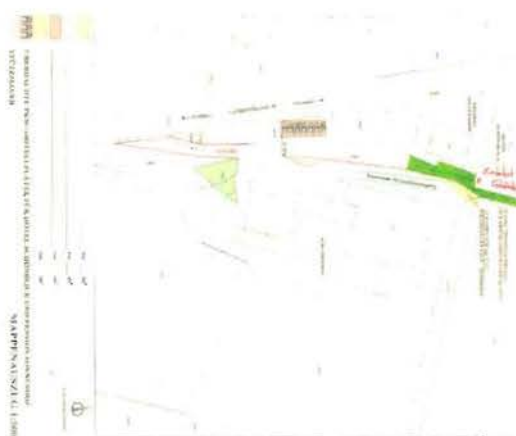


TÄTIGKEITSBERICHT 2015

65

Astronomische Abwasserrechnung aufgrund eines Rohrbruches

Eine Bürgerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, da ihre letzte Rechnung für den Trinkwasser- und Abwasserverbrauch für ihr Einfamilienhaus eine astronomische Höhe von über 15.000 Euro aufwies.

Dieser Wasserverbrauch erfolgte aufgrund eines Rohrbruches im Garten der Bürgerin, dessen Wartung der betroffenen Bürgerin obliegt und der auch nicht sofort erkannt wurde, sodass eine Menge ausgetretenes Wasser einfach im Erdreich versickerte. Dies wurde auch durch ein entsprechendes Gutachten durch einen Techniker belegt.

Nach mehreren Aussprachen mit der Gemeindeverwaltung konnte man sich darauf einigen, dass die

Una bolletta per le acque di scarico astronomica a causa della rottura di un tubo

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica perché l'ultima bolletta per l'acqua potabile e le acque di scarico della sua casa unifamiliare ammontava all'incredibile importo di oltre 15.000 euro.

L'eccessivo consumo d'acqua era dovuto alla rottura di una tubazione posta nel giardino dell'interessata, alla quale competeva di per sé la manutenzione. La rottura però era passata a lungo inosservata e nel frattempo una grande quantità di acqua era fuoriuscita nel terreno, come fu successivamente accertato anche dalla relativa perizia tecnica.

Dopo diversi colloqui con l'amministrazione comunale si è concordato che la bolletta dell'acqua

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

66

Trinkwasserrechnung zur Gänze gezahlt werden muss, da das gesamte Wasser auch verbraucht wurde. Hinsichtlich der Abwassergebühr konnten wir jedoch eine sehr gute Lösung für die Bürgerin finden.

Hinsichtlich der Abwassergebühr verwiesen wir auf den Umstand, dass das ausgetretene Wasser direkt auf dem Grundstück im Erdreich versickerte und diese Abwassermenge in keinsten Weise die Abwasserrohre und die Kläranlage belastete.

Um dieses Problem nun für alle zukünftigen Fälle von Rohrbrüchen zu lösen, fasste die Gemeindeverwaltung einen Grundsatzbeschluss, indem sie für solche Vorkommnisse nun vorsieht, dass der Tarif reduziert wird und jener Betrag zu zahlen ist, der dem durchschnittlichen Verbrauch der letzten drei Jahren entspricht.

Mit dieser neuen und korrekten Berechnungsmethode wurde die Abwasserrechnung auf eine angemessene Summe herabgesetzt, die die Bürgerin dann auch gerne zahlte.

potabile sarebbe stata pagata per intero, in quanto l'acqua era stata effettivamente consumata. Per quanto riguarda invece il canone delle acque di scarico siamo stati in grado di trovare una soluzione molto buona per la cittadina interessata.

La Difesa civica ha fatto presente infatti che l'acqua fuoriuscita era penetrata direttamente nel terreno e non aveva quindi gravato in alcun modo sull'impianto di scarico e di depurazione.

Per risolvere questo problema nell'eventualità di future rotture di tubazioni l'amministrazione comunale ha adottato una delibera di massima prevedendo per tali evenienze la riduzione della tariffa e il pagamento di un importo corrispondente al consumo medio degli ultimi tre anni.

