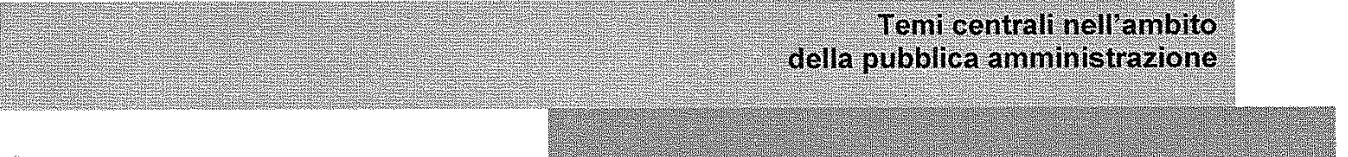


Tabella riepilogativa delle pratiche per ambito di competenza

Amministrazione provinciale	2006	2007	2008
Direzione generale	7	6	6
Rip. 01 - Presidenza	1	2	4
Rip. 02 - Servizi centrali	1	2	-
Rip. 03 - Avvocatura della Provincia	2	1	2
Rip. 04 - Personale	19	23	15
Rip. 05 - Finanze e bilancio	13	9	5
Rip. 06 - Amministrazione del patrimonio	1	6	7
Rip. 07 - Enti locali	1	2	-
Rip. 08 - Istituto provinciale di statistica	-	1	-
Rip. 10 - Infrastrutture	1	4	2
Rip. 11 - Edilizia e servizio tecnico	3	2	-
Rip. 12 - Servizio strade	5	3	1
Rip. 13 - Beni culturali	1	2	3
Rip. 14 - Cultura tedesca e famiglia	-	1	1
Rip. 15 - Cultura italiana	-	2	1
Rip. 16 - Intendenza scolastica tedesca	14	21	17
Rip. 17 - Intendenza scolastica italiana	3	5	4
Rip. 18 - Cultura e intendenza scolastica ladina	-	2	-
Rip. 19 - Lavoro	5	5	4
Rip. 20 - Formazione professionale tedesca e ladina	2	6	3
Rip. 21 - Formazione professionale italiana	1	1	1
Rip. 23 - Sanità	7	9	8
Rip. 24 - Politiche sociali	16	16	10
Rip. 25 - Edilizia abitativa	12	21	17
Rip. 26 - Protezione antincendi e civile	-	-	2
Rip. 27 - Urbanistica	1	1	1
Rip. 28 - Natura e paesaggio	3	3	1
Rip. 29 - Agenzia provinciale per l'ambiente	8	6	4
Rip. 30 - Opere idrauliche	4	3	3
Rip. 31 - Agricoltura	2	6	2
Rip. 32 - Foreste	5	3	7
Rip. 33 - Sperimentazione agraria e forestale	-	-	-
Rip. 34 - Innovazione, ricerca, sviluppo e cooperat.	1	-	1
Rip. 35 - Artigianato, industria e commercio	2	1	3
Rip. 36 - Turismo	-	-	-
Rip. 37 - Acque pubbliche ed energia	5	1	1
Rip. 38 - Mobilità	12	12	11
Rip. 39 - Affari comunitari	1	-	-
Rip. 40 - Diritto allo studio, università, ricerca scientifica	7	17	10
Rip. 41 - Libro fondiario, catasto fondiario e urbano	9	7	1
Università		9	9
Amministrazione provinciale totale	175	221	167

	2006	2007	2008
Istituto per l'edilizia sociale IPES	44	56	60
Azienda sanitaria totale	86	100	105
- Reclami di carattere generale	61	68	65
- Supposti errori medici	25	32	40
Comuni totale	323	366	370
- Comune di Bolzano	54	62	51
- Comune di Merano	14	36	33
- Comune di Bressanone	14	16	17
- Comune di Brunico	8	8	14
Comunità comprensoriali	20	40	34
Altre amministrazioni pubbliche			
Enti autonomi Aziende speciali	46	50	48
Stato e servizi privatizzati	90	116	117



**Temi centrali nell'ambito
della pubblica amministrazione**

L'Amministrazione provinciale

Il numero dei casi che riguardano reclami relativi all'Amministrazione provinciale è leggermente diminuito e la collaborazione con gli uffici provinciali si sviluppa generalmente in modo costruttivo, aperto e informale. Si sottolinea in particolare la gentilezza e disponibilità con cui svolgono il loro servizio i dipendenti dell'amministrazione provinciale preposti alla ricezione e all'inoltro delle chiamate telefoniche.

