

“ricovero di sollievo” che, in base agli accertamenti medici, possono essere prolungati a 120, prevedono un progetto riabilitativo, clinico e assistenziale. Trascorso tale periodo, il paziente viene dimesso dalla struttura e l'eventuale ulteriore assistenza è a carico dei familiari; tali situazioni, in cui la famiglia dell'anziano non è in grado di assicurare l'assistenza necessaria, trovano riflesso nelle lettere di “opposizione alle dimissioni” inviate, oltre che, per conoscenza, all'Ufficio del Difensore civico regionale, all'Azienda sanitaria di residenza del cittadino ricoverato, alla Direzione sanitaria della struttura di ricovero, al Comune di residenza del cittadino stesso, all'ASL nel cui ambito territoriale è ubicata la struttura in questione.

Va in quest'ambito evidenziato il caso esposto dalla figlia di una paziente anziana, non autosufficiente, in cui la Direzione ASL di competenza, ha ritenuto che la cittadina potesse proseguire l'assistenza sanitaria a lei necessaria, presso il proprio domicilio.

Considerando la situazione di criticità venutasi a creare e la assoluta impossibilità, evidenziata dai parenti, di farsi carico della cura dell'anziana signora presso la propria abitazione, l'Ufficio del Difensore Civico ha contattato le Strutture competenti affinché si attivasse un piano di “cure domiciliari in lungo-assistenza”.

In questa fase l'ASL ha assunto a proprio carico, oltre alle prestazioni sanitarie, mediche e infermieristiche, anche il 50% del costo delle prestazioni socio-sanitarie di assistenza domiciliare, sollevando in questo modo la famiglia dalle difficoltà che avrebbe incontrato nella gestione della grave invalidità della propria congiunta.

4) Problema particolare è quello concernente la gestione da parte delle competenti strutture delle AA.SS.LL. delle liste di attesa per l'inserimento in strutture socio-sanitarie degli anziani non autosufficienti; liste determinate in base a valutazione medico legale e sociale della situazione degli anziani stessi.

Dagli interventi svolti dalla Difesa civica sono emerse criticità nel coordinamento tra i soggetti, siano essi pubblici o privati, a cui viene demandata la gestione di tali liste e l'inserimento in struttura degli anziani; criticità che ostacolano un'efficace gestione delle liste d'attesa, anche a prescindere dal numero di posti contingentemente disponibili e conducono anche ad acuire i problemi sopra citati (ad es.: somme richieste all'atto del ricovero a titolo di "diritto d'ingresso", richiesta di somme a titolo di prestazione alberghiere aggiuntive non meglio precisate, ecc.) inerenti al rapporto tra strutture pubbliche e private ed alla sua compiuta disciplina, in un'ottica di servizio alla collettività.

Nella gestione delle predette liste d'attesa rimangono particolari zona d'ombra nel caso in cui anziani non autosufficienti, a causa della gravità della loro situazione e della difficoltà per i congiunti di provvedere ad una efficace assistenza domiciliare, in presenza di posti disponibili, vengano ricoverati in strutture socio-sanitarie convenzionate corrispondendo totalmente la retta, antecedentemente alla conclusione della procedura di riconoscimento della quota sanitaria a carico dell'A.S.L. di riferimento.

Nei suddetti casi si producono ulteriori problematiche nella gestione delle liste d'attesa: sia inerenti alla difficoltà di individuare criteri di scelta equilibrati e trasparenti, comprensibili a questa particolare tipologia di utente (che tengano conto che l'anziano è già ricoverato nella struttura convenzionata), sia concernenti l'eventuale possibilità di un rimborso delle somme corrisposte alla struttura prima della presa in carico delle spese sanitarie da parte dell'A.S.L..

#### *Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti*

La Difesa civica regionale, per quanto concerne i problemi sopra esposti, ha costantemente svolto il suo intervento interpellando non solo le strutture che erogano i servizi socio-sanitari, ma anche i Direttori

regionali competenti in ambito assistenziale e sanitario, nonché i Direttori generali delle AA.SS.LL. coinvolte, le Amministrazioni comunali ed i Consorzi Socio-Assistenziali di Comuni.