Grazie a questo nuovo e più corretto metodo di calcolo l'importo della bolletta delle acque di scarico è stato adeguatamente ridotto con piena soddisfazione della cittadina.

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

67

**3.2. SCHWERPUNKT
LANDESVERWALTUNG**

Zuerst möchte ich mich bei den verschiedenen Landesämtern bedanken, die oft eine wertvolle Beratung zur Klärung der Rechtslage oder Erstellung von Gutachten im abgelaufenen Jahr geleistet haben und auch bei Anliegen, die die Gemeinden betreffen beratend zur Seite standen. So war eine konstruktive Zusammenarbeit möglich.

Aber es gibt auch über die Ämter der Landesverwaltung zahlreiche Beschwerden der Bürger, von denen ich hier einige ansprechen möchte.

Wohnbauförderung

Zuallererst möchte ich dem Südtiroler Landtag einen großen Dank für die im März 2016 beschlossenen Abänderungen zum Wohnbauförderungsgesetz Nr. 13 vom 17.12.1998 aussprechen. Mit diesen Änderungen können in Zukunft sehr viele Beschwerden der Bürger vermieden werden.

Diese Abänderungen bringen den Bürgern eine sehr große Erleichterung, da die Strafen herabgesetzt wurden, die Verjährungsfristen klar definiert sind und auch andere Verwaltungen

3.2. AMMINISTRAZIONE PROVINCIALE

Innanzitutto vorrei ringraziare per la fattiva collaborazione i diversi uffici provinciali che nell'anno trascorso hanno offerto prezioso supporto sia nel chiarire il quadro giuridico che nella formulazione dei pareri, affiancandoci con la loro consulenza anche in questioni che riguardavano i Comuni.

Tuttavia anche l'attività degli uffici dell'amministrazione provinciale è spesso oggetto di reclami da parte dei cittadini. Di seguito ne illustrerò alcuni.

Agevolazioni edilizie

Esprimo innanzitutto il mio ringraziamento al Consiglio della Provincia di Bolzano per le modificazioni apportate nel marzo 2016 alla legge sull'ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata del 17 dicembre 1998, n. 13, che in futuro consentiranno di ridurre notevolmente il numero dei reclami.

Si tratta di modifiche che vanno incontro ai cittadini, riducendo le pene, definendo chiaramente i termini prescrizionali e invitando anche altre amministrazioni a tener conto, prima dell'approvazione delle

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

68

aufgefordert sind, vor Genehmigung ihrer Verfahren auf die möglichen Verpflichtungen der Sozialbindung zu achten.

Im abgelaufenen Jahr kam es zu einer Flut an Beschwerden an die Volksanwaltschaft, alle betrafen den Widerruf der Wohnbauförderung mit entsprechender Rückzahlung der Förderung und gleichzeitiger Zahlung der Verwaltungsstrafe, die für die Bürger nicht nachvollziehbar waren.

Im Bericht möchte ich mich beschränken, eine kleine Auswahl an Beschwerden und abgelehnten Rekursen an das Wohnbaukomitee kurz zu beschreiben:

Widerruf der Wohnbauförderung nach Ableben des Fruchtnießers

Die Bürgerin, die sich an die Volksanwaltschaft wandte, war aufgefordert worden, die ihrem Bruder gewährte Wohnbauförderung zurückzuerstatten.

Ihr pflegebedürftiger Bruder hatte im Jahr 1996 nämlich um ein zinsfreies Darlehen für den Kauf eines Fruchtgenussrechtes einer Wohnung im Eigentum seiner Schwester erhalten.

Somit wurde auch nur das Fruchtgenussrecht mit der Hypothek und der 20-jährigen Sozialbindung belastet.

loro procedure, di eventuali obblighi derivanti dal vincolo sociale.

Nell'anno trascorso la Difesa civica è stata letteralmente sommersa da reclami riguardanti provvedimenti di revoca dell'agevolazione edilizia con relativo rimborso e contestuale richiesta di pagamento della sanzione amministrativa che risultavano incomprensibili ai cittadini.

