

disagi economico-sociali la cui condizione ha subito un grave peggioramento a causa del terremoto.

E' il caso di un cittadino che si è rivolto a questo Ufficio perché intervenisse presso gli organi competenti al fine di ottenere l'assegnazione di un alloggio provvisorio per sé e per la sua famiglia.

L'istante, padre di famiglia disoccupato con moglie e due bambini piccoli a carico, trovandosi nell'impossibilità di saldare il debito contratto con la propria banca per l'acquisto della propria abitazione, aveva subito, nel 2012, il pignoramento della stessa con conseguente notifica del provvedimento di sfratto esecutivo da parte delle competenti autorità giudiziarie.

Stanti le evidenti difficoltà della famiglia e l'indisponibilità di altra dimora, il Tribunale dell'Aquila aveva concesso all'istante di continuare ad occupare l'immobile nelle more della conclusione della procedura di vendita all'asta.

Nonostante le reiterate richieste rivolte all'Ufficio comunale competente e all'Assessorato per l'assistenza alla popolazione e nonostante l'impegno assunto dall'Ente, l'istante non era riuscito ad ottenere una sistemazione alloggiativa per sé e per la sua famiglia.

L'assegnazione dell'abitazione è stata disposta dall'Amministrazione comunale solo grazie al tempestivo intervento del Difensore Civico che ha rappresentato non solo la condizione di estremo disagio in cui versava la famiglia, con conseguente rischio di sottrazione dei minori, ma ha considerato anche la circostanza che molti MAP si stavano rendendo disponibili grazie al rientro delle famiglie nelle proprie abitazioni rese agibili.

1.6 SANITA' E ASSISTENZA SOCIALE

1.6.1 Dimissione da una clinica privata e ricovero in una Residenza Sanitaria Assistita

Un paziente, ospite presso un Centro di Riabilitazione in regime di ricovero per 30 giorni, si è rivolto a questo Ufficio in quanto aveva ricevuto una comunicazione di dimissione poiché era terminato il periodo di trattamento previsto dalla legge.

Il paziente in questione, si trovava, quindi, nella condizione di non sapere dove andare una volta dimesso in quanto, i parenti più prossimi, avevano comunicato al Centro di Riabilitazione, l'impossibilità di assistere il proprio congiunto.

Il Difensore Civico è intervenuto presso l'Azienda Sanitaria competente per territorio e presso il Centro di Riabilitazione, chiedendo un riesame dello stato di salute del paziente che, secondo quanto sostenuto dai parenti, necessitava di ulteriori trattamenti riabilitativi.

A seguito dell'interessamento di questo Ufficio, l'Organo preposto alla rivalutazione ha autorizzato una proroga di 60 giorni, alla scadenza della quale il paziente è stato ospitato presso una Residenza Sanitaria Assistenziale.

Questa soluzione non può definirsi tra le migliori, in quanto le RSA, a volte, si trasformano in strutture di lungodegenza, mentre erano state pensate per periodi di media degenza, finalizzati al recupero funzionale del paziente.

Infatti, le RSA offrono un servizio extraospedaliero, caratterizzato dall'integrazione dell'assistenza sanitaria con quella sociale ed in particolare ospitano persone anziane e disabili, affette da patologie che non richiedono di un'assistenza medica continua, ma che necessitano di assistenza infermieristica, riabilitativa e di supporto alle attività della vita quotidiana.

L'ammissione in RSA pubblica è spesso determinata anche dall'assenza di un idoneo supporto familiare presso il proprio domicilio, tanto che una permanenza temporanea, in caso di problemi socio-ambientali irrisolvibili, può diventare permanente.

1.6.2 Residenza all'estero: come ci si comporta con il medico di base?

Una cittadina domiciliata in un comune abruzzese si è rivolta all'Ufficio per segnalare la revoca, da parte dell'Azienda Sanitaria competente, del proprio medico di base, avendo la stessa mantenuto la residenza in un Paese estero.

Contattata dal Difensore Civico, l'Azienda Sanitaria ha riferito che i cittadini, assistiti da uno Stato dell'Unione Europea, nel caso in cui abbiano necessità di far ricorso a cure sanitarie medicalmente necessarie, hanno diritto, esibendo la Tessera Europea di Assicurazione malattia TEAM (del Paese di residenza), ad ottenere le prestazioni in forma diretta presso le strutture pubbliche e private convenzionate del Servizio Sanitario Nazionale costituito da una rete di Aziende Sanitarie Locali ed ospedali dislocati su tutto il territorio.