Tutto ciò nell'intento di implementare un coordinamento strutturato delle amministrazioni competenti a risolvere le varie problematiche a favore, ma non solo, del singolo cittadino che si è rivolto al Difensore civico regionale, per un complessivo più efficace approccio al problema della non autosufficienza che non si limiti a pur apprezzabili soluzioni approntate per casi contingenti di particolare gravità.

Dall'esame delle problematiche sopra descritte, attinenti all'operatività del sistema pubblico di erogazione di prestazioni sanitarie ed assistenziali a favore dei cittadini anziani non autosufficienti, e dall'esito degli interventi attuati dalla Difesa civica regionale, emerge:

- > la presumibile urgenza di individuare concrete modalità di riscontro al problema della generalizzata e crescente carenza di strutture sanitarie e socio – assistenziali in relazione ai bisogni degli anziani non autosufficienti non assistibili mediante servizi domiciliari;

- > la necessità di individuare nuove modalità di coordinamento tra Amministrazione regionale, Aziende sanitarie e Comuni o loro Consorzi, al fine di utilizzare al meglio le risorse già esistenti siano esse pubbliche o private convenzionate con il sistema pubblico;

- > la necessità di rendere trasparenti i processi amministrativi riguardanti l'erogazione di prestazioni sanitarie ed assistenziali per i cittadini, con indicazione di tempi definiti, certi e verificabili, per un maggiore avvicinamento delle strutture ai bisogni degli utenti. Quanto sopra si collega alla richiesta di una sempre più efficace attività delle competenti strutture della Regione Piemonte, volta a verificare l'uniforme e puntuale applicazione da parte delle Amministrazioni

interessate (Aziende Sanitarie: Unità di Valutazione Geriatrica, Commissioni di Vigilanza) delle norme di legge (statale e regionale) e di regolamento concernenti i diritti degli anziani non autosufficienti.

### **Problematiche concernenti fasce di popolazione che presentano situazioni di fragilità sociale**

#### *Problematiche emerse*

Anche nel corso del 2009 sono pervenute alla Difesa Civica richieste di intervento che, se pur rivolte a risolvere situazioni contingenti connesse a pratiche amministrative, hanno evidenziato come la situazione di fragilità sociale ed economica degli esponenti fosse sostanzialmente la fonte primaria del disagio lamentato.

Tra i casi esaminati si ritiene di citare la situazione emblematica di un cittadino che si è rivolto al Difensore Civico esibendo la copia di una diffida di pagamento, da parte dell'Agenzia delle Entrate, relativa alla richiesta di pagamento di circa 10.000 euro per la differenza di imposta di registro dovuta in conseguenza della decadenza dalle agevolazioni previste dalla legge per l'acquisto della prima casa.

L'amministrazione finanziaria infatti, a partire dalla legge 22.04.1982 n. 168, ha previsto norme agevolative per l'acquisto della prima casa di abitazione. Poi, nel tempo sono state emanate varie leggi tra cui la legge 5.04.1985 n. 118 e la più recente legge 28.12.1995 n. 549 più volte modificata in occasione delle ultime finanziarie.

In particolare la suddetta normativa ha previsto che coloro i quali godano delle agevolazioni fiscali per l'acquisto della prima casa debbano impegnarsi a non vendere l'immobile prima che sia decorso il termine di cinque anni dalla data di acquisto (salvo che entro un anno non si proceda al riacquisto di un altro immobile da adibire ad abitazione principale). La

ratio della norma è volta, sostanzialmente, ad evitare che si mettano in atto manovre speculative usufruendo anche delle agevolazioni fiscali previste dalla legge.

Nel caso in esame, il cittadino aveva in effetti acquistato l'immobile usufruendo delle agevolazioni "prima casa". Era stato tuttavia costretto a vendere anticipatamente l'immobile non certamente per fini speculativi, ma in quanto cinquantacinquenne in stato di disoccupazione - dopo 32 anni di lavoro - conseguentemente alla chiusura della piccola ditta presso cui lavorava. Tra l'altro, il ricavato della vendita della casa era stato investito nell'acquisto di una edicola, che potesse garantirgli sia una attività lavorativa che la possibilità di pagare i contributi mancanti al raggiungimento dei limiti pensionistici.