Nella presente relazione mi limiterò a illustrare una piccola selezione di reclami e ricorsi respinti dal Comitato per l'edilizia residenziale.

Revoca dell'agevolazione edilizia in seguito a decesso dell'usufruttuario

La cittadina che si è rivolta alla Difesa civica era stata sollecitata a restituire l'agevolazione edilizia concessa al fratello non autosufficiente, che nel 1996 aveva ottenuto un mutuo senza interessi per l'acquisto del diritto di usufrutto su un appartamento di proprietà di sua sorella.

Di conseguenza soltanto il diritto di usufrutto era gravato dall'ipoteca e dal vincolo sociale ventennale.

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

69

Um die Rückzahlung dieses Darlehens zu erleichtern wurden dem Bruder in den Jahren 2005 und 2007 auch zusätzlich zwei Beiträge aus den Fonds für soziale Härtefälle gewährt, sodass das gesamte Darlehen vom Bruder zurückgezahlt werden konnte.

Im Jahr 2013 verstarb der Bruder.

Das Amt für Wohnbauprogrammierung leitete daraufhin das Verfahren für den Widerruf der Wohnbauförderung ein, da die Schwester als Eigentümerin der Wohnung der Umschreibung der Förderung auf ihren Namen nicht Folge leistete. Verwiesen wurde dabei auf den zwischenzeitlich neuen Artikel 55 des Wohnbauförderungsgesetzes, der besagt, dass der Eigentümer seine Zustimmung dazu geben muss, dass zu Lasten des nackten Eigentums die eventuelle Hypothek zur Sicherstellung des Darlehens eingetragen bzw. die Bindung des geförderten Wohnbaues angemerkt werden muss und auf den neuen Artikel 69, der die Nachfolge in der Wohnbauförderung regelt.

Im gegebenen Fall wurde die Sozialbindung aber vor Inkrafttreten des neuen Artikels 55 eingegangen und die Rekursstellerin war niemals aufgefordert worden, die Zustimmung zur Eintragung der Hypothek und der Sozialbindung auf ihr Eigentum

Inoltre, per facilitare la restituzione del mutuo, nel 2005 e nel 2007 al fratello erano stati concessi due contributi dal Fondo Sociale d'Emergenza cosicché egli poté pagare tutto il mutuo.

Nel 2013 il fratello morì.

L'Ufficio Programmazione dell'edilizia agevolata quindi, dato che la sorella, proprietaria dell'appartamento, non provvedeva al trasferimento dell'agevolazione a suo nome, ha avviato il procedimento di revoca dell'agevolazione edilizia in base al nuovo art. 55 della legge sull'edilizia abitativa agevolata, secondo cui il proprietario deve acconsentire che l'eventuale ipoteca a garanzia del mutuo venga iscritta e il vincolo di edilizia abitativa agevolata annotato sulla nuda proprietà, e al nuovo art. 69 concernente la successione nell'agevolazione.

Ma in questo caso il vincolo sociale si è instaurato prima dell'entrata in vigore del nuovo art. 55 e alla ricorrente non è mai stato richiesto di acconsentire all'iscrizione dell'ipoteca e del vincolo sociale sulla sua proprietà, cosicché il Libro fondiario dopo la morte del fratello

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

70

abzugeben, sodass das Grundbuch nach dem Tod des Bruders auch die Löschung der Anmerkung des Fruchtgenussrechtes und die Löschung der Anmerkung der Sozialbindung und der Eintragung der Hypothek vornahm.

Tatsächlich sollte bzw. müsste nun die Rekursstellerin für eine Sozialbindung eintreten, die nicht mehr existent ist.

Trotz ausführlicher Erläuterungen des Sachverhaltes wurde der Rekurs abgelehnt und die Wohnbauförderung mit Strafe widerrufen, sodass die Bürgerin ihr Recht vor Gericht einklagen musste.

Widerruf der Wohnbauförderung wegen Umbauarbeiten, für welche auch um eine Unbedenklichkeitserklärung beim Amt angesucht wurde

Ein Bürger wandte sich im Jahr 2013 mit einem schriftlichen Antrag an die Abteilung Wohnungsbau, um entsprechende Beratung zu erhalten, da er in seiner Wohnung mit Sozialbindung Umbauarbeiten durchführen wollte.

