

problemi di sicurezza pubblica e igienico-sanitari che ha dichiarato essersi verificati negli ultimi anni.

Agli istanti, intenzionati a continuare le proprie coltivazioni, è stata esclusa detta possibilità considerato che, come precisato dal Regolamento per la fruizione del Parco nel quale gli orti erano ubicati, l'occupazione anche temporanea del suolo pubblico del Parco con manufatti, attrezzature e altri oggetti simili era consentita soltanto previa concessione o autorizzazione del Direttore del Progetto ad esso relativo.

E' stato, inoltre, chiarito ai richiedenti che nessuna rilevanza rivestiva la circostanza che le assegnazioni degli orti effettuate nel 2002 - peraltro a titolo gratuito - non prevedessero una scadenza, essendo del tutto legittimi la pretesa dell'Ente proprietario di rientrare nella disponibilità dell'area da utilizzare per finalità di pubblico interesse e l'applicazione delle sanzioni previste nei confronti di eventuali soggetti che non si fossero conformati a quanto ordinato.

In materia di viabilità e circolazione le problematiche rappresentate con maggiore ricorrenza sono state quelle relative alla contestazioni dei provvedimenti comunali per la disciplina della circolazione stradale, quelle riguardanti l'assenza o insufficienza di aree di sosta per gli autoveicoli nelle aree urbane e le richieste di risarcimento per sinistri occorsi a causa della mancata o carente manutenzione delle strade e delle loro pertinenze, alla quale sono deputati gli enti proprietari ai sensi dell'art. 14 del D.Lgs. 30.4.1992, n. 285 "Nuovo codice della strada".

Relativamente ai trasporti pubblici, a differenza di altri anni, sono state quasi inesistenti le contestazioni avverso le sanzioni comminate dai gestori per irregolarità del titolo di viaggio, mentre le doglianze pervenute hanno riguardato prevalentemente l'accessibilità dei mezzi pubblici e delle stazioni ferroviarie, la soppressione di linee del trasporto urbano e le modalità di acquisto degli abbonamenti al trasporto pubblico locale.

In particolare, con riferimento a queste ultime sono pervenute le istanze di due cittadini lombardi possessori di abbonamento mensile al trasporto pubblico i quali lamentavano le criticità connesse all'acquisto degli abbonamenti mensili e settimanali per la sosta delle autovetture in uno dei parcheggi di corrispondenza dell'hinterland milanese gestiti da ATM per conto del Comune di Milano.

Infatti, l'acquisto dell'abbonamento mensile - che può avvenire dal primo mercoledì successivo al quindicesimo giorno del mese precedente - è estremamente problematico poiché la vendita inizia molto presto, costringendo gli utenti a uscire all'alba per "aggiudicarsi" gli abbonamenti che, considerato l'esiguo numero disponibile, vengono esauriti già nella prima mezz'ora. L'Ufficio ha segnalato all'Azienda Trasporti Milanese che detto disagio, che rendendo estremamente problematico il parcheggio di lunga durata, contrasta con le politiche di lotta all'inquinamento ambientale attraverso la riduzione del traffico veicolare condotte dall'Amministrazione comunale negli ultimi anni ed ha evidenziato la necessità di garantire la sosta delle auto ai numerosi pendolari in possesso di abbonamento ai mezzi di trasporto pubblico, i quali, in abbinamento agli stessi, utilizzano per gli spostamenti casa-lavoro i parcheggi di corrispondenza e di interscambio.

ATM è stata inoltre invitata a prevedere modalità di acquisto più agevoli, ad esempio attraverso il sito web aziendale, degli abbonamenti e le sono state richieste precisazioni sul numero totale di posti presenti nel parcheggio di corrispondenza oggetto di contestazione e sull'eventuale ampliamento della quota di posti riservata agli abbonati mensili e settimanali.

ATM ha in proposito chiarito che in tutti i parcheggi di interscambio il numero degli abbonamenti disponibili nelle diverse tipologie è contingentato nella misura massima del 50% dei posti auto totali per ciascuna struttura, avendo la finalità di garantire la sosta sia ai clienti abbonati che a quelli occasionali.

Per quanto concerne, invece, le modalità di vendita contestate, l'Azienda ha dichiarato che nel proprio piano di sviluppo dei sistemi di vendita on line sta programmando l'adozione di un sistema informatico gestionale che consenta la prenotazione via web dei titoli di abbonamento ai parcheggi. (AS)

4.1 Edilizia residenziale pubblica

Nel 2016 sono state trattate in materia di edilizia residenziale pubblica svariate istanze concernenti problematiche che da sempre ricorrono nell'attività svolta dall'Ufficio in questo settore.

In termini quantitativi si è riscontrata ancora una volta la netta prevalenza delle richieste di intervento attinenti alla manutenzione degli immobili del patrimonio abitativo pubblico di proprietà dei comuni e delle ALER.

Sono stati segnalati in particolare problemi relativi ad alloggi assegnati a disabili, necessitanti di interventi di adeguamento alle loro esigenze, il malfunzionamento degli impianti di riscaldamento, il degrado di interi edifici, carenze manutentive presenti negli appartamenti sin dalla consegna.

Diverse istanze hanno riguardato situazioni di morosità degli inquilini di alloggi popolari, richieste di revisione del canone di locazione, questioni inerenti al rimborso di crediti e all'addebito di spese per servizi e relativi conguagli.

Numerose anche le istanze riguardanti i procedimenti di assegnazione degli alloggi, di esclusiva competenza delle amministrazioni comunali, e quelli di mobilità abitativa, che competono ai comuni, eccettuate le fattispecie di emergenza, spettanti agli enti gestori, quali le ALER.

Come negli anni precedenti, le doglianze rivolte al Difensore regionale in questo ambito hanno segnalato l'eccessivo protrarsi dei tempi del procedimento che prende avvio dalla domanda presentata al comune ove il richiedente risiede o presta l'attività lavorativa e si conclude con il provvedimento di assegnazione.