Per prestazioni in forma diretta si intendono le cure sanitarie fornite a titolo gratuito, salvo il pagamento di un ticket (partecipazione alle spese) che resta a carico dell'assistito (non rimborsabile) ed il cui importo è fissato da ciascuna Regione.

Per ottenere le suddette prestazioni, il cittadino deve recarsi direttamente presso il prestatore di cure (ospedale, qualsiasi medico, ecc.) ed esibire la Tessera come unica condizione per avere il diritto di ricevere le cure, secondo le stesse regole vigenti per gli assistiti italiani.

I dottori di medicina generale ed i pediatri, convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, dietro presentazione della Tessera Europea di Assicurazione Malattia effettuano la visita in forma diretta e possono

prescrivere prestazioni specialistiche, analisi di laboratorio, esami diagnostici, medicinali o ricoveri in ospedale.

Il ricovero negli Ospedali pubblici (e privati accreditati), può avvenire sia tramite il pronto soccorso, esibendo direttamente la Tessera, sia con la prescrizione del medico di base; per le prestazioni di pronto soccorso, ad eccezione dei ricoveri in ospedale, è previsto il pagamento di un ticket.

Per i casi gravi ed imprevisti, in tutte le Regioni è in funzione il Servizio di emergenza sanitaria (118), di norma gratuito dietro presentazione della tessera.

Per quanto riguarda i cittadini stranieri che nel proprio Paese sono sottoposti a terapie particolari (quali dialisi, chemioterapia) questi, prima di arrivare in Italia, devono necessariamente prendere accordi con la struttura che dovrà erogare tali prestazioni, al fine di garantire la continuità della cura; anche tali prestazioni saranno soggette solamente, nei casi previsti, al pagamento del ticket.

Contrariamente a quanto rappresentato dall'Azienda Sanitaria, l'istante ha prodotto una nota del Sistema Sanitario del Paese estero, secondo la quale non sarebbe necessaria la residenza in Italia per l'assegnazione di un medico di base, ma sarebbe sufficiente il domicilio.

Della questione, particolarmente complessa, è stato interessato anche il Ministero degli Esteri che ha sostenuto la tesi dell'Azienda Sanitaria, ribadendo che, senza la residenza in Italia, non sarebbe stata possibile l'assegnazione di un medico di base.

Vista la discordanza tra la tesi del Servizio Sanitario Tedesco e quella fornita dal Servizio Sanitario Nazionale, il Difensore Civico Regionale si è rivolto al Centro SOLVIT.

SOLVIT è un servizio fornito dall'amministrazione nazionale di ogni paese dell'UE e di Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

Per ogni caso segnalato, SOLVIT cerca di risolvere il problema nel più breve tempo possibile, e interviene:

- in caso di violazione dei diritti UE dei cittadini o delle imprese da parte della pubblica amministrazione di un altro paese dell'UE;
- se non è stato avviato un procedimento giudiziario (può invece farlo nel caso di un semplice ricorso amministrativo).

Poiché, a parere del SOLVIT, sentito anche il Ministero della Salute, un domiciliato può richiedere ed ottenere il medico di base in Italia, questo Ufficio ha suggerito all'interessata di rivolgersi direttamente al Centro del Paese di residenza, in quanto le regole dettate dalla Commissione Europea impediscono di aprire una segnalazione Italia contro Italia.

1.6.3 Gli indennizzi di cui alla Legge 210/92 non vengono erogati per mancanza di fondi

Si è rivolto al Difensore Civico un cittadino, affetto da una patologia molto grave causata da una trasfusione, il quale, nonostante reiterate richieste, non riusciva ad ottenere il pagamento degli arretrati e la rivalutazione dell'indennizzo di cui alla Legge 210/92 *"Indennizzo a favore dei soggetti danneggiati da complicanze di tipo irreversibile a causa di vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni"*.

Il Difensore Civico ha ritenuto opportuno coinvolgere sia i responsabili del Ministero della Salute, sia i competenti Servizi degli Uffici regionali.

