

civica per favorire la conoscenza diretta. Ciò ha facilitato la collaborazione informale e in seguito ha permesso di risolvere la gran parte dei reclami tramite colloqui di consultazione.

In un caso la collaborazione con l'Ufficio Sicurezza del lavoro è stata particolarmente importante: sulla base della scarsa documentazione disponibile è stato possibile ricostruire l'esatto svolgimento dei fatti su cui si basava la trattazione giuridica del seguente caso.

Pratica n. 54/2006

I fatti

Un cittadino si è rivolto alla Difesa civica dopo essere stato mandato da un ufficio all'altro. Il ricorrente lamentava di essere stato illegittimamente licenziato dal suo datore di lavoro, che successivamente aveva dichiarato fallimento, cosa che ora a suo dire non gli consentiva di essere inserito nella lista di mobilità.

Intervento della Difesa civica e chiarimento della situazione

Nel caso di cui sopra è stato particolarmente difficile ricostruire i fatti. La Difesa civica ha assunto in tal senso una funzione di coordinamento tra i singoli uffici e gli enti, e alla fine è stato possibile ricomporre il „puzzle“.

Dopo aver preso visione della documentazione, compresi gli atti giudiziari e la relativa sentenza, si è potuto accertare che il cittadino era stato effettivamente vittima di un licenziamento illegittimo. Dalla sentenza si evinceva il diritto alla riassunzione, ma poiché successivamente l'interessato vi aveva rinunciato dietro compenso, ciò ostacolava ora il suo inserimento nella lista di mobilità.

Avendo rinunciato alla riassunzione il cittadino non compare nella massa fallimentare. In caso di fallimento l'indennizzo da parte dell'INPS viene riconosciuto esclusivamente sulla base delle liste di mobilità costituite dall'Ufficio Servizio lavoro della Provincia. L'inserimento nella lista di mobilità, a sua volta, avviene esclusivamente in seguito a licenziamenti dovuti a ridimensionamento, modifica o chiusura dell'azienda (Art. 24 Legge del 23.07.1991, n. 223).

Dal punto di vista giuridico la rinuncia alla riassunzione nel caso concreto è equiparabile alle dimissioni volontarie, e di conseguenza un inserimento nella lista di mobilità non è più possibile.

Esito:

In seguito all'esame del caso e alla ricostruzione scrupolosa dei fatti, la Difesa civica è stata finalmente in grado di illustrare al cittadino, nel corso di un colloquio chiarificatore, la situazione in cui egli era venuto a trovarsi, trasmettendogli un senso di sicurezza sia riguardo al corretto operato degli uffici sia riguardo alla „definitività“ del procedimento. Grazie alla fattiva collaborazione degli uffici

competenti è stato possibile giungere a una conclusione relativamente rapida e univoca della pratica, convincendo il cittadino dell'inutilità di continuare a sottoporre ai vari uffici i propri reclami e le proprie richieste.

Per quanto riguarda la **Ripartizione Edilizia abitativa**, molti casi hanno potuto essere chiariti telefonicamente sia con l'Ufficio Programmazione dell'edilizia agevolata sia con l'Ufficio Promozione dell'edilizia agevolata. Alcuni cittadini si sono rivolti a noi lamentando di trovarsi in difficoltà finanziarie per essere stati insufficientemente informati riguardo al contributo. Tuttavia spesso accade anche che i cittadini acquistino un'abitazione dopo aver ricevuto soltanto assicurazioni verbali sull'esito positivo della loro pratica, invece di attendere l'accoglimento scritto della domanda di contributo, senza sapere che il procedimento di esame della domanda si considera definitivamente concluso soltanto con l'invio della relativa comunicazione scritta.

Come negli anni scorsi si sono rivolti a noi beneficiari di agevolazioni che erano venuti a trovarsi in difficoltà finanziarie. Abbiamo l'impressione che i cittadini continuino ad assumersi con troppa disinvoltura certi vincoli, senza informarsi a sufficienza sulle conseguenze giuridiche.

Sono inoltre frequenti i casi di cittadini che, poco dopo aver acquistato casa usufruendo dell'agevolazione edilizia, chiedono l'autorizzazione all'**alienazione con trasferimento del contributo su un'abitazione adeguata al fabbisogno della famiglia**. Sembrerebbe addirittura che alcuni cittadini, non appena soddisfatti i requisiti per l'assegnazione di un'agevolazione edilizia, comprino il primo appartamento che capita, purché la metratura dia diritto al massimo contributo previsto, e una volta ottenutolo, cerchino con calma un'abitazione definitiva, su cui poi trasferire l'agevolazione.

Nell'ambito di competenza delle **Ripartizioni Sanità e Politiche sociali** i reclami hanno riguardato il rimborso di spese per cure mediche, sussidi, contributi e altre forme di assistenza finanziaria. L'Ufficio Anziani e Distretti sociali ha rilasciato alla Difesa civica svariati pareri riguardanti i casi in cui si chiedeva se e in quale misura il Comune fosse legittimato a esigere il pagamento della retta della casa di riposo.

