

sonale di essere al servizio dei cittadini. Un reclamo ha riguardato ad esempio il Servizio Viabilità del Burgraviato. Il ricorrente lamentava l'odore sgradevole proveniente da un terreno confinante sul quale le spazzatrici stradali depositavano per l'essiccazione i rifiuti raccolti con gli aspiratori ad acqua. Inoltre nel lavaggio dei veicoli parte dell'acqua finiva sempre sul terreno del ricorrente. Il direttore dell'ufficio competente è intervenuto in modo agile e sollecito, non soltanto facendo installare un'apposita protezione verso il terreno del vicino per impedire altre infiltrazioni d'acqua e predisponendo tempi di deposito più contenuti e lo sgombero settimanale dei rifiuti per contrastare l'insorgere di cattivi odori, ma anche pregando il ricorrente di tenerlo informato sull'evolversi della situazione (502/2013).

L'Istituto per l'edilizia sociale IPES

Sia nella sede centrale che negli uffici periferici le collaboratrici e i collaboratori dell'Istituto per l'edilizia sociale sono sempre molto disponibili nei confronti della Difesa civica. È da segnalare in particolare il rapporto di efficace collaborazione instauratosi con la responsabile del "Gruppo Sussidio casa" e con il responsabile del "Gruppo Assegnazione alloggi".

Nel 2013 il numero dei casi trattati è passato da 223 a 175: questa flessione superiore al 20% è da ricondurre al fatto che a partire dal 1° gennaio 2013 il sussidio casa erogato dall'IPES e il contributo per l'affitto erogato dai Distretti sociali sono confluiti in un'unica nuova prestazione denominata "contributo al canone di locazione", che viene gestito esclusivamente dai Distretti sociali e il cui ammontare è calcolato sulla base della Dichiarazione unificata di reddito e patrimonio (DURP). In via transitoria quindi l'IPES si occuperà soltanto dei contratti d'affitto in essere.

Questo fatto ha creato un notevole malcontento fra i beneficiari del sussidio casa: con i nuovi criteri applicati al reddito molte persone arrivano ora a percepire soltanto una piccola parte del sussidio precedente, e vi è anche chi non percepisce più nulla. In particolare ha destato rabbia fra i cittadini il fatto che l'accorpamento sia stato presentato all'opinione pubblica **come un'opportuna e vantaggiosa semplificazione** (v. Comunità com-

prensoriali).

In tempi di crisi economica il problema della casa diventa sempre più un problema esistenziale e i reclami rendono palpabili le difficoltà economiche e spesso anche le angosce vissute dai cittadini, nonché il loro malcontento quando neppure il ricorso alla Difensora civica dà i risultati sperati.

Per la Difesa civica in questi casi diventa una vera e propria sfida spiegare agli inquilini che il personale amministrativo, pur comprendendo pienamente la loro disperazione e i loro bisogni, deve comunque attenersi alle disposizioni di legge in caso di **sfratto**. Anche se spieghiamo loro che l'IPES a fronte di entrate annue da locazioni pari a 35,5 milioni di euro registra crediti per complessivi 5,59 milioni (dati al 31/12/2013), è difficile far capire che neppure il ricorso alla Difensora civica può consentire di prescindere nei singoli casi dall'osservanza della legge (531/2013 e 843/2013).

Non di rado gli inquilini hanno lamentato **difficoltà economiche** dovute al fatto che l'adeguamento del canone di locazione alla nuova situazione economica non è immediato, ma decorre soltanto dall'anno successivo. Viene poi considerata profondamente ingiusta la modalità di calcolo del canone di locazione in caso di reddito da lavoro autonomo: in questi casi infatti non si fa riferimento al reddito effettivo, bensì al reddito ipotetico stabilito in astratto per le varie categorie professionali. In tempi di crisi economica il reddito da lavoro autonomo può essere in realtà molto più basso e, di conseguenza, il canone di locazione agevolato può risultare non commisurato alle effettive entrate della famiglia (819/2013).

Poiché le risorse finanziarie pubbliche e gli alloggi a disposizione non riescono a coprire la domanda, spesso bisogna aspettare anni per ottenere un'abitazione popolare. Anche lo scorso anno diversi cittadini si sono rivolti alla Difesa civica per chiedere come mai non fosse (ancora) stato riconosciuto loro il diritto a un alloggio popolare pur in presenza di condizioni economiche tutt'altro che buone. La verifica della **regolarità della graduatoria per l'assegnazione degli alloggi** ha permesso di appurare che non sussistevano tuttavia errori nel calcolo dei punteggi (795/2013).