Nach einer Aussprache mit dem Amt war der Bürger überzeugt, dass er sein Vorhaben durchführen könne und dies mit Sozialbindung möglich sei.

Im Jahr 2015 erhielt er nun die Mitteilung über den Widerruf der Wohnbauförderung wegen gerade

ha provveduto anche a cancellare l'annotazione del diritto di usufrutto, l'annotazione del vincolo sociale e l'iscrizione dell'ipoteca.

Di fatto ora la ricorrente dovrebbe subentrare in un vincolo sociale che non sussiste più.

Malgrado siano state addotte esaurienti spiegazioni sulla questione il ricorso è stato respinto, l'agevolazione edilizia è stata revocata ed è stata applicata una sanzione, cosicché la cittadina ha dovuto far valere i suoi diritti in via giudiziale.

Revoca dell'agevolazione edilizia a causa di interventi di ristrutturazione per i quali era stato richiesto il nulla osta dell'ufficio preposto

Nel 2013 un cittadino aveva inoltrato una richiesta scritta alla Ripartizione Edilizia abitativa per avere chiarimenti, essendo intenzionato a effettuare lavori di ristrutturazione nel suo appartamento sottoposto a vincolo sociale.

Dopo un chiarimento verbale con il suddetto ufficio il cittadino era convinto di poter realizzare il suo progetto compatibilmente con il vincolo sociale.

Nel 2015 ha ricevuto invece la comunicazione di revoca dell'agevolazione edilizia proprio a causa

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

71

dieser Umbauarbeiten, für welche er vor zwei Jahren vorgespochen hatte.

Nach Durchsicht des Schriftverkehrs aus dem Jahr 2013 stellt sich der Volksanwaltschaft schon die Frage, warum der Bürger keine offizielle Antwort auf sein Schreiben erhalten hat und warum nun das Amt erst nach zwei Jahren reagiert.

Beim Rekurs an das Wohnbaukomitee wurde dann gerade auf diesen Umstand verwiesen und der Bürger bat darum, nun in Kenntnis der Widerrechtlichkeit, die ursprüngliche Situation wieder herzustellen ohne dabei die Wohnbauförderung zu widerrufen.

Auch dieser Rekurs wurde abgelehnt mit der Begründung dass es kein Schreiben des Amtes gab, mit welchem der Bürger ermächtigt wurde, das Bauvorhaben zu realisieren.

Sehr viele Bürger wenden sich an die Volksanwaltschaft weil sie auch vom Amt selbst aufgefordert wurden, Rekurs beim Wohnbaukomitee einzureichen. Sie haben sehr große Erwartungen in die Entscheidungskompetenz dieses Komitees.

Ich erkenne jedoch einen großen Interessenskonflikt beim Wohnbaukomitee, da die

dei suddetti interventi di ristrutturazione, per i quali si era informato due anni prima.

Già esaminando la corrispondenza risalente al 2013 la Difesa civica si è chiesta come mai il cittadino non abbia ricevuto nessuna risposta ufficiale alla sua nota e perché l'ufficio competente abbia reagito soltanto due anni dopo.

Nel ricorso presentato al Comitato per l'edilizia residenziale si faceva riferimento proprio a questa circostanza e il cittadino – ora a conoscenza dell'illiceità del fatto – ha chiesto di poter ripristinare la situazione originaria senza revoca dell'agevolazione edilizia.

Anche tale ricorso è stato respinto, con la motivazione che non esisteva alcuna nota dell'ufficio preposto con la quale il cittadino veniva autorizzato a realizzare il suo intervento edilizio.

Moltissimi cittadini si rivolgono alla Difesa civica perché vengono sollecitati dallo stesso ufficio competente a inoltrare ricorso al Comitato per l'edilizia residenziale, riponendo molta fiducia nella competenza decisionale di tale organismo.

A mio avviso, tuttavia, il Comitato risente di un grave conflitto di interessi, dato che la decisione riguardo al ricorso viene

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

72

Rekursentscheidung vom selben Amt vorbereitet und geprägt wird, die den Sachverhalt bereits in erster Instanz bearbeitet hat.