I rapporti tra la Difesa civica e l'**Ufficio Aria e rumore** sono sensibilmente migliorati. Nell'anno di riferimento l'Ufficio ha fornito risposte rapide e affidabili alle nostre richieste consentendo di chiarire le questioni, in parte anche telefonicamente.

La **Ripartizione Servizio strade**, in particolare l'**Ufficio amministrativo strade**, nell'anno di riferimento è stata interpellata principalmente per consulenze giuridiche relative a casi rientranti nella competenza del Comune, come ad es. le strade comunali. Inoltre l'Ufficio è venuto incontro alla Difesa civica e ai cittadini nell'ambito delle proprie competenze, prendendo in esame - come nel seguente caso - tutte le possibili soluzioni consentite dalla legge.

Pratica n. 703/2005

I fatti

Un cittadino, che aveva costruito la sua casa di abitazione in parte sul muro di sostegno di una strada provinciale, si è rivolto alla Difesa civica lamentando che ora il Servizio strade richiedeva da lui un'autocertificazione in cui esonerasse l'Ufficio da ogni responsabilità per eventuali danni che in futuro la sua casa avrebbe potuto subire a causa dei lavori di manutenzione del muro di sostegno della strada.

Il Servizio strade motivava la richiesta sostenendo che non era stata rispettata la distanza di 5 metri tra la strada provinciale e la casa, prevista dal Codice della strada.

Intervento della Difesa civica:

La Difesa civica ha provveduto in primo luogo a verificare se la casa fosse stata costruita in conformità alle relative norme urbanistiche contenute nella vigente Legge urbanistica provinciale e in seguito al risultato positivo di tale accertamento, a fronte del fatto che la concessione edilizia era stata rilasciata in conformità al piano di attuazione, ha ritenuto che il mancato rispetto della distanza prevista dal Codice della strada non potesse sostanzialmente essere addebitato al cittadino.

Esito:

Grazie all'intervento della Difesa civica il Servizio strade ha infine rinunciato alla richiesta di autocertificazione. Tuttavia, anche in considerazione del caso qui descritto, nella bozza della nuova Legge urbanistica provinciale l'art. 34 prevede la seguente modifica: qualora le strade statali e provinciali siano interessate da variazioni del piano di attuazione, in futuro sarà necessario richiedere un parere vincolante dell'autorità deputata alla tutela della viabilità.

Nell'anno di riferimento si è registrata una stretta collaborazione con la **Ripartizione Foreste**. In un caso la Difesa civica ha organizzato un incontro tra le parti in conflitto, una cittadina e un forestale, al quale ha preso parte anche il direttore dell'**Ufficio Amministrazione forestale**, consentendo così di chiarire la questione con soddisfazione della cittadina interessata.

Per quanto riguarda la Ripartizione **Finanze e bilancio**, la Difesa civica nell'anno di riferimento ha collaborato ripetutamente con il **Servizio Tasse automobilistiche**, che ha sede presso l'Ufficio Tributi.

Non di rado accade che dopo alcuni anni l'ACI contesti il mancato pagamento della tassa automobilistica riferita a un certo anno. Dopo tanto tempo i cittadini generalmente non trovano più la ricevuta di pagamento e quindi si rivolgono alla Difesa civica lamentando di dover ripetere il versamento con aggiunta degli interessi di mora e delle relative sanzioni. In un caso concreto l'Ufficio Tributi ha potuto ritirare l'ingiunzione di pagamento, poiché la cittadina aveva trovato la ricevuta di pagamento. In un altro caso la Difesa civica ha verificato se fosse dovuto un rimborso della tassa automobilistica per i mesi in cui un veicolo era già stato cancellato dal pubblico registro automobilistico.

Il seguente caso dimostra come l'attività di mediazione svolta dalla Difesa civica possa effettivamente prevenire lunghi e complessi procedimenti giudiziari.

Pratica n.492/2006

I fatti

Una cittadina si è rivolta alla Difesa civica dopo aver ricevuto dal Servizio riscossioni un'ingiunzione di pagamento. All'interessata veniva contestato di aver violato molti mesi prima una norma del Codice della strada per la quale in realtà è prevista una sanzione molto ridotta. Tuttavia, a seguito della protratta inerzia dell'interessata, al momento dell'ingiunzione da parte del Servizio riscossioni la sanzione era aumentata di 50 volte rispetto all'importo originario! L'interessata sosteneva però di non essere mai stata al corrente di tale contravvenzione.

