

## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Ihr Anliegen war es, auch als Lehrerin mit entsprechend reduziertem Stundenplan dieselbe vom Gesetz anerkannte Freistellung, wie alle anderen Bediensteten, zu erhalten.

Sie beanstandete vor allem, dass das Schulamt mit eigenem Rundschreiben die vom Gesetz (Art. 79 LD 267/2000) vorgesehen 24 Stunden pro Monat an entgeltlicher Freistellung zur Ausübung des politischen Mandates für das eigene Lehrpersonal auf 12 Stunden reduzierte hatte.

Zudem beanstandete die Lehrerin die Nichtanwendung des Art. 30 des Landesgesetzes Nr. 6 vom 19. Mai 2015 durch das Schulamt, der ebenso besagt, dass das Personal der Landesverwaltung eine Freistellung vom Dienst für zwei Stunden pro Gemeinderatssitzung beanspruchen kann.

Das Schulamt gewährte den Lehrern nach eigener Interpretation nur eine Stunde Entfernung vom Dienst am Tag der Gemeinderatssitzung und dies im gegebenen Fall auch ohne jegliche Bezahlung.

Die Bürgerin wandte sich mit ihrem Problem an die Volksanwaltschaft, den Gemeindenverband, die Landesregierung und das Regierungskommissariat.

Nach Auffassung der Volksanwaltschaft steht der Lehrerin das volle Ausmaß an Freistunden für ihre politische Tätigkeit zu, wie auch allen anderen Bediensteten, da das Gesetz, aber auch die Rechtssprechung, keine unterschiedliche Behandlung zulassen.

**Südtiroler Einzugsdienst**

Der Südtiroler Einzugsdienst übermittelte einem Bürger eine Zahlungsaufforderung für die unbezahlte Kraftfahrzeugsteuer des Fahrzeugs seines verstorbenen Bruders.

Die Mahnung enthielt auch den Hinweis, dass bei der Eintreibung der ausständigen Beträge auch mittels Einleitung der Zwangsverfahren wie Fahrzeugsperre und Eintragung der Hypothek auf Liegenschaften vorgegangen wird.

Il suo obiettivo era di ottenere i permessi previsti all'uopo dalla legge, pur fruendo come insegnante, dell'orario settimanale ridotto.

L'insegnante contestava soprattutto il fatto che l'Intendenza scolastica con propria circolare avesse ridotto le 24 ore mensili di astensione retribuita dal lavoro per l'esercizio del mandato politico previste dalla legge (art. 79 D.Lgs. n. 267/2000) a 12 ore per il proprio personale docente.

Inoltre essa contestava la disapplicazione da parte dell'Intendenza scolastica dell'art. 30 della legge provinciale 19 maggio 2015, n. 6, che prevede che il personale dell'amministrazione provinciale possa usufruire di due ore di permesso per ogni seduta del consiglio comunale. L'Intendenza scolastica invece, sulla base di una propria interpretazione, concedeva agli insegnanti soltanto un'ora di astensione dal lavoro nei giorni di seduta del consiglio – e, nel suo caso, senza alcuna retribuzione.

La cittadina ha sottoposto il suo problema sia alla Difesa civica e al Consorzio dei Comuni, sia alla Giunta provinciale e al Commissariato del Governo.

La Difesa civica ritiene che all'insegnante spettino per la sua attività politica tutti i permessi previsti per la generalità dei dipendenti, poiché la legge – e anche la giurisprudenza – non ammettono un trattamento differenziato.

**Servizio riscossioni provinciale**

Il Servizio riscossioni provinciale ha trasmesso a un cittadino un'ingiunzione di pagamento per il mancato versamento della tassa automobilistica relativa al veicolo del fratello deceduto.

Nell'ingiunzione si faceva presente che il recupero degli importi dovuti sarebbe potuto avvenire anche tramite procedura coattiva come ad esempio blocco del veicolo o ipoteca sugli immobili di proprietà.



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

Daraufhin wandte sich der Bürger an die Volksanwaltschaft. Er wollte der Zahlungsaufforderung nämlich nicht nachkommen, denn er hatte die Erbschaft nicht angenommen und auch keine Maßnahmen gesetzt, welche auf eine Annahme schließen könnten.

Der Bürger wurde nun aufgefordert, auf die Erbschaft mit einer Erklärung bei Gericht zu verzichten, mit welcher natürlich auch Spesen verbunden waren.

Der Bürger wollte, aus gerade diesen Kostengründen, keine Verzichtserklärung machen und nach dem Studium der Rechtslage war klar, dass gemäß Art. 481 des ital. BGB der Südtiroler Einzugsdienst einen Antrag um Festsetzung einer Frist bei Gericht stellen muss, innerhalb der der Berufene die Annahme der Erbschaft oder die Ausschlagung derselben zu erklären hat. Ist diese Frist abgelaufen, ohne dass der Berufene die Erklärung abgegeben hat, verliert er das Recht zur Annahme.

Die Abgabe keiner Erklärung muss anschließend als stillschweigender Verzicht gewertet werden und die Zahlungsmahnung muss vom Südtiroler Einzugsdienst eingestellt werden.

**Amt für Führerscheine**

Eine Bürgerin erneuerte den Führerschein und stellte dann jedoch fest, dass im neuen Führerschein ihr Nachname falsch geschrieben wurde (das Ä wurde zum A).

Sie wurde daraufhin informiert, dass sie nun 60 Tage Zeit hätte beim zuständigen Amt den Fehler zu melden.

Im Amt verlangte man aber 45 Euro für die Berichtigung des Fehlers, obwohl sie ihre Unterlagen alle korrekt abgegeben hatte.

Die Volksanwaltschaft schaltete sich ein und das Amt überprüfte nochmals den Beschwerdefall und kam dann auch zu der Überzeugung, dass die Berichtigung ohne Zahlung eines Betrags zu erfolgen hat.

Il cittadino si è rivolto alla Difesa civica, perché non intendeva pagare la somma intimata, non avendo accettato l'eredità né compiuto alcun atto che ne lasciasse supporre l'accettazione.

Il cittadino era stato sollecitato a rinunciare all'eredità con una dichiarazione da rendersi presso il tribunale, dichiarazione che naturalmente comportava anche delle spese.

Ma proprio per tale ragione il cittadino non voleva effettuare alcuna dichiarazione di rinuncia. Da una valutazione approfondita del quadro giuridico si evinceva peraltro chiaramente che ai sensi dell'art. 481 del Codice civile il Servizio riscossioni provinciale doveva chiedere all'autorità giudiziaria di fissare un termine entro il quale l'interessato avrebbe dovuto dichiarare se accettava o meno l'eredità. Trascorso inutilmente tale termine, l'interessato avrebbe perso il diritto all'eredità.

La mancata dichiarazione va interpretata dunque come tacita rinuncia e il Servizio riscossioni provinciale deve pertanto annullare l'ingiunzione di pagamento.

**Ufficio Patenti**

Una cittadina ha rinnovato la patente e si è poi accorta che sul nuovo documento il suo cognome era stato trascritto in modo sbagliato (la lettera Ä era diventata A).