L'Ufficio è intervenuto per sollecitare chiarimenti in merito a istanze di cittadini che denunciavano lunghe attese nella definizione delle domande, talvolta prospettando dubbi di irregolarità nello svolgimento delle procedure comunali.

Le risposte fornite dalle amministrazioni interpellate hanno indicato le ragioni dei ritardi lamentati, riconducibili ad insufficiente disponibilità di alloggi e, in taluni casi, a mancanza di abitazioni adeguate alle caratteristiche di composizione dei nuclei familiari interessati.

Permane infatti un considerevole divario tra l'offerta di alloggi pubblici e la domanda, in continua ascesa anche a causa della crisi economica e occupazionale in atto ormai da tempo, che ha determinato un aumento degli utenti dell'edilizia residenziale pubblica.

Un'importante novità in questa materia è rappresentata dalla Legge regionale 8 luglio 2016 n. 16 "Disciplina regionale dei servizi abitativi", che nasce dall'esigenza di trovare soluzioni alle problematiche emerse negli ultimi anni per effetto dell'accentuato disagio, soprattutto nelle aree ad alta tensione abitativa, degli utenti degli alloggi pubblici e di quanti non hanno i requisiti per accedere ad un alloggio di edilizia popolare e non sono tuttavia in grado di sostenere un affitto del libero mercato.

La nuova normativa attua una diversificazione dell'offerta al fine di realizzare un sistema capace di adeguarsi all'evolversi dello stato di bisogno dei nuclei familiari, articolandosi in servizi abitativi pubblici, destinati ai soggetti in stato di maggiore difficoltà economica, familiare ed abitativa, e servizi abitativi sociali, di cui sono beneficiari coloro che non hanno i requisiti per ottenere un servizio abitativo pubblico, ma non possono sostenere un canone di locazione o un mutuo sul mercato privato.

Inoltre sono previste azioni per sostenere l'accesso e il mantenimento dell'abitazione, comprendenti agevolazioni per l'acquisto dell'abitazione principale, iniziative per il mantenimento dell'abitazione in locazione, aiuti ai nuclei familiari in condizione di morosità incolpevole.

La nuova legge, innovando la materia, mira in particolare a ridurre i tempi dei procedimenti di assegnazione degli alloggi grazie al superamento dei bandi e delle graduatorie comunali.

Per accedere ai servizi abitativi pubblici i nuclei familiari, a seguito di avvisi emanati dai comuni almeno due volte all'anno, presentano la domanda di assegnazione attraverso una piattaforma informatica regionale, nella quale sono pubblicate le unità abitative effettivamente disponibili suddivise per ente proprietario. Viene così consentito agli interessati di scegliere gli alloggi disponibili per i quali fare domanda, abbreviando i tempi delle procedure di verifica dei requisiti e di assegnazione.

E' previsto inoltre l'incremento dell'offerta abitativa pubblica con alloggi conferiti da soggetti privati e da operatori privati accreditati del terzo settore.

Viene altresì modificata la gestione delle situazioni di emergenza, in particolare delle famiglie soggette a provvedimenti di sfratto, abolendo il sistema delle assegnazioni in deroga alla graduatoria, regolato dall'art. 14 del R. R. 1/2004, che viene sostituito da modalità che prevedono assegnazioni temporanee su quote di patrimonio abitativo di ALER e comuni destinate a tali fini.

E' auspicabile che le novità introdotte dalla l.r. 16/2016 nella disciplina dei servizi abitativi migliorino l'attuale situazione del settore e riescano a ovviare alle difficoltà evidenziate dai cittadini.

Per verificarne gli effetti occorrerà comunque attendere che la legge abbia piena applicazione a seguito dell'adozione dei regolamenti attuativi da essa previsti. Fino all'entrata in vigore dei regolamenti regionali è stabilito, con norma transitoria, che si applichino le disposizioni del R.R. 1/2004 (relativo ai criteri generali per l'assegnazione e la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica) e gli articoli da 28 a 44 bis della l.r. 27/2009 (Testo unico delle leggi regionali in materia di erp) concernenti in particolare i canoni di locazione.

Per concludere, un breve cenno alla collaborazione prestata dagli enti con cui il Difensore regionale ha interloquito nella trattazione delle pratiche riguardanti il settore in esame.

In proposito si deve precisare che la maggior parte degli interventi è stata svolta nei confronti delle ALER, in particolare dell'ALER Milano, e della società Metropolitana Milanese, che dal dicembre 2014 amministra gli immobili di proprietà del Comune di Milano.

Tali enti gestori del patrimonio abitativo pubblico, competenti per la manutenzione, la gestione dei servizi, i procedimenti amministrativi di mobilità e in genere per quanto attiene al rapporto di locazione, hanno fornito all'Ufficio informazioni e chiarimenti consentendo in molti casi di risolvere le questioni prospettate.

Al riguardo è da sottolineare la disponibilità delle amministrazioni comunali e dei gestori del loro patrimonio abitativo, che, pur non essendo oggetto di un potere diretto di intervento da parte del Difensore regionale, hanno generalmente risposto alle richieste in modo puntuale ed esaustivo. (GB)

5. AMBIENTE

Nel 2016 nell'ambito di questo Settore si è rilevata una diminuzione del numero di istanze pervenute rispetto allo scorso anno.

La tipologia di istanze afferenti il settore in esame ricalca e conferma il trend degli anni precedenti: emissioni acustiche e disturbi causati dall'attività di pubblici esercizi, inconvenienti igienici derivanti dalle modalità di raccolta dei rifiuti urbani, disagi derivanti da attività produttive e controlli amministrativi effettuati dai Comuni.

Su 21 pratiche totali riguardanti il settore ben 10 sono attinenti all'inquinamento acustico, 2 riguardano lo stato dei parchi comunali, 2 le reti fognarie e le acque reflue, mentre i restanti casi riguardano inquinamento atmosferico, smaltimento dei rifiuti e una pratica riguarda presenza di amianto.