Meiner Meinung nach könnte dieses Gremium, so wie es heute arbeitet, auch abgeschafft werden. In den seltenen Fällen, in denen ein Rekurs angenommen wird, könnte die Entscheidung des Amtes auch im Selbstschutzwege erfolgen, ohne dass Zeit und Geld in aufwändige Sitzungen verschwendet und unerfüllbare Hoffnungen gemacht werden.

Sinnvoll hingegen wäre eine unabhängige übergeordnete Stelle, die die Rekursanträge bearbeitet.

Hochschulförderung

Dank der Vereinfachung der Verwaltungsbescheinigungen ist es heute in vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung möglich, öffentliche Beiträge zu erhalten, indem die notwendigen Angaben durch eine einfache Ersatzerklärung gemacht werden können.

Wenn nun aber beim Ausfüllen des Antrages Fehler oder Ungenauigkeiten unterlaufen sind, trägt allein die erklärende Person die Verantwortung und die Folgen.

Ersatzerklärungen bei der öffentlichen

predisposta e orientata dallo stesso ufficio che si è già occupato in prima istanza della questione.

Ritengo che tale organismo, per come funziona attualmente, si potrebbe anche abolire. Nei rari casi in cui viene accolto un ricorso, la decisione dell'ufficio potrebbe essere presa anche in via di autotutela, evitando un notevole dispendio di tempo e denaro e senza alimentare speranze irrealistiche.

Sarebbe invece opportuno istituire un organismo indipendente e sovraordinato competente per i ricorsi.

Diritto allo studio

Grazie alla semplificazione delle certificazioni amministrative, oggi in molti settori della pubblica amministrazione è possibile percepire contributi pubblici comunicando i dati necessari con una semplice dichiarazione sostitutiva.

Se però nel compilare la domanda sfuggono errori o imprecisioni, la responsabilità e le conseguenze ricadono unicamente sul dichiarante.

Infatti nelle dichiarazioni sostitutive

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

73

Verwaltung dulden nämlich kein Vergessen oder fehlerhaftes Ausfüllen.

Speziell im Bereich der Hochschulförderungen kommt es immer wieder zu Schwierigkeiten bei Studenten, da das Ansuchen und/oder die entsprechende Eigenerklärung oder Ersatzerklärung nicht korrekt erfolgte.

In diesen Fällen handelt es sich um junge Erwachsene, die telematisch durch Eigenerklärung die verschiedensten Angaben machen, die sich meines Erachtens auch nicht der Konsequenzen falscher Angaben bewusst sind.

Das Amt für Hochschulförderungen aber auch die Finanzwache führen jährlich Stichproben und Kontrollen über die Korrektheit der Angaben durch.

Eine unkorrekte Erklärung hat dann nicht nur verwaltungsrechtliche Folgen, wie die Rückerstattung des Betrages und Verwaltungsstrafen, sondern kann auch strafrechtliche Folgen haben, wenn betrügerische Absichten bestehen, da die Verwaltung verpflichtet ist, diese Fälle zur Anzeige zu bringen.

Arbeit

Hauptthema im Bereich Arbeit sind Fragen und Beschwerden zum Thema Pflichtvermittlung von Menschen mit

presentate alla pubblica amministrazione non si ammettono né dimenticanze né errori di compilazione.

In particolar modo nel settore del diritto allo studio insorgono spesso difficoltà per gli studenti, dovute al fatto che la domanda e/o la relativa autocertificazione o dichiarazione sostitutiva non è stata compilata correttamente.

In questi casi si tratta di giovani adulti che comunicano i dati più disparati tramite autocertificazione per via telematica e spesso, a mio parere, non sono consapevoli delle conseguenze in caso di indicazioni erranee.

Ma sia l'Ufficio Diritto allo studio sia la Guardia di Finanza ogni anno effettuano controlli a campione per verificare la correttezza dei dati.