L'errore doveva essere segnalato entro 60 giorni all'ufficio competente.

L'Ufficio Patenti chiedeva però 45 euro per la rettifica dell'errore, anche se tutta la documentazione consegnata a suo tempo dall'interessata era corretta.

È intervenuta la Difesa civica e il suddetto Ufficio ha riesaminato il caso, giungendo alla conclusione che l'errore andava rettificato senza alcun ulteriore pagamento.



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

**Sozialwesen**

Ein großes Problem stellt für die Sozialhilfempfänger der dritten Ebene (darunter fällt das soziale Mindesteinkommen, die Ticketbefreiung aus Einkommensgründen und der Beitrag für Miet- und Mietnebenkosten) die mit Dekret des Landeshauptmannes Nr. 25 vom 8.8.2016 abgeänderte Bewertung des Vermögens und der Einkünfte der Familienmitglieder dar.

Entsprechend der neuen Bestimmung werden seit einigen Monaten (Punkt 13.1. des DLH Nr. 30/2000) nicht 40, sondern 100 Prozent der Einkünfte und des Vermögens des Nutzers und des Ehegatten oder Partners und aller anderen Mitglieder der De-facto-Familiengemeinschaft berücksichtigt.

Zu dieser De-facto-Familiengemeinschaft zählen auch Eltern, Schwiegereltern und Brüder oder Schwestern, wenn Sie im gemeinsamen Haushalt leben.

So kam es zu absurden Situationen, wie jener einer älteren arbeitslosen Dame ohne Einkommen, die aus reinen Kostengründen mit ihrer Schwester, zu der sie keine große Bindung hat, in einer gemeinsamen Wohnung lebt.

Dadurch, dass die Schwester Arbeitslosengeld bezieht, kann die Bürgerin kein soziales Mindesteinkommen erhalten, obwohl die Schwester in keinsten Weise für ihren Lebensunterhalt aufkommen wird.

Eine weitere Situation, die vorgebracht wurde, ist jene eines 50-jährigen Mannes, der arbeitslos ist und aufgrund seines fortgeschrittenen Alters immer wieder Absagen bei der Arbeitssuche erhält. Auch er lebt gemeinsam mit seinem alten und gebrechlichen Vater in einer Wohnung und erhält seit Mitte 2016 keine finanzielle Unterstützung mehr, da die kleine Rente des Vaters zu 100 Prozent als Einkommen der Familie berechnet werden muss.

**Assistenza sociale**

La valutazione del patrimonio e dei redditi dei componenti il nucleo familiare secondo le nuove modalità stabilite con decreto del Presidente della Provincia 8 agosto 2016, n. 25, rappresenta un grande problema per i destinatari delle prestazioni di assistenza economica di 3° livello (tra cui rientrano il reddito minimo di inserimento, l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per motivi di reddito e il contributo al canone di locazione e per le spese accessorie). In seguito alla nuova norma (punto 13.1. del D.P.G.P. n. 30/2000) da alcuni mesi a questa parte ai fini del calcolo delle prestazioni si considera non più il 40 per cento, ma il 100 per cento degli elementi di entrata e patrimoniali dell'utente e del suo coniuge o partner e di tutti gli altri componenti del nucleo familiare di fatto.

Anche genitori, suoceri, fratelli e sorelle appartengono al nucleo familiare di fatto, se abitualmente conviventi.

Si sono così venute a creare situazioni assurde, come nel caso di un'anziana signora disoccupata senza reddito che convive con la sorella, alla quale non è molto legata, soltanto per motivi economici.

Poiché quest'ultima percepisce l'indennità di disoccupazione, alla suddetta cittadina non spetta il reddito minimo d'inserimento, anche se la sorella non provvederà in nessun modo al suo mantenimento.

Un'altra situazione che è stata fatta presente è quella di un cinquantenne disoccupato che, a causa della sua età, non riesce a trovare lavoro. Anche lui convive con il padre anziano e malato e dalla metà del 2016 non riceve più alcun sostegno finanziario perché la magra pensione del padre viene considerata al 100 per cento come reddito del nucleo familiare.

La Difesa civica giudica problematica questa modifica apportata al sistema di valutazione



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

Die Volksanwaltschaft sieht diese Abänderung der Vermögensbewertung als problematisch an. Gerade Menschen, wie diese oben beschriebenen Bürger, die aufgrund ihres fortgeschrittenen Alters mit vielen Absagen bei der Arbeitssuche konfrontiert sind und dadurch sehr belastet sind, haben das Gefühl, dass ihnen durch diese Maßnahme ein weiteres Stück an Würde genommen wird.

Sie können es nicht nachvollziehen und verstehen, dass gerade bei Ihnen, die ja einen kleinen öffentlichen Beitrag notwendig hätten, so strenge Sparmaßnahmen durchgesetzt werden.

Ähnlich verhält es sich auch bei einer weiteren Beschwerde eines Bürgers, der das finanzielle Mindesteinkommen bezieht, um über die Runden zu kommen. Da dieser zudem sehr krank wurde, bezieht er seit einigen Monaten auch das Pflegegeld und prompt wurde ihm das Lebensminimum um 50 Prozent reduziert.

Die Volksanwaltschaft konnte auch in diesem Fall dem Bürger nur erklären, dass gemäß DLH Nr. 30/2000 für die Berechnung des Einkommens auch 50 Prozent des Pflegegeldes berücksichtigt werden, außer der Betroffene weist mit entsprechenden Belegen nach, dass ein höherer Betrag für die Pflege ausgegeben wurde. Einerseits wird nun das Pflegegeld gemäß Landesgesetz Nr. 9 vom 12.10.2007 einkommensunabhängig all jenen Menschen zuerkannt und ausbezahlt, die aufgrund von Krankheit oder Behinderung auf Dauer außerstande sind, die Tätigkeiten des täglichen Lebens zu verrichten und fremde Hilfe benötigen.

Bei den Ärmsten in der Bevölkerung wird jedoch auch hier ein anderer Maßstab angesetzt und das anerkannte Lebensminimum wird dem Betroffenen, wenn er auch Pflegegeld bekommt beträchtlich reduziert.

Auch diese Bestimmung sollte nochmals nach Ansicht der Volksanwältin neu überdacht wer-

del patrimonio. Essa colpisce proprio le persone come queste che, già duramente provate dal fatto che a causa della loro età difficilmente trovano lavoro, hanno la sensazione che questo provvedimento tolga loro un altro pezzo di dignità.

Per questi cittadini è incomprensibile che l'amministrazione operi tagli così drastici proprio nei confronti di coloro che avrebbero tanto bisogno di un piccolo contributo pubblico.

Simile è il caso segnalato da un cittadino che per poter sbarcare il lunario percepisce il reddito minimo di inserimento. Essendosi ammalato gravemente, da alcuni mesi gli è stato riconosciuto anche l'assegno di cura, ma immediatamente il minimo vitale gli è stato ridotto del 50 per cento.

Anche in questo caso la Difesa civica non ha potuto far altro che spiegare al cittadino che ai sensi del D.P.G.P. n. 30/2000 nel calcolo del reddito rientra anche l'assegno di cura nella misura del 50 per cento, salvo che l'interessato sia in grado di presentare apposita documentazione che dimostri l'utilizzo di un importo maggiore per prestazioni di cura.