Si rileva che il problema più sentito dei cittadini lombardi, anche di piccoli Comuni, rimane quello delle immissioni acustiche, per le quali, come già detto negli scorsi anni, vige la Legge Regionale 10 agosto 2001 n.13, "Norme in materia di inquinamento acustico", che attribuisce ai Comuni e alle Province le attività di vigilanza e controllo in materia di inquinamento acustico, da svolgere con il supporto di ARPA.

I Comuni e le Province espletano le funzioni amministrative inerenti la verbalizzazione, la comminazione delle sanzioni e l'emissione delle ordinanze nei confronti dei trasgressori.

Pertanto il lavoro dell'Ufficio, nell'istruzione di tali pratiche, si espleta seguendo il procedimento amministrativo, così come previsto dalla normativa regionale; prendendo contatti con l'ARPA; sollecitando il Comune a portare avanti la procedura corretta e seguire poi l'eventuale iter della comminazione delle sanzioni, della loro applicazione e conseguente esecuzione. (TR)

6. SICUREZZA SOCIALE

6.1 Assistenza sociale

Anche nel 2016 si è confermata la tendenza, già registrata nel precedente anno, ad un aumento del numero delle richieste di intervento inerenti alla materia in esame. Si conferma inoltre la notevole varietà della natura delle fattispecie sottoposte all'attenzione dell'Ufficio. Il lavoro svolto in relazione a ciascuna pratica è stato di diversa tipologia e complessità e, in alcuni casi, è consistito anche in un'attività di prima informazione e orientamento a coloro che ritenevano di subire una situazione di ingiustizia. Nella maggioranza dei casi sono stati invece approntati interventi volti a richiedere l'accertamento e la rimozione dell'illegittimità denunciata dal cittadino.

Alcune pratiche aperte nel corso dell'anno hanno riguardato l'iniziativa Nidi Gratis prevista dalla Regione Lombardia, con DGR n. 5096 del 29/4/2016, nell'ambito del programma d'azione denominato "Reddito di autonomia". La misura, introdotta in via sperimentale e attiva dal mese di maggio 2016, è finalizzata all'azzeramento della retta sostenuta dalle famiglie per la frequenza dei nidi e micronidi pubblici o dei posti in nidi e micronidi privati convenzionati con il pubblico.

La campagna comunicativa dedicata all'iniziativa è stata di forte impatto sulla popolazione e molto rapida, tanto che, in alcuni casi, gli interessati hanno presentato la domanda ai Comuni quando non erano ancora preparati a riceverla, non essendo stata approvata la deliberazione della Giunta comunale necessaria a formalizzare l'adesione alla misura. Inoltre, le richieste di intervento pervenute all'Ufficio hanno messo in evidenza una certa confusione dei cittadini circa le informazioni diffuse sul processo di fruizione del servizio. La misura, infatti, è caratterizzata da un doppio accesso in quanto sono previste, da un lato, specifiche condizioni di accesso per i Comuni e dall'altro è necessario che i nuclei familiari posseggano determinati requisiti. Se un Comune non soddisfa i criteri per aderire alla misura non può attivarla e le famiglie residenti in quel Comune non hanno la possibilità di accedere ai benefici.

Alcuni cittadini si sono rivolti all'Ufficio per lamentare la mancata erogazione dei contributi per il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati, ai sensi della L. 9/1/1989, n. 13. Al riguardo il Difensore regionale ha dovuto sopperire alla scarsa informazione fornita ai cittadini dai Comuni, che ha generato false aspettative in merito all'evasione delle domande. Si accenna brevemente alla procedura. Entro il primo marzo di ogni anno, il cittadino interessato presenta domanda presso il Comune ove è sito l'immobile. L'Amministrazione comunale effettua un immediato accertamento sull'ammissibilità della domanda, verificando la presenza di tutta la documentazione richiesta e la sussistenza dei requisiti necessari per la concessione del contributo. Il Sindaco, sulla base delle domande ritenute ammissibili, stabilisce il fabbisogno del Comune e lo comunica alla Regione, unitamente ad un elenco delle domande ammesse. Da diversi anni, però, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, competente in materia, non prevede lo stanziamento di risorse finanziarie a copertura del Fondo previsto dalla L. 13/89. Di conseguenza, le domande dei fabbisogni 2013, 2014, 2015, 2016 restano valide ai fini della loro finanziabilità, ma non è possibile effettuare previsioni in merito alla loro effettiva liquidazione, in quanto il loro soddisfacimento è subordinato al trasferimento delle risorse statali. Specifiche note informative sono state inviate, ogni anno, da Regione Lombardia a tutti i Comuni lombardi per metterli al corrente di ciò e per dare adeguate notizie agli interessati. In tale contesto, un elemento di positiva novità è costituito

dalla previsione, contenuta nella legge finanziaria 2017 (art. 1, comma 140, L. 11/12/2016, n. 232), dello stanziamento di risorse anche per il fondo previsto dalla Legge 13/89. Con l'erogazione di tali risorse, al momento non ancora quantificate dal Ministero, potranno essere finanziati i fabbisogni non ancora liquidati, seguendo l'ordine cronologico.

Come già avvenuto nell'anno precedente, e' stata sottoposta ancora all'attenzione del Difensore regionale la questione relativa alla predisposizione dei servizi di assistenza educativa e trasporto per gli studenti con disabilità nelle scuole superiori e dei servizi di assistenza alla comunicazione per gli alunni con disabilità sensoriale che frequentano ogni ordine e grado di scuola. Il problema della mancanza di fondi sufficienti a garantire i servizi per l'inclusione scolastica perdura da tempo e all'inizio di ogni anno scolastico si ripropone lo stesso stato di incertezza.

