

DER STAAT UND DIE PERIPHEREN STAATLICHEN VERWALTUNGEN

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Artikel 16 des Gesetzes vom 15. Mai 1997 Nr. 127 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, soweit diese in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre im Vorjahr durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

Im Berichtsjahr 2013 haben 320 Bürgerinnen und Bürger eine Beschwerde an die Volksanwaltschaft herangetragen, welche die Staatsverwaltung oder die privatisierten Staatsdienste betraf. Die Anzahl der Fälle ist gestiegen und beträgt rund 9% aller Fälle, welche im Berichtsjahr in der Südtiroler Volksanwaltschaft verzeichnet wurden.

Die Zusammenarbeit mit den staatlichen Ämtern kann im Allgemeinen als zufriedenstellend bezeichnet werden, ganz unabhängig davon, ob es sich um Ämter der zentralen Staatsverwaltung, um Ämter der peripheren Staatsverwaltungen oder um Aktiengesellschaften handelt, die einen öffentlichen Dienst versehen. Insgesamt haben sich die Beamtinnen und Beamten, mit denen die Volksanwaltschaft in Verbindung getreten ist, entgegenkommend verhalten und den Bedürfnissen der Bürger Rechnung getragen.

Das **Regierungskommissariat für die Provinz Bozen** war auch in diesem Berichtsjahr ein wichtiger Ansprechpartner in meldeamtlichen Angelegenheiten. Die Fragen der Bürger betrafen vor allem Rekurse gegen die Ablehnung des Gesuches um meldeamtlichen Wohnsitz und Fragen in Zusammenhang mit dem Ansuchen um die italienische Staatsbürgerschaft. Die Beamtinnen und Beamten erteilten alle Auskünfte schnell und unkompliziert, und die Zusammenarbeit war konstruktiv und unbürokratisch. So zum Beispiel in der Angelegenheit einer ansässigen Ausländerin,

die 2010 die Staatsbürgerschaft beantragt und immer noch keinen Bescheid erhalten hatte: Die Beschwerdeführerin konnte eine Anfrage um Sachstand an das Regierungskommissariat stellen, welches dann die Anfrage nach Rom weiterleitete und urgerte (133/2013).

Bei meldeamtlichen Angelegenheiten holte die Volksanwaltschaft grundsätzlich eine telefonische Auskunft zum Fall ein. Wenn sich dann abzeichnete, dass ein eventueller Rekurs angenommen würde, annullierten die Gemeinden im Selbstschutz die Ablehnung des jeweiligen Ansuchens um Wohnsitz.

Ein besonderer Dank ergeht an die **Staatsadvokatur**, die auch in diesem Berichtsjahr für die Volksanwaltschaft wichtige Rechtsgutachten im urbanistischen Bereich erstellte. Die Rechtsanwälte waren auch jederzeit zu einem telefonischen Gedankenaustausch über juristische Fragen bereit.

Die Staatsadvokatur hat sich in den letzten zehn Jahren bei den Südtiroler Gemeinden einen guten Namen gemacht: Die Rechtsberatung wird sehr geschätzt, und die anwaltliche Vertretung immer mehr in Anspruch genommen.

Sozialversicherungsinstitut NISF/INPS

Der größte Teil der Beschwerden betraf das Sozialversicherungsinstitut NISF/INPS. In den meisten Fällen ging es um die Klärung von Pensionsansprüchen, Fragen zu Rekursmöglichkeiten, Informationen bezüglich der Streichung der Arbeitslosenunterstützung und die Bitte bei den zuständigen Stellen zu intervenieren, weil die Antwort auf eine Eingabe ungebührlich lange auf sich warten ließ.

Wenn die Außenstellen von NISF/INPS bei den zentralen Ämtern in Rom weitere Informationen anfordern und entsprechende Antworten abwarten mussten, dauerte die Bearbeitung der Akten meist lang. Wenn die Entscheidungsbefugnis hingegen bei der Aussenstelle in Bozen lag, konnten die An-

fragen immer problemlos und schnell geklärt werden.

Beanstandet wurden hauptsächlich die langen Bearbeitungszeiten der Rekurse seitens des Landeskomitees in Rom. Neu in diesem Zusammenhang ist, dass Rekurse, die offensichtlich begründet sind und somit eindeutig zu Gunsten des Rekursstellers ausgehen, direkt vom Landeskomitee in Bozen behandelt werden (461/2013). In einem Fall konnte sogar eine verzögerte Rückzahlung umgehend in die Wege geleitet werden (490/13).