Da un lato, quindi, ai sensi della legge provinciale 12 ottobre 2007, n. 9, l'assegno di cura viene riconosciuto ed erogato, indipendentemente dal livello di reddito, a tutti coloro che a causa di patologie o disabilità sono incapaci in misura permanente di svolgere le attività della vita quotidiana e che necessitano pertanto dell'aiuto di un'altra persona.

Dall'altro però con i cittadini più poveri viene applicato un altro criterio e così il minimo vitale già riconosciuto viene considerevolmente ridotto se l'interessato percepisce anche l'assegno di cura.

La Difensora civica ritiene che anche questa norma vada rivista perché può condurre a



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

den, da so voraussichtlich Unterschiede in der Pflege der ärmsten Bevölkerungsschicht entstehen können.

### 3.3. SCHWERPUNKT SANITÄTSBETRIEB

Die Volksanwaltschaft informiert über Patientenrechte und vermittelt bei Streitfällen mit dem Sanitätsbetrieb, klärt über Mängel und Missstände auf und unterstützt 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.

Die Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger im Bereich Gesundheit reichen von verwaltungsrechtlichen Fragen zur Ticketbefreiung bis hin zur Kostenrückerstattung von medizinischen Leistungen bei Privatkliniken oder im Ausland.

#### **Ticketbefreiung aus Einkommensgründen**

Zu Missverständnissen hinsichtlich der Ticketbefreiung aus Einkommensgründen für Bedürftige kommt es immer wieder, da der Sozialspengel die Bescheinigung ausstellt, diese jedoch erst dann ihre Gültigkeit erhält, wenn diese Bescheinigung beim Gesundheitsspengel abgegeben bzw. dort eingetragen wird.

Diese bürokratische Vorgangsweise in der Umsetzung der Befreiung ist für die Bürger nicht nachvollziehbar, zumal Sozial- und Gesundheitsspengel am gleichen Sitz tätig sind und eine Weitergabe bzw. einer direkten Eintragung der Bescheinigung durch den Sozialdienst eigentlich nichts im Wege stehen würde.

disparità di trattamento nelle prestazioni assistenziali a favore della fascia di popolazione più povera.

### 3.3. AZIENDA SANITARIA

La Difesa civica fornisce informazioni in merito ai diritti del paziente, media in caso di controversia con l'Azienda sanitaria, fa chiarezza su eventuali carenze e disfunzioni e presta assistenza nella composizione extragiudiziale di vertenze riguardanti errori terapeutici, adoperandosi per addivenire a una soluzione senza l'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.

I reclami che hanno interessato il settore della sanità spaziano dalle questioni amministrativo-giuridiche all'esenzione dal pagamento del ticket fino al rimborso di prestazioni mediche presso cliniche private o all'estero.

#### **Esenzione dal pagamento del ticket sanitario per motivi di reddito**

La procedura per ottenere l'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per motivi di reddito genera ripetuti malintesi perché il certificato rilasciato a tal fine dal distretto sociale ha validità soltanto a partire dal momento in cui esso viene consegnato o registrato presso il distretto sanitario.

Questo iter burocratico risulta incomprensibile ai cittadini, visto che il distretto sociale e il distretto sanitario hanno sede nello stesso edificio e il servizio sociale potrebbe benissimo inoltrare direttamente il certificato al distretto sanitario per la registrazione.



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

**Kostenrückerstattung für Krankenhausaufenthalte im Ausland**

Eine Reihe von Bürgern wurden in der Volksanwaltschaft vorstellig, da ihr Ansuchen um Rückerstattung der Kosten für notwendige Therapien im Ausland von den zuständigen Stellen abgelehnt wurde, und die Patienten mussten die für sie wichtige Behandlung im Ausland aus der eigenen Tasche bezahlen.

Ein Beschwerdefall, der hier besonders erwähnenswert ist, ist jener einer Patientin, die seit vielen Jahren an regelmäßigen akuten Schüben von atopischer Dermatitis, welche mit einem hohen Leidensdruck verbunden ist und welche ihr ein geregeltes Leben oft unmöglich macht, leidet, sodass bereits vor vielen Jahren die Patientin, nach erfolgloser Behandlung auch an der Universitätsklinik in Verona, an eine Spezialklinik in Deutschland verwiesen worden ist. Die medizinische Versorgung in dieser Spezialklinik war für die Patientin die Rettung und sie blieb über Jahre bis heuer beschwerdefrei – bis 2016.

In Jahr 2016 trat nun wieder ein akuter Anfall von Dermatitis auf. Die behandelnde Ärztin am Krankenhaus bescheinigte auch, dass die Behandlung in der Spezialklinik in Deutschland eine wesentliche Besserung gebracht hatte und wiederum notwendig wäre. Demzufolge hat die Patientin um die Übernahme bzw. die Rückerstattung der Kosten für die Therapie im Ausland angesucht und verreiste sofort in die Klinik nach Deutschland, um mit den Therapien zu beginnen.

Ihr Antrag wurde jedoch derweil mit der Begründung abgelehnt, dass es sich um eine alternative Therapie handeln würde, die nicht zufriedenstellend nachgewiesen ist und ähnliche Therapien auch in einem Krankenhaus in Südtirol möglich sind.

Auch die Berufungskommission in zweiter Instanz lehnte das Ansuchen der Patientin ab, da aus ihrer Sicht keine medizinische Notwendig-

**Rimborso per ricoveri ospedalieri all'estero**

Molti cittadini si sono rivolti alla Difesa civica perché la loro richiesta di rimborso delle spese sostenute per terapie all'estero era stata respinta dagli uffici competenti ed essi avevano dovuto pagare di tasca propria importanti terapie cui si erano sottoposti in altri Paesi.

Un reclamo che merita particolarmente di essere segnalato riguarda una paziente soggetta da molti anni a periodici attacchi acuti di dermatite atopica, che è causa di seri problemi e spesso le impedisce di condurre una vita normale. Già molti anni fa la paziente, dopo essersi sottoposta anche a un trattamento presso la Clinica universitaria di Verona senza ottenere nessun risultato, era stata indirizzata a una clinica specializzata in Germania. Grazie alle cure mediche ricevute presso tale struttura la paziente è notevolmente migliorata e i sintomi non si sono più ripresentati per molti anni.

Quest'anno la paziente ha avuto una nuova crisi acuta di dermatite. La medica curante dell'ospedale ha certificato che il trattamento presso la clinica specializzata in Germania aveva portato a un deciso miglioramento e che quindi sarebbe stato necessario ripeterlo. Di conseguenza la paziente ha presentato domanda di rimborso spese per le cure mediche all'estero e si è recata immediatamente nella clinica tedesca per cominciare le terapie.

Frattanto però la sua richiesta è stata respinta con la motivazione che si trattava di una terapia alternativa di efficacia non adeguatamente documentata e che è possibile sottoporsi a simili terapie anche negli ospedali in Alto Adige. Anche la Commissione competente per il ricorso ha respinto la richiesta della paziente, ritenendo che da un punto di vista medico non era necessario rivolgersi a una struttura estera.