L'Ufficio ha sempre sostenuto che la mancata o parziale erogazione dell'assistenza, la cui necessità per gli studenti è certificata da specifica documentazione sanitaria, comporta una grave e rilevante limitazione del diritto allo studio e all'integrazione scolastica degli alunni con disabilità, diritto specificatamente tutelato sia dall'ordinamento internazionale che da quello interno. In futuro la situazione è destinata a sbloccarsi poiché, a fronte delle difficoltà delle Province lombarde e di Città metropolitana di Milano a garantire i servizi, Regione Lombardia ha previsto, con la legge di stabilità del 29/12/2016, n. 35, l'assunzione diretta delle funzioni a partire dall'anno scolastico 2017/2018.

Nella trattazione delle istanze concernenti la normativa disciplinante il progetto individuale di vita per le persone con disabilità, l'Ufficio è intervenuto a sostegno di coloro che ne richiedevano la predisposizione, affermando che le pubbliche amministrazioni sono tenute a realizzarlo ed attuarlo. E' stato sottolineato che il progetto di vita, previsto dall'art. 14 della L. 8/11/2000, n.328, è lo strumento principale attraverso il quale assicurare una vera e propria presa in carico globale dei bisogni della persona con disabilità e garantire piena integrazione e adeguata risposta assistenziale alle sue esigenze. Lo scopo di questo strumento è quello di evitare che vengano erogate prestazioni e forniti servizi senza tenere conto delle relazioni che esistono tra i diversi contesti (scuola, formazione, lavoro, tempo libero, sanità, riabilitazione, assistenza sociale, famiglia).

Il documento deve, infatti, comprendere la valutazione diagnostico-funzionale, le prestazioni di cura e di riabilitazione a carico del servizio sanitario nazionale e infine i servizi alla persona cui provvede il Comune in forma diretta o accreditata, con particolare riferimento al recupero e all'integrazione sociale.

Nell'impostazione della L. n. 328/2000, il Comune è titolare dell'elaborazione del progetto, che deve essere predisposto d'intesa con le ex ASL, le quali potranno anche coinvolgere altre istituzioni competenti, e si sostanzia in un contratto tra enti pubblici competenti e beneficiari, sottoscritto sia dai soggetti responsabili dell'erogazione del servizio che dai beneficiari.

6.2 Invalidità civile

Il numero delle richieste di intervento relative alla presente materia, giunte nel corso del 2015, è pressoché invariato rispetto all'anno precedente.

Le tematiche trattate hanno riguardato le differenti fasi dei procedimenti di accertamento delle minorazioni civili, di erogazione delle varie provvidenze economiche e di accertamento della disabilità ai fini del collocamento mirato.

Sono lievemente diminuite le segnalazioni aventi ad oggetto meri ritardi nei tempi di riconoscimento e liquidazione delle prestazioni.

Le maggiori criticità che tuttora si presentano al riguardo sono causate dalla mancata piena attuazione di una completa informatizzazione dell'intero procedimento e dal permanere di più soggetti coinvolti nel processo di riconoscimento dello stato di invalido civile.

Il primo accertamento dei requisiti sanitari resta, infatti, ancora di competenza delle Commissioni ATS (benché integrate da un medico INPS), mentre l'accertamento definitivo, le revisioni, le verifiche e l'intera fase amministrativa sono di competenza dell'Istituto, che vi adempie attraverso le Commissioni medico legali (Cml), con funzione di definizione/validazione dei verbali ATS, e la Commissione medica superiore (Cms), con funzione di monitoraggio complessivo.

Recenti innovazioni normative hanno contribuito alla semplificazione e velocizzazione dell'iter. Un incentivo ad una maggiore celerità in materia di rivedibilità è, ad esempio, derivato dall'introduzione dell'art 25, comma 6 bis, della L. 11/8/2014, n. 144, che ha stabilito che, nelle more dell'effettuazione delle visite di revisione la persona interessata conserva tutti i diritti acquisiti relativamente a benefici, prestazioni e agevolazioni di qualsiasi natura, imponendo all'INPS di procedere con adeguata tempistica alla convocazione a visita dei soggetti titolari di prestazioni di invalidità civile, in particolare dei titolari di benefici economici (assegni, indennità, ecc.), onde evitare, in caso di revoca, l'erogazione di prestazioni non dovute. Nell'ambito di applicazione della suddetta normativa e più precisamente in merito alla certificazione dello stato di handicap con gravità, il Difensore regionale è intervenuto per evidenziare a coloro che lamentavano, nelle more della definizione del procedimento di convalida dello stato di handicap, di non poter più continuare a fruire dei permessi e congedi di lavoro ex L. 5/2/1992, n. 104, la possibilità di richiedere all'INPS il rilascio del certificato con cui l'Istituto attesta che, in attesa della calendarizzazione dell'accertamento medico-legale di revisione, il verbale in scadenza è valido a tutti gli effetti di legge fino al completamento dell'iter sanitario di revisione. Con l'avvertenza che il fruitore dei benefici derivanti dall'attestazione è tenuto a comunicare, al più presto, all'ente erogatore la ricezione del nuovo verbale rilasciato dall'INPS contenente l'esito della revisione.

Anche nel 2016 è proseguito il positivo rapporto di collaborazione, instauratosi già da qualche anno, con la Direzione metropolitana Milano dell'INPS, la cui disponibilità ha permesso in parecchi casi una corretta e solerte risoluzione delle problematiche, assumendo anche un ruolo di tramite e stimolo nei confronti delle diverse sedi territoriali lombarde di volta in volta competenti per residenza.

In due casi l'Ufficio è stato chiamato ad intervenire per indurre l'INPS a riaprire la posizione dell'interessato quando, a causa della mancata presentazione alla visita di revisione, era stato effettuato il blocco automatico della posizione e la sospensione delle prestazioni economiche in godimento con decorrenza dal mese successivo alla data prevista per la visita. Qualora lo stato di invalidità o di handicap sia stato riconosciuto solo per un periodo temporaneo, l'interessato viene riconvocato dall'INPS per la visita di revisione da parte

della Commissione Medica, prima della scadenza del periodo indicato nel verbale di accertamento. La convocazione dovrebbe essere fatta con largo anticipo, circa tre mesi prima, in modo da dare la possibilità a chi deve effettuare il controllo di ricevere la convocazione per tempo e di comunicare eventuali disdette o cambi data.