E' degno di nota il fatto che l'Amministrazione provinciale svolga sempre più spesso funzioni di consulenza, soprattutto per quanto riguarda le questioni che coinvolgono le Amministrazioni comunali. A questo proposito ricordiamo in particolare l'eccellente collaborazione con la **Ripartizione Enti locali**, e soprattutto con l'**Ufficio Vigilanza**, che negli ultimi anni ha assunto il ruolo di interlocutore privilegiato della Difesa civica. Nel 2008 la Difesa civica ha potuto contare anche sull'aiuto della **Ripartizione Amministrazione del Patrimonio**, avvalendosi in particolare della consulenza dell'**Ufficio Espropri** e dell'**Ufficio Estimo**. Si è creata una buona collaborazione con le **Ripartizioni Edilizia abitativa e Acque pubbliche ed Energia**. Per la nostra attività si sono rivelate preziose anche le informazioni e i pareri forniti dall'**Avvocatura della Provincia**.

I reclami e le istanze dei cittadini e delle cittadine rispecchiano le loro ansie e preoccupazioni rispetto a **studio, lavoro, casa e salute**.

Per quanto attiene l'ambito di competenza della **Ripartizione Diritto allo studio, Università e Ricerca scientifica** nel 2008 si sono avuti numerosi reclami riguardo all'assegnazione di borse di studio e ad altri interventi in materia di diritto allo studio. Ciò è probabilmente da ricondurre al fatto che in Alto Adige oltre 13.000 studenti usufruiscono di un sussidio allo studio. La maggior parte delle problematiche si è potuta chiarire in maniera rapida e

informale con interlocutori competenti, e solo raramente è stato necessario aprire una pratica.

Talvolta ho dovuto constatare che soprattutto gli studenti della scuola media superiore avevano compilato le domande online con una certa disinvolta, senza riflettere sulle possibili conseguenze negative di una dichiarazione non veritiera. In alcuni casi gli studenti hanno dovuto restituire le borse di studio assegnate, come previsto dalle norme vigenti, e in parte sono stati esclusi anche per gli anni a venire dall'assegnazione di borse di studio per aver omesso di dichiarare redditi o proprietà immobiliari. Pertanto in questa sede si sottolinea ancora una volta l'importanza di far presente in particolare che le richieste di contributi devono essere compilate in maniera scrupolosa e accurata, avvalendosi della consulenza di un esperto in caso di dubbi.

La popolazione percepisce come fondamentalmente non accettabile da un punto di vista sociale **la tassazione dei sussidi allo studio**. Anche nell'anno di riferimento ci sono pervenuti reclami relativi al fatto che l'Ufficio Assistenza scolastica liquida nell'arco di un anno solare due sussidi, il primo per l'anno scolastico concluso e il secondo per l'anno scolastico in corso, comportando così per le famiglie l'insorgere di svantaggi fiscali. Esemplare in tal senso è il caso che segue:

Caso 750/2008

I fatti

Un padre di famiglia si rivolge indignato alla Difesa civica dopo che gli è stato notificato dall'Ufficio tributi l'avviso di pagamento relativo a un'ammenda di quasi 500 euro per la presunta indebita detrazione della quota per il figlio a carico in sede di dichiarazione dei redditi. Il figlio gode da anni di un sussidio allo studio e dipende economicamente in toto dalla famiglia, ma nell'anno d'imposta in questione gli erano stati erogati due sussidi allo studio per due diversi anni scolastici, cosa che non gli era stata fatta presente nemmeno dal Patronato.

Intervento della Difesa civica

Ci siamo messi in contatto con l'Agenzia delle Entrate, ricevendo conferma che nell'anno d'imposta in questione il figlio aveva un reddito superiore a 2.841,57 euro e quindi non poteva essere più considerato "a carico". Considerando che da un punto di vista fiscale i sussidi allo studio sono equiparati ai redditi da lavoro autonomo, l'Agenzia delle Entrate escludeva una tassazione separata dei cosiddetti "arretrati" delle borse di studio.

Esito

Purtroppo non siamo riusciti ad aiutare nello specifico il ricorrente. Tuttavia, grazie agli interventi della Difesa civica e all'impegno profuso dal Direttore dell'Ufficio Assistenza scolastica, è stato possibile addivenire a una soddisfacente soluzione del problema almeno per il futuro. L'Amministrazione è riuscita a cambiare il software per la gestione delle selezioni in modo tale che a partire dal 2009 agli aventi diritto possa venir liquidato un solo sussidio allo studio nell'arco dell'anno solare.