Per quanto riguarda l'abitazione, il cittadino, si era visto costretto a chiedere ospitalità alla madre, presso la quale abitava stabilmente.

In questo caso, l'intervento dell'Ufficio non ha potuto risolvere il problema segnalato, se non nel senso di consentire al cittadino di acquisire un'informativa in merito alla richiesta avanzata dalla Agenzia delle Entrate nonché la possibilità di accedere alla rateizzazione delle somme iscritte a ruolo.

#### *Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti*

Ciò che è apparso di tutta evidenza, nel caso in esame, è che il cittadino, nel rivolgersi alla Difesa Civica, ha lamentato non tanto l'infondatezza della richiesta avanzata dalla Agenzia delle Entrate, di cui riconosceva la "correttezza formale", ma fondamentalmente il senso di "totale abbandono" da parte dello Stato che, non solo non lo aveva tutelato al momento del licenziamento, dovuto ad una crisi di settore, ma lo stava ulteriormente "vessando" attraverso una richiesta di versamento di una somma alla quale, al momento, non era assolutamente in grado di fare fronte.



La situazione di fragilità sociale emersa, certamente riconducibile ormai a gruppi sempre più estesi di lavoratori, ha interrogato l'Ufficio in ordine a quali rimedi di natura sociale possano essere messi in campo da uno Stato che si faccia carico di coloro che, dopo aver lavorato tutta la vita – e pagato regolarmente tasse e contributi – si trovino a perdere il posto di lavoro a causa della crisi economica.

Una prima risposta in questo senso è pervenuta dall'Assemblea regionale, la quale il 22 dicembre del 2009 ha istituito un fondo di garanzia di tre milioni di euro per i lavoratori dipendenti rimasti senza stipendio.

Grazie a questa legge le banche aderenti anticiperanno le somme dovute a circa 2.400 lavoratori, la Regione farà da Garante e pagherà gli interessi. La legge stabilisce che le banche, su richiesta del lavoratore, concedano prestiti individuali per un massimo di 2.500 euro a testa. Sarà poi un successivo regolamento della Giunta regionale a stabilire le modalità di erogazione dei prestiti.

In tale ambito va evidenziato che il provvedimento si riferisce solo a quei lavoratori dipendenti che non percepiscono lo stipendio da almeno tre mesi e che non hanno diritto ad altri ammortizzatori sociali.

Sebbene quindi la suddetta normativa attenga ad una situazione diversa da quella segnalata dal cittadino, coprendo di fatto un solo settore interessato dalla crisi, è da osservare come dato positivo la volontà del legislatore regionale.

## **Questioni rappresentate da cittadini disabili**

### *Problematiche emerse, modalità di intervento e risultati conseguiti*

Anche nel corso dell'anno 2009 l'Ufficio del Difensore Civico regionale ha esaminato i casi di sostegno ai cittadini affetti da patologie disabilitanti.

Prevalentemente si tratta di persone che presentano permanenti menomazioni fisiche, mentali e sensoriali che precludono loro la possibilità di svolgere in assoluta autonomia, gli atti quotidiani della vita.

Questo Ufficio ha trattato in particolare il caso di una minore disabile affetta da diplegia spastica e ritardo cognitivo, sottoposta ad intervento chirurgico di osteotomia a seguito del quale la medesima necessitava di un trattamento riabilitativo dinamico.

Il piano di percorso riabilitativo definito "intensivo" prevedeva un numero settimanale di sedute stabilite dallo specialista ortopedico, da effettuarsi presso il "Dipartimento di Recupero e Riabilitazione" dell'ASL di competenza. Secondo quanto riferito dal padre della minore, il percorso di terapia riabilitativa veniva disatteso dall'ASL che riduceva il numero di ore settimanali previste dal piano di recupero funzionale.

L'intervento del Difensore Civico è stato quello di sollecitare la Direzione Sanitaria e il Responsabile del Dipartimento Area Recupero e Riabilitazione Funzionale affinché alla minore fosse garantita la necessaria terapia, assolutamente non differibile nel tempo e quindi pienamente ed immediatamente esigibile, al fine di evitare un aggravamento dello stato psico-fisico della medesima.