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

keit bestand, sich an eine ausländische Struktur zu wenden.

Für die betroffene Patientin und deren Familie waren beide Ablehnungsbescheide nicht nachvollziehbar und es blieb ihnen der Eindruck, dass diese Ausgaben aufgrund von Sparmaßnahmen nicht mehr vom Südtiroler Sanitätsbetrieb getragen werden sollten.

**Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin**

Zahlreiche Beschwerden und Anfragen gab es auch hinsichtlich der Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin.

In diesem Zusammenhang ist eine Beschwerde interessant, bei welcher eine Ärztin für Allgemeinmedizin ihre Praxis von Franzensfeste nach Brixen verlegte. Zwischen Franzensfeste und Brixen verläuft zudem die Grenze zweier Gesundheitssprengel (Wipptal und Eisacktal). Die Patienten aus Franzensfeste konnten nun nicht mehr ihre Ärztin wählen, da sie als Ärztin einem anderen Sprengel zugeordnet war und ihre bisherigen Patienten nicht mitnehmen durfte. Sie mussten sich nun für einen Arzt aus dem oberen Wipptal entscheiden, obwohl der Weg von Franzensfeste nach Brixen deutlich kürzer ist als jener von Franzensfeste nach Sterzing.

**Bei Nichtabholen des Befundes innerhalb von 90 Tagen muss der volle Preis für die sanitäre Leistung bezahlt werden.**

Gemäß Art. 4, Absatz 18 des Gesetzes Nr. 412/1991 ist der Patient verpflichtet, seinen Untersuchungsbefund innerhalb von 90 Tagen abzuholen, ansonsten wird, auch wenn eine Ticketbefreiung besteht, die gesamte Summe der Leistungen verrechnet.

Diese Bestimmung wird vielen Patienten immer wieder zum Verhängnis, da es nach Aussagen der Bürger immer wieder verabsäumt wird, auf diese Bestimmung hinzuweisen. So geschah es auch einem Patienten, dessen Facharzt im Krankenhaus ihm eine Reihe von Untersuchungen verschrieb, die er dann einige Tage später

La paziente e la sua famiglia non riuscivano a comprendere il motivo per cui sono state respinte entrambe le richieste e hanno avuto l'impressione che l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige non intenda farsi più carico di tali spese a causa dei tagli alla spesa pubblica.

**Scelta del medico di medicina generale**

Sono stati presentati anche numerosi reclami e istanze riguardanti la scelta del medico di medicina generale.

In tale contesto è interessante il caso di una medica di medicina generale che ha trasferito la sede del proprio studio da Fortezza a Bressanone. Questi due centri appartengono a due diversi distretti sanitari (Alta Valle Isarco e Valle Isarco). I pazienti di Fortezza pertanto, hanno dovuto rinunciare alla loro medica, che essendo assegnata a un altro distretto non poteva continuare ad assistere i suoi precedenti pazienti, e hanno dovuto scegliere un medico del distretto Alta Valle Isarco, anche se Fortezza si trova molto più vicino a Bressanone che non a Vipiteno.

**Il mancato ritiro del referto entro 90 giorni comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione fruita**

Ai sensi dell'art. 4, comma 18, della legge n. 412/1991 il paziente deve ritirare il referto entro 90 giorni, altrimenti – anche in caso di esenzione dal pagamento del ticket – viene addebitato l'intero importo delle prestazioni.

Tale norma spesso è motivo di problemi per molti pazienti poiché, stando a quanto essi stessi riferiscono, raramente qualcuno si premura di avvisarli. È quanto accaduto ad esempio a un paziente a cui il medico specialista dell'ospedale aveva prescritto una serie di esami di cui poi, pochi giorni dopo, ha anche parlato



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

**Kostenrückerstattung für Krankenhausaufenthalte im Ausland**

Eine Reihe von Bürgern wurden in der Volksanwaltschaft vorstellig, da ihr Ansuchen um Rückerstattung der Kosten für notwendige Therapien im Ausland von den zuständigen Stellen abgelehnt wurde, und die Patienten mussten die für sie wichtige Behandlung im Ausland aus der eigenen Tasche bezahlen.

Ein Beschwerdefall, der hier besonders erwähnenswert ist, ist jener einer Patientin, die seit vielen Jahren an regelmäßigen akuten Schüben von atopischer Dermatitis, welche mit einem hohen Leidensdruck verbunden ist und welche ihr ein geregeltes Leben oft unmöglich macht, leidet, sodass bereits vor vielen Jahren die Patientin, nach erfolgloser Behandlung auch an der Universitätsklinik in Verona, an eine Spezialklinik in Deutschland verwiesen worden ist. Die medizinische Versorgung in dieser Spezialklinik war für die Patientin die Rettung und sie blieb über Jahre bis heuer beschwerdefrei – bis 2016.

In Jahr 2016 trat nun wieder ein akuter Anfall von Dermatitis auf. Die behandelnde Ärztin am Krankenhaus bescheinigte auch, dass die Behandlung in der Spezialklinik in Deutschland eine wesentliche Besserung gebracht hatte und wiederum notwendig wäre. Demzufolge hat die Patientin um die Übernahme bzw. die Rückerstattung der Kosten für die Therapie im Ausland angesucht und verreiste sofort in die Klinik nach Deutschland, um mit den Therapien zu beginnen.

Ihr Antrag wurde jedoch derweil mit der Begründung abgelehnt, dass es sich um eine alternative Therapie handeln würde, die nicht zufriedenstellend nachgewiesen ist und ähnliche Therapien auch in einem Krankenhaus in Südtirol möglich sind.

Auch die Berufungskommission in zweiter Instanz lehnte das Ansuchen der Patientin ab, da aus ihrer Sicht keine medizinische Notwendig-

**Rimborso per ricoveri ospedalieri all'estero**

Molti cittadini si sono rivolti alla Difesa civica perché la loro richiesta di rimborso delle spese sostenute per terapie all'estero era stata respinta dagli uffici competenti ed essi avevano dovuto pagare di tasca propria importanti terapie cui si erano sottoposti in altri Paesi.

Un reclamo che merita particolarmente di essere segnalato riguarda una paziente soggetta da molti anni a periodici attacchi acuti di dermatite atopica, che è causa di seri problemi e spesso le impedisce di condurre una vita normale. Già molti anni fa la paziente, dopo essersi sottoposta anche a un trattamento presso la Clinica universitaria di Verona senza ottenere nessun risultato, era stata indirizzata a una clinica specializzata in Germania. Grazie alle cure mediche ricevute presso tale struttura la paziente è notevolmente migliorata e i sintomi non si sono più ripresentati per molti anni.

Quest'anno la paziente ha avuto una nuova crisi acuta di dermatite. La medica curante dell'ospedale ha certificato che il trattamento presso la clinica specializzata in Germania aveva portato a un deciso miglioramento e che quindi sarebbe stato necessario ripeterlo. Di conseguenza la paziente ha presentato domanda di rimborso spese per le cure mediche all'estero e si è recata immediatamente nella clinica tedesca per cominciare le terapie.

