



Piano nazionale di assicurazione per disabili

## Sistemi per l'evasione dei reclami

Il piano NDIS comporta il passaggio del settore dei servizi ai disabili ad un modello maggiormente basato sul mercato in cui le persone sono una parte importante di qualsiasi sistema guidato dal consumatore. Un reclamo può essere un'occasione per mettere un soggetto erogatore al corrente di qualche aspetto che deve essere rettificato o migliorato oppure può segnalare una situazione di gran lunga più grave.

### Cos'è un reclamo?

