

E' questo uno dei casi in cui l'utente contestava l'emissione di una fattura emessa da un Consorzio di Bonifica, relativa al pagamento di contributi obbligatori.

In particolare, il contribuente chiedeva all'Ufficio di intervenire per ottenere lo sgravio delle quote consortili e delle connesse spese e sanzioni, relative agli anni 2008 e 2009, non ritenendo corretta l'imposizione.

Il Consorzio in questione, a seguito della richiesta di intervento, trasmetteva una dettagliata relazione nella quale elencava le motivazioni che dimostravano il beneficio arrecato agli immobili dell'istante dalle opere di bonifica.

In Difensore Civico, a seguito di un attento esame della documentazione prodotta dal Consorzio, evidenziava la correttezza dell'applicazione da parte dello stesso del contributo obbligatorio posto a carico dell'immobile dell'utente interessato, in quanto lo stesso godeva del beneficio idraulico e infrastrutturale.

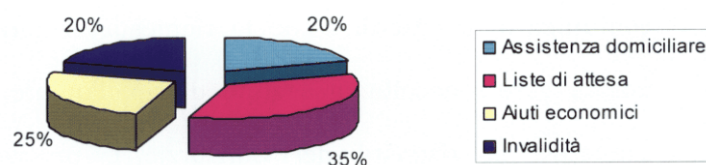
Inoltre, dalla documentazione prodotta, si evidenziava altresì che l'azione del Consorzio era determinante per contribuire a garantire il presidio idraulico dell'intero territorio, ricomprendente anche gli immobili

dell'interessato, e tale azione era fondamentale per il miglioramento della qualità e per il mantenimento della consistenza degli immobili stessi, che traggono in tal modo un vantaggio di tipo fondiario dalle opere realizzate dal Consorzio stesso.

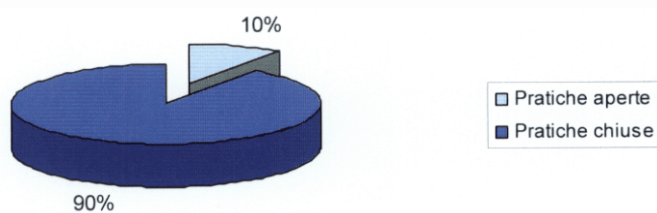
Alla luce di quanto evidenziato, il Difensore Civico comunicava al cittadino che la richiesta di sgravio non poteva essere accolta; a seguito di ciò, l'utente riteneva esaustiva la risposta del Consorzio e provvedeva al pagamento di quanto richiesto.

### 1.3 SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE

**Assistenza Sanitaria e Sociale**



**Assistenza Sanitaria e Sociale**



Le richieste di intervento nel settore sanitario sono notevolmente aumentate nel corso dell'anno 2011; sono

infatti sempre più i cittadini che incontrano difficoltà nei rapporti con le Aziende Sanitarie.

Queste ultime hanno fornito sempre risposte esaustive e nella maggior parte dei casi le problematiche segnalate sono state risolte positivamente.

#### **1.3.1 Riattivazione assistenza sociale a favore di un ragazzo diversamente abile**

I genitori di un ragazzo diversamente abile si rivolgevano a questo Ufficio, segnalando che al proprio figlio era stato sospeso il servizio di assistenza domiciliare.

In particolare, si sottoponeva all'attenzione del Difensore Civico la gravità delle condizioni psico-fisiche del ragazzo, richiedendo un suo intervento volto a ripristinare il livello assistenziale erogato in precedenza.

Nel tentativo di risolvere un problema che riguarda la sfera del sociale, troppo spesso messa da parte, il Difensore Civico ha contattato tutte le istituzioni preposte ai servizi assistenziali, riuscendo a far ottenere al ragazzo

l'inserimento in un "Piano locale per non autosufficienza" avente come finalità il servizio di assistenza ai disabili.

Il finanziamento di tale Piano assicurava assistenza soltanto fino alla fine dell'anno in quanto il continuo taglio delle risorse, operato dagli organi competenti, impongono agli operatori una continua rimodulazione degli interventi assistenziali finalizzati a fornire risposte alla legittima richiesta dei cittadini in stato di bisogno.

#### **1.3.2 Non è possibile essere iscritti al Servizio Sanitario in due Paesi differenti**

Una cittadina straniera si rivolgeva al Difensore Civico affinché intervenisse presso una ASL della Regione, alla quale già aveva fatto istanza, senza ricevere alcun riscontro, per sollecitare l'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale con relativo rilascio della tessera sanitaria.

A tal fine l'interessata faceva presente di svolgere attività lavorativa a tempo indeterminato esclusivamente in Italia, di non essere iscritta al SSN del paese di nascita

e di aver completato correttamente l'iter necessario ad ottenere quanto richiesto.