A seguito della richiesta del Difensore Civico, le Direzioni competenti hanno prontamente comunicato all'Ufficio che la terapia sarebbe stata riattivata e integrata così come previsto dal Piano di Recupero Intensivo.

## **Problematiche rappresentate da assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica.**

### *Problematiche emerse*

Nell'anno 2009 sono pervenute all'Ufficio alcune richieste di intervento relative alla gestione degli immobili ATC. Il comune denominatore di tali richieste è risultato essere, per quanto riferito dagli assegnatari esponenti, un'insoddisfacente informativa da parte dell'ente in ordine alle voci di spesa contenute nelle bollette mensili.

In un primo gruppo di casi, in particolare, è stata lamentata la presenza, in alcune bollette, di ingenti anticipi per spese di riscaldamento e acqua potabile relativi alla stagione termica 2008/2009, ai quali non sarebbero seguiti gli opportuni e tempestivi conguagli.

In un secondo gruppo di casi, è stata portata all'attenzione di questo Ufficio la richiesta, da parte dell'ATC, di arretrati relativi alla pulizia scale e pertinenze con decorrenza gennaio 2009, ma riferite a periodi pregressi (aprile 2006-giugno 2008). Gli esponenti hanno lamentato, in particolare, che tali voci di spesa non erano state inserite nelle bollette emesse nel periodo in questione. Per contro risultavano presenti nelle suddette bollette, relative al periodo aprile 2006-maggio 2008, delle non meglio specificate voci di spesa denominate "Anticipi servizi contratti privati".

### *Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti*

A seguito di tali doglianze, l'Ufficio del Difensore Civico è intervenuto chiedendo le necessarie informazioni alla Direzione Generale dell'ATC, nonché al Responsabile dell'amministrazione degli immobili in questione, rilevando nel primo gruppo di casi che le modalità operative seguite dall'ente, nella suddivisione delle spese per il riscaldamento e acqua calda sanitaria (calcolo praticato solo sulla base del volume di ogni singola unità



immobiliare, nonostante la presenza di contatori individuali), avrebbero determinato il pagamento, da parte di alcuni inquilini, di anticipi molto alti, senza un successivo tempestivo conguaglio di tali somme.

In conseguenza dell'intervento dell'Ufficio, l'ATC ha provveduto ad inviare riscontro in merito alla questione segnalata, impegnandosi a predisporre i conguagli riscaldamento per la stagione termica 2007/2008, tenendo in considerazione i consumi effettivi registrati dai contatori individuali. Nel secondo gruppo di casi, invece, l'Ufficio ha provveduto a richiedere all'ATC le opportune informazioni in merito al mancato addebito, nelle bollette relative al periodo aprile 2006-giugno 2008, delle spese sostenute dall'ente per la pulizia delle pertinenze condominiali, venendo in tal modo a maturarsi, negli anni successivi, un importante debito da parte degli inquilini nei confronti dell'ATC.

Tale debito, in un primo momento, veniva determinato dall'ente per un ammontare di circa € 3000,00 per nucleo familiare, con la richiesta di pagamento di una maxi-rata di circa € 2000,00. Il recupero di tale debito, a seguito delle numerose censure da parte degli inquilini e dopo l'intervento del Difensore Civico, è stato successivamente rideterminato, con la possibilità di dilazionare il pagamento in tre anni.

In merito alle questioni sollevate dagli inquilini di immobili gestiti dall'ATC, sulla base di quanto sopra evidenziato, l'Ufficio ritiene opportuno segnalare alcuni rimedi organizzativi, da attivare compatibilmente con l'organizzazione interna dell'ente.

In particolare si segnala la necessità di una maggiore trasparenza nell'elencazione delle voci di spesa contenute nelle bollette inviate agli inquilini. Nella maggioranza dei casi, infatti, gli esponenti non contestavano la titolarità del debito, quanto piuttosto le modalità di calcolo dello stesso, nonché la mancanza di una piena e agevole comprensione dei modi e dei tempi in cui tale debito era stato maturato.