In alcuni casi per i quali intravedevamo maggiori

possibilità di esito positivo abbiamo potuto incoraggiare gli interessati, esortandoli a perseverare nel loro tentativo **ripresentando ogni anno la domanda di assegnazione di alloggio**. Nella maggioranza dei casi tuttavia abbiamo dovuto spiegare a chi si rivolgeva a noi che il punteggio raggiunto non gli avrebbe consentito di accedere a un alloggio popolare neppure negli anni successivi. Le norme restrittive rendono la situazione particolarmente problematica per i cittadini extracomunitari. Va sottolineato inoltre che le superfici destinate dai Comuni all'edilizia agevolata sono ancora del tutto insufficienti.

In non pochi casi la Difesa civica si è vista costretta anche a **porre dei limiti** alle pretese dei cittadini. Altre volte la questione ha riguardato **l'assegnazione dell'alloggio**: anche in questi casi spesso è stato faticoso spiegare a chi aveva chiesto e ottenuto un alloggio popolare che la norma secondo cui chi rifiuta l'alloggio assegnato non può ripresentare la domanda negli otto anni successivi risulta pienamente giustificata (172/2013).

Alcuni reclami hanno riguardato i **necessari lavori di manutenzione** degli alloggi popolari. In tutti questi casi l'intervento della Difesa civica ha permesso di trovare soluzioni idonee in tempi accettabili.

In un caso lungo e complesso, tuttora aperto, una famiglia con bambini piccoli lamentava che i figli si ammalavano spesso a causa della forte presenza di muffa nell'appartamento, presentando a riprova di ciò un certificato medico. Dopo aver verificato che la famiglia arieggiava correttamente i locali, in un ulteriore sopralluogo si è constatato che i termosifoni collocati nelle due stanze erano troppo piccoli. L'installazione di termosifoni più grandi non ha però migliorato la situazione. La famiglia ha chiesto quindi un cambio di alloggio, che poi le è stato concesso in seguito a un ricorso. Purtroppo anche l'appartamento proposto per il cambio era umido e si notavano già le prime macchie di muffa. La Difesa civica ha chiesto all'IPES di aspettare e di proporre alla famiglia un appartamento asciutto giacché, in caso di rinuncia, questa non avrebbe più potuto presentare domanda per i successivi otto anni. L'IPES non ha ancora deciso in merito (125/2013 e 734/2013).

Anche quest'anno si è rivolto alla Difesa civica un

certo numero di **cittadini extracomunitari** lamentando che la loro richiesta di sussidio casa era stata archiviata con la motivazione che le risorse finanziarie previste per i cittadini extracomunitari risultavano esaurite (art. 5, comma 7 Legge sull'edilizia agevolata). Dietro questi reclami si celano spesso difficili casi umani. Una giovane vedova albanese, ad esempio, il cui marito era morto in un grave incidente sul lavoro, aveva chiesto alla Commissione per il sussidio casa di riesaminare la domanda presentata dal defunto marito. La domanda di sussidio casa è stata accolta, ma non è stato possibile erogare l'importo in quanto il capitolo di bilancio destinato ai cittadini extracomunitari era esaurito (299/2013). In casi del genere è stato molto difficile spiegare questa normativa (685/13). In tutti i casi in cui i richiedenti extracomunitari hanno adito le vie legali contro l'archiviazione della loro domanda di sussidio casa, l'IPES si è vista costretta a versare a posteriori l'importo dovuto.

In un'ottica di trasparenza e di attenzione l'IPES intendeva inviare nel mese di settembre 2013 una circolare destinata a tutti i richiedenti extracomunitari per far presente che le risorse previste sono esaurite e per invitare i cittadini a presentare domanda di contributo al canone di locazione presso il rispettivo Distretto sociale. Purtroppo la lettera non è mai stata inviata in quanto l'assessorato competente ha posto il veto.

Anche nel 2013 sono pervenuti da parte di inquilini IPES reclami relativi a scarsa trasparenza nella contabilità di condominio, a importi eccessivi delle spese condominiali e al **comportamento dei coinquilini**. Spesso infatti la convivenza tra persone di origini e lingue diverse con usi e costumi diversi risulta difficile. È proprio nel settore abitativo che la problematica dell'immigrazione si manifesta con maggior intensità e urgenza: in questo contesto l'integrazione non è più soltanto un concetto politico, ma rappresenta una sfida vissuta ogni giorno da tutte le persone che ne sono coinvolte. Ma anche tra gli stessi inquilini locali la convivenza non è sempre semplice e pacifica. Soprattutto nei complessi residenziali con tanti appartamenti le liti tra inquilini sono all'ordine del giorno. E così può sempre succedere che gli inquilini non si rivolgano all'amministratore condo-

miniale, persona di riferimento per tali questioni, ma preferiscano l'aiuto della Difesa civica.

