

## Il fatto

Il Sig. XY (34 anni) è una persona con disabilità. Lavora presso una Cooperativa Sociale (part-time) e dall'inizio del 2011 vive in una Comunità Alloggio socio-sanitaria (CSS). Solo ora però il Sig. XY viene informato che la sua permanenza in CSS comporta il pagamento di una retta, e che il conto da pagare decorre dal momento dell'ingresso in struttura. Mai, in precedenza, né da parte dell'Amministrazione Comunale né da parte dell'ente gestore del servizio, erano giunte informazioni in tal senso.

## Il quesito

1. Il Sig. XY è tenuto a pagare gli arretrati, nonostante non sia stato informato di tale condizione al momento dell'ingresso in CSS?

## La nostra risposta

### TARDIVA COMUNICAZIONE DEL COSTO DEL SERVIZIO

**Il diritto all'informazione** del cittadino/utente circa le condizioni di accesso alla rete dei servizi è **uno dei capisaldi** del processo di presa in carico che l'Ente Locale e l'ente gestore del servizio devono garantire. Sono numerosissimi i riferimenti di legge in ordine a tale aspetto. Ci limitiamo qui ad esporre i principali.

### norma statale

La normativa statale prevede una serie di obblighi sia nei confronti degli Enti Locali che nei confronti degli enti gestori dei servizi:

#### Art. 2 comma 5 Legge 328/2000

- “Gli erogatori dei servizi e delle prestazioni sono tenuti, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della legge 7 agosto 1990, n. 241, ad informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate”

#### Art 6 comma 3 lett. E Legge 328/2000

- I Comuni provvedono a.....”e) garantire ai cittadini i diritti di partecipazione al controllo di qualità dei servizi, secondo le modalità previste dagli statuti comunali”

#### Art. 13 Legge 328/2000

- “Al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, è adottato lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali. Entro sei mesi dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la carta dei servizi sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi”

### Norme della Regione Lombardia

#### Art. 6 comma 4 Legge Regionale 3/2008

- **“I comuni**, in forma singola o associata, d'intesa con le ASL, anche in collaborazione con gli altri soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, **organizzano una attività di segretariato sociale finalizzata alla presa in carico della persona, con lo scopo di:**
  - a) garantire e facilitare l'unitarietà di accesso alla rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie;
  - b) **orientare il cittadino all'interno della rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie e fornire adeguate informazioni sulle modalità di accesso e sui relativi costi;**

#### Art. 7 comma 1 lett. c) Legge Regionale 3/2008

- “Le persone che accedono alla rete delle unità di offerta sociali e sociosanitarie hanno diritto a:
  - c) **essere informate sulle prestazioni di cui è possibile usufruire, sulle condizioni** e sui requisiti per accedere alle prestazioni stesse, nonché sulle relative modalità di erogazione, ed esprimere il consenso sulle proposte d'intervento che le riguardano”

#### Art. 11 comma 2 Legge Regionale 3/2008

- **Nella carta dei servizi sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché l'indicazione dei criteri per l'accesso alle prestazioni, le modalità di erogazione delle stesse** e le modalità di valutazione da parte degli utenti o delle associazioni che li rappresentano.

Trattandosi di unità d'offerta sociosanitaria ricorrono le disposizioni indicate nella Delibera della Giunta Regionale (DGR) del 26.11.2008 n. 8/8496 che in più passaggi ribadisce l'obbligo (a carico dell'ente gestore) di ottemperare adeguatamente al diritto all'informazione in favore del cittadino-utente. In particolare:

- **obbligo di dotarsi di Carta del Servizio:** “per quanto riguarda le Carte dei Servizi si dovrà avere cura di verificare l'esposizione al pubblico, la loro distribuzione agli interessati...la loro trasparenza con riferimento all'entità delle rette e di quanto esse comprendono o escludono....da ultimo, va precisato che la Carta dei Servizi deve essere costantemente aggiornata – e che - ...ogni qualvolta viene modificata...deve essere tempestivamente inviata ...agli utenti” (DGR 8/8496 – par. 4.3 pag. 3582 del Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia n. 50 del 9 dicembre 2008)
- stipula del contratto di ingresso (che indica, oltre al resto, gli obblighi dell'ente gestore e del cittadino/utente, tra cui il pagamento della retta o la sua quota di concorso alla spesa – idem c.s.)
- **obbligo (per l'ente gestore) di “informare le persone e le famiglie sulle prestazioni offerte, sulle condizioni per accedervi, sulla possibilità di accedere ad altre unità d'offerta accreditate in ragione dei bisogni personali di assistenza espressi e nei limiti delle informazioni ricavabili dal sistema informativo regionale, sulle modalità per esprimere il consenso informato, sulle rette praticate e sulle modalità per accedere a forme di integrazione economica o ad altri benefici” (all. D- art. 4 dello schema-tipo di contratto – DGR 8/8496)**

Alla luce di quanto qui richiamato sussistono forti e determinanti elementi per ritenere che **la mancata informazione in favore del Sig. XY circa le condizioni di accesso al servizio non solo abbia leso il diritto ad una corretta, adeguata ed esauriente informazione, ma renda del tutto discutibile la richiesta di pagamento di arretrati.**