Il problema fondamentale in tale ambito è costituito ovviamente dalla legislazione tributaria italiana, che stabilisce in 2.841,57 euro il limite massimo di reddito, sotto il quale una persona è considerata a carico, e da più di 15 anni non ha provveduto ad elevarlo. Tuttavia, fino a quando sarà in vigore tale normativa i Patronati sono tenuti a fornire ai cittadini corrette informazioni in merito, facendo esplicitamente presente che queste sono le condizioni da rispettare.

Per quanto riguarda il **settore delle scuole materne e delle scuole** in generale, **comprese quelle professionali**, anche nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione degli uffici provinciali competenti. Sono sempre meno le scuole materne e le scuole in generale che accolgono ancora con sorpresa l'intervento della Difensore civica. Il numero delle pratiche è notevolmente aumentato, e altri casi si sono potuti risolvere in maniera del tutto informale, tramite colloqui di consulenza e senza bisogno di aprire una pratica.

Le questioni e i reclami presentati dal corpo docenti hanno riguardato prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro. Le questioni esposte da genitori e studenti concernevano la regolarità degli esami finali nonché la legittimità dei provvedimenti disciplinari e di determinate misure educative.

Abbiamo indirizzato i genitori che lamentavano situazioni di mobbing e di violenza nella scuola ai consulenti scolastici e mediatori del Servizio per il supporto e la consulenza. In parte è stata accolta la raccomandazione della Difensore civica di dare più risalto a tale servizio sul sito internet www.schule.suedtirol.it, mettendone in rilievo la competenza ed esperienza nell'ambito della problematica del mobbing e della violenza nella scuola. Per i genitori l'accesso risulta tuttavia ancora difficoltoso e complicato.

Nel 2008 è emersa la problematica inherente alla presunta insufficiente assistenza prestata nelle scuole professionali agli alunni con particolari deficit. Ad esempio, fino all'anno scolastico 2006/2007 la Scuola professionale provinciale per il commercio e le arti grafiche aveva istituito un corso base per audiolesi, che non è stato più attivato dal momento in cui erano risultati iscritti solo due studenti. A quest'ultimi in compenso sono state riservate più ore dedicate all'integrazione all'interno del corso base "Stampa e mezzi di comunicazione". Risulta spesso difficile addivenire a una soluzione soddisfacente dei problemi che riguardano la formazione dei giovani con particolari deficit. Da un lato ci sono i genitori, che si trovano a gestire una difficile situazione di disagio e sono preoccupati per il futuro dei loro figli, dall'altro la Ripartizione Formazione professionale che deve far fronte ai propri compiti con i limitati mezzi disponibili. Solo in futuro si potrà verificare se il corso di specializzazione in materia di integrazione, istituito dall'Università di Bressanone e frequentato da ben 34 insegnanti, avrà contribuito ad allentare il clima di tensione creatosi fra genitori e amministrazione.

Anche nel 2008, come peraltro nell'anno precedente, sono pervenuti reclami relativi ai criteri di ammissione per l'iscrizione alla scuola dell'infanzia, che soprattutto i genitori residenti nel capoluogo hanno percepito talvolta come non equi. A Bolzano la possibilità di scegliere liberamente la scuola materna ha creato una situazione particolarmente critica. I bacini di utenza infatti sono vasti, determinate scuole materne hanno a disposizione un numero troppo esiguo di posti, i genitori del gruppo linguistico tedesco mandano i figli nelle scuole materne italiane e quelli del gruppo linguistico italiano iscrivono i loro alle scuole materne tedesche. Senza contare che certe scuole materne risultano essere particolarmente ambite dai genitori per il loro orientamento pedagogico all'avanguardia e per i particolari orari d'apertura.

In determinati casi può quindi succedere che i bambini non trovino posto nel loro bacino di utenza e che i figli di una stessa famiglia non possano frequentare la stessa scuola materna. In base all'esperienza finora maturata – e secondo quanto espressamente previsto dalla legge – in questi casi esiste un'unica soluzione: la trasparenza! Più i processi decisionali vengono condotti dalla Direzione della scuola materna all'insegna della chiarezza e della trasparenza e meno dubbi sorgono su una presunta scorretta gestione dei criteri di preferenza.

Esemplare in tal senso è il caso che segue.

Caso 254/2008

I fatti

Una bambina viene iscritta entro il termine previsto dalle scuole dell'infanzia tedesche. Conformemente ai criteri di preferenza previsti la bambina viene collocata al quarto posto della lista d'attesa. I genitori chiedono subito di poter aver accesso agli atti amministrativi per verificare la correttezza della procedura seguita. Inspiegabilmente passa molto tempo prima che venga loro concesso di accedere a detti atti, tanto da far nascere in loro il sospetto che la direzione intenda così ostacolare un possibile ricorso. Dall'esame dei documenti emerge infatti che bambini più piccoli sono stati inseriti in graduatoria prima della loro figlia.