Per coloro che non si presentano a visita di revisione, il messaggio INPS n.2901 del 27/04/2015 prospetta una situazione di revoca dei benefici se la comunicazione postale ha avuto esito positivo. Negli altri casi (giacenza postale, sconosciuto all'indirizzo o trasferito, indirizzo insufficiente, assenza di esito postale) è prevista una sospensione cautelativa di 90 giorni al termine della quale scatta la revoca dei benefici.

L'INPS dovrebbe quindi avviare la procedura di sospensione dell'erogazione delle prestazioni economiche di invalidità unicamente in caso di accertate assenze ingiustificate. Nelle due fattispecie sottoposte all'Ufficio, però, si sono verificate diverse anomalie. Innanzitutto, nella prima fattispecie, la convocazione alla visita di revisione era stata trasmessa poco più di un mese di anticipo rispetto alla data fissata. Inoltre, anche se era stato inviato, in tempo utile, alla competente Unità Operativa medico-legale il certificato di richiesta di visita domiciliare per impedimento fisico dovuto a condizioni di intrasportabilità, l'interessato non aveva ricevuto alcuna comunicazione circa una nuova visita. Quando la moglie dell'invalido si è recata personalmente presso l'Unità Operativa ha appreso che la pratica era già stata archiviata. Il Difensore regionale è quindi intervenuto rilevando le illegittimità e ottenendo la fissazione di una nuova visita, a seguito della quale, essendo stata confermata la percentuale di invalidità previgente, è stato riconosciuto il diritto a continuare a percepire la prestazione dalla data di scadenza del primo verbale sanitario.

Analogo intervento è stato effettuato dall'Ufficio in relazione ad una fattispecie nella quale il cittadino sosteneva di non aver ricevuto alcuna lettera di convocazione, ma direttamente una nota con la quale l'INPS comunicava che, per effetto dell'assenza alla visita di revisione, la sua prestazione di invalidità civile era stata sospesa ed era stata avviata la procedura di revoca. La Direzione metropolitana Milano ha prontamente risposto al Difensore regionale, comunicando di aver provveduto ad annullare l'assenza a visita e a convocare nuovamente in tempi brevissimi l'interessato, le cui condizioni di salute si erano nel frattempo aggravate, in quanto aveva subito una seconda operazione di amputazione degli arti inferiori.

Anche nell'anno appena concluso alcune segnalazioni giunte all'Ufficio hanno avuto ad oggetto doglianze in merito alla presenza di barriere architettoniche e la conseguente richiesta della loro rimozione. Tra queste la denuncia riguardante i lavori di pavimentazione effettuati dall'Amministrazione comunale nell'area esterna antistante la Triennale di Milano e precisamente la mancata realizzazione di percorsi accessibili a coloro che deambulano con una carrozzina e di spazi riservati al parcheggio di veicoli al servizio di persone con disabilità.

Il Comune di Milano si è attivato in tempi brevi per predisporre interventi di sistemazione del manto stradale prospiciente la Triennale, di rifacimento degli scivoli esterni e di istituzione di un'area riservata a stalli di sosta per persone con disabilità.

Un'altra richiesta di intervento è stata presentata da un cittadino, affetto da paraplegia, in merito all'accessibilità del Cimitero Maggiore di Milano. L'invalido ha enucleato le difficoltà che doveva affrontare per raggiungere il luogo di sepoltura della madre ed ha evidenziato che la presenza di ghiaia rendeva impercorribili i vialetti interni del cimitero, perché bloccava le ruote della sedia a rotelle e poteva causare pericolose cadute.

L'Amministrazione comunale, cui l'interessato si era rivolto già anni addietro senza alcun esito, ha dato riscontro alle richieste del Difensore regionale mostrando attenzione alla problematica e disponibilità a individuare una soluzione. A tal fine il responsabile del Cimitero Maggiore ha effettuato un sopralluogo insieme all'istante, con il quale ha

convenuto di sezionare una parte dell'aiuola adiacente la tomba per limitare i disagi esposti e di posizionare delle beole su tutto il percorso di avvicinamento alla postazione. Ha rilevato l'inopportunità di asfaltare i vialetti poiché i campi inumativi sono soggetti a movimentazioni del terreno e l'importanza di mantenere il letto di pietrisco in quanto essenziale per la corretta permeabilità delle acque piovane.

L'accessibilità di un ufficio postale situato in una zona centrale di Milano è stata oggetto di un'istanza con la quale un cittadino lamentava di non aver ricevuto alcun riscontro alla nota inviata all'Ente, parecchi mesi prima, per contestare che nel corso dei lavori di ristrutturazione effettuati nella sede postale era stato eliminato un gradino che ostacolava l'accesso, ma non era stata sostituita la porta di ingresso dell'ufficio, estremamente pesante per coloro che hanno una disabilità motoria. Il responsabile dell'Area immobiliare Lombardia ha risposto all'Ufficio scusandosi per il mancato riscontro alla segnalazione del cittadino e spiegando che la porta in questione è blindata per garantire la sicurezza perimetrale notturna ed è quindi estremamente pesante.

Le ante a battente possono però essere tenute normalmente aperte durante le ore di funzionamento dell'Ufficio postale e, in ogni caso, chi avesse difficoltà di accesso può utilizzare il videocitofono presente all'esterno della sede per richiedere assistenza al personale dell'ufficio, che è stato opportunamente sensibilizzato in tal senso. (LG)

6.3 Previdenza

Il settore in esame ha registrato nell'anno 2016 un considerevole incremento delle pratiche pervenute (49), che hanno riguardato soprattutto richieste di restituzione da parte di INPS di somme indebitamente percepite (25), mancati accrediti di ratei di pensione (6) e poi mancate risposte in generale ed altre questioni minori.