Una dichiarazione scorretta può comportare conseguenze non solo amministrative – come la restituzione dell'importo e le relative sanzioni – ma anche penali, se sussistono intenti fraudolenti, dato che l'amministrazione è tenuta a denunciare casi di questo genere.

Lavoro

In questo ambito si registrano soprattutto domande e reclami riguardanti il collocamento obbligatorio delle persone

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

74

Behinderung.

Beanstandet wird das als überaus belastend empfundene Verfahren zur Eintragung in die entsprechende Arbeitslosenliste, wofür in einem Zeitraum von mehreren Monaten mindestens zwei Gutachten von Ärztekommisionen und mehrmalige Vorsprachen beim zuständigen Amt notwendig sind. Dies wird psychisch und körperlich als sehr belastend empfunden. Aber des weiteren wird auch die Tatsache beanstandet, dass nach definitiver Aufnahme in diese Arbeitslosenliste nicht der erhoffte Erfolg eintritt und der Wunsch nach einer Arbeitsstelle in sehr vielen Fällen unerfüllt bleibt.

Für am Arbeitsmarkt frei werdende Stellen werden fachlich gut ausgebildete und zu einhundert Prozent belastbare Mitarbeiter gesucht. In ein solches Profil passen die Menschen mit Beeinträchtigung einfach nicht hinein, wobei bei vielen Fällen von Behinderungen es sogar notwendig ist, am Arbeitsplatz begleitet zu werden.

Wichtig zu wissen ist jedoch auch, dass Ende 2015 in den öffentlichen Verwaltungen in Südtirol immer noch 583 Stellen, die für Menschen mit Behinderung vorgesehen sind, nicht besetzt sind.

disabili.

Il procedimento per l'iscrizione nelle relative liste di disoccupazione, che nel giro di vari mesi richiede almeno due pareri di commissioni mediche nonché diversi colloqui con i funzionari dell'ufficio competente, è considerato eccessivamente gravoso sia dal punto di vista psicologico che fisico ed è spesso oggetto di reclami, così come il fatto che dopo l'iscrizione definitiva nella lista di disoccupazione non si ottiene il risultato sperato e in molti casi il desiderio di trovare un posto di lavoro non viene soddisfatto.

Per i posti che si liberano sul mercato del lavoro si cercano collaboratori adeguatamente istruiti e pienamente in grado di sopportare i carichi di lavoro. Le persone con disabilità semplicemente non corrispondono a tale profilo, anzi in molti casi hanno bisogno di essere accompagnate sul posto di lavoro.

Va però detto anche che alla fine del 2015 nelle pubbliche amministrazioni in provincia di Bolzano 583 posti riservati a portatori di handicap erano ancora scoperti.

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

75

Zu hoffen bleibt, dass in Zukunft die Fördermaßnahmen und Arbeitsintegrationsprojekte des neuen Landesgesetzes Nr. 7 vom 14. Juli 2015 zu greifen beginnen.

SchuleFalsch ausgestelltes Abschlussdiplom

Ein ehemaliger Schüler der italienischen Landesberufsschule wandte sich mit folgendem Problem an die Volksanwaltschaft.

Er schloss im Jahr 2011 seine Lehre ab und erhielt daraufhin das Abschlussdiplom „Mechaniker von Landwirtschaftsfahrzeugen“. Erst Jahre später wurde ihm bewusst, dass in seinem Diplom ein Fehler unterlaufen war, da er die Ausbildung als Automechaniker absolviert hatte, und auch deshalb bei Arbeitgebern als nicht geeignet für ihre angebotene Arbeitsstelle erschien. Der Bürger forderte nun eine Richtigstellung seines Diploms. Da seine Vorsprache in der Angelegenheit im Sekretariat der Schule nicht den gewünschten Erfolg brachte, intervenierte die Volksanwaltschaft mit dem Ergebnis, dass das Diplom umgehend richtiggestellt wurde.

È auspicabile che in futuro comincino a dare frutti gli interventi e i progetti di integrazione lavorativa previsti dalla nuova legge provinciale 14 luglio 2015, n. 7.

ScuolaDiploma rilasciato erroneamente

Un ex-alunno di una scuola professionale provinciale in lingua italiana si è rivolto alla Difesa civica per il seguente problema.