Intervento della Difesa civica

Dall'esame dei fatti è emerso che effettivamente l'interessata era venuta a conoscenza della sanzione solo poco tempo prima. E' vero che le erano già state

inviare diverse comunicazioni, ma tutte erano state recapitate al suo precedente indirizzo. Infatti l'interessata si era trasferita già alcuni mesi prima dell'infrazione di cui sopra, peraltro provvedendo regolarmente e tempestivamente a denunciare il proprio cambio di residenza all'Ufficio anagrafe e dando anche le necessarie disposizioni affinché l'Ufficio anagrafe comunicasse la variazione all'Ufficio Tasse automobilistiche e al Pubblico Registro Automobilistico, così come previsto dalla legge. Purtroppo, però, presso il Registro Automobilistico il nuovo indirizzo dell'interessata non figurava ancora.

Ora, il Codice della strada prevede tra l'altro che un atto sia da considerarsi recapitato quando sia spedito all'indirizzo che figura nel Pubblico Registro Automobilistico, e proprio tale disposizione veniva invocata dalla Polizia municipale, la quale aveva accertato l'infrazione e in un primo tempo si era rifiutata di venire incontro all'interessata. La Difesa civica ha fatto presente che non può essere addebitato alla cittadina in questione il fatto che l'amministrazione (in questo caso il Pubblico Registro Automobilistico) proceda con lentezza. Una volta che il cittadino ha assolto regolarmente e puntualmente i propri obblighi di denuncia, non può essere punito per l'inefficienza dell'amministrazione.

Esito:

Alla fine la Polizia municipale ha riconosciuto la correttezza di tali argomentazioni e l'interessata non ha dovuto pagare l'elevata sanzione che le era stata inflitta. E' significativo che, soltanto pochi mesi dopo tale episodio, la Corte di cassazione abbia emesso una sentenza (Corte di cassazione, sentenza n. 24673 del 21 novembre 2006) in cui essa, affrontando un caso pressoché identico, giungeva alla stessa conclusione formulata dalla Difesa civica. Ma a differenza del cittadino coinvolto nel procedimento dinanzi alla Corte di cassazione, la ricorrente altoatesina, grazie all'intervento della Difesa civica ha potuto risparmiarsi un lungo e complesso iter giudiziario.

La **Ripartizione Enti locali**, e in particolare l'**Ufficio Vigilanza**, rappresentano per la Difesa civica l'interlocutore di riferimento per tutte le questioni riguardanti Comuni, Comunità comprensoriali e altri enti locali. Nel corso degli anni è venuto a crearsi un rapporto di fiducia caratterizzato non soltanto dallo scambio di informazioni, ma anche dal confronto delle rispettive posizioni e dall'elaborazione di strategie condivise.

L'**Avvocatura della Provincia** offre alla Difesa civica un prezioso supporto in particolare per quanto riguarda il rilascio di pareri giuridici. Si ringrazia inoltre l'**Ufficio Affari legali dell'urbanistica** per aver sempre fornito con grande disponibilità e competenza le informazioni necessarie alla Difesa

civica, sulla cui base obiettiva è stato spesso possibile condurre gli ulteriori colloqui di chiarimento relativi a problematiche urbanistiche interne ai Comuni.

Nell'anno di riferimento si è avuta invece qualche difficoltà con la **Ripartizione Servizi centrali**.

Pratica n.65/2006

I fatti

Una cittadina che aveva partecipato a un concorso pubblico ha richiesto l'intervento della Difesa civica in riferimento al seguente caso. Come previsto dalla Legge provinciale n. 17/1993, l'interessata aveva chiesto alla commissione esaminatrice di poter prendere visione degli atti, allo scopo di accertare se un altro candidato soddisfacesse realmente i requisiti per l'ammissione al concorso previsti nel bando. Poiché, tuttavia, il diritto alla visione degli atti le era stato concesso soltanto parzialmente e in misura insufficiente, la candidata, a causa dell'indeterminatezza dei dati, non aveva avuto la possibilità di chiarire la situazione.

Chiarimenti ed esito:

Dopo aver esaminato il caso, la Difesa civica è giunta alla conclusione che la candidata potesse certamente dimostrare di avere un interesse personale e concreto alla visione integrale degli atti. La raccomandazione rivolta dalla Difesa civica alla Ripartizione affinché fosse concesso alla candidata di visionare gli atti, purtroppo non è stata accolta. Alla fine l'interessata è stata ammessa a prendere visione integrale degli atti solo dopo essersi rivolta a un avvocato. Questo caso mostra come sia inevitabile ricorrere all'intervento di un legale quando le autorità restano ferme sulle proprie posizioni.

Per quanto riguarda il **settore scolastico in generale**, nell'anno di riferimento la Difesa civica ha potuto contare sulla collaborazione dei competenti uffici provinciali. In tale ambito la Difesa civica ha formulato una raccomandazione affinché la comunicazione via internet sia strutturata in modo da venire maggiormente incontro alle esigenze di studenti e genitori, segnalando ad esempio, per quanto riguarda il mobbing nella scuola, la grande esperienza e competenza del Servizio Educazione alla salute.