Come si può rilevare, più della metà delle pratiche trattate riguarda richieste di restituzione di indebito da parte dell'INPS, che prevedono una particolare urgenza nella loro trattazione, in quanto gli importi da restituire sono talvolta ingenti ed entro brevi termini: di questa tematica già nella Relazione 2015 del Difensore regionale si è ampiamente discusso.

Un caso particolarmente interessante, che esula da questo problema, riguarda un cittadino che ha presentato ricorso all'INPS per chiedere il riscatto di periodi di lavoro all'estero: infatti, ha prestato attività lavorativa presso l'ESA, Agenzia Spaziale Europea, nel centro di ricerca e tecnologia ESTEC di Noordwij (NL), la quale ha la propria sede a Parigi e non è un'agenzia della Comunità Europea, ma ente di diritto internazionale e dispone di un proprio fondo pensionistico; pertanto non esiste alcuna convenzione tra Italia ed ESA in merito ai contributi pensionistici.

Il periodo di lavoro del cittadino presso l'ESA è stato inferiore a dieci anni e questo fatto preclude il ricevimento della pensione da parte di ESA stessa; mentre avrebbe sviluppato il diritto alla pensione in Italia.

L'istante ha presentato, quindi, domanda all'INPS per il riscatto di parte del periodo lavorato presso ESA; questa domanda, però, è stata rigettata con la motivazione che "Il periodo richiesto è relativo ad attività prestate in uno stato con il quale esistono accordi di sicurezza sociale".

Pertanto, l'istante ha presentato un nuovo ricorso al Comitato Amministratore per il riesame della sua posizione previdenziale, sottolineando il fatto che a tutt'oggi né la domanda di anzianità in regime internazionale né la richiesta di trasferimento all'INPS dei periodi assicurativi nel regime comunitario hanno avuto esito.

Quindi, si è proceduto a trasmettere nota all'INPS facendo presente che al caso specifico si applica la legge n. 115 del 2015 "Disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea - Legge europea 2014", il cui quinto comma dell'art.18 così stabilisce: "I periodi di lavoro presso un'organizzazione internazionale, in quanto non possono dare diritto a una prestazione pensionistica a carico del fondo pensionistico della medesima organizzazione internazionale, possono essere riscattati nel sistema pensionistico italiano secondo la normativa relativa al riscatto dei periodi di lavoro svolti all'estero. Il diritto al riscatto e' esercitato, anche dai superstiti del dipendente dell'organizzazione internazionale, nei termini previsti dall'ordinamento dell'istituzione previdenziale italiana alla quale e' chiesto il riscatto".

In base a questa norma, si è definito a carico del cittadino un diritto soggettivo a riscattare i contributi versati presso l'ESA, che è un organismo internazionale autonomo e non un organo della Comunità europea né tanto meno uno stato membro.

Inoltre, vige in materia anche l'art.51 della legge n.153/69, Revisione degli ordinamenti pensionistici e norme in materia di sicurezza sociale, che così statuisce: "Agli impiegati già

esclusi dall'obbligo delle assicurazioni sociali per effetto degli articoli 2 del decreto legislativo 27 ottobre 1922, n. 1479, 38, n. 1, del regio decreto-legge 4 ottobre 1935, n. 1827, e 5 del regio decreto-legge 14 aprile 1939, n. 636, è data facoltà di provvedere al riscatto dei periodi per i quali ha operato tale esclusione, compresi tra la data di istituzione dell'assicurazione obbligatoria per la invalidità, la vecchiaia ed i superstiti e il 1° settembre 1950, con le norme e le modalità di cui all'articolo 13 della legge 12 agosto 1962, n. 1338, con la riduzione del 50 per cento dell'onere dalla legge 12 agosto 1962, n. 1338, con la riduzione del 50 per cento dell'onere dalla legge stessa previsto a carico del richiedente. La facoltà di riscatto, da esercitarsi nei modi previsti dal citato articolo 13 della legge 12 agosto 1962, n. 1338, è estesa a tutti i cittadini italiani che abbiano prestato lavoro subordinato all'estero, nel territorio libico o delle ex colonie italiane, non coperto da assicurazione sociale riconosciuta dalla legislazione italiana."

Sempre a favore dell'istante ed al suo diritto al riscatto ed all'anzianità, si è citata la Sentenza n.338/2013 della Corte d'Appello di Genova: "Quindi la lavorazione presso una sede ESA posta all'interno di uno Stato membro va considerata ai fini dell'applicazione del principio di libera circolazione dei lavoratori, di cui appunto all'art.48 del Trattato nel senso che da tale circostanza non possono derivarne limitazioni a diritti che il medesimo cittadino avrebbe ove egli lavorasse all'interno dello Stato membro ove è sita la sede o l'ufficio ESA".

Da tutto ciò si è rilevata una discriminazione a carico del cittadino rispetto al normale lavoratore europeo e tale discriminazione contrasterebbe con il diritto alla libera circolazione dei lavoratori.

Pertanto, esaminato tutto ciò, si è chiesto che venisse riesaminata la situazione previdenziale del cittadino istante in modo che gli venisse riconosciuto il periodo lavorativo presso l'ESA ai fini del riscatto; in caso contrario, emergerebbe una situazione discriminante a suo carico.

A tutt'oggi, vista la complessità della materia e dopo altri scambi di note con l'INPS ed invio di ulteriore documentazione, la pratica è ancora aperta ed in via di definizione. TR)

7. SANITA' E IGIENE

Si è ulteriormente consolidata, durante il 2016, la tendenza ad un incremento delle segnalazioni in materia di sanità, nella misura di circa il 30% rispetto a quelle dello scorso anno, tendenza peraltro già decisamente confermata anche nei primi due mesi del 2017.

Il 2016 si è caratterizzato come un anno molto positivo per quanto concerne l'efficacia dell'intervento dell'Ufficio: molte delle questioni rappresentate, infatti, hanno avuto una favorevole definizione, con grande soddisfazione da parte degli utenti, che hanno spesso manifestato per iscritto l'apprezzamento per il lavoro svolto dal Difensore regionale.