In secondo luogo si desidera evidenziare l'opportunità di procedere tempestivamente, in tutti i casi in cui vengano richiesti anticipi per spese

ordinarie o straordinarie relative alla gestione degli immobili, al conguaglio delle somme dovute per ciascuna unità abitativa, al fine di evitare che vengano a formarsi, negli anni successivi, debiti o crediti da parte degli inquilini, che possono aggravare la situazione socio-economica delle famiglie.

### **Problematiche riguardanti le utenze domestiche e i rapporti con gli enti gestori di pubblici servizi ovvero di servizi di pubblica utilità**

#### *Problematiche emerse*

Nel corso dell'anno 2009 numerosi sono stati i reclami presentati all'ufficio per disservizi da parte dei gestori di servizio pubblico, in special modo nell'ambito della telefonia, gas ed energia elettrica.

In particolare, essi hanno riguardato l'avvenuta conclusione e la disdetta dei contratti, con particolare riferimento all'interpretazione delle clausole relative alla determinazione delle tariffe.

Inoltre, molti reclami hanno riguardato l'erronea fatturazione delle forniture e la conseguente richiesta di restituzione di somme per consumi non effettuati ovvero di sospensione delle procedure attivate dai gestori per il pagamento.

Infine, le segnalazioni proposte all'ufficio hanno evidenziato l'interruzione del servizio e il ritardo nell'installazione degli impianti con richieste di intervento di ripristino o di informazioni in ordine ai tempi di esecuzione.

Al riguardo, l'ufficio è intervenuto per richiedere informazioni agli uffici che, nella maggior parte dei casi, hanno fornito una risposta volta a chiarire il contenuto delle clausole contrattuali e del regime di applicazione delle tariffe. A ciò si aggiunge l'attività di carattere sollecitatorio posta in essere dall'ufficio per ottenere una risposta definitiva sugli errori di

fatturazione lamentati, nonché per realizzare gli interventi di ripristino e di installazione degli impianti.

Il primo dato comune alle richieste di intervento presentate risiede innanzitutto nella difficoltà per l'utente di trovare un ufficio in grado di offrire un contatto qualificato con il gestore di servizio pubblico e di raccogliere la segnalazione ed il reclamo per attivare in modo mirato le strutture competenti alla soluzione e definizione del problema.

Infatti, gli utenti hanno lamentato, da un lato, sostanziali incomprensioni da parte dei centri di raccolta delle chiamate (call center), dall'altro, la mancata risposta ai reclami scritti e l'impossibilità di conoscere l'ufficio responsabile poiché, secondo le indicazioni fornite dai gestori, le osservazioni dovevano essere indirizzate a caselle postali, come tali prive di riferimenti in merito.

#### *Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti*

L'attuazione della libera concorrenza dei mercati, principio fondatore dell'Unione Europea, ha dato avvio, tra gli altri, al processo di liberalizzazione dei servizi pubblici.

All'indomani delle riforme legislative di liberalizzazione dei servizi, la normativa inerente a compiti e funzioni del Difensore civico, che assegnava a quest'ultimo un ambito di competenza limitato alle amministrazioni pubbliche (siano esse regionali, provinciali, comunali o periferiche dello Stato), si rivelava quindi insufficiente rispetto alla sempre più rilevante richiesta di tutela proveniente da cittadini utenti di servizi pubblici gestiti da soggetti privati (siano essi società partecipate o controllate dallo Stato o da Enti Locali).

In questo modo, la Difesa civica regionale ha de facto esercitato le proprie funzioni, per lo più di informazione e di sollecito anche nei confronti dei gestori di servizi pubblici.

Costituiva infatti convincimento comune che il principio di “buona amministrazione”, espresso dall’art. 97 della Costituzione, rafforzato dall’individuazione del “diritto alla buona amministrazione”, sancito dalla Carta dei Diritti Fondamentali dell’Unione Europea, non poteva essere limitato dall’individuazione di un’Amministrazione pubblica, bensì doveva avere presente la finalità e l’interesse perseguiti nell’attività di erogazione del servizio pubblico.

In tale contesto l’art. 90 dello Statuto della Regione Piemonte, approvato nel 2005, ha riconosciuto al Difensore civico regionale, in qualità di organo indipendente di garanzia per l’imparzialità ed il buon andamento dell’amministrazione, la tutela dei diritti e degli interessi di persone nei confronti degli enti che esercitano una funzione pubblica o di interesse pubblico.

La suddetta norma pare informata alla considerazione più ampia dell’attività propria del Difensore civico regionale, non limitata alla tutela amministrativa di cittadini ed enti nei confronti di soggetti pubblici ma anche di soggetti privati che esercitano una “funzione di interesse pubblico”. La legge regionale istitutiva dell’Ufficio del Difensore civico, tuttavia, non è stata modificata alla luce del dettato dell’art. 90 del nuovo Statuto.

Rimangono, quindi, dubbi non tanto sulla titolarità in capo al Difensore civico regionali di compiti di tutela amministrativa nei confronti di soggetti privati concessionari di servizi pubblici o gestori di servizi pubblici, quanto sulle modalità di intervento della difesa civica per tale tipologia di casi, tenuto anche conto dei compiti di tutela degli interessi di utenti e consumatori riservati dalla normativa alle “autorità per i servizi di pubblica utilità”. Gli interventi espletati dalla Difesa civica regionale nel corso del 2009 sono stati quindi finalizzati a garantire una risposta motivata alle doglianze degli utenti fornendo a tutti i casi sottoposti all’attenzione dell’ufficio una soluzione tangibile.

D'altro canto, il problema concernente la difficoltà di individuare un contatto qualificato con i gestori del servizio pubblico, comune ai reclami presentati, costituisce aspetto inerente ad un interesse giuridico più ampio e riferibile alla collettività degli utenti. In riferimento ad essi la Difesa civica, superando la dimensione individuale legata alla soluzione del caso concreto, esprime la funzione di garanzia per il buon andamento e l'imparzialità della prestazione erogata, formulando proposte e suggerimenti finalizzati a migliorare la vicinanza tra utenti e gestori del servizio pubblico; in questo modo completando la propria funzione anche nell'ambito dell'attività svolta dai gestori del servizio pubblico.

Peraltro, la recente riforma intervenuta nell'ambito della Pubblica amministrazione, a seguito della delega legislativa contenuta nell'art. 4 della L. 15/2009, sull'introduzione della class action pubblica (D. Lgs. 20 dicembre 2009 , n. 198), evidenzia la sempre maggiore rilevanza assegnata alla tutela degli interessi collettivi degli utenti nei confronti dei gestori dei pubblici servizi.

Alla luce di quanto evidenziato un rimedio attivabile da parte dei gestori dei pubblici servizi può essere individuato nel miglioramento del livello di trasparenza nell'attività inerente all'erogazione del servizio pubblico, anche attraverso l'individuazione nell'ambito delle proprie struttura di uffici dotati di mezzi e strumenti efficaci, in quanto facilmente raggiungibili da parte degli utenti.

Allo stesso tempo le suddette strutture devono porsi come soggetti qualificati al fine di stabilire un contatto utile ed efficiente tra gli utenti ed il gestore del pubblico servizio per fornire le informazioni richieste e la soluzione da approntare per risolvere il problema segnalato in tempi definiti.



## **Diritto allo studio ed erogazione dei servizi**

### *Problematiche emerse*

L'articolo 3 della Costituzione stabilisce: "È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana".

A tal fine, l'articolo 34 prevede: "I capaci e i meritevoli, anche se privi di mezzi, hanno diritto di raggiungere i gradi più alti degli studi. La Repubblica rende effettivo questo diritto con borse di studio, assegni alle famiglie e altre provvidenze, che devono essere attribuiti per concorso".

Il diritto allo studio costituisce espressione di una libertà fondamentale dell'individuo che deve quindi trovare riconoscimento nella legislazione e nell'esercizio delle relative funzioni amministrative, da parte degli Atenei ed enti regionali, che hanno ad oggetto i procedimenti di iscrizione presso le Università, nonché di erogazione di servizi, borse di studio e altre forme di contribuzione economica.

La natura fondamentale del diritto allo studio impone di garantire l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa, non soltanto in ordine al rispetto delle regole concernenti i relativi procedimenti amministrativi (osservanza di termini e regolamenti), bensì anche l'incidenza delle determinazioni assunte sull'esercizio effettivo del diritto allo studio da parte degli studenti.

A tale riguardo, la Difesa civica svolge un ruolo importante poiché riesce a conferire rilevanza ad interessi giuridici di cui non sono titolari i singoli studenti, ma la collettività cui essi appartengono, in questo modo offrendo una tutela in riferimento agli aspetti più ampi e generali in cui si sostanzia il diritto allo studio.

La trattazione delle questioni relative al diritto allo studio si è sviluppata avuto presente la difficoltà di concepire la realizzazione di un diritto



fondamentale, in assenza di servizi adeguati che ne assicurino l'esercizio. Le disfunzioni amministrative lamentate dai cittadini, in tale ambito, sono state quindi affrontate dall'Ufficio in quanto potenziali ostacoli all'esercizio di diritti fondamentali poiché, incidendo anche sulla posizione economica degli studenti e delle famiglie di appartenenza, rendono più difficile il proseguimento degli studi.

*Modalità di intervento, rimedi suggeriti e risultati conseguiti*

L'intervento della Difesa civica è stato mirato a stimolare gli uffici preposti ad un chiarimento sullo sviluppo complessivo del procedimento amministrativo e dei conseguenti dinieghi nell'erogazione dei servizi agli studenti o nella emanazione di nulla-osta necessari per il cambiamento di corso di laurea o il trasferimento ad altra università.

In particolare, l'Ufficio ha avuto modo di ribadire il principio inerente alla corrispettività della prestazione rispetto al pagamento delle tasse universitarie ed alla conseguente impossibilità di pretendere il versamento per servizi che non sono vengono resi a favore degli studenti.

Al riguardo, merita segnalazione il caso sottoposto all'attenzione dell'ufficio da uno studente del Politecnico che, prima dell'inizio del secondo anno, aveva deciso di cambiare facoltà e, quindi, presentare la dichiarazione di rinuncia agli studi prevista per procedere all'iscrizione presso un'altra università.

Gli uffici aveva subordinato l'accettazione della rinuncia agli studi al pagamento della tassa prevista per il secondo anno affermando tale pretesa sulla base di un regolamento dell'Università. La questione assumeva perciò rilevanza sotto due aspetti: il primo relativo all'esercizio del diritto allo studio in quanto la mancata ricezione della rinuncia poteva impedire allo studente l'iscrizione ad altra università.

Il secondo aspetto, invece, concerneva la richiesta di pagamento della rata prevista per l'iscrizione all'anno accademico che doveva ancora iniziare ed

alla cui effettuazione il Politecnico aveva subordinato l'accettazione della rinuncia agli studi.

Il Difensore civico è intervenuto presso gli uffici della Segreteria del Politecnico evidenziando che il pagamento delle tasse universitarie si basa sulla corrispettività dei servizi da erogare nel corso dell'anno accademico e che lo studente, avendo presentato la rinuncia agli studi, sicuramente non avrebbe fruito di alcun servizio.

Inoltre, il Difensore civico ha rilevato la potenziale lesione del diritto allo studio che poteva derivare dall'applicazione della suddetta normativa regolamentare in quanto non logicamente connessa con l'effettiva e concreta fruizione del servizio.

Tra i rimedi che l'Ufficio ha ritenuto attivabili nell'ambito del diritto allo studio vi è stato quello di appuntare le situazioni dalle quali possa conseguire una limitazione alla libertà di istruzione che il nostro ordinamento riconosce a tutti i cittadini.

In special modo l'Ufficio, rilevando l'imprescindibile collegamento tra l'esercizio del diritto allo studio e le condizioni economiche degli studenti, ha evidenziato la necessità che l'amministrazione declini secondo principi di corrispettività ed effettività della prestazione .l'interpretazione e l'applicazione delle regole inerenti al pagamento delle tasse universitarie, e alla conseguente erogazione dei servizi, in ipotesi anche modificando la propria regolamentazione dei servizi.