Le questioni e i reclami presentati dagli insegnanti hanno riguardato prevalentemente gli aspetti giuridici del rapporto di lavoro. Un docente si è rivolto a noi per segnalare il verificarsi di episodi di violenza nella scuola,

sostenendo che l'amministrazione non fosse consapevole della loro effettiva portata e quindi intervenisse in maniera insufficiente.

Le questioni esposte da genitori e studenti hanno riguardato soprattutto la regolarità degli esami finali, la legittimità dei provvedimenti disciplinari o di determinate misure educative e l'insufficiente assistenza prestata agli alunni disabili. In ambito scolastico la principale difficoltà consiste nel fatto che sia i genitori sia gli studenti temono di subire pregiudizio protestando apertamente contro il comportamento degli insegnanti. In molti casi siamo intervenuti senza rivelare i nomi dei ricorrenti. Si sono potuti risolvere alcuni casi in maniera del tutto informale, tramite colloqui di consulenza e senza bisogno di aprire una pratica. Tuttavia il nostro intervento viene spesso accolto dalle scuole con sorpresa e percepito come un'ingerenza in questioni interne. Pertanto la Difesa civica continuerà nel suo impegno per guadagnarsi la fiducia dei dirigenti scolastici e dei docenti, tenendo conferenze e favorendo la conoscenza del ruolo da essa svolto.

Tuttavia, sempre in ambito scolastico, la Difesa civica si è trovata non di rado ad affrontare reclami che, a un esame più approfondito, si rivelavano del tutto inconsistenti, dovendo riconoscere alle scuole di aver tenuto un comportamento assolutamente corretto. Nella prassi è comunque sempre necessario esaminare approfonditamente i fatti, sia pure soltanto per poter convincere gli studenti e i loro genitori della giustezza della decisione presa dalla scuola.

Pratica n. 423/2006

I fatti

Un giovane si è rivolto alla Difesa civica accompagnato dai genitori, sostenendo di non aver superato l'esame di maturità a causa di una palese ingiustizia operata nei suoi confronti.

Intervento della Difesa civica

Dall'esame di tutte le valutazioni riportate dallo studente nel corso degli ultimi tre anni è risultato che l'interessato non aveva mai ricevuto voti negativi in alcuna materia (né nel primo né nel secondo semestre, né nelle interrogazioni né nelle prove scritte) e aveva inoltre concluso l'ultimo anno scolastico con la media del sette.

All'esame di Stato lo studente era invece stato respinto, avendo riportato una votazione pari a 59 punti, vale a dire un punto in meno rispetto alla votazione minima (60 punti) richiesta per il superamento dell'esame.

La Difesa civica ha quindi preso visione di tutta la documentazione d'esame, costituita dai verbali dell'esame e dalle prove scritte, riscontrando una mancanza di consequenzialità nelle valutazioni, positive o negative che fossero, e nella loro motivazione ai fini dell'assegnazione del punteggio, avanzando altresì dubbi in merito allo svolgimento del colloquio d'esame, anche in considerazione del fatto che il relativo verbale non risultava molto illuminante.

In linea di principio a ogni studente e studentessa è riconosciuta la possibilità di rivolgersi al Tribunale di giustizia amministrativa, presentando ricorso contro una presunta decisione erronea della scuola. Il ruolo istituzionale della Difesa civica consiste nell'impegnarsi al fine di evitare, per quanto possibile, l'avvio di procedimenti giudiziari, promuovendo soluzioni condivise. Nel caso in oggetto la Difesa civica ha inviato una nota al preside della scuola e all'intendente scolastico, esponendo i dubbi relativi al concreto esito dell'esame e ricordando che, in via di autotutela, la commissione esaminatrice ha facoltà di rivedere i risultati degli esami.

Esito:

Alla nota della Difesa civica ha fatto seguito una presa di posizione della direzione della scuola interessata, in cui si confermava sostanzialmente la decisione della commissione esaminatrice. Di diverso parere si è dichiarato invece l'intendente scolastico, che ha analizzato a fondo la situazione nonché i criteri di valutazione applicati dalla scuola e in particolare la valutazione del candidato in applicazione di tali criteri. Nella sua nota l'intendente scolastico raccomandava espressamente alla commissione esaminatrice di riprendere in considerazione i risultati dell'esame sostenuto dall'interessato.

Alla fine, probabilmente anche per effetto della minaccia di adire le vie legali, allo studente è stato riconosciuto il punto che in precedenza, a parere della Difesa civica, gli era stato ingiustamente negato, consentendogli così in definitiva di superare l'esame di maturità.