Intervento della Difesa civica

Il caso in questione mette in rilievo un tema assai delicato, ovvero l'assistenza ai bambini in età prescolare. È un dato di fatto che determinate scuole per l'infanzia molto ambite non dispongono di un numero sufficiente di posti. Ciò comporta da un lato che i desideri e le esigenze delle famiglie non possano essere sempre completamente soddisfatti e, dall'altro, che le direzioni delle scuole dell'infanzia siano sottoposte a una forte pressione dovuta al fatto che le decisioni da loro prese vengono immancabilmente criticate e disapprovate. Le famiglie i cui figli non ottengono un posto idoneo in una scuola materna sospettano spesso che l'applicazione dei criteri previsti funga in realtà da paravento per ingiustificate preferenze in favore di altri bambini o per strane manovre della direzione. In questo caso specifico la Difesa civica ha fatto le sue rimostranze alla direzione per aver concesso con molta esitazione, procrastinandolo per molto tempo, il permesso di prendere visione degli atti. Dalla verifica svolta è emerso che le decisioni adottate erano conformi alla legge.

Esito

Il caso si è concluso offrendo a tutti i genitori dei bambini in attesa dell'assegnazione di un posto la possibilità di presentare domanda di passaggio ad altra scuola conservando la posizione occupata nella lista d'attesa originaria. In tal modo alla fine è stato possibile trovare per ogni bambino – e quindi anche per la bambina i cui genitori si erano rivolti alla Difesa civica – un posto idoneo in una scuola materna.

Per quanto attiene la **Ripartizione Personale**, in base a un accordo esistente tra il dirigente della Ripartizione e la Difensora civica, per tutti gli interventi della Difesa civica è a disposizione un'unica interlocutrice competente, con la quale anche quest'anno si è avuto un valido rapporto di collaborazione. In relazione ai dipendenti provinciali numerosi reclami hanno riguardato i concorsi per assunzioni nella Pubblica Amministrazione, prendendo in esame una vasta

gamma di aspetti, tra cui i requisiti di ammissione, la composizione della commissione, le materie d'esame o l'utilizzo delle graduatorie. Il grande interesse suscitato da tale argomento è una dimostrazione non trascurabile di come l'impiego pubblico sia considerato un traguardo ambito e denota in linea di massima apprezzamento nei confronti della Pubblica Amministrazione quale datore di lavoro. La gran parte dei casi si è potuta chiarire in maniera rapida e informale, telefonicamente o via e-mail, senza bisogno di aprire una pratica. Il caso di seguito riportato mostra tuttavia che talvolta si è rivelato necessario anche il supporto del dirigente della Ripartizione.

Caso 20/2008

I fatti

Il direttore di una scuola insieme al bidello ha fatto pervenire alla Difensora civica un reclamo scritto, lamentando che il numero di ore lavorative settimanali del bidello ammontava inizialmente a 38 ore e in seguito era stato ridotto con effetto retroattivo a 19.

Entrambi ritenevano inammissibile la modifica a breve termine e per giunta retroattiva del contratto di lavoro. L'amministrazione scolastica si è vista costretta a modificare in brevissimo tempo i piani di lavoro dei collaboratori e il bidello ha fatto presente anche i problemi di ordine organizzativo, familiare e non da ultimo finanziario provocati da tale decisione intervenuta senza debito preavviso.

Intervento della Difesa civica

Il direttore dell'ufficio competente era convinto che l'intervento fosse lecito e nel redigere il suo parere ha fatto presente che l'organico del personale della scuola era in esubero. Inoltre si è espresso in modo infelice, insinuando che il preside e il bidello agissero in mala fede. Ciò ha provocato naturalmente l'indignazione dei ricorrenti. Abbiamo tentato di calmare le acque e poiché non ci convinceva minimamente l'interpretazione giuridica data dall'ufficio, ci siamo fatti promotori di un altro tentativo invitando il dirigente della Ripartizione Personale a riesaminare i fatti in questione per valutarne la legittimità.

Esito

Il dirigente della suddetta ripartizione ha dichiarato di condividere la nostra opinione, sostenendo che la misura adottata dall'ufficio non era regolare da un punto di vista giuridico-formale. L'obbligo di preavviso sussiste sempre, anche se l'organico del personale è in esubero. Dal momento che non era stato rispettato il termine di preavviso, al bidello è stata data la possibilità di lavorare ancora altri due mesi a tempo pieno. I ricorrenti hanno preso atto con soddisfazione del contenuto della lettera.