Frattanto però la sua richiesta è stata respinta con la motivazione che si trattava di una terapia alternativa di efficacia non adeguatamente documentata e che è possibile sottoporsi a simili terapie anche negli ospedali in Alto Adige. Anche la Commissione competente per il ricorso ha respinto la richiesta della paziente, ritenendo che da un punto di vista medico non era necessario rivolgersi a una struttura estera.



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

keit bestand, sich an eine ausländische Struktur zu wenden.

Für die betroffene Patientin und deren Familie waren beide Ablehnungsbescheide nicht nachvollziehbar und es blieb ihnen der Eindruck, dass diese Ausgaben aufgrund von Sparmaßnahmen nicht mehr vom Südtiroler Sanitätsbetrieb getragen werden sollten.

**Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin**

Zahlreiche Beschwerden und Anfragen gab es auch hinsichtlich der Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin.

In diesem Zusammenhang ist eine Beschwerde interessant, bei welcher eine Ärztin für Allgemeinmedizin ihre Praxis von Franzensfeste nach Brixen verlegte. Zwischen Franzensfeste und Brixen verläuft zudem die Grenze zweier Gesundheitssprengel (Wipptal und Eisacktal). Die Patienten aus Franzensfeste konnten nun nicht mehr ihre Ärztin wählen, da sie als Ärztin einem anderen Sprengel zugeordnet war und ihre bisherigen Patienten nicht mitnehmen durfte. Sie mussten sich nun für einen Arzt aus dem oberen Wipptal entscheiden, obwohl der Weg von Franzensfeste nach Brixen deutlich kürzer ist als jener von Franzensfeste nach Sterzing.

**Bei Nichtabholen des Befundes innerhalb von 90 Tagen muss der volle Preis für die sanitäre Leistung bezahlt werden.**

Gemäß Art. 4, Absatz 18 des Gesetzes Nr. 412/1991 ist der Patient verpflichtet, seinen Untersuchungsbefund innerhalb von 90 Tagen abzuholen, ansonsten wird, auch wenn eine Ticketbefreiung besteht, die gesamte Summe der Leistungen verrechnet.

Diese Bestimmung wird vielen Patienten immer wieder zum Verhängnis, da es nach Aussagen der Bürger immer wieder verabsäumt wird, auf diese Bestimmung hinzuweisen. So geschah es auch einem Patienten, dessen Facharzt im Krankenhaus ihm eine Reihe von Untersuchungen verschrieb, die er dann einige Tage später

La paziente e la sua famiglia non riuscivano a comprendere il motivo per cui sono state respinte entrambe le richieste e hanno avuto l'impressione che l'Azienda sanitaria dell'Alto Adige non intenda farsi più carico di tali spese a causa dei tagli alla spesa pubblica.

**Scelta del medico di medicina generale**

Sono stati presentati anche numerosi reclami e istanze riguardanti la scelta del medico di medicina generale.

In tale contesto è interessante il caso di una medica di medicina generale che ha trasferito la sede del proprio studio da Fortezza a Bressanone. Questi due centri appartengono a due diversi distretti sanitari (Alta Valle Isarco e Valle Isarco). I pazienti di Fortezza pertanto, hanno dovuto rinunciare alla loro medica, che essendo assegnata a un altro distretto non poteva continuare ad assistere i suoi precedenti pazienti, e hanno dovuto scegliere un medico del distretto Alta Valle Isarco, anche se Fortezza si trova molto più vicino a Bressanone che non a Vipiteno.

**Il mancato ritiro del referto entro 90 giorni comporta l'addebito dell'intero costo della prestazione fruita**

Ai sensi dell'art. 4, comma 18, della legge n. 412/1991 il paziente deve ritirare il referto entro 90 giorni, altrimenti – anche in caso di esenzione dal pagamento del ticket – viene addebitato l'intero importo delle prestazioni.

Tale norma spesso è motivo di problemi per molti pazienti poiché, stando a quanto essi stessi riferiscono, raramente qualcuno si premura di avvisarli. È quanto accaduto ad esempio a un paziente a cui il medico specialista dell'ospedale aveva prescritto una serie di esami di cui poi, pochi giorni dopo, ha anche parlato



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

auch mit dem Patienten persönlich besprach und die Befunde direkt am Computer abrief. Der Patient war daraufhin der irrigen Meinung, dass der Befund nun nicht mehr am Schalter abzuholen sei, da ihn der Arzt bereits hatte. Einige Monate später erhielt er jedoch die Rechnung des Sanitätsbetriebes, welcher den vollen Betrag für die sanitäre Leistung verlangte.

Die Intervention der Volksanwaltschaft mit dem Antrag, die Rechnung doch zu annullieren, da der Patient ja in Kenntnis des Befundes war, wurde nicht berücksichtigt.

Die Volksanwaltschaft würde sich in diesen Fällen wünschen, dass baldmöglichst eine konstruktive Lösung gefunden wird, wo z.B. der Bürger bereits vor der Untersuchung seine Zustimmung und seinen Auftrag erteilt, dass der Befund vor Ablauf der Frist dem behandelnden Haus oder Facharzt weiterzuleiten ist.

**Der zwischenmenschliche Umgang mit den Eltern und die fehlenden Informationen an die Eltern eines Kleinkindes wurden beanstandet.**

Bei dieser Beschwerde geht es um die Behandlung eines Kleinkindes, welches mit andauernden Kopfschmerzen, Fieber, Appetitlosigkeit und Erschöpfung ins Krankenhaus kam. Nach einer Erstuntersuchung wurde eine Magnetresonanz verordnet, für die jedoch bei Kleinkindern eine Anästhesie notwendig ist. Da jedoch kein Anästhesist zur Verfügung stand, wurde die Verlegung des kleinen Patienten in ein anderes Krankenhaus vorgesehen. Bei Eintreffen des Rettungswagens wurde dann wieder anders entschieden und ein Anästhesist wurde herbeigerufen.

Mittlerweile waren jedoch schon viele Stunden vergangen, bis es dann endlich zu der Untersuchung kommen konnte.

Bei dieser Untersuchung war dann bald klar, dass der Zustand des Kindes aufgrund mehrerer Läsionen im Kleinhirn besorgniserregend

persönlich mit dem Patienten visionando i referti direttamente al computer. Il paziente ha erroneamente pensato di non dover più ritirare il referto allo sportello, visto che il medico ne era già in possesso, ma alcuni mesi dopo ha ricevuto dall'Azienda sanitaria la richiesta di pagamento dell'importo totale per la prestazione sanitaria fruita.

L'intervento della Difesa civica, che chiedeva di annullare la suddetta richiesta dato che il paziente aveva preso visione del referto, non ha sortito alcun effetto.

La Difesa civica auspica che si trovi al più presto una soluzione costruttiva, per esempio prevedendo che il cittadino, già prima della prestazione, acconsenta all'inoltro del referto al medico di base o allo specialista curante prima che scadano i termini per il ritiro.