Il Difensore Civico si rivolgeva agli Uffici di competenza, ponendo all'attenzione degli stessi la questione prospettata e sollecitando un intervento risolutivo che consentisse alla lavoratrice di essere assistita anche in Italia.

Va precisato che, secondo quanto indicato dal Ministero della Salute, non si ha diritto contemporaneamente all'assistenza sanitaria in due Paesi diversi, perché ciò comporterebbe una duplicazione di spesa ed un differente trattamento rispetto ad un altro cittadino italiano.

Pertanto, nel caso di specie, il Difensore Civico contattava l'interessata, proponendo alla stessa di mantenere l'iscrizione al Servizio Sanitario del Paese straniero di residenza, e di utilizzare, durante i soggiorni in Italia, una tessera prevista esclusivamente per visite occasionali, che permette di usufruire di prestazioni mediche dietro pagamento di parcella per la visita effettuata.

### **1.3.3 Problematiche su revoca della scelta del pediatra**

E' pervenuta a questo Ufficio l'istanza di una madre di due bambini, che chiedeva l'intervento del Difensore Civico nei confronti della ASL in quanto si era vista rifiutata la sua richiesta di avere lo stesso pediatra per entrambi i figli.

Il Difensore Civico esaminava la normativa in materia, dalla quale si evinceva che le Aziende Sanitarie, per l'erogazione dell'assistenza primaria, tengono conto anche della libera scelta operata dalla famiglia del paziente.

Inoltre, il Difensore Civico individuava nel Comitato Consultivo Aziendale l'organismo preposto ad affrontare la problematica delle scelte fuori ambito.

Pertanto l'Ufficio suggeriva all'interessata di rivolgere apposita istanza al suddetto Comitato, per il riesame del precedente diniego.

A seguito dell'intervento del Difensore Civico, l'interessata, dopo breve tempo, comunicava che il

Comitato aveva accolto la sua richiesta di prosecuzione dell'assistenza medica di entrambi i figli con lo stesso pediatra.

#### **1.3.4 Rimborso spese di trasporto a paziente affetto da grave patologia renale**

Un cittadino, affetto da gravi patologie cardiache ed in attesa di essere sottoposto a trapianto di reni, in cura presso una Struttura Ospedaliera del nord Italia, si rivolgeva all'Ufficio per segnalare che la Asl competente aveva sospeso i rimborsi delle spese di viaggio sostenute per recarsi periodicamente presso il predetto Ospedale.

Il Difensore Civico rivolgeva istanza al competente Ufficio della ASL, chiedendo le motivazioni della sospensione, anche alla luce della delicata situazione personale del richiedente.

A seguito della richiesta, la ASL confermava che, fin dall'anno 2000, venivano corrisposti, tramite finanziamenti regionali, rimborsi a tutti i pazienti in lista di attesa certificata presso un Centro Trapianti del Territorio



nazionale, per trapianto di organi solidi o di midollo, che si sottopongono alle tipizzazioni tissutali, ai trapianti, ai controlli periodici, agli interventi e/o ricoveri conseguenti ad eventuali complicanze.

La Asl specificava altresì che il richiedente riceveva da alcuni anni rimborsi per le spese sostenute a causa della sua patologia cardiaca; tuttavia a seguito di una recente determinazione regionale, tali rimborsi erano stati sospesi in quanto le provvidenze di cui alla L.R. n. 29/98 non sono più applicabili ai portatori di patologie oncologiche e ai trapiantati.

Tenuto conto però che il richiedente effettuava periodicamente controlli anche per una patologia renale che necessitava di trapianto, il Difensore Civico suggeriva di inserire le richieste tra quelle relative alle provvidenze a favore dei nefropatici, tenuto conto della relativa legge regionale di settore che prevede specifiche provvidenze per tali patologie.

La vicenda si risolveva positivamente e l'interessato riceveva il rimborso di tutte le spese arretrate.

### **1.3.5 Chi può svolgere l'attività di prevenzione scoliosi?**

Il Presidente di un'Associazione di fisioterapisti inviava a questo Ufficio un esposto con il quale segnalava che un Comune aveva concesso il patrocinio per l'attività di prevenzione scoliosi, presso le scuole elementari locali, ad una persona priva di specializzazione medica e del titolo di fisioterapista.

Il soggetto incaricato di effettuare tale screening, risultava essere in possesso del solo titolo di "osteopata", qualifica che lo Stato Italiano non riconosce come titolo sanitario, ragion per cui lo stesso soggetto non era abilitato a svolgere la suddetta attività.