Dopo aver concluso il suo apprendistato nel 2011, ha ricevuto il diploma di qualifica come “Meccanico di macchine agricole”. Soltanto anni dopo si è reso conto che il suo diploma conteneva un errore, dato che in realtà la sua qualifica corretta era quella di “meccanico per automobili”, e anche per questo motivo veniva ritenuto non idoneo da potenziali datori di lavoro. Il cittadino ha quindi richiesto la rettifica del suo diploma, ma poiché il colloquio avuto con la segreteria della scuola non ha dato i risultati sperati, è intervenuta la Difesa civica e il diploma è stato corretto immediatamente.

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

77

Aufgrund einer Intervention der Volksanwältin beim zuständigen Amt wurde der betroffenen Familie die Möglichkeit zuerkannt, dass das landwirtschaftliche Wirtschaftsgebäude in der EEVE-Erklärung der Kinder weggelassen werden kann.

Das zuständige Landesamt versicherte, dass mit dieser neuen Interpretation zur EEVE-Erklärung die Familie rückwirkend um das regionale Familiengeld ansuchen kann und dementsprechend natürlich auch die Anleitungen zur EEVE-Erklärung ergänzt werden.

Grazie all'intervento della Difensora civica presso l'ufficio competente è stata riconosciuta alla famiglia la possibilità di non indicare nella DURP dei figli il fabbricato rurale ad uso strumentale.

L'ufficio provinciale competente ha garantito che in base a questa nuova interpretazione della DURP la famiglia può chiedere con effetto retroattivo l'assegno regionale al nucleo familiare e ovviamente verranno integrate in questo senso anche le istruzioni DURP.

3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Wir informieren über Patientenrechte und vermitteln bei Streitfällen, klären Mängel und Missstände auf und unterstützen bei der außergerichtlichen Streitbeilegung nach Behandlungsfehlern. Dabei wird versucht, die Lösung eines Konfliktes ohne Hilfe des Gerichts herbeizuführen. Besonders hervorzuheben ist auch eine Orientierungsfunktion bei der außergerichtlichen Streitbeilegung für die PatientInnen. Durch die qualifizierte und vollständige Aufarbeitung der Beschwerde werden Gerichtsprozesse, die keine Aussicht auf Erfolg haben, vermieden.

Bei den Beschwerden im Gesundheitsbereich wird zwischen jenen bezüglich Verwaltungsfragen und jenen bezüglich ärztlich-medizinischer Behandlungen unterschieden.

Zahlung des Tickets auf Leistungen des Gesundheitsdienstes

Zahlung des Tickets auf die vom Allgemeinmediziner verschriebene Erste-Hilfe-Leistung

In Bezug auf die Zahlung des Tickets auf

3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi per raggiungere una soluzione senza ricorrere all'intervento del tribunale. In questo senso la Difesa civica svolge anche una funzione di orientamento nei confronti dei pazienti e attraverso un approccio qualificato e completo alla trattazione dei casi consente di evitare processi destinati a non avere esito favorevole.

Le pratiche riguardanti il settore della sanità sono suddivise tra quelle di carattere amministrativo e quelle che hanno per oggetto i trattamenti medico-sanitari.

Applicazione del ticket sulle prestazioni sanitarie

Applicazione del ticket su una visita di pronto soccorso prescritta dal medico di base

Un tema piuttosto sentito anche nel corso

TÄTIGKEITSBERICHT 2015

79

Erste-Hilfe-Leistungen gab es auch im Jahr 2015 verschiedene Beschwerden.

Vielen PatientInnen sind die in diesem Bereich geltenden Regeln noch nicht klar.

So berichtete uns ein Bürger, sich zu seinem Hausarzt begeben zu haben, weil er seit einigen Tagen unter schweren Bauchschmerzen litt. Sein Arzt befand es für notwendig, ihn an die Erste Hilfe weiterzuleiten, und stellte die entsprechende Verschreibung aus. Der Patient wurde auf der Erste-Hilfe-Station untersucht und mit einer Antibiotikatherapie entlassen. Kurz danach erhielt er eine Rechnung mit verschiedenen Beträgen. Verblüfft wandte er sich an die Volksanwaltschaft.