Rimane ancora aperto il caso relativo al reclamo inoltrato da dipendenti provinciali in quiescenza in cui si lamenta che la Ripartizione Personale ha omesso di prendere in considerazione gli interessi derivanti dal tardivo pagamento della liquidazione. Per quanto concerne tale caso, è sorto un **conflitto di competenze fra la Ripartizione Personale della Provincia e l'INPDAP**. Entrambi i soggetti hanno dichiarato di non essere tenuti a liquidare gli interessi di mora.

In ogni caso sarebbe necessario addivenire a una soluzione. I dipendenti provinciali in quiescenza che si erano rivolti a me hanno la sensazione che la controversia in atto fra la Ripartizione Personale della Provincia e l'INPDAP si giochi sulla loro pelle. Sono amareggiati di dover combattere per i propri diritti – dopo 40 anni di servizio nel pubblico impiego – e di vedersi addirittura costretti a rivendicarli per vie giudiziarie.

Per quanto riguarda l'edilizia agevolata, nel 2008 si è registrata tra la popolazione una certa inquietudine, essendo stata varata la riforma, da tempo annunciata, della normativa in materia. Nella sfera di competenza della **Ripartizione Edilizia abitativa** sono pervenuti numerosi reclami concernenti i requisiti di ammissione alle agevolazioni edilizie e lagnanze per il rigetto delle domande di contributo.

La norma secondo cui i separati o divorziati, che hanno perduto la disponibilità dell'abitazione, possono fare domanda per l'assegnazione di alloggi dell'edilizia sociale, per il sussidio casa e, se in possesso di determinati requisiti, per le agevolazioni edilizie, ha generato immediati effetti positivi. Improvvisamente non sono più pervenuti reclami da parte di mariti separati. Non è invece ancora chiaro se la nuova norma, secondo cui il reddito complessivo delle giovani coppie va dimezzato per far loro ottenere una maggiore agevolazione abitativa, sarà in grado di porre un argine alle contestazioni relative alle cosiddette "finte ragazze-madri".

Come negli anni scorsi, si sono rivolti a noi beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in difficoltà finanziarie. La mia impressione è che i cittadini tendano a essere molto indebitati e che continuino ad accollarsi mutui eccessivi e ad assumersi con troppa disinvoltura certi vincoli. Nell'attuale difficile situazione economica ritengo che il modello della "casa in leasing" previsto dalla riforma dell'edilizia abitativa avrà sicuramente successo. Ho dovuto ripetutamente constatare che i cittadini non sempre sono consapevoli

del fatto che l'agevolazione edilizia si considera attribuita solo previa concessione scritta e che le informazioni fornite oralmente dall'ufficio preposto servono unicamente ai fini della presentazione della domanda.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria nonché le decisioni della Consulta provinciale per l'assistenza sociale.

Si riporta di seguito a titolo esemplificativo uno dei casi in cui i cittadini sono stati costretti a ricorrere alla giustizia per vedersi riconoscere i propri diritti.

Caso 203/2008

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica sottoponendole il seguente problema: la sua convivente, con cui egli ha avuto anche dei figli, è ricoverata come lungodegente in una casa di cura. Già da tempo l'ufficio competente ha avanzato nei suoi confronti la richiesta di una somma considerevole come contributo alle spese di assistenza. Il cittadino, tuttavia, ritiene illegittima tale pretesa, poiché egli – non essendo stato sposato con la sua convivente – non è titolare dei diritti riconosciuti ai coniugi, non può interferire nelle decisioni relative ai trattamenti sanitari e non può rivendicare una quota dell'eredità in caso di morte.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha fatto presente all'Ufficio che dalle disposizioni legislative da esso citate non si evince alcun esplicito obbligo di contribuire alle spese. Infatti, né dalla formulazione letterale della norma, né dal contesto in cui essa si situa, risulta che anche i conviventi possano essere chiamati a sostenere parte della spesa. Inoltre si pone il problema dell'ammissibilità di tale disciplina, dato che la Provincia Autonoma di Bolzano non ha alcuna competenza legislativa nell'ambito del diritto civile e un obbligo in questo senso potrebbe essere previsto soltanto con legge dello Stato.