Il Difensore Civico, dopo attento esame della normativa in materia, si rivolgeva al Comune interessato, suggerendo di effettuare una verifica sugli effettivi titoli posseduti dal soggetto incaricato di seguire il "Progetto Scoliosi", e, nel caso in cui avesse accertato che lo stesso non era in possesso dei titoli previsti dalla legge, di agire in autotutela revocando il patrocinio concesso.

Il Comune, a seguito dell'intervento dell'Ufficio, ritenendo valide le ragioni addotte dal Difensore Civico, procedeva alla revoca del Decreto del Sindaco relativo alla concessione del Patrocinio di rappresentanza del "Progetto Scoliosi", per la prevenzione delle affezioni della postura nei bambini.

#### **1.4 FORMAZIONE PROFESSIONALE, LAVORO E QUESTIONI PREVIDENZIALI**

##### **1.4.1 Il Difensore Civico interviene per un indebito prelievo sulla pensione**

Un pensionato inoltrava istanza all'Ufficio per segnalare che l'INPS aveva trattenuto una somma sulla sua pensione, senza specificare la motivazione di tale trattenuta.

Il Difensore Civico si rivolgeva all'Ente e, accertato che l'importo risultava indebitamente prelevato, invitava l'interessato a presentare domanda di rimborso.

A seguito di ciò l'INPS procedeva all'annullamento in autotutela del provvedimento, comunicando che avrebbe provveduto al rimborso tramite assegno circolare.

Il notevole lasso di tempo, intercorso tra l'emissione del provvedimento di notifica ed il rimborso effettivo, rendeva necessario un ulteriore intervento del Difensore Civico, a seguito del quale, l'INPS provvedeva immediatamente ad effettuare il rimborso.

#### **1.4.2 Il Difensore Civico come “mediatore” nei rapporti tra Cittadino e Ente pubblico**

Spesso la figura del Difensore Civico è impegnata a risolvere problematiche di “comunicazione” fra cittadino e Pubblica Amministrazione, piuttosto che veri e propri disservizi.

Un caso del genere ha riguardato un utente che aveva presentato ad un Istituto di Previdenza domanda di liquidazione di un rateo relativo alla tredicesima mensilità che gli spettava in qualità di erede della propria madre.

L'interessato si rivolgeva al Difensore civico dopo aver esperito vari tentativi di mettersi in contatto telefonicamente e via e-mail con l'Ente in questione, senza ricevere alcuna risposta in merito.

Il Difensore Civico provvedeva a contattare il Direttore Generale dell'Ente, assumendo in questo caso la figura di mediatore tra le parti, e tentava di risolvere il problema, causato esclusivamente da un errato approccio alla comunicazione.

Il Direttore Generale, scusandosi dell'accaduto, si occupava immediatamente della questione e, a seguito dell'intervento dell'Ufficio, il cittadino veniva invitato a recarsi presso gli sportelli dell'Ente per ritirare le relative spettanze.

#### **1.4.3 Il Comune non può pagare ore di straordinario e ricorre all'istituto del riposo compensativo**

Un autista di scuolabus, dipendente di un Comune, si è rivolto all'Ufficio per segnalare il mancato riscontro, da parte dell'Amministrazione di appartenenza, alla propria richiesta, più volte reiterata, di liquidazione delle ore di lavoro straordinario dallo stesso effettuate e non pagate, riferite alle annualità dal 2007 al 2010.

Preso atto della segnalazione il Difensore Civico interveniva presso la citata Amministrazione chiedendo chiarimenti in ordine alla richiesta avanzata dall'istante.

Il Sindaco riscontrava la richiesta, precisando che l'Amministrazione non aveva provveduto alla liquidazione dello straordinario a causa della limitata disponibilità

economica sul relativo capitolo di bilancio e aveva proposto al dipendente, in alternativa, di compensare le ore di lavoro straordinario con il riposo compensativo.

Sulla base di quanto rappresentato dal Comune il Difensore Civico proponeva, quindi, all'istante di accettare la suddetta proposta ritenendola, comunque, equa e conveniente per entrambe le parti.

## **1.5 TRASPORTI**

### **1.5.1 Ripristino fermata autobus**

Un problema riguardante i trasporti è stato sottoposto all'attenzione di questo Ufficio.

In particolare il Sindaco di un Comune, a seguito di segnalazioni da parte di alcuni consiglieri comunali, invitava il Difensore civico ad intervenire presso l'azienda dei trasporti affinché venisse ripristinata una fermata dell'autobus di linea nella piazza principale, momentaneamente soppressa a causa di lavori volti ad una riqualificazione di spazi ed aree pubbliche.

L'intervento del Difensore Civico si è incentrato sulle problematiche sociali che si erano create a causa di tale decisione.

In particolare veniva evidenziato il disagio causato ad anziani, studenti e disabili costretti spesso a rinunciare ai loro spostamenti o a dover usufruire di altri mezzi di trasporto.