Üblicherweise müssen auch jene Bürgerinnen und Bürger, die einen Antrag um Rückvergütung von nicht geschuldeten bzw. zu viel eingezahlten Versicherungssummen gestellt haben, mit jahrelangen Wartezeiten rechnen.

Nicht nachvollziehbar ist für die Bürgerinnen und Bürger die Aufforderung, nicht zustehende Rentenbeträge rückwirkend zurückzuzahlen. Die Aufforderung zur Rückerstattung der so genannten „unrechtmäßig erhaltene Beträge“ kann für die betreffenden Personen zu finanziellen Engpässen führen. Sie hatten im guten Glauben eine Pension bezogen und mussten nun aufgrund der fehlerhaften Berechnungen der Sozialversicherungsinstitute nicht unbeträchtliche Geldbeträge zurückzahlen.

Da es sich hin und wieder um sehr hohe Beträge handelte, sahen sich einige Rentner dazu gezwungen, die Maßnahmen vor dem Rechnungshof anzufechten. Fraglich ist die gängige Verwaltungspraxis der Sozialversicherungsinstitute, die Urteile des Rechnungshofes in ähnlich gelagerten Fällen überhaupt nicht zu berücksichtigen.

Schwierigkeiten gab es im Berichtsjahr immer noch mit der Einhaltung der Zweisprachigkeitspflicht. Die Patronate haben wiederum darauf hingewiesen, dass sie verpflichtet sind, die verschiedenen Leistungsanträge an das NISF/INPS online zu übermitteln, und dass die entsprechenden Programme ausschließlich in italienischer Sprache zur Verfügung stehen. Dies verletzt eindeutig das Recht der deutschsprachigen Bevölkerung, die Anträge in ihrer Muttersprache zu stellen. Es bleibt zu hoffen, dass sich der Direktor der Lan-

desstelle auch weiterhin dafür einsetzt, dass so schnell als möglich auch eine deutsche Version zur Verfügung gestellt wird.

Der Landesdirektor des Fürsorgeinstituts NISF/INPS hat in diesem Berichtsjahr eine schnelle und effiziente Zusammenarbeit mit der Volksanwaltschaft bewiesen. Besonderer Dank gebührt im Berichtsjahr der Leiterin der Abteilung „Institutionelle Informationen und Beziehungen zur Öffentlichkeit“: Mit ihrer Unterstützung konnten zwei Fälle von arbeitslosen Frauen gelöst werden, die sich in einer misslichen finanziellen Lage befunden haben (677/2013 und 620/2013).

In einem Fall ersuchte ein Bürger die Volksanwaltschaft um eine außergerichtliche Lösung, weil das NFAÖV/INPDAP mit der Auszahlung einer Pension bis zum Ausgang einer Gerichtsverhandlung abwarten wollte. Bei einer Aussprache mit der Volksanwaltschaft einigte man sich darauf, dass das NFAÖV/INPDAP Bozen ein Rechtsgutachten bei der Zentralstelle in Rom einholen würde. Aufgrund des Rechtsgutachtens konnte die Pension schlussendlich ausbezahlt werden (284/2013).

In einem anderen Fall hingegen forderte ein Bürger die ihm zustehenden Zinsen für die verspätete Auszahlung der Abfertigung. Das NFAÖV/INPDAP verwies ihn auf das Gehaltsamt des Sanitätsbetriebes und dieses wies ihn wiederum an das NFAÖV/INPDAP zurück. Dank Intervention der Volksanwaltschaft klärten die Behörden die jeweiligen Zuständigkeiten und dem Beschwerdeführer wurde der zustehende Betrag ausgezahlt (44/2013).

Agentur für Einnahmen

Ganz allgemein ist festzustellen, dass immer mehr Menschen die Volksanwaltschaft aufsuchen, die durch eine Aufforderung zur Steuernachzahlung in finanzielle Schwierigkeiten geraten sind und die die Rechtmäßigkeit der Zahlungsaufforderung anzweifeln. Alle Fälle, die nicht unverzüglich geklärt werden konnten, wurden zuständigkeitshalber an den Garanten für den Steuerzahler weiter geleitet. Den Schwerpunkt der Beschwerden über die Agentur der Einnahmen bildeten im Berichtsjahr Klagen darüber, dass die Bürgerinnen und Bürger

auf die Auszahlung von Steuerguthaben jahrelang warten müssen (458/2013 oder 403/2013).

Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes

Gar einige Beschwerden betrafen die Konzessionäre eines öffentlichen Dienstes wie Equitalia Alto Adige – Südtirol AG, Telecom AG, RAI, Italienische Post AG, Staatsbahnen u. a.

Equitalia Alto Adige – Südtirol AG

Die Zusammenarbeit mit Equitalia ist weiterhin gut. Die Ansprechpartnerinnen für die Volksanwaltschaft sind immer bereit, die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger zu überprüfen und nach Lösungen zu suchen, wenn ein Spielraum dazu gegeben ist.

Es wurde eine Zunahme der Akten von 16 auf 25 verzeichnet. Dies lässt darauf schließen, dass sich immer mehr Menschen in einer schwierigen wirtschaftlichen Lage befinden. Die Fälle betrafen vorwiegend die Klärung von Zahlungsaufforderungen, die Klärung der Schuldenposition und Fragen über die Rekursmöglichkeiten und die Möglichkeit der Ratenzahlung.

Bei der Klärung von Schuldenpositionen konnten ungerechtfertigte Steuereintreibungen vermieden werden, wenn es um falsche Verkehrsübertretungen in Rom und Neapel ging (45/2013 oder 512/2013).

Ein wiederkehrendes Thema war die Verhängung der Fahrzeugsperrung. Ein Bürger ersuchte beispielsweise die Volksanwaltschaft um Intervention, da er eine Invalidität von über 90 % aufwies und auf sein Fahrzeug angewiesen war. Eine Nachfrage bei Equitalia ergab, dass die Maßnahme lediglich für einen kleinen Teil seiner Schuld erlassen worden war. Mit der Bezahlung dieses Betrages konnte der Bürger sein Auto wieder benutzen (597/2013).

Auch in diesem Berichtsjahr wandten sich Bürgerinnen und Bürger mit der Frage an die Volksanwaltschaft, ob Bankkonten, auf welche Pensionsgelder bzw. bereits gepfändete Gehälter einfließen, seitens Equitalia pfändbar sind (192/2013; 176/2013; 339/2013). Mit dem Pfän-

dungsakt wurde ihr Bankkonto bis zur Gerichtsverhandlung bzw. bis zur Bezahlung des Banksaldos an Equitalia eingefroren. Für diese Menschen ging es dabei oftmals um ihre Existenz, weil viele ohne Zugriff auf das Bankkonto nicht die nötigen Mittel hatten, ihre Mieten und Rechnungen zu bezahlen. Das Problem fußt auf einer mangelnden Koordinierung von Rechtsnormen, da Equitalia formell korrekt ein Bankguthaben pfändet, auf welches aber -oftmals gesetzlich verpflichtend- Pensionen und Gehälter einfließen, die per Gesetz wiederum nur zu einem bestimmten Prozentsatz pfändbar wären.

Der regionale Direktor der Equitalia teilte der Volksanwaltschaft mit, dass Equitalia, in Erwartung einer gesetzlichen Regelung, zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger intern entschieden hat, nur jene Konten zu pfänden, auf welche Gehälter oder Pensionen eingehen, die monatlich 5.000 Euro übersteigen.

Hervorheben möchte ich die Bemühungen des Einzugsdienstes, die Zahlkarten zu vereinfachen, übersichtlicher zu gestalten und für die Bürger verständlicher zu formulieren. Ein Fortschritt ist auch, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Schuldenposition online überprüfen können: Es genügt, sich im Internetportal unter der Rubrik „Servizi telematici“ zu registrieren.

Telecom AG

Die Beschwerden, welche uns im Bereich der Telefonanbieter unterbreitet werden, leitet die Volksanwaltschaft grundsätzlich an den Landesbeirat für Kommunikationswesen weiter: Er ist für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Telefonanbietern und Telefonbenutzern zuständig.

