

## Agenzia IURA per i diritti delle persone con disabilità

### Relazione sulle attività del 2022

Approvata dall'Assemblea dei Soci con deliberazione n. 2 del 27 aprile 2023

*Questo report integra e aggiorna le note intermedie relative al 2022 e segnala alcuni elementi che travalicano il 31 dicembre 2022, ritenendoli funzionali alla comprensione di alcuni fenomeni tendenziali e di prospettiva.*

#### **Attività di front office/back office**

Nel corso del 2022 l'Agenzia ha fornito assistenza a circa 250 situazioni giunte a IURA o orientati dalla struttura UICI, o per altri canali o per conoscenza diretta del Presidente o del Direttore o ancora – in altri casi – segnalati da soggetti prossimi all'Agenzia. Va evidenziato che è sempre più marcata la tendenza dell'ampliamento del target già segnalato in precedenza. Infatti, se inizialmente l'incidenza di utenti con disabilità visive era preponderante, grazie ad una sempre maggiore visibilità dell'Agenzia, attualmente l'utenza, quando dichiara la correlata limitazione funzionale, afferisce a situazioni assai differenziate. Conseguentemente anche la variabilità delle questioni sollevata è molto più ampia.

Nel corso del 2022, complice il lavoro di restyling e di immissione di contenuti, la visibilità del sito e l'aumentata presenza social hanno rafforzato queste tendenze.

Anche nel 2022, improntati a differenti gradi di complessità, i supporti offerti hanno trovato forma di pareri giuridici, di informazione o di orientamento di base o di accompagnamento o, ancora, di interventi di moral suasion presso istituzioni pubbliche e private. Grazie al supporto dell'avvocato Roberta Ferone si è potuto accentuare e qualificare professionalmente l'intervento, corretto nella sostanza e nella forma, di diffida o di comunicazioni che necessitino forte rigore anche formale oltre che sostanziale.

È utile ora evidenziare le macro-aree attorno alle quali si sono addensate maggiormente le istanze pervenute a IURA e che, come si potrà notare, sono fortemente legate alle novità normative che via via sono intervenute e ai relativi disorientamenti.

- *Assegno unico e universale*: com'è noto dal 2022 le disposizioni relative agli assegni familiari per i figli a carico sono state radicalmente riviste ampliando la platea dei beneficiari potenziali e modificando i criteri di accesso, oltre alle procedure per richiedere la nuova prestazione che è appunto l'Assegno unico e universale. Vi sono disposizioni specifiche per i figli con disabilità

per i quali l'assegno è variamente graduato a seconda della severità della condizione e, in alcuni casi, per l'ISEE del nucleo. In corso d'anno peraltro sono state introdotte anche misure correttive di maggior vantaggio. Il tema è stato oggetto di accurata analisi da parte dell'Agenzia che ha pubblicato sul punto diversi interventi divulgativi sul sito. Data la delicatezza del tema, la visibilità degli articoli di informazione e il generale disorientamento, anche le richieste di supporto sono state proporzionalmente significative.

- *Bonus ex decreto-aiuti*: in corso d'anno sono state previste due formule di aiuto a favore dei lavoratori a basso reddito e dei pensionati (anche invalidi e ciechi) quale parziale compensazione del maggior costo delle bollette energetiche. Le formule sono note come “Bonus 200 euro” e “Bonus 150 euro”. Nonostante l'importo assai limitato della misura, l'argomento è stato oggetto di molti quesiti, anche per le vie brevi. Il bonus infatti è stato concesso anche ai pensionati invalidi e ciechi civili e sordi, ma vi erano delle incompatibilità, o meglio delle avvertenze da seguire, nel caso l'interessato fosse anche lavoratore.
- *A agevolazioni gas ed elettricità*: anche in questo caso complici gli aumenti della spesa energetica per le famiglie, il tema dell'accesso alle agevolazioni tariffarie è stato un argomento che ha trovato nuovo vigore nella seconda metà del 2022 con richieste di indicazioni operative e di chiarimenti; la soluzione dei quesiti è stata agevole grazie alla buona qualità delle informazioni prodotte da Garante (Arera), ma complicata dalla diffusione persistente di fake news e di siti acchiappaclick. A tal proposito si segnala come questi fenomeni impattino direttamente anche sulle richieste che pervengono all'Agenzia.
- *Lavoro agile*: dopo la fase acuta della pandemia i provvedimenti che miravano a favorire e semplificare l'accesso al lavoro agile da parte dei lavoratori fragili, il Legislatore ha progressivamente limitato le fattispecie ammissibili, introducendo criteri di maggior rigore e selettività. Molti lavoratori con disabilità si sono rivolti all'Agenzia per comprendere quali potessero essere gli strumenti e i percorsi utili a mantenere l'occupazione in modalità agile.
- *Diritto allo studio e sostegno scolastico*: i casi riguardano anche per il 2022 l'azione di sostegno e assistenza educativa, ma anche l'accessibilità e la fruibilità degli edifici scolastici.
- *Diritto di famiglia e strumenti di tutela legale*: in particolare questioni ereditarie ma anche attorno all'istituto dell'amministratore di sostegno, sia in termini di attivazione che di rendicontazione.