Il felice esito delle pratiche è principalmente da attribuire ad una inevitabile presa d'atto, da parte delle amministrazioni coinvolte, della palese illegittimità e irregolarità di proprie condotte e/o decisioni operative, evidenziate appunto dall'intervento dell'Ufficio.

Un esempio è rappresentato dalla vicenda occorsa al signor T., che ha dovuto farsi carico, su richiesta dell'ospedale presso cui era stata ricoverata d'urgenza la madre in seguito ad una lussazione d'anca, del pagamento di una somma pari a circa seicento euro per l'acquisto di un tutore necessario a garantire l'efficacia dell'intervento di riduzione della lussazione già eseguito dai sanitari e senza il quale non sarebbe stato possibile procedere alla dimissione della paziente.

In base a quanto previsto dal D.M. 27.08.1999, n. 332 dovrebbe invece essere il medico della struttura di ricovero a prescrivere e fornire, prima della dimissione, la protesi o l'ausilio ritenuto necessario per l'attivazione tempestiva del progetto riabilitativo.

Nel caso di specie, ciò non era stato possibile per l'assenza del medico abilitato alla prescrizione al momento della dimissione dell'assistita.

L'ospedale si era poi limitato a fornire al cittadino una dichiarazione in cui si ribadiva l'urgenza del tutore, consigliandogli di presentare istanza di rimborso all'ATS competente, che invece si è rifiutata di accogliere la richiesta dell'interessato.

Il Difensore regionale ha confermato come il rimborso, in base alla normativa vigente, non fosse di competenza dell'ATS, ma dell'ASST a cui è afferito l'ospedale coinvolto: la mancata presenza del medico prescrittore in reparto, infatti, non deve coinvolgere i cittadini, in quanto è l'ospedale a dover essere organizzato in modo da garantire l'efficiente funzionalità dei servizi, anche in situazioni di urgenza. Il signor T. ha successivamente comunicato all'Ufficio di aver ricevuto dall'ASST la restituzione della somma indebitamente pagata.

Un'altra vicenda ha coinvolto una cittadina che, dopo essersi già sottoposta in precedenza ad un ciclo di tre infiltrazioni di sostanze terapeutiche in sede trocanterica utilizzando un'unica prescrizione, si rivolgeva ad una sede diversa della stessa struttura sanitaria privata accreditata per la ripetizione del medesimo ciclo terapeutico.

Contrariamente a quanto già avvenuto, l'operatrice dello sportello pretendeva la presentazione di tre prescrizioni diverse, anziché di una, con conseguente aggravio di spesa per l'utente, adducendo - a fronte delle comprensibili rimostranze dell'interessata - non meglio precisate questioni burocratiche, che rendevano opportuno non utilizzare la medesima prescrizione per prestazioni da eseguire in date diverse.

La cittadina, pertanto, si rivolgeva al Difensore regionale per verificare la legittimità della nuova prassi. L'Ufficio - consapevole della palese illegittimità del comportamento della struttura, in quanto le Linee Guida e le Regole prescrittive, sia nazionali che regionali, emanate ai sensi dell'art. 50 della L. 24.11.2003, n. 326, prevedono la possibilità che ogni prescrizione di medesima branca possa contenere fino ad otto prestazioni - non è intervenuto solo nei confronti della struttura, ma ha ritenuto opportuno, stante la palese gravità della segnalazione, coinvolgere sia l'amministrazione regionale sia l'ATS

competente alla vigilanza. Quest'ultima, in particolare, ha confermato la fondatezza di quanto sostenuto dal Difensore regionale e ha imposto alla struttura non solo il rimborso della somma illegittimamente già versata dalla cittadina, ma anche la predisposizione di un'adeguata informativa, a firma del direttore sanitario, da trasmettere a tutti i dipendenti della struttura al fine di garantire il pieno rispetto delle norme prescrittive in vigore.

Ciò ovviamente allo scopo di evitare che altri cittadini, magari meno accorti dell'interessata, si venissero a trovare nelle medesima situazione.

Il Difensore regionale, poi, ha dovuto svolgere un ulteriore intervento, rispetto a quello già effettuato e descritto nella Relazione del 2014, al fine di ribadire alle ATS lombarde il diritto dei cittadini dell'Unione Europea, genitori di minori italiani, all'iscrizione obbligatoria al Servizio Sanitario Nazionale.

Il signor L.S. ha informato l'Ufficio del rifiuto opposto dall'ATS competente per territorio ad iscrivere la propria convivente, cittadina UE, madre di minore italiano, se non previa compilazione, da parte dello stesso L.S., di una dichiarazione d'indigenza.

Tale errata interpretazione dell'Accordo Stato-Regioni del 20.12.2012 derivava da una nota trasmessa in precedenza dall'amministrazione regionale a tutte le ATS, in cui si specificava come i genitori UE di minore italiano avessero diritto all'iscrizione obbligatoria al SSN, anche a titolo gratuito se il genitore dichiarasse di non essere in grado di pagare l'iscrizione.

Al fine di confutare tale errata interpretazione, l'Ufficio ha interpellato di nuovo il Ministero della Salute, che ha confermato la posizione già assunta dal Difensore regionale, ossia che è la sola qualità di genitore di minore italiano a dare titolo all'iscrizione obbligatoria e che nessuna dichiarazione ulteriore deve essere richiesta agli interessati.

L'Ufficio ha poi sollecitato l'amministrazione regionale a modificare la precedente comunicazione, in modo da evitare il ripetersi di episodi analoghi. Nonostante l'invio, a tutte le ATS lombarde, da parte della direzione regionale competente, di una nuova nota esplicativa, con allegato il parere ministeriale, anche di recente è pervenuta una segnalazione di un cittadino, a cui l'Ufficio ha prestato consulenza al fine di risolvere il problema il più celermente possibile.