La questione ha richiesto molta attenzione da parte dell'Ufficio, da un lato coinvolto emotivamente data la delicatezza della questione ed il peggioramento progressivo delle condizioni di salute dell'interessato, dall'altro costretto a barcamenarsi nei "meandri" di una burocrazia spesso disumana e sterile, che poco tiene conto delle situazioni soggettive e delle condizioni di vita di chi versa in un precario stato di salute.

Malgrado le sollecite e continue richieste, affinché quanto spettante al cittadino venisse regolarmente corrisposto, questo Ufficio ha accertato che la

mancata erogazione della somma era causata dal ritardo nel trasferimento dei fondi, da parte dello Stato.

L'Ufficio continua ad adoperarsi presso il Ministero competente, affinché il trasferimento dei fondi avvenga in modo puntuale, al fine di soddisfare le legittime richieste di chi è affetto da malattie gravi e necessità per questo di cure ed assistenza continue.

1.6.4 Rimborso delle spese sostenute da un diversamente abile per la modifica degli strumenti di guida della propria autovettura

Una cittadina diversamente abile con incapacità motorie permanenti ha rivolto una richiesta d'intervento a questo Ufficio per ottenere il rimborso, da parte della ASL, delle spese, dalla stessa sostenute, per la modifica degli strumenti di guida effettuata sulla propria autovettura.

In particolare l'istante aveva sostenuto una spesa di 4.800 euro per l'installazione ed il collaudo del dispositivo di guida per disabili anticipando interamente la suddetta somma, senonché, nonostante le reiterate richieste dalla stessa avanzate, il Dipartimento di Prevenzione della competente Azienda Sanitaria Locale, non aveva ancora provveduto, a distanza di oltre due anni, ad effettuare il rimborso.

La Regione Abruzzo, con Legge n. 57/1980 e Legge n. 57/1998, ha riconosciuto, in favore delle persone con permanente incapacità motoria accertata dalla Commissione medica operante presso le competenti ASL di cui all'art. 4 L. 104/1992, un contributo, nella misura del 20% della spesa sostenuta, per la modifica degli strumenti di guida, agevolazione, peraltro, già ammessa a livello nazionale dall'art. 27 della L. 104/1992. I fondi necessari a tal fine, vengono annualmente stanziati dalla Regione in proporzione agli eventuali destinatari.

Questo Ufficio, rappresentando che i diritti dei cittadini con infermità fisiche e mentali devono essere rispettati e garantiti e che, pertanto, deve essere data immediata attuazione alle norme previste dall'ordinamento a tutela degli stessi, ha invitato l'amministrazione competente a porre in essere tutti i provvedimenti necessari al riconoscimento di quanto richiesto dall'istante riuscendo ad ottenere, in breve tempo, positivo riscontro con conseguente rimborso di quanto dovuto in favore della cittadina richiedente.

1.7 FORMAZIONE PROFESSIONALE, LAVORO E QUESTIONI PREVIDENZIALI

1.7.1 Un conguaglio esagerato azzerò una mensilità di pensione.... - Interviene il Difensore civico

Si è rivolto all'Ufficio un pensionato denunciando un esagerato decurtamento della propria pensione, ridotta, a seguito di conguaglio, a soli € 2,00 mensili.

Dopo essersi più volte recato presso gli uffici INPS, per richiedere una verifica del conteggio fiscale, l'istante era stato rassicurato circa un probabile errore di calcolo sulla parte riguardante gli assegni familiari.

Il Difensore Civico Regionale ha, dunque, provveduto a contattare il funzionario incaricato dell'INPS chiedendo un minuzioso controllo della posizione debitoria del richiedente.

Dopo vari solleciti, sono state fornite a questo Ufficio le motivazioni che avevano determinato tale conguaglio fiscale e, conseguentemente, la liquidazione di una rata pensionistica di importo irrisorio.

La giustificazione era supportata dalla Legge Finanziaria del 2008, art. 1, comma 221, che prevedeva che i dati relativi alle detrazioni fiscali avrebbero dovuto essere comunicati annualmente, anche tramite CAF, all'Agenzia delle Entrate.

Da un riscontro effettuato dal responsabile dell'area interessata non risultava pervenuta, per l'anno in questione, alcuna comunicazione relativa a detrazioni per familiari a carico.

Da ciò era scaturito il debito riportato nella rata.