La soluzione positiva di questo caso è stata resa possibile non soltanto dall'impegno della Difesa civica, ma anche dall'atteggiamento assolutamente corretto, professionale e scrupoloso dimostrato dall'intendenza scolastica tedesca. E' stato quindi possibile evitare il ricorso al Tribunale di giustizia amministrativa, ma va constatato con un fondo di amarezza come, pur in presenza di motivata raccomandazione in senso contrario da parte della Difesa civica e dell'intendenza scolastica, la commissione esaminatrice sia rimasta fino all'ultimo ferma sulle proprie posizioni e abbia ripreso seriamente in esame la propria decisione soltanto nel momento in cui la famiglia dello studente, oltre ad avvalersi della Difesa civica, aveva fatto l'onerosa scelta di rivolgersi a un avvocato.

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

L'Istituto per l'edilizia sociale ha sempre risposto con sollecitudine alle richieste, fornendo le necessarie informazioni e rispettando le esigenze dei cittadini. Nell'anno di riferimento si sono rivolte a noi prevalentemente persone che avevano perplessità riguardo ai conti presentati dall'Istituto per l'edilizia sociale o che ritenevano troppo elevati e privi di giustificazione gli importi di cui si richiedeva il pagamento. Il fatto che ci rivolga alla Difesa civica con la richiesta di verificare il procedimento seguito dall'Istituto dimostra, a nostro parere, come la Difesa civica sia sempre più spesso vista e riconosciuta dai cittadini quale interlocutore neutrale e degno di fiducia. In nessuno dei casi sollevati è stato riscontrato un comportamento non consono dell'Istituto, ma i chiarimenti e le spiegazioni oggettive fornite dalla Difesa civica in merito alle singole fattispecie si sono rivelati importanti al fine di tranquillizzare molte cittadine e cittadini diffidenti.

I collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale si impegnano con grande energia per mediare nelle liti che insorgono tra gli inquilini dell'Istituto. Nell'anno di riferimento alcuni cittadini hanno richiesto che l'Istituto per l'edilizia sociale applicasse nei confronti di determinati vicini le sanzioni previste per i casi specificati, ma spesso, com'era prevedibile, nonostante le sanzioni, la situazione registrava un miglioramento soltanto temporaneo, mentre le posizioni iniziali dei vicini in lite si irrigidivano ancor di più. Prima di intervenire chiariamo sempre ai cittadini che la richiesta di sanzioni generalmente non consente di arrivare a una soluzione positiva.

Le Aziende sanitarie

In base all'esperienza, in ambito sanitario si rivolgono a noi pazienti che nutrono delle riserve a presentare i propri reclami direttamente all'ospedale e che ritengono di essere seguiti in maniera più adeguata da un'istituzione imparziale e neutrale come la Difesa civica.

Nel 2006 si è osservata una valida collaborazione tra la Difesa civica e le Aziende sanitarie. **Nell'anno di riferimento l'incaricata per le questioni sanitarie ha potuto per la prima volta ricevere mensilmente i pazienti**

presso tutte le Aziende sanitarie – a Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico, e ciò ha permesso di approfondire i contatti con i direttori delle Aziende sanitarie e con i medici interessati.

Una novità è rappresentata inoltre anche dallo **sviluppo dei rapporti tra la Difesa civica e le compagnie di assicurazione**. In relazione ai singoli casi trattati l'incaricata per le questioni sanitarie ha seguito su delega dei pazienti anche tutti i contatti con le assicurazioni e le trattative riguardanti l'ammontare dell'indennizzo. Ciò ha consentito di risparmiare ai pazienti stessi molti disagi, che vanno tra l'altro dai lunghi tempi di attesa alla determinazione e liquidazione del risarcimento fino alle difficoltà linguistiche nel trattare con compagnie assicurative generalmente di lingua italiana.

Nell'anno di riferimento sono stati presentati alla Difesa civica 86 reclami di pazienti.

Di questi, 61 erano reclami di carattere generale, riguardanti tra l'altro questioni di carattere amministrativo.

I reclami relativi all'amministrazione delle Aziende sanitarie avevano per oggetto l'applicazione dei criteri di partecipazione alle spese per prestazioni mediche, l'esenzione dal ticket, il cambio del medico di base, le norme per l'assegnazione di contributi finanziari e il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o in cliniche private.

Nei casi in cui alcuni cittadini hanno espresso il desiderio di cambiare medico di base, essendo venuto meno il preesistente rapporto di fiducia, le Aziende sanitarie interessate, quella di Bolzano e quella di Bressanone, hanno dimostrato comprensione e sono venute incontro a tali esigenze.

Particolarmente complessi e difficoltosi si sono rivelati i reclami concernenti il ritiro della patente o il diniego dell'esonero dall'obbligo di vaccinazione. I medici e i funzionari competenti hanno sempre fornito in maniera sollecita e scrupolosa le informazioni necessarie, ma va anche detto che in tali casi i cittadini molto raramente riescono a condividere e a comprendere le decisioni delle commissioni mediche.

I reclami riguardanti presunti comportamenti scortesi del personale medico e paramedico hanno registrato una diminuzione.