Esito

In seguito al nostro intervento, l'Ufficio provinciale ha riconosciuto che non sussistevano i presupposti per esigere dal convivente tale contributo alle spese di assistenza e ha rinunciato alla propria richiesta. L'Azienda Servizi Sociali, tuttavia, non è receduta dalla sua posizione, costringendo infine il cittadino a presentare ricorso presso la Consulta provinciale per l'assistenza sociale, la quale non ha condiviso la nostra interpretazione giuridica e ha confermato che il cittadino era tenuto a pagare il contributo. In considerazione delle particolari caratteristiche del caso in oggetto è stato possibile trovare un accomodamento, stabilendo che l'entità della quota dovuta dal cittadino si mantenga per il momento entro un limite accettabile. Per risolvere

definitivamente la controversia sarebbe stato però necessario adire le vie legali, con conseguenti notevoli costi e rischi.

Nell'ambito di competenza della **Ripartizione Finanze e Bilancio** la Difesa civica nell'anno 2008 ha collaborato soprattutto con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che fa capo all'Ufficio Tributi. Con il responsabile del suddetto Servizio è stato possibile chiarire in maniera rapida e informale la posizione dei proprietari di veicoli. Una migliore informazione da parte della Provincia ha consentito di ridurre considerevolmente il tasso di errore per quanto concerne il pagamento della tassa automobilistica. Anche la possibilità di avvalersi delle nuove forme di pagamento via internet o tramite bancomat è stata molto ben accolta.

In qualche caso le cittadine e i cittadini hanno presentato lamentele relative ai solleciti inviati dall'ACI per mancato pagamento della tassa di circolazione. Non sempre i solleciti di pagamento degli importi arretrati sono risultati ingiustificati, tuttavia in alcuni casi sono emersi errori di inserimento e trasmissione commessi dall'ufficio preposto. Nei casi in cui i cittadini potevano esibire la ricevuta dell'avvenuto pagamento è stata immediatamente effettuata la rettifica degli errori. Il rapporto di collaborazione con l'ACI è sempre stato positivo tranne che in un caso specifico, ampiamente illustrato nella relazione elaborata per il Parlamento (allegato 4).

Con la **Ripartizione Foreste** nel 2008 si è avuta una buona collaborazione. In molteplici casi i cittadini si sono rivolti alla Difesa civica con la richiesta di verificare la correttezza delle sanzioni amministrative irrogate dagli uffici provinciali.

Per quanto riguarda l'ambito di competenza della **Ripartizione Mobilità**, nell'anno di riferimento i cittadini hanno sottoposto all'attenzione della Difesa civica quesiti e reclami relativamente alle patenti di guida, all'indennità per i pendolari, alle coincidenze degli autobus e dei treni e non da ultimo ai tempi d'attesa e ai ritardi.

L'Istituto per l'edilizia sociale - IPES

Alla maggior parte dei quesiti e dei dubbi esposti dai cittadini e dalle cittadine in relazione all'Istituto per l'edilizia sociale è stato possibile dare una risposta per telefono. Si è rivelata estremamente valida la prassi di contattare telefonicamente l'ufficio di competenza in presenza del cittadino. In questo modo, si sono potuti evitare, con soddisfazione di tutti, scambi di corrispondenza che avrebbero comportato un maggiore dispendio di tempo.

Anche nel 2008 i reclami vertevano prevalentemente su presunti errori nel calcolo del punteggio per l'iscrizione in graduatoria. In tutti i casi l'Istituto è stato disponibile a riesaminare la posizione dell'una richiedente, e ogni volta è risultato che i calcoli dell'Istituto erano corretti.

Per quanto riguarda le questioni relative alla graduatoria per l'assegnazione di un alloggio, spesso abbiamo dovuto assumerci l'ingrato compito di comunicare ai ricorrenti che il punteggio raggiunto non avrebbe consentito loro di ottenere nel prossimo futuro un'abitazione dall'Istituto.

Ha costituito motivo di grande indignazione per alcuni genitori il fatto che l'IPES, ai fini del calcolo degli affitti e del sussidio casa, dia per scontato che i genitori separati percepiscano un assegno alimentare mensile di almeno 250 euro per ogni figlio, anche quando tale somma in realtà non viene corrisposta.

La richiesta del sussidio casa è stata oggetto di alcuni reclami, per la cui trattazione è stata preziosa la stretta collaborazione con la dirigente dell'IPES responsabile del settore, che desidero ringraziare espressamente per il suo impegno e la non comune sensibilità dimostrata verso le tematiche sociali.

Si riporta a titolo di esempio un caso la cui trattazione si è protratta nel tempo, consentendo tuttavia alla fine di addivenire a una soluzione soddisfacente per il cittadino.