Wir haben ihm erklärt, dass die Erste-Hilfe-Leistungen Dringlichkeits- oder Notfallcharakter haben und jedenfalls gerechtfertigt sein müssen, wobei auch für diese das Ticket in Höhe von 15 Euro (Beschluss der Südtiroler Landesregierung Nr. 1862/2002) zu zahlen ist.

Für nicht dringende bzw. nicht gerechtfertigte Erste-Hilfe-Leistungen ist die Zahlung von 50 Euro sowie des Tarifs für jede einzelne Leistung

del 2015, che ha dato adito a diversi reclami, è rappresentato dall'applicazione del ticket sulle prestazioni ricevute al Pronto soccorso.

Non sono ancora chiare per molti pazienti le regole che disciplinano questo settore.

Nel caso di un signore in particolare, l'interessato ci ha riferito di essersi recato dal suo medico di medicina generale poiché soffriva di forti dolori addominali già da qualche giorno. Il suo medico ritenne necessario inviarlo ad una visita al Pronto soccorso e fece la relativa prescrizione. Il paziente fu visitato al Pronto soccorso e dimesso con una terapia antibiotica. Di lì a poco ricevette la fattura sulla quale comparivano diversi importi. Stupito, ha chiesto spiegazioni alla Difesa civica.

Abbiamo spiegato al signore che le prestazioni di pronto soccorso sono quelle prestazioni urgenti o di emergenza e comunque giustificate ed anche a quelle viene applicato il ticket di 15 euro. (delibera della Giunta provinciale n. 1862/2002).

Per le prestazioni di Pronto soccorso, che non sono urgenti ovvero non giustificate, si applica il costo di 50 euro + la tariffa per ogni singola prestazione.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2015

80

vorgesehen.

Als aufschiebbar gelten Leistungen, die an den entsprechenden Stellen (Untersuchungen bei Allgemeinmedizinern oder fachärztlichen Ambulanzen) erbracht werden müssten: Wenn der Patient in diesen Fällen trotzdem Erste-Hilfe-Leistungen beansprucht, muss er dafür den entsprechenden Tarif zahlen.

Auch bei den vom Allgemeinmediziner verschriebenen Leistungen – wie die im vorliegenden Fall – handelt es sich nicht strikt um Erste-Hilfe-Leistungen. Es wird nämlich die Ansicht vertreten, dass der Allgemeinmediziner eine Art Erste-Hilfe-Leistung erbringt und dass die vom Patienten, der sich zur Erste-Hilfe begibt, beanspruchte Leistung als fachärztliche und nicht als dringende Leistung gilt und somit die Zahlung des Tickets bewirkt.

Zahlung des Tickets für die Kontrollvisite an einem falschen Tag

In diesem Fall hätte sich der Patient einer vom Facharzt infolge eines Unfalls verschriebenen Kontrollvisite im Krankenhaus unterziehen müssen. Der Patient verwechselte den Tag und ging am darauf folgenden Tag zur Kontrollvisite.

Sono considerate differibili quelle prestazioni che dovrebbero essere erogate nelle sedi opportune (visite presso il medico di medicina generale o ambulatori specialistici): se in questi casi il paziente si reca comunque al Pronto soccorso sarà tenuto al pagamento della tariffa.

Anche le prestazioni prescritte dal medico di medicina generale, come nel caso del signore non rientrano strettamente nelle prestazioni di pronto soccorso. Si ritiene, infatti, che il medico di medicina generale svolga una sorta di funzione di pronto soccorso, e quindi una volta che il paziente si reca al Pronto soccorso si sottoponga a una prestazione che non è più di emergenza, bensì specialistica quindi soggetta al pagamento del ticket.

Applicazione del ticket su una visita di controllo in un giorno sbagliato

In un altro caso il paziente doveva recarsi ad una visita di controllo in ospedale, prescritta dallo specialista in seguito ad un infortunio. Il paziente sbagliò giorno e vi si recò il giorno successivo a quello stabilito per la visita.