limitatamente alla durata dell'incarico, una polizza assicurativa di responsabilità civile.

Articolo 11 (Personale)

1. Per l'espletamento dei propri compiti il difensore civico/la difensora civica si avvale del personale messogli/le a disposizione dal Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Detto personale opera alle dipendenze funzionali del difensore civico/della difensora civica. Deve essere garantito alle cittadine e ai cittadini di tutti e tre i gruppi linguistici il diritto all'uso della propria madrelingua.

2. Gli organi dell'amministrazione provinciale nonché quelli delle comunità comprensoriali e dei comuni mettono a disposizione del difensore civico/della difensora civica i necessari locali per gli incontri con il pubblico e le iniziative di informazione e di consulenza.

Articolo 11/bis. (Programmazione e svolgimento dell'attività)

(1) Il difensore civico/La difensora civica presenta entro il 15 settembre di ogni anno alla Presidenza del Consiglio provinciale un progetto programmatico delle sue attività, corredato della relativa previsione di spesa per l'approvazione.

(2) La gestione delle spese connesse con il funzionamento della difesa civica avviene a norma del regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio provinciale.

(3) Per l'erogazione delle spese relative alle attività della difesa civica il Presidente del Consiglio provinciale autorizza, a carico degli appositi stanziamenti del bilancio del Consiglio provinciale, aperture di credito a favore di un funzionario delegato, scelto tra i dipendenti del Consiglio provinciale. Detto funzionario provvede al pagamento delle spese secondo la vigente normativa provinciale in materia di funzionari delegati e sulla base delle istruzioni del difensore civico/della difensora civica e trasmette i rendiconti periodici dei pagamenti effettuati a carico delle aperture di credito, insieme alla relativa documentazione giustificativa, all'ufficio amministrazione del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano per il riscontro amministrativo-contabile. 3)

Articolo 12 (Personale - norma transitoria)

1. Il personale di ruolo dell'amministrazione provinciale che alla data di entrata in vigore della presente legge risulta assegnato all'ufficio del difensore civico/della difensora civica è trasferito, con il suo consenso, nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano. Esso viene inquadrato con effetto dalla data di entrata in vigore della presente legge, nel rispetto delle disposizioni del Regolamento organico del personale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano, nel profilo professionale corrispondente o simile, in base alle mansioni effettivamente svolte, a quello in cui risulta inquadrato presso l'amministrazione provinciale. In sede di trasferimento è riconosciuto, a tutti gli effetti, il servizio precedentemente prestato presso l'amministrazione provinciale o da questa riconosciuto.

2. Al personale trasferito nella pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è comunque assicurato, in sede di inquadramento, un trattamento economico, tra quelli conseguibili per classi e scatti, di importo pari o immediatamente superiore a quello in godimento.

3. La pianta organica generale del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano è aumentata nelle singole qualifiche funzionali di un numero di posti pari a quello del personale che viene trasferito e inquadrato ai sensi delle disposizioni di cui ai commi 1 e 2. La conseguente

rideterminazione della pianta organica generale del Consiglio provinciale avviene con decreto del/della Presidente del Consiglio provinciale.

4. Il ruolo generale del personale dell'amministrazione provinciale viene ridotto di tre posti, da 3.239 a 3.236 posti.

Articolo 13 (Norma finanziaria)

1. Le spese per l'Ufficio del difensore civico/della difensora civica sono a carico del bilancio del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano ed al loro finanziamento si provvede con le modalità stabilite dall'articolo 34 della legge provinciale 26 aprile 1980, n. 8.

Articolo 14 (Variazioni al bilancio 1996) - omissis**Articolo 15 (Disposizione finale)**

1. È abrogata la legge provinciale 9 giugno 1983, n. 15.

La presente legge sarà pubblicata nel Bollettino Ufficiale della Regione. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come legge della Provincia.

2) Il comma 2/bis è stato inserito dall'art. 4 della L.P. 30 gennaio 1997, n. 1.

3) L'art. 11/bis è stato inserito dall'art. 5, comma 1, della L.P. 10 giugno 2008, n. 4.

Le collaboratrici del Difensore civico

Signora **Annelies Geiser**, diploma dell'Istituto professionale per il commercio, segretaria della Difesa civica dal momento della sua istituzione (aprile 1985) fino al febbraio 1998, dal gennaio 2005 nuovamente impiegata a tempo parziale presso la segreteria.

Signora **Claudia Walzl**, diploma di maturità, esperienze lavorative pluriennali in Italia e all'estero nel settore dell'amministrazione e in quello turistico; da maggio 2007 segretaria presso l'Ufficio della Difesa civica.

Dott.ssa Verena Crazzolara, madrelingua ladina, studi di economia politica a Trento, insegnante, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, assistente del dirigente di ripartizione presso l'Assessorato all'economia, dal gennaio 1993 esperta amministrativa presso la Difesa civica della Provincia Autonoma di Bolzano, corso di mediatrice presso ARGE Bildungsmanagement - Vienna, esperta in risoluzione di conflitti, ha seguito il corso di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Priska Garbin, studi di giurisprudenza a Innsbruck, insegnante presso l'Istituto tecnico-commerciale, dal 1997 esperta amministrativa presso la Difesa civica, corso triennale di counseling presso l'Istituto internazionale di psicosintesi di Verona, attualmente frequenta i corsi di "Thérapie sociale" con Charles Rojzman.

Dott.ssa Tiziana De Villa, incaricata per le questioni sanitarie, studi di lingue e letterature straniere a Venezia, consulente amministrativa presso l'Assessorato alla cultura di lingua italiana, responsabile delle pubbliche relazioni dell'Agenzia provinciale per la protezione dell'ambiente e la tutela del lavoro, dal 1999 esperta amministrativa presso la Difesa civica, tirocinio presso la Difesa dei malati del Land Tirolo a Innsbruck.

Dott.ssa Vera Tronti Harpf, studi di giurisprudenza a Firenze, specializzazione post-laurea in diritto privato, amministrativo e penale a Roma, ispettrice amministrativa presso la Provincia Autonoma di Bolzano, segretaria particolare dell'Assessore provinciale al personale e all'industria, direttrice della ripartizione personale della Brennercom AG, dal 2001 esperta amministrativa presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.

Dott.ssa Julia Dorfmann, master in diritto europeo, studi di giurisprudenza a Innsbruck e Milano, specializzazione post-laurea presso l'Europa-Institut dell'Università di Saarbrücken, praticantato ed esame di Stato per l'iscrizione all'Ordine degli Avvocati, dottorato di ricerca in diritto comunitario all'Università di Innsbruck, mediatrice presso il Centro di mediazione penale della Regione Trentino-Alto Adige, dal luglio 2005 esperta amministrativa in servizio presso la Difesa civica, impiegata a tempo parziale.