25 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore medico. Tali questioni sono sempre complesse e di non rapida soluzione. Come di

consueto la Difesa civica ha trasmesso i reclami alle Aziende sanitarie interessate chiedendo loro di prendere posizione in merito.

In tutti i casi le Aziende sanitarie si sono dimostrate disponibili a collaborare attivamente con la Difesa civica: le risposte da parte dei primari competenti non hanno tardato ad arrivare e la Difesa civica ha organizzato numerosi colloqui di chiarimento tra medico e paziente.

Talvolta si sono avute difficoltà relativamente alla consegna della documentazione clinica, poiché nel caso in cui i pazienti richiedano immediatamente un risarcimento l'Azienda sanitaria rifiuta qualsiasi informazione sul caso e tiene i contatti soltanto con l'assicurazione. Di conseguenza la Difesa civica non può dare risposta alle questioni poste dai cittadini riguardo alle cure mediche prestate e ciò contribuisce a rafforzare la diffidenza e l'incomprensione nei confronti dell'Azienda sanitaria.

Per sei casi presentatisi nel corso del 2006 la Difensora civica ha richiesto perizie medico-legali per un importo complessivo di 4.000 Euro.

Nei casi in cui dalla perizia risultava che l'Azienda sanitaria era responsabile del verificarsi di conseguenze negative o di un errore medico, la Difesa civica è intervenuta presso la relativa assicurazione avanzando la richiesta di risarcimento danni.

Complessivamente l'assicurazione ha versato ai pazienti un risarcimento danni in 5 casi per un ammontare complessivo di 66.000 euro compreso tra 2.700 e 30.000 euro.

L'esempio seguente illustra un caso in cui l'assicurazione si è dichiarata disposta a versare il risarcimento danni solo a seguito di perizia medico-legale:

Pratica n. 635/2005

I fatti

A un paziente, ricoverato in ospedale per essere sottoposto a terapie antitumorali, era stato iniettato un farmaco con l'ausilio di un apposito dispositivo. Nel corso del trattamento parte del liquido era fuoriuscita ed era penetrata nel tessuto molle circostante, provocando una necrotizzazione del tessuto stesso e forti dolori che hanno cominciato a diminuire solo dopo mesi. Per tale motivo il paziente si è rivolto alla Difesa civica, sostenendo di avere diritto a un risarcimento per il danno subito.

Intervento della Difesa civica

La Difesa civica ha richiesto un parere al direttore sanitario dell'ospedale, il quale ha affermato che l'evento verificatosi faceva purtroppo parte degli effetti collaterali che spesso accompagnano questo particolare tipo di terapia. Di conseguenza l'assicurazione rifiutava di riconoscere un indennizzo.

La Difesa civica ha affidato la verifica del caso a un medico legale indipendente, che ha accertato il rapporto causale tra la fuoriuscita del farmaco e il danno anatomico (danno del tessuto interessato e conseguente necrotizzazione), sottolineando inoltre che a suo parere il danno poteva essere stato provocato o dall'uso di un ago non appropriato o da un errato utilizzo del dispositivo di iniezione da parte dei medici o del personale infermieristico.

Esito:

L'assicurazione ha accolto le conclusioni del medico legale e ha corrisposto al paziente un risarcimento comprendente il danno biologico e morale.

L'esempio seguente descrive un caso in cui l'assicurazione ha dichiarato la sua disponibilità a versare il risarcimento senza bisogno di perizia medico-legale:

Pratica 759/2005)

I fatti

Un uomo anziano si era rotto il femore in seguito a una caduta ed era stato quindi sottoposto a intervento chirurgico. Nel corso di tale intervento risultò impossibile rimuovere un filo metallico che si era posizionato nell'area dorsale accanto alla colonna vertebrale del paziente. In seguito alle gravi complicazioni subentrate successivamente il paziente fu ricoverato in una clinica specialistica all'estero e operato altre tre volte. La riabilitazione poté avere inizio solo molti mesi dopo, e poiché il paziente ormai non era più autosufficiente, una volta dimesso dall'ospedale dovette essere ricoverato in una casa di riposo. Il paziente si è rivolto alla Difesa civica lamentando di essere vittima di un errore terapeutico e chiedendo un risarcimento.

Intervento della Difesa civica

Nel parere rilasciato su richiesta della Difesa civica la direzione sanitaria dell'ospedale constatava come durante il primo intervento si fosse spezzato un filo guida che aveva potuto essere rimosso soltanto in una clinica specialistica all'estero. A detta dell'ospedale non si poteva parlare di un errore terapeutico, bensì semplicemente di una complicazione insorta durante l'operazione. L'ospedale rimarcava che questo tipo di complicazione, per quanto incresciosa, poteva purtroppo verificarsi in qualsiasi momento e che durante il ricovero nella

clinica specialistica all'estero si erano aggiunte altre complicazioni sulla cui base si erano rese necessarie gli ulteriori interventi.