L'Azienda sanitaria

In base all'articolo 15 della legge provinciale 33/1988 la Difesa civica è autorizzata a intervenire nel caso di ritardi, irregolarità o disfunzioni da parte del Servizio sanitario provinciale (cfr. anche il combinato disposto dell'articolo 2 della LP 3/2010 e dell'articolo 15 della LP 33/1988). Dall'esperienza maturata risulta che in ambito sanitario si rivolgono alla Difesa civica 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.

Negli ultimi anni si è registrata una valida collaborazione tra la Difesa civica e i Comprensori sanitari: le udienze tenute mensilmente dall'**esperta** da me incaricata **per le questioni sanitarie** presso gli ospedali di Bolzano, Merano, Bressanone e Brunico hanno registrato una buona affluenza e hanno consentito di approfondire i contatti sia con i pazienti che con i medici.

Nel 2013 il numero dei pazienti che si sono rivolti alla Difesa civica è passato da 248 a 361, dando luogo a **258 consulenze registrate (circa il 70%) e all'apertura di 103 pratiche (circa il 30%)**. Ciò dimostra la rilevanza assunta dall'attività di consulenza della Difesa civica anche in ambito sanitario. Delle 103 nuove pratiche aperte, 75 hanno riguardato reclami relativi all'amministrazione che avevano come oggetto questioni come la partecipazione alla spesa sanitaria, l'esenzione dal pagamento del ticket, il cambio del medico di base, il rimborso delle spese sanitarie sostenute all'estero o presso cliniche private e la difficoltà di prenotare una visita specialistica.

Nel 2013 la tematica maggiormente trattata è risultata essere l'**esenzione dal ticket**. A partire dal novembre 2012 tutti i pazienti che hanno diritto a un'esenzione dal pagamento del ticket sanitario per reddito sono iscritti in un apposito elenco. L'esenzione in questione viene applicata solo a condizione che sulla prescrizione medica compaia il codice di esenzione ticket. Se per qualsiasi mo-

tivo tale codice non viene indicato, i pazienti sono tenuti al pagamento del ticket sanitario. Alla maggior parte delle persone interessate risultava incomprendibile il fatto che in un contesto di generale messa in rete dei dati, in cui ogni prescrizione medica viene rilasciata tramite computer, i dati anagrafici dei pazienti e quindi anche il codice di esenzione dal ticket non apparissero automaticamente. Ha suscitato malcontento la normativa in base alla quale è il cittadino a dover far presente ai medici di godere dell'esenzione dal ticket e di volersene avvalere.

Si sono avuti casi in cui cittadini comunitari hanno dovuto pagare conti elevati per i ricoveri ospedalieri, non essendo al corrente che anche loro sono tenuti a soddisfare determinati requisiti per poter usufruire delle prestazioni del sistema sanitario nazionale.

Reclami per errori terapeutici

28 reclami hanno avuto per oggetto un presunto errore terapeutico commesso dal medico. Tali questioni sono di norma complesse e di non rapida soluzione. In linea di massima si può dire che di fronte a presunti errori terapeutici la Difesa civica tenta anzitutto di chiarire esattamente la dinamica dei fatti. In secondo luogo si cerca di trovare un accordo extragiudiziale tra i pazienti e l'Azienda sanitaria. A tal proposito va ricordata la proficua collaborazione con il personale medico dei Comprensori sanitari di Merano e Brunico.

Sorgono tuttora difficoltà con l'una o l'altra Direzione ospedaliera, che rifiuta di esprimere la propria posizione sui casi trattati. In più di un caso la Direzione ha sostenuto che il contratto stipulato con l'assicurazione esclude la possibilità di fornire pareri a terzi. Naturalmente la Difesa civica non poteva accettare tale affermazione, dato che i Comprensori sanitari hanno un'unica assicurazione, ed è pertanto incomprendibile che ad esempio l'Ospedale di Bressanone e l'Ospedale di Merano forniscano pareri medici e altri si rifiutino di farlo.

Per supportare i cittadini nel sovente faticoso iter volto a ottenere un indennizzo per il danno subito – sempre ovviamente dopo aver accertato la responsabilità del Comprensorio sanitario – la Dife-