Anche in un'altra occasione l'Ufficio è dovuto intervenire dapprima nei confronti dell'amministrazione regionale e solo successivamente nei confronti dell'ASST coinvolta, in quanto era stata fornita una risposta errata dalla Direzione generale Welfare, già interpellata dalla cittadina: si trattava, nello specifico, del riconoscimento del diritto, in capo all'assistita, di fruire di un trattamento con il botulino a carico del SSN.

La paziente, affetta da iperidrosi facciale, era venuta a conoscenza della possibilità, prevista da una Determina AIFA del 05.02.2016, di ottenere la somministrazione a carico del SSN presso centri ospedalieri e strutture assimilabili, su prescrizione di specialisti, del medicinale a base di neurotossina botulinica con indicazione a scopo terapeutico.

Per quanto concerne poi l'iniezione della tossina, la stessa è già compresa nel Nomenclatore tariffario. Non si comprendeva, pertanto, la risposta fornita alla cittadina dalla D.G. Welfare, secondo cui la prestazione, non risultando presente nel Nomenclatore tariffario, non rientrava nei livelli essenziali di assistenza e quindi non era erogabile a carico del SSN.

L'Ufficio è intervenuto proprio per sollecitare un riesame della pratica, in quanto il diniego opposto appariva carente di motivazione, poiché l'amministrazione regionale non aveva tenuto conto del recente provvedimento dell'AIFA, nonostante la cittadina lo avesse espressamente citato. L'intervento ha avuto esito positivo e l'assistita ha successivamente comunicato all'Ufficio che lo specialista che l'aveva già in cura in regime di libera professione presso una struttura ospedaliera pubblica, le aveva fissato un appuntamento per una presa in carico in regime di SSN.

L'intervento del Difensore regionale si è reso necessario anche al fine di contestare risposte burocratiche, soprattutto nel caso in cui ricadano sull'utente le conseguenze negative di errate informazioni e/o di comportamenti posti in essere da personale amministrativo e sanitario delle strutture.

Una cittadina, ad esempio, si era vista recapitare la richiesta di pagamento del ticket relativo ad una mammografia, che per errore le era stata prescritta e prenotata in esenzione con codice D03 in data antecedente al compimento del quarantacinquesimo anno di età, ossia prima del verificarsi della condizione prevista dalla normativa vigente per la gratuità dello screening.

Sia la specialista che aveva consigliato l'esecuzione dell'esame e redatto la relativa prescrizione, sia l'operatrice allo sportello che aveva effettuato la prenotazione, erano infatti convinte che il requisito dell'età dovesse essere maturato solo al momento dell'esecuzione dell'esame e non anche al momento della prescrizione.

Nonostante l'interessata avesse fatto presente di aver agito in buona fede su specifica indicazione del personale coinvolto, nessun riscontro era stato fornito alla sua doglianza dalla struttura privata accreditata coinvolta. La stessa amministrazione regionale, nonché l'ATS competente per territorio avevano "burocraticamente" ribadito come il pagamento del ticket fosse dovuto, in quanto mancava, al momento della prescrizione, il requisito dell'età. L'Ufficio chiariva, invece, come l'assistita, convinta per errore altrui della gratuità dell'esame, non fosse stata messa nelle condizioni di decidere se eseguire o meno la prestazione in quel momento, per cui nulla poteva essere da lei preteso.

Il legale rappresentante della struttura si è scusato e ha preso atto dell'errore compiuto dai propri operatori al momento della prescrizione e della prenotazione, errore che ha impedito all'assistita di effettuare una libera scelta. All'interessata è stata così trasmessa una nota di credito, con la rassicurazione che nulla fosse più dovuto.

L'utente ha ringraziato l'Ufficio, specificando di essere particolarmente soddisfatta per le scuse ricevute, in quanto nei contatti telefonici avuti in precedenza con gli operatori della struttura sanitaria era stata oggetto di derisione e di scherno. In questo come in altri episodi si è verificato come sia sempre più diffuso tra i cittadini il desiderio che venga posto rimedio alle ingiustizie: molti di coloro che hanno chiesto l'intervento di questo Ufficio, infatti, hanno chiarito come l'interesse economico a vedersi restituito quanto indebitamente pagato sia sì importante, ma non tanto quanto il riconoscimento delle proprie legittime ragioni, a fronte di comportamenti ottusi da parte di operatori burocrati.

Nel complesso, si è confermata anche nel 2016 la proficua collaborazione da parte delle strutture sanitarie: la riorganizzazione conseguente alla riforma attuata con la L.R. n. 23/2015, infatti, non pare al momento aver prodotto particolari criticità.

Celeri sono state le risposte sia delle ATS sia delle ASST e solo in rari casi si sono verificate difficoltà nell'individuazione degli interlocutori competenti, a fronte del trasferimento di funzioni tra i suddetti soggetti.

Permangono, invece, i ritardi nelle risposte da parte della Direzione generale Welfare della Giunta regionale. Si è verificato in modo più chiaro come in parte ciò sia da imputare al fatto che tutte le richieste devono essere inviate al Direttore generale e che solo successivamente le stesse vengono trasmesse ai dirigenti competenti.

Se da un lato tale procedura avrebbe lo scopo di assicurare una sorta di controllo e di stimolo affinché i dirigenti competenti forniscano una risposta, dall'altro - soprattutto in periodi di consistente carico di lavoro - si corre il rischio di accumulare ulteriori ritardi.

La situazione è poi aggravata anche dai frequenti mutamenti del personale dirigente, che a volte ha determinato il venir meno di preziose collaborazioni, consolidate nel corso degli anni.

Al fine di porre rimedio al ritardo delle risposte, si stanno definendo modalità di

collaborazione più efficaci e snelle con l'ufficio che, all'interno della D.G. Welfare, è preposto allo "smistamento" delle segnalazioni. Si è rilevato, infatti, come il problema sia solo la tempistica, perché nella maggior parte dei casi la qualità delle risposte fornite dall'amministrazione regionale è da ritenersi soddisfacente. (MTC)