Esito:

La Difesa civica ha fatto presente all'assicurazione che le complicazioni subentrate avevano fortemente compromesso il processo di guarigione del paziente, trattandosi di un anziano in buona salute che prima del ricovero in ospedale abitava da solo e che, dopo quattro interventi e una degenza di mesi, ha dovuto essere ricoverato in casa di riposo, non essendo più in grado di provvedere da solo alle normali attività quotidiane. L'assicurazione ha riconosciuto la validità degli argomenti addotti dalla Difesa civica e ha versato al paziente un risarcimento per il danno biologico e per l'invalidità parziale e totale.

In generale si può dire che il ruolo della Difesa civica consiste nel trovare una soluzione extragiudiziale accettabile tra pazienti e Aziende sanitarie, un ruolo che dopo qualche diffidenza iniziale è stato riconosciuto anche da parte delle Aziende stesse

Nell'anno di riferimento sono stati emanati i regolamenti di attuazione relativi alla nuova **Commissione conciliativa per le questioni relative alla responsabilità civile dei medici**, i cui principi normativi erano stati elaborati già lo scorso anno dalla Ripartizione Sanità in collaborazione con la Difesa civica e l'Ordine dei medici. Con l'insediamento di questa struttura, competente per la soluzione extragiudiziale delle controversie, i cittadini dispongono di un ulteriore servizio nel settore sanitario, oltre agli Uffici relazioni con il pubblico delle Aziende sanitarie e all'Ufficio del Difensore civico.

Qualora nel caso oggetto del procedimento sia coinvolta una struttura del Servizio sanitario provinciale o un medico o una struttura sanitaria convenzionati con il medesimo, il o la paziente può farsi rappresentare o assistere nel procedimento dal Difensore civico o dalla Difensora civica.

I Comuni

Nel 2006 il lavoro della Difesa civica si è concentrato particolarmente sui Comuni della Provincia di Bolzano. E' stata mia cura convincere i Comuni

dell'utilità di sottoscrivere una convenzione con la Difesa civica. L'impegno profuso nell'attività di informazione si è dimostrato un investimento proficuo a fronte della collaborazione che ne è derivata. In occasione di numerosi incontri tra cittadini e singole amministrazioni comunali sono stati illustrati i compiti e le modalità di intervento della Difesa civica. In questa sede desidero evidenziare particolarmente il sostegno e l'atteggiamento costruttivo dimostrato dal Consorzio dei Comuni.

Nell'anno di riferimento la Difesa civica ha stipulato 36 nuove convenzioni e quindi ora svolge formalmente le funzioni di difensore civico comunale in 95 dei 116 Comuni (v. allegato 2).

L'attività informativa persegue lo scopo di semplificare la collaborazione con i Comuni, evitando che già la sola richiesta di informazioni da parte della Difesa civica fosse recepita dagli amministratori comunali come un'aspra critica del loro operato. Una collaborazione costruttiva è divenuta possibile solo dopo aver persuaso i Comuni che l'intervento della Difesa civica poteva offrire l'opportunità di migliorare l'attività amministrativa e i rapporti con i cittadini. Anche solo due anni fa accadeva non di rado che alcuni Comuni percepissero come ingerenza esterna qualsiasi richiesta di informazioni da parte della Difesa civica, liquidando i cittadini che ne avevano chiesto l'intervento semplicemente come brontoloni malcontenti.

Pratica n. 746/2005

I fatti

Una cittadina ha sottoposto alla Difesa civica il seguente problema: l'interessata, titolare di pensione minima, aveva ricevuto oltre 20 anni fa una vecchia casa cadente in donazione da parte di una zia che dall'anno scorso è ricoverata in casa di riposo, e ora il Comune le chiede di assumersi i costi del suo mantenimento.

La richiesta è stata motivata richiamandosi all'art. 437 del codice civile, secondo cui il donatario, nei limiti delle proprie possibilità economiche, deve concorrere alle spese di mantenimento del donante che venga a trovarsi in condizioni di bisogno. A detta del Comune il limite temporale di 5 anni previsto dal decreto di armonizzazione non sarebbe valido, poiché in caso di contrasto prevarrebbe la fonte di rango superiore, ossia il codice civile.

Intervento della Difesa civica

Nel caso descritto la Difesa civica ha esposto le seguenti considerazioni.

Non sussiste contraddizione tra il citato art. 437 del codice civile e l'art. 12 del decreto del Presidente della Giunta provinciale di data 11 agosto 2000 n. 30

(decreto di armonizzazione), secondo cui ai fini dei contributi da versare si considerano soltanto le donazioni intervenute negli ultimi 5 anni.

Il decreto di armonizzazione si basa sull'art. 7 della Legge provinciale n. 13 del 1991 che disciplina il riordino dei servizi sociali in provincia di Bolzano. Ai sensi del punto 2, lett. a) del suddetto articolo l'obbligo del mantenimento o degli alimenti deve conformarsi alle disposizioni del codice civile.