In der Volksanwaltschaft ging es – immer in Absprache mit dem Landesbeirat für Kommunikationswesen – ausschließlich um die Frage, wer die Kosten für die Verlegung der Telefonmasten tragen muss. Die Telecom hatte sich nämlich in den an die Volksanwaltschaft herangetragenen Fällen dazu bereit erklärt, einer Verlegung – beispielsweise wegen eines Hausumbaus – nur unter der Bedingung zuzustimmen, dass die Bürgerinnen und Bürger die anfallenden Kosten selbst tragen würden. Der Volksanwaltschaft gelang es in allen

Fällen den Betroffenen zu ihrem Recht zu verhelfen und aufgrund der Artikel 91 und 92 des Legislativdekretes vom 01.08.2003, Nr. 259 „Codice delle comunicazioni elettroniche CCE“ (elektronischer Kommunikationskodex) dafür zu sorgen, dass schlussendlich doch die Telecom für die Kosten der Verlegung der Telefonmasten aufkam.

Italienische Post AG

Die Verspätungen bei der Postzustellung sorgten bei der Bevölkerung auch im Berichtsjahr für Klagen. In einigen Fällen handelte es sich auch um die unterlassene Zustellung von eingeschriebenen Briefen mit Rückantwort. Deshalb sind die Bemühungen des Landes, die Zuständigkeit für die Verteilung der Post in Südtirol zu übernehmen, von großer Wichtigkeit.

Wie in den vergangenen Jahren war auch im Berichtsjahr die Zusammenarbeit mit der Verwaltung in den Bereichen **öffentliche Sicherheit und Justiz** von Entgegenkommen geprägt, vor allem wenn man bedenkt, dass diese Ämter ja nicht in den institutionellen Zuständigkeitsbereich der Volksanwaltschaft fallen. Es war möglich, gar einige Fälle zusammen mit der Quästur, den Carabinieri, der Staatspolizei und der Gerichtsbehörde informell zu klären und zu lösen.

Ministerien

Immer wenn eine Akte bei einem Ministerium in Rom behängt, arbeitet das Außenamt des Landes Südtirol in Rom ohne zu zögern mit der Volksanwaltschaft zusammen. Dank des Einsatzes der

Mitarbeiterinnen des Außenamtes und ihrer guten und direkten Verbindungen gelingt es dem Amt fast immer die Angelegenheit zu beschleunigen.

In einem Fall beschwerte sich sogar ein Rechtsanwalt, dass er nicht imstande war ein Schreiben an das Innenministerium mit PEC zu übermitteln, weil das PEC Postfach voll war (496/2013).

In einigen Fällen war die Volksanwaltschaft gebietsmäßig nicht zuständig: Die Zahlungsaufforderungen wegen Übertretung der Straßenverkehrsordnung von Gemeinden in Kampanien und Latium konnten von der Volksanwaltschaft unbürokratisch, per E-Mail und ohne formellen Rekurs des Betroffenen erledigt werden. Da die Bürger beweisen konnten, niemals dort gewesen zu sein, wurden die Verwaltungsstrafen im Selbstschutzwege annulliert (295/2013, 49/2013, 147/2013, 501/2013 u.a.).

Die graphische Darstellung der Fälle umfasst **Akten und Beratungen**.

Wenn sich die Bürger schriftlich an die Volksanwältin wenden und bei Fällen, in denen ein Schriftverkehr zwischen der Volksanwaltschaft, den Ämtern und den Bürgern notwendig ist, werden Akten angelegt.

Die informell erledigten Fälle sind registrierte Beratungen, die – ohne schriftliche Korrespondenz – mit einem Beratungsgespräch abgeschlossen werden. Hin und wieder sind auch eine telefonische Rückfrage beim zuständigen Amt und eine Nachbesprechung mit den Beschwerdeführern notwendig. Die langfristige Entwicklung zeigt die Bedeutung der Beratungstätigkeit der Volksanwaltschaft klar und deutlich.

Übersicht Anzahl der Fälle im Jahr 2012 und 2013

Akten	2012	2013
nach Zuständigkeit		
Agentur für Einnahmen	10	12
Regierungskommissariat	7	8
INAIL	0	1
NISF/INPS	31	30
Ex NFAÖV/INPDAP	3	5
Telecom Italia	7	1
Equitalia	16	25
Italienische Post	4	3
Trenitalia	3	3
Andere (Ministerien, Polizei, Carabinieri, ENEL, RAI)	16	13
Insgesamt	97	101

	2012	2013
Akten	97	101
Beratungen	196	219
Insgesamt	293	320
	(9% aller Fälle)	(9% aller Fälle)