- *Obbligazioni e contratti*: si segnala che su questo aspetto la casistica ha avuto una minore incidenza. La tematica più affrontata è l'apposizione della firma del non vedente. I casi sono tra i più vari: acquisto/vendita immobili, automobile, ecc.; apertura conto corrente; atti notarili; documento di identità; rapporti con le Amministrazioni pubbliche ecc. Anche nel 2022 le problematiche inerenti agli istituti bancari sono state affrontate e risolte in collaborazione con l'Associazione Italiana Bancaria ricorrendo anche al Protocollo d'intesa sottoscritto con l'UIUCI.
- *Livelli essenziali di assistenza*: in particolare sulla disomogenea o difficoltosa applicazione delle disposizioni sul nomenclatore tariffario e quindi sulla fornitura di ausili a carico del servizio sanitario nazionale, anche con casi molto particolari di evidente violazione.
- *Accessibilità*: eliminazione delle barriere architettoniche in luoghi pubblici e privati; accessibilità in musei e luoghi d'arte ed informazioni generali sulla normativa relativa all' universal design e ai contributi per l'eliminazione delle barriere in casa. Negli ultimi mesi del 2022 l'attenzione è stata rivolta al nuovo bonus del 75% per gli interventi di eliminazione di barriere architettoniche (poi oggetto di tentativi di revisione normativa nel 2023);
- *Diritto del lavoro*: ancora esclusione o difficoltà nelle procedure concorsuali pubbliche; svariate sono state le formali contestazioni ai comuni, per l'emanazione di bandi che escludevano le persone con disabilità in generale e con minorazione visiva in particolare, purtroppo con scarso riscontro. Informazioni generali su concorsi e tirocini, assunzioni obbligatorie disabili e relativa normativa con individuazioni di fattispecie discriminatorie; adeguamento della postazione di lavoro. Rilevante poi il tema dei permessi (legge 104) e dei congedi lavorativi (d.lgs. 151) che nel 2022 sono stati oggetto di un nuovo intervento normativo su cui IURA ha dato risalto divulgativo nel sito e vi ha dedicato una rubrica su Slash Radio.
- *Agevolazioni fiscali ed economiche*: agevolazioni sui veicoli, sui sussidi tecnici ed informatici anche alla luce delle nuove disposizioni intervenute; agevolazioni tariffarie e supporti relativi al trasporto pubblico nazionale e locale; agevolazioni e supporti per ingresso a musei, mostre ed aree archeologiche, ecc.
- *Pensioni e provvidenze assistenziali*: sono proseguite anche nel 2022 istanze relative all'incremento delle pensioni introdotto con la nota sentenza 152/2020 della Corte Costituzionale. Su questo

aspetto nel corso del 2022 si sono anche raccolti gli effetti degli incrementi indebitamente ricevuti (o erogati) e quindi le relative contestazioni di INPS per il recupero dei relativi ratei.

- *Varie*: sovente per le vie brevi vengono fornite informazioni di carattere generale circa leggi, documenti amministrativi, siti web di interesse ecc. o forniti documenti o atti utili all'approfondimento.