La necessità di rispettare le disposizioni del codice civile sussiste da un lato già solo in base alla gerarchia delle fonti e allo Statuto di autonomia, ragion per cui l'unica possibile interpretazione della norma citata è che l'istituto giuridico del mantenimento deve essere considerato ai fini del concorso nelle spese nella misura in cui la determinazione dei criteri di partecipazione alle spese tiene conto della sequenza dei soggetti che sarebbero obbligati al mantenimento.

D'altro canto la legge provinciale e il decreto di armonizzazione non disciplinano una forma alternativa dell'obbligo degli alimenti, quanto piuttosto l'assegnazione delle prestazioni erogate dall'ente pubblico e il concorso alle relative spese. Poiché tale normativa è stabilita richiamandosi a istituti giuridici previsti dal diritto civile (donazione, mantenimento ecc.), non è possibile che si pretendano dalle persone prestazioni cui esse non sono obbligate ai sensi del diritto civile. Dovrebbe invece essere possibile prevedere che a determinate persone, le quali secondo il diritto civile sarebbero di per sé obbligate a prestare gli alimenti, non sia richiesto di concorrere alle spese.

Esito:

Sulla base di tali considerazioni ha avuto luogo un incontro tra il direttore della Ripartizione Politiche sociali, un rappresentante del Comune e la Difesa civica, in cui si è concordato che il Comune avrebbe sottoposto il caso a un consesso più ampio, ossia all'interno del Consorzio dei Comuni, per trovare una soluzione unitaria per tutte le amministrazioni comunali.

Nel 2006 sono aumentati i casi di cittadini che hanno interpellato la Difesa civica per avere chiarimenti riguardo al **calcolo dell'imposta comunale sugli immobili** (ICI). In particolare si sono registrate con frequenza questioni relative alla classificazione delle abitazioni come seconde case. In casi del genere per la Difesa civica è indispensabile procedere a un'accurata verifica dei fatti e della relativa documentazione. Solo disponendo di un quadro preciso della situazione dal punto di vista giuridico e procedurale è possibile attuare i passi necessari per poter risolvere il problema nel migliore dei modi.

Pratica n.706/2006

I fatti

Un cittadino di un Comune altoatesino si è rivolto alla Difesa civica poiché riteneva che l'imposta comunale sugli immobili (ICI) fosse stata calcolata a suo svantaggio e in modo non corretto. Nel caso in questione il Comune aveva notificato al cittadino una comunicazione in cui dichiarava che la sua abitazione veniva classificata come seconda casa, salvo presentazione di un atto di separazione o divorzio da parte dell'interessato, adducendo come motivazione il fatto che il trasferimento della residenza nel Comune menzionato riguardava solo uno dei coniugi, mentre l'altro (la moglie) avrebbe mantenuto la propria residenza in un altro Comune. Secondo l'Amministrazione comunale in questo modo i proprietari di seconde case non pagherebbero la tassa sulla seconda casa, aggirando la legge e ottenendo agevolazioni relative alle tariffe di elettricità, acqua e fognature.

Intervento della Difesa civica

Il punto di partenza giuridico è costituito dal vigente ordinamento del Consiglio comunale riguardante l'imposta comunale sugli immobili (ICI). In un articolo del regolamento in questione viene espressa la presunzione legale secondo cui si tratta di seconda casa quando non tutti i componenti della famiglia hanno la residenza anagrafica presso tale abitazione.

Innanzitutto è stato necessario verificare la legittimità di tale presunzione. La Difesa civica ha ritenuto tale presunzione legale essere legittima e ammissibile in quanto al cittadino è data la possibilità di presentare controprove.

In merito all'ammissibilità o meno di controprove per invalidare tale presunzione sono tuttavia emersi punti di vista discordanti fra l'Amministrazione comunale e la Difesa civica. Secondo gli amministratori comunali, infatti, la presunzione legale che si tratti di una seconda casa poteva essere invalidata soltanto da un atto di separazione o di divorzio. La Difesa civica era invece di diversa opinione, sostenendo, infatti, che l'effettivo domicilio abituale del proprietario costituiva l'elemento fondamentale per concedere l'agevolazione fiscale relativa alla prima casa, anche nel caso in cui i componenti della sua famiglia avessero la propria residenza altrove.

Per avvalorare tale tesi la Difesa civica ha esaminato numerose sentenze della Commissione tributaria in cui anche altri elementi, come ad esempio il consumo d'acqua o l'eliminazione dei rifiuti, sono stati dichiarati ammissibili in sede giudiziaria per fissare la definizione di prima e seconda casa.

La Difesa civica ha deciso quindi di esporre il proprio parere giuridico in una nota indirizzata al Comune di competenza. I singoli punti della questione sono stati poi ridiscussi nel dettaglio in un successivo colloquio telefonico chiarificatore con il Sindaco del Comune in questione.