Caso 295/2008

I fatti

Un cittadino residente a Caserta è stato sollecitato dal Servizio riscossioni provinciale /Equitalia a provvedere al rimborso del sussidio casa relativo agli anni 2000 e 2001 inclusi gli interessi e al pagamento di una sanzione. Il cittadino in questione aveva infatti lasciato l'Alto Adige nel 2001 senza comunicare all'Istituto per l'Edilizia Sociale che non abitava più nell'alloggio in locazione.

L'Istituto aveva quindi per due volte invitato il cittadino tramite raccomandata a inoltrare la documentazione attestante l'avvenuto pagamento dell'affitto per gli anni di cui sopra. Dal momento che le raccomandate non erano state rispedite al mittente perché non recapitabili, l'Istituto presumeva che fossero pervenute al destinatario, mentre il cittadino contestava decisamente di averle mai ricevute.

Intervento

Abbiamo consigliato al cittadino di rivolgersi all'ufficio postale di Caserta. E' però emerso che il registro delle raccomandate recapitate non risaliva fino agli anni in discussione, come confermatoci per lettera anche dal direttore competente.

In considerazione del fatto che non era più possibile ricostruire la sorte delle suddette raccomandate e che assai verosimilmente le lettere erano andate perse fra Bolzano e Caserta, abbiamo chiesto all'Istituto per l'Edilizia Sociale di annullare in via di autotutela l'ingiunzione di pagamento.

Esito

Il Comitato per l'edilizia residenziale ha espresso parere positivo in merito alla nostra richiesta, offrendo al cittadino la possibilità di inoltrare in sanatoria la documentazione attestante l'avvenuto pagamento dell'affitto.

Nel 2008 l'IPES ha dovuto respingere in alcuni casi la richiesta di sussidio casa perché l'alloggio occupato era da considerarsi alloggio di servizio in zona produttiva e quindi non rientrava nelle previsioni di legge per la concessione del sussidio. La brutta sorpresa è toccata soprattutto a studenti e stranieri che avevano firmato un contratto di locazione completamente all'oscuro di questo fatto. Le amministrazioni comunali sono quindi invitate a eseguire maggiori controlli in merito alla corretta prassi di locazione degli alloggi di servizio.

Un altro tema centrale nel 2008 è stato l'adeguamento del canone di affitto in caso di peggioramento della situazione reddituale del locatario. Il canone, infatti, non viene immediatamente adeguato alla nuova condizione economica degli inquilini, che pertanto, a causa della diminuzione del loro reddito, spesso non sono più in grado di pagare l'affitto.

Come ogni anno si sono avuti reclami da parte di inquilini IPES relativi al comportamento dei coinquilini e ai rapporti di vicinato. Purtroppo talvolta accade che l'IPES venga chiamato in causa anche per "normali" liti condominiali. In questi casi sono stati organizzati colloqui, talvolta formulando ammonizioni, ma alla fine è stato possibile risolvere molte vertenze in maniera soddisfacente.

Si sono avute anche lamentele da parte degli inquilini di alloggi IPES per le elevate spese accessorie, riconducibili generalmente a un eccessivo consumo di corrente elettrica e acqua. Un consumo più razionale e mirato ha subito comportato un ridimensionamento dei costi.

L' Azienda sanitaria

Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono a noi pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che quindi ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale come la Difesa civica.

Anche nel 2008 si è avuta una valida collaborazione con i Comprensori sanitari. Attraverso le **udienze tenute mensilmente** dalla collaboratrice da me incaricata per le questioni sanitarie negli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico è stato possibile approfondire i contatti con i pazienti e i medici.

Nello scorso anno sono stati presentati alla Difesa civica **105 reclami di pazienti**. **65 di questi erano reclami di carattere generale**, ossia questioni riguardanti l'amministrazione sanitaria, come ad esempio il caso seguente.

Caso 241/2008

I fatti

Un paziente doveva sottoporsi a una piccola operazione e al momento del ricovero in ospedale aveva optato per una cosiddetta camera speciale, credendo che si trattasse di una stanza singola con bagno e televisore. Il costo previsto ammontava a 155 euro al giorno. Dopo aver firmato il relativo modulo gli era stata però assegnata una stanza a due letti senza bagno, insieme a un altro paziente che non pagava alcun supplemento per la camera speciale. Successivamente il paziente si è lamentato con la direzione, sottolineando che l'elevato prezzo della camera speciale non era giustificato da alcun trattamento particolare. La direzione ha obiettato che i pazienti che pagano il supplemento per la camera speciale possono scegliersi il medico curante e che per dette camere sono previsti orari di visita più lunghi. Inoltre la direzione ha fatto presente che al momento del ricovero il paziente aveva firmato un modulo da cui risultava chiaramente il prezzo della camera.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha esaminato il modulo per il ricovero in camera speciale, constatando che in esso erano sì indicati il prezzo e le disposizioni di legge, ma mancava una