L'Agenzia, inoltre, anche nel 2022 ha collaborato e collabora proficuamente con l'INVAT e con il Gruppo di lavoro UICI su "*Vita indipendente: Accessibilità, Mobilità, Autonomia, Cani Guida, Turismo Sociale, Sport, Tempo libero*". Numerose, ad esempio, sono state le formali segnalazioni di inaccessibilità di piattaforme ed applicazioni informatiche, quasi sempre con la conseguente risoluzione partecipata delle criticità contestate.

Merita di essere sottolineata anche la costante e proficua collaborazione con l'ufficio Lavoro, Previdenza e Assistenza della Direzione Nazionale UICI ed in particolare con Emanuele Ceccarelli.

Nel corso del 2022 l'Agenzia ha visto l'ingresso a supporto delle attività di segreteria di Marinica Mecca, professionalità utilissima sia nel monitoraggio rispetto ai quesiti evasi che anche nella prima accoglienza e selezione telefonica di molti utenti. Anche grazie a lei il back office è funzionato in pregevole allineamento con il direttore e il presidente.

Va segnalato che, oltre alle attività sin qui elencate, l'Agenzia ha avuto modo di offrire consulenza anche sull'elaborazione di provvedimenti e regolamenti. Ad esempio all'Agenzia è stato richiesto supporto per la presentazione di emendamenti ad una norma della Regione Valle d'Aosta in tema di Garante per la disabilità. In altre due occasioni è stata richiesta consulenza ed emendamenti ad un accordo aziendale di una multinazionale con intervento sulle parti relative al welfare aziendale e ai permessi e congedi.

Di recente inoltre, a lato del supporto ad una lavoratrice cieca, vi è stato un confronto articolato con una multinazionale che intende rivedere policy, relazioni e opportunità per i propri dipendenti con disabilità.

#### **Collaborazione e rubrica con Slash Radio**

Durante tutto il 2022 è proseguita la consolidata collaborazione con Slash Radio, emittente afferente all'UICI.

La rubrica “Chiedilo a IURA” ha cadenza mensile (primo mercoledì del mese) e prevede la presenza fissa di presidente e direttore e di ospiti variamente individuati, il tutto validamente supportato dalle ottime professionalità della radio. La trasmissione ha di norma una durata di circa un’ora, minutaggio che consente un buon approfondimento dei temi individuati.

Come già nel 2021 i temi vengono prescelti soprattutto in base ad alcune specificità: l’aderenza alle novità più rilevanti, la maggiore frequenza di richieste di chiarimenti, temi di interesse particolarmente sentiti dagli utenti.

I temi principali affrontati sono stati: la reversibilità; i contrassegni per la mobilità urbana; i Piani per l’eliminazione delle barriere architettoniche; la semplificazione in ambito di accertamento delle disabilità; gli esami di maturità e le persone con disabilità; turismo e diritti; novità per famiglia, caregiver, lavoratori, la disability card.

### **Sito e presenza social**

La release del sito in linea è stata rilasciata nel maggio del 2021. Nel corso del 2022 vi sono stati alcune correzioni, aggiornamenti del template, alcuni aggiustamenti del sistema anche di navigazione. Vi è stata anche la ordinaria manutenzione con gli aggiornamenti software necessari per la qualità, la sicurezza e l’aggiornamento del sito, sia lato utente che lato amministratore.

Grazie ad alcune strategie adottate il sito ha migliorato notevolmente anche il ranking nei motori di ricerca favorendo notevolmente la visibilità e la raggiungibilità nelle ricerche degli utenti.

Nel corso del 2022 sono stati pubblicati 37 articoli di approfondimento e divulgazione. Tutti gli articoli sono rilanciati nella pagina Facebook dell’Agenzia favorendo così l’ulteriore diffusione e la condivisione dei contenuti da parte degli utenti.

Il sito web invece ha incrementato anche il numero degli utenti (circa 45.000 utenti) per circa 86.000 visualizzazioni; con una crescita di circa il 40%.

Naturalmente vi sono ambiti nei quali l’impegno di IURA andrebbe implementato, come ad esempio quello del radicamento sul territorio; in ogni caso, vi è stata la possibilità di affidare alcune persone con disabilità alla cura dei legali inseriti nella nostra rete. Tutto considerato, riteniamo che la crescita costante dell’attività dell’agenzia e il suo consolidamento quale struttura di riconosciuta affidabilità nel settore della tutela dei diritti, possono far sì che il 2022 venga archiviato con ragionevole soddisfazione.