**Genitori di un piccolo paziente contestano la modalità di gestione dei rapporti interpersonali e la mancanza di informazioni**

Questo caso riguardava il trattamento di un bambino piccolo ricoverato in ospedale per mal di testa persistente, febbre, inappetenza e spossatezza. Dopo la visita iniziale è stata prescritta una risonanza magnetica, che però nel caso di bambini piccoli richiede l'anestesia. Poiché non vi erano anestesisti disponibili, si è deciso di trasferire il piccolo paziente in un altro ospedale, ma all'arrivo dell'ambulanza c'è stato un ripensamento ed è stato chiamato un anestesista.

Nel frattempo però erano passate molte ore prima che fosse finalmente effettuata la visita. L'esame ha ben presto evidenziato che la situazione del bambino era preoccupante a causa di numerose lesioni del cervelletto ed è stato deciso di trasferirlo immediatamente con l'elicottero in un centro specializzato.



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

war und es wurde unverzüglich die Verlegung mittels Hubschrauber in ein übergeordnetes Fachzentrum angeordnet.

Dem Wunsch der Mutter, mit dem Hubschrauber mitzufliegen, wurde aus technischen Gründen nicht stattgegeben. Im Fachzentrum wurde das Kind anschließend mehrere Tage intensivmedizinisch betreut.

Bei einer von der Volksanwaltschaft organisierten Aussprache zwischen den Eltern und den involvierten Ärzten konnten viele Fragen der Eltern beantwortet und der Ablauf des Tages nochmals genau durchleuchtet werden, sodass die Eltern das Verhalten der Ärzte besser verstehen konnten und zudem auch viele Missverständnisse aus dem Weg geräumt werden konnten.

**Ein Fremdkörper im Fuß wird bei den Untersuchungen erst sehr spät erkannt**

Ein junger Patient hatte sich 2011 bei einem Unfall eine Fußverletzung zugezogen. Nach der ersten medizinischen Versorgung musste er mehrmals die Notaufnahme aufsuchen, da er immer wieder starke Schmerzen am Fuß verspürte. Es wurde jedoch für einen längeren Zeitraum keine spezifischen diagnostischen Untersuchungen unternommen.

Erst im Jahr 2014 wurde ein 3,6 Zentimeter langer Fremdkörper im Fuß erkannt. Der Patient wurde stationär aufgenommen und der Fremdkörper entfernt.

Nach kurzer Zeit trat wieder Eiter aus der Wunde und der Patient wurde neuerlich in die Notaufnahme eingewiesen. Es erfolgte ein erneuter stationärer Aufenthalt, währenddessen der Patient einer Wundtoilette unterzogen wurde.

Auch dieser zweite Eingriff brachte jedoch keine gesundheitliche Verbesserung. Infolge einer Magnetresonanz wurde nach einigen Monaten festgestellt, dass noch ein weiterer Fremdkörper mit ca 4,4 Zentimeter Länge vorhanden war. Daraufhin wurde der Patient ein drittes Mal

Alla madre che chiedeva di poter accompagnare il piccolo in elicottero, è stato spiegato che non era possibile per motivi tecnici.

Nel centro specializzato il bambino è stato sottoposto per molti giorni a terapia intensiva.

Durante un incontro organizzato dalla Difesa civica tra i genitori e i medici coinvolti è stato possibile rispondere a molte domande dei genitori e rianalizzare precisamente gli accadimenti di quel giorno, ciò che ha permesso ai genitori di capire meglio il comportamento dei medici e chiarire anche molti malintesi.

**Tardivo ritrovamento di un corpo estraneo nel piede**

In un incidente accaduto nel 2011 un giovane paziente si era ferito a un piede. Dopo le prime cure mediche si era dovuto recare spesso al pronto soccorso, lamentando periodicamente forti dolori al piede, ma per molto tempo non è stata effettuata alcuna visita diagnostica specifica.

Soltanto nel 2014 nel piede è stato rinvenuto un corpo estraneo lungo 3,6 cm e il paziente è stato ricoverato in ospedale, dove l'oggetto è stato rimosso.

Poco tempo dopo usciva pus dalla ferita e il paziente è stato di nuovo ricoverato al pronto soccorso. Ne è seguito un ulteriore ricovero in corsia durante il quale il paziente è stato sottoposto a sbrigliamento.

Ma anche questo secondo intervento non ha portato miglioramento. Dopo alcuni mesi, a seguito di una risonanza magnetica, è stato trovato un ulteriore corpo estraneo lungo circa 4,4 cm. Il paziente è stato quindi ricoverato per la terza volta per rimuovere l'oggetto.



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

stationär aufgenommen und der Fremdkörper entfernt.

Schlussendlich wurde mit der dritten Operation der Fremdkörper erst Jahre nach dem Unfall definitiv entfernt, sodass die Volksanwaltschaft diesen Fall dem Gesundheitsbetrieb meldete. Nach Überprüfung des Sachverhaltes erhielt der Patient einen Schadenersatz für die verspätete Diagnose und die daraus entstandenen Komplikationen.

**Eine Handgelenkfraktur wurde nicht optimal nachbehandelt**

Ein Mädchen erlitt infolge eines Sturzes mit dem Fahrrad eine Handgelenkfraktur, die konservativ behandelt und im Gipsverband ruhiggestellt wurde. Bei den anschließenden Kontrollvisiten wurden zwar Mängel bei der Ausdehnung des Daumens festgestellt, jedoch wurde es verabsäumt, der Patientin weitere Physiotherapiebehandlungen zu verschreiben.

Die junge Patientin klagte somit nach Monaten immer noch über einen Kräftemangel in der Hand. Aus diesem Grund brachte sie ihre Mutter auf eigene Initiative zu einem Physiotherapeuten.

Auch nach einer längeren Therapie war die Faustbildung bei gebeugter Hand immer noch nicht möglich.

Bei einer darauffolgenden Untersuchung im Krankenhaus wurde dieser Funktionsverlust festgestellt und das Mädchen wurde zur Beurteilung des klinischen Zustandes an die Unfallchirurgie nach Innsbruck verwiesen. Dort wurde die Patientin einem chirurgischen Eingriff zum Strecksehnentransfer unterzogen.

Durch diese Operation konnte der Funktionsverlust aber nur teilweise wiederhergestellt werden.

Die Mutter des Mädchens wandte sich daraufhin an die Volksanwaltschaft, die ein rechtsmedizinisches Gutachten erstellen lies.

Entsprechend diesem Gutachten hatten die Ärzte bei den ersten Kontrollvisiten die Bewe-

Alla fine, con la terza operazione e molti anni dopo l'incidente, il corpo estraneo è stato rimosso definitivamente, motivo per cui la Difesa civica ha segnalato il caso all'Azienda sanitaria.

Dopo una verifica della questione il paziente ha ottenuto un indennizzo per la diagnosi tardiva e le complicazioni connesse.

**Trattamento postoperatorio non ottimale di una frattura del polso**

Una ragazza, a seguito di una caduta in bicicletta, ha riportato una frattura del polso che è stata trattata in modo conservativo con apparecchio gessato.

Durante le successive visite di controllo sono state rilevate anomalie all'estensione del pollice, ma non sono stati prescritti ulteriori trattamenti di fisioterapia.

A molti mesi di distanza la mano della giovane paziente era ancora molto debole, per cui la madre, di propria iniziativa, ha portato la ragazza da un fisioterapista.