A seguito dell'intervento del Difensore Civico, al contribuente è stata suggerita, come unica possibilità di recupero, la detrazione di tali importi nel momento dell'elaborazione del 730, oppure con un 730 integrativo.

1.8 LAVORI PUBBLICI E POLITICA DELLA CASA

1.8.1 Il Difensore Civico Regionale interviene sulla procedura per l'assegnazione degli alloggi ATER

L'Ufficio ha ricevuto numerose richieste da parte di cittadini finalizzate a conoscere la corretta procedura per ottenere l'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, avendo prodotto la relativa domanda.

In particolare, un cittadino disoccupato e con gravi difficoltà motorie, ha segnalato al Difensore Civico le difficoltà che aveva incontrato nell'interpretazione della procedura per l'assegnazione di un alloggio, visto che alle sue richieste di chiarimenti, rivolte agli uffici competenti per territorio, non era stato fornito alcun riscontro.

Interessato della questione, questo Ufficio ha informato tempestivamente l'istante in ordine alla procedura oggetto di intervento, rappresentando che per l'assegnazione degli alloggi ATER, il Comune emana un bando pubblico, contenente l'elenco dei requisiti per l'accesso e la documentazione da produrre; procede quindi all'istruttoria delle domande pervenute, verificandone la completezza e la regolarità per poi trasmetterle alla Commissione Circondariale per l'assegnazione di alloggi.

La Commissione, esaminate le domande presentate e verificata la documentazione allegata alla stessa, assegna i relativi punteggi, nel rispetto dei criteri stabiliti dalla legge e dal bando, predisponendo e pubblicando (presso il Comune e l'ATER competente) una graduatoria provvisoria degli aventi diritto, con l'indicazione del punteggio conseguito e dei modi e termini per eventuali opposizioni.

Terminato l'esame delle opposizioni, la Commissione formula la graduatoria definitiva.

Tale graduatoria viene trasmessa per la pubblicazione al Comune, all'ATER ed al BURA della Regione, con l'indicazione del termine entro cui gli interessati possono fare ricorso al TAR.

Trascorsi 60 giorni, in mancanza di notifica di ricorsi al TAR, il Comune provvede all'assegnazione degli alloggi disponibili, previa nuova verifica della sussistenza dei requisiti previsti dell'aspirante assegnatario.

Procedura trasparente, criteri chiari, tempi e modalità perfettamente comprensibili.

Ma per chi? Sicuramente non per le persone diversamente abili, che possono soffrire di patologie fortemente invalidanti, tanto da non permettere loro una semplice compilazione di domanda o di seguirne l'iter.

E' per questo motivo che il Difensore Civico Regionale si è avvalso della collaborazione di un gruppo di cittadini che offrono gratuitamente servizi a persone in difficoltà.

Grazie all'intervento dell'Ufficio ed alla collaborazione di persone che dedicano parte del loro tempo al volontariato, numerosi cittadini sono riusciti ad accedere alla graduatoria per l'assegnazione di alloggi.

1.9 IL CONTROLLO SOSTITUTIVO NEI CONFRONTI DI ENTI LOCALI

L'art. 227 del D. Lgs. 267/2000 fissa al 30 aprile dell'anno successivo il termine per l'approvazione del Rendiconto della gestione finanziaria, per tutte le Amministrazioni locali.

Come ogni anno il Difensore Civico, per poter assolvere agli adempimenti di legge, ha attivato il suo intervento al fine di conoscere la situazione di tutte le Amministrazioni locali della regione.

Nell'invito, rivolto a tutti i Comuni e alle quattro Province l'Ufficio, nell'invitare gli Enti a comunicare gli estremi dell'atto di approvazione del Rendiconto relativo all'anno 2012, o i motivi che ostacolavano tale adempimento, ha rammentato che la mancata approvazione attiva, oltre all'intervento sostitutivo del Difensore Civico Regionale, ai sensi e per gli effetti dell'art. 136 del D.Lgs n. 267/2000, anche l'applicazione delle disposizioni di cui al comma 2 bis dell'art. 227, introdotto dall'art. 3, comma 1, lett. l) del D.L. 10.10.2012, n. 174 convertito con modificazioni dalla legge n. 213/2013, che prevede l'attuazione della procedura del comma 2 dell'art. 141 (T.U. 267/2000), la quale può anche condurre allo scioglimento del Consiglio.