chiara indicazione di che cosa comportasse il relativo supplemento. In una nota indirizzata all'amministrazione abbiamo espresso il parere che l'informazione al cittadino fosse stata lacunosa e incompleta e abbiamo invitato la direzione a stornare la fattura e a indicare chiaramente nel modulo tutte le caratteristiche delle camere speciali, per evitare in futuro il ripetersi di simili malintesi.

Esito

Il Comprensorio sanitario ha dato seguito alla nostra richiesta.

Come negli anni scorsi, i reclami di tipo generale inoltrati dai pazienti hanno riguardato i seguenti aspetti: l'applicazione dei criteri di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Tra le pratiche di carattere amministrativo nel 2008 sono stati trattati alcuni casi che riguardavano la **scelta del medico di base** e per i quali fondamentale è stata la collaborazione del Comprensorio sanitario di Bolzano. In particolare, alcuni pazienti anziani volevano scegliere un medico di base il cui ambulatorio si trovava nelle immediate vicinanze delle loro abitazioni, ma che apparteneva ad un altro distretto sanitario. Il confine tra i due distretti correva, infatti, poco prima della via nella quale si trovava l'ambulatorio medico. In pratica dal punto di vista amministrativo la questione era assai chiara: i pazienti possono scegliere, di norma, solamente il medico del proprio distretto. A fronte di questa particolare situazione e dal momento che la maggior parte dei richiedenti erano persone relativamente anziane, per le quali la scelta di questo medico rappresentava oltre ad un fattore di comodità e vicinanza anche una scelta dettata dalla fiducia in lui riposta, il Comprensorio ha autorizzato la **scelta del medico**.

Per quanto riguarda l'ambito sanitario, nel 2008 si sono registrati diversi casi relativi al **riconoscimento del grado di invalidità**. Di frequente gli interessati non riescono a comprendere per quale motivo non venga loro riconosciuto il grado di invalidità necessario per ottenere la relativa pensione. Spesso si tratta di casi gravi, in cui gli interessati sono affetti da malattie incurabili. La Difesa civica esamina ogni singolo caso, sul quale poi si confronta con i medici della commissione competente.

Ai pazienti che a causa di gravi patologie devono sottoporsi a determinati trattamenti, come ad es. la chemioterapia o la radioterapia, può essere riconosciuto lo status di grave handicap temporaneo. Ma nei casi in cui le condizioni generali del paziente migliorino al punto che non sussistono più questi requisiti, risulta generalmente molto difficile spiegare agli interessati che il riconoscimento del grave handicap temporaneo e del grado di invalidità vengono concessi per motivi di salute e che essi non rappresentano una forma di sussidio finanziario o sociale, essendo previste allo scopo misure di altro genere.

Un altro tema centrale nell'anno di riferimento è stato quello relativo alla **concessione dell'indennità di accompagnamento**. Anche a questo proposito è difficile far comprendere agli interessati i motivi per cui nel caso concreto l'indennità di accompagnamento non viene concessa. Nonostante i nostri tentativi di chiarire ai cittadini la procedura e i criteri adottati dalla commissione medica, essi restano delusi dal fatto che questa valuti lo stato di salute complessivo del paziente (capacità motorie, orientamento spaziotemporale, condizioni psicofisiche ecc.) e non la singola patologia.

Particolarmente complessi si sono rivelati i reclami concernenti il ritiro della patente di guida. In ognuno di tali casi i medici e i funzionari competenti hanno fornito le informazioni necessarie in maniera rapida e affidabile, ma accade molto raramente che i cittadini condividano le decisioni della commissione medica.

40 reclami avevano per oggetto un presunto errore medico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica ha il compito di trovare una soluzione extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria.

Inoltre, al fine di raggiungere una soluzione extragiudiziale delle controversie, può essere richiesto gratuitamente dai cittadini l'intervento della **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, che nel 2008 ha trattato 36 casi, occupandosi esclusivamente di questioni attinenti in senso stretto la responsabilità civile dei medici. Di prassi trasmettiamo alla Commissione conciliativa i casi in cui si profila una chiara responsabilità civile del medico, per concentrarci invece sui casi che riguardano la responsabilità generale dell'Azienda sanitaria o la responsabilità