Anche dopo lunga terapia la ragazza non riusciva ancora a formare il pugno con la mano piegata.

Durante una successiva visita in ospedale è stata rilevata tale perdita funzionale e la ragazza è stata indirizzata al reparto di traumatologia di Innsbruck per la valutazione del quadro clinico. Lì la paziente è stata sottoposta a un intervento chirurgico al tendine estensore.

L'operazione la permessa tuttavia di ripristinare la perdita funzionale soltanto in parte.

La madre della ragazza si è quindi rivolta alla Difesa civica, che ha fatto redigere un parere medico-legale.

Dal parere emergeva che i medici, in occasione delle prime visite di controllo, non avevano



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

gungseinschränkung der Finger nicht mit der gebotenen Aufmerksamkeit bewertet. Die Ärzte hätten diese sogenannte „Volkmann-Kontraktur“ in Erwägung ziehen müssen und die entsprechenden Maßnahmen wären umgehend einzuleiten gewesen.

Die Versicherung lehnte nun im ersten Moment die Schlussfolgerungen des Gutachtens ab und erklärte sich nicht bereit, eine Schadenersatzzahlung zu leisten.

Erst nachdem die Eltern gemeinsam mit der Volksanwaltschaft vor der Schlichtungsstelle für Arzthaftungsfragen eine Entschädigung einforderten, konnte man sich mit Unterstützung des Schlichtungskollegiums auf einen biologischen Schaden und eine entsprechende finanzielle Entschädigung einigen.

Viele Beschwerden und Vorsprachen erreichten die Volksanwaltschaft auch hinsichtlich der **Arbeit der Ärztekommisionen für die Anerkennung der Zivilinvalidität.**

Die Entscheidungen der Kommission sind in einigen Fällen für die betroffenen Patienten nicht nachvollziehbar, zumal sie von den Ärzten nicht untersucht und auch hinsichtlich ihres Gesundheitszustandes nicht ausreichend befragt werden.

Die Patienten sind nach diesem Zusammentreffen mit der Kommission manchmal enttäuscht und berichten, dass sich die Ärzte nicht mit ihrer Behinderung auseinandergesetzt hätten. Die dann schriftlich erhaltene Entscheidung kann von den Patienten dann auch nicht nachvollzogen werden.

valutato con la dovuta attenzione la riduzione della mobilità delle dita. Essi avrebbero dovuto invece prendere in considerazione la cosiddetta “sindrome di Volkmann” e attivare subito le procedure previste in questi casi.

In un primo momento l'assicurazione ha respinto le conclusioni del parere, rifiutandosi di risarcire il danno.

Solo dopo che i genitori insieme alla Difesa civica hanno sottoposto la richiesta di indennizzo alla Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici, è stato possibile, con il sostegno del Collegio di conciliazione, trovare un accordo sul danno biologico e sul relativo indennizzo economico.

Molte persone si sono rivolte alla Difesa civica per presentare reclami o chiedere un colloquio in riferimento **all'attività delle Commissioni mediche per il riconoscimento dell'invalidità civile.**

In alcuni casi i pazienti non riescono a comprendere le decisioni della Commissione medica, che questa adotta senza averli visitati e interrogati a sufficienza sul loro stato di salute.

A volte i pazienti restano delusi dall'incontro con la Commissione, riferendo che i medici non hanno preso in considerazione il loro problema e che non riescono a capire come siano giunti alla decisione successivamente comunicata loro per iscritto.



BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

### 3.4. SCHWERPUNKT STAAT UND LOKALE STAATLICHE ÄMTER

Bis zur Einrichtung eines gesamtstaatlichen Volksanwaltes in Italien üben die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen laut Art. 16 des Gesetzes Nr. 127 vom 15. Mai 1997 ihre institutionellen Aufgaben auch gegenüber den peripheren Verwaltungen des Staates aus, wobei sie in ihrem territorialen Zuständigkeitsbereich tätig sind. Demzufolge sind die Volksanwälte der Regionen und der autonomen Provinzen verpflichtet, auch den Präsidenten von Senat und Abgeordnetenkammer jährlich einen Bericht über ihre durchgeführte Tätigkeit zu übermitteln.

#### NISF

Auch in diesem Bereich gibt es immer eine Flut an Beschwerden und Fragen, die durch eine gute Zusammenarbeit mit dem NISF Bozen oft schnell und informell geklärt werden können.

#### **Zusammenlegung von Versicherungsjahren – Stillschweigen des Antragstellers bedeutet automatisch Annahme**

Eine Bürgerin, die in Teilzeit als Raumpflegerin in einer Gemeindeverwaltung arbeitete stellte beim NISF einen Antrag um die Zusammenlegung von Versicherungszeiten.

Als sie das Schreiben vom NISF erhielt wurde ihr klar, dass sie sich die Zusammenlegung nicht leisten kann, da die zu zahlenden Raten bei weitem ihre Möglichkeiten übersteigen würden.

Die Bürgerin beschäftigte sich daraufhin nicht mehr mit der Sache, bis ihr klar wurde, dass die Gemeindeverwaltung mit der Ratenzahlung für die Zusammenlegung begonnen hatte und die entsprechenden Raten dem NISF überwies, sodass der betroffenen Raumpflegerin, aufgrund der Höhe der Ratenzahlung, kein Lohn mehr ausbezahlt werden konnte.

### 3.4. STATO E UFFICI STATALI LOCALI

In attesa che venga istituito in Italia il Difensore civico nazionale l'articolo 16 della legge 15 maggio 1997, n. 127, demanda ai Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome l'assolvimento dei compiti istituzionali anche nei confronti delle amministrazioni periferiche dello Stato, limitatamente ai propri ambiti territoriali di competenza. Pertanto i Difensori civici delle Regioni e delle Province Autonome devono inviare annualmente anche ai Presidenti del Senato e della Camera una relazione sull'attività svolta.

#### INPS

Anche in questo settore si registra costantemente un numero ingente di reclami e quesiti, che grazie alla buona collaborazione con la sede INPS di Bolzano riusciamo spesso a chiarire in modo rapido e informale.

#### **Ricongiunzione contributiva – Il silenzio del richiedente equivale a tacita accettazione**

Una cittadina che lavora a tempo parziale come addetta alle pulizie presso un'amministrazione comunale aveva presentato all'INPS domanda di ricongiunzione dei contributi previdenziali. Leggendo la lettera inviatele dall'INPS la signora si è resa subito conto che la rincongiunzione non era alla sua portata, essendo gli importi da pagare di gran lunga superiori alle sue possibilità.

Da quel momento l'interessata non ha più seguito la questione fino a quando non si è accorta che l'amministrazione comunale aveva attivato il pagamento rateale ai fini della ricongiunzione e iniziato a versare i relativi importi all'INPS, cosicché lei non riceveva più alcuno stipendio.



## TÄTIGKEITSBERICHT RELAZIONE 2016

Die Bürgerin hatte das in italienischer Sprache erhaltene Schreiben des NISF nicht genau durchgelesen und verabsäumt, innerhalb des vorgegebenen Termimes von 90 Tagen mittels Einschreiben mit Rückantwort das NISF davon in Kenntnis zu setzen, dass sie auf die Zusammenlegung verzichtet.

Den Satz im Schreiben, dass es im Fall einer Nichtannahme einer ausdrücklichen schriftlichen Mitteilung bedarf, hatte sie schlichtweg überlesen, da dieser Satz nicht besonders hervorgehoben wurde und zudem auch nur in italienischer Sprache zu lesen war.

Zu diesem fatalen Missverständnis trug dann auch noch die früher geltende Regelung bei, die genau entgegengesetzt war und vorsah, dass die Annahme immer innerhalb eines bestimmten Termimes mitgeteilt werden musste.

Eine solche Regelung sollte nach Auffassung der Volksanwältin auch wieder eingeführt werden, da sie für den einfachen Bürger verständlicher und klarer ist.

Als sich die Bürgerin an die Volksanwaltschaft wandte, waren bereits sämtliche Rekursfristen verstrichen und es blieb nichts anders übrig als gemeinsam mit der Bürgerin einen Antrag um Verzicht auf die Zusammenlegung außerhalb der vorgegebenen Termine zu stellen.

Nach einer Aussprache mit Erörterung des konkreten Falles wurde dieser Antrag dann auch vom NISF angenommen, jedoch konnten die bis zu diesem Zeitpunkt bereits bezahlten Raten weder rückerstattet, noch als bezahlte Beiträge für Versicherungsjahre verwendet werden.

**Kann eine Rente die aufgrund einer Nachzahlung 1000 Euro übersteigt bar ausbezahlt werden?**

Eine Rentnerin wandte sich an die Volksanwaltschaft, da man ihr bei der Post die Rente nicht mehr bar auszahlen wollte. Grundsätzlich betrug die Rente der Bürgerin weniger als 1000 Euro im Monat und nur in diesem Monat fiel

La cittadina non aveva letto attentamente la lettera dell'INPS, redatta in lingua italiana, e aveva ommesso di comunicare all'ente previdenziale tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro il termine prestabilito di 90 giorni che intendeva rinunciare alla ricongiunzione.

La signora aveva semplicemente tralasciato di leggere una frase, in quanto non messa in particolare risalto e oltretutto scritta solo in italiano, in cui si specificava che l'eventuale non accettazione doveva essere espressamente comunicata per iscritto.

A creare tale fatale equivoco contribuiva anche il fatto che la disciplina previgente era diametralmente opposta e prevedeva l'obbligo di comunicare l'assenso sempre entro un determinato termine.

La Difensora civica è dell'avviso che tale regolamentazione andrebbe ripristinata poiché per il cittadino comune sarebbe più comprensibile e chiara.

La signora si è rivolta alla Difesa civica quando ormai erano scaduti tutti i termini per presentare ricorso. Non rimaneva pertanto altra possibilità che formulare insieme all'interessata la domanda di rinuncia alla ricongiunzione contributiva e presentarla oltre i termini prescritti.

Dopo un incontro esplicativo del caso in questione la domanda è stata accolta anche dall'INPS, tuttavia non è stato possibile ottenere il rimborso degli importi già pagati fino a quel momento né utilizzarli come versamenti contributivi a valere sugli anni futuri.

**Una pensione che supera i 1000 euro grazie a un arretrato può essere liquidata in contanti?**

Una pensionata ha interpellato la Difesa civica poiché si è vista negata da Poste italiane la liquidazione in contanti della pensione. La signora percepiva normalmente una pensione mensile sotto i 1000 euro, che solo in questo



## BESONDERER TEIL PARTE SPECIFICA

der Betrag aufgrund einer Nachzahlung etwas höher als 1.000 Euro aus.

In dieser Angelegenheit holte die Volksanwaltschaft die notwendigen Informationen ein und stellte fest, dass grundsätzlich seit 1. Juli 2012 die Pensionen über 1.000 Euro nicht mehr in bar ausbezahlt werden dürfen, sondern auf ein Kontokorrent oder ein Spargbuch eingezahlt werden müssen.

Das NISF erklärte jedoch zudem in einem entsprechenden Rundschreiben, dass für die Berechnung der 1.000-Euro-Grenze Nachzahlungen oder auch die 13. Monatsrate nicht mitgezählt werden, sodass der Rentnerin auch in dem geschilderten Fall die Pension in bar ausbezahlt werden kann.

Die Volksanwaltschaft hat das Postamt über den Sachverhalt informiert, sodass die Rentnerin auch gleich ihr Geld in bar beheben konnte.

**Equitalia Nord**

Die meisten Bürgerinnen und Bürger suchen die Volksanwaltschaft auf, weil sie die zugestellten Zahlungsaufforderungen nicht verstehen.

Der ursprünglich geschuldete Betrag steht nämlich in allen Fällen in keinem Verhältnis zur zugestellten Steuerzahlkarte.

Die Volksanwaltschaft erklärt daraufhin den Bürgern die unterschiedlichen Teile und Beträge der Zahlkarte und informiert sie über die nächsten zu unternehmenden Schritte.

**Verschrottung der Steuerzahlkarten**

Neu im abgelaufenen Jahr war die Einführung der Möglichkeit der „Verschrottung der Steuerzahlkarten“ aus den Jahren 2015 und 2016 im Zuge des Übergangs der Equitalia zur Agentur der Einnahmen gemäß Gesetzesdekret Nr. 193/2016. Die „Verschrottung“ erlaubt es den Personen, die das Verfahren innerhalb 31. März 2017 in Anspruch nahmen, ihre Steuerschulden

mondo grazie a un arretrato superava leggermente tale importo.

Dalle informazioni assunte in materia dalla Difesa civica è emerso che dal 1° luglio 2012 le pensioni superiori a 1000 euro fondamentalmente non possono più essere liquidate in contanti, ma vanno versate su un conto corrente o su un libretto di risparmio.

L'INPS ha specificato tuttavia in un'apposita circolare che nella soglia dei 1000 euro non rientrano eventuali arretrati né la tredicesima, ragione per cui alla signora la pensione poteva essere liquidata in contanti.

La Difesa civica ha informato l'ufficio postale della questione e la pensionata ha potuto quindi prelevare in contanti il proprio denaro.

**Equitalia Nord**

La maggior parte dei cittadini che si rivolge alla Difesa civica lo fa per avere spiegazioni in merito a richieste di pagamento che risultano incomprensibili.

In tutti i casi non c'è infatti alcuna proporzione fra l'entità dell'importo dovuto in origine e quanto appare nella cartella esattoriale notificata.

In questi frangenti la Difesa civica spiega ai cittadini che l'hanno interpellata le varie parti e gli importi della cartella, fornendo altresì informazioni sui successivi passi da compiere.

**Rottamazione delle cartelle esattoriali**

Lo scorso anno è stata introdotta la possibilità di effettuare la "rottamazione delle cartelle esattoriali" degli anni 2015 e 2016 in conseguenza del passaggio di Equitalia all'Agenzia delle Entrate secondo quanto stabilito dal decreto legge n. 193/2016. La rottamazione consente alle persone che se ne avvalgono entro il 31 marzo 2017 di pagare i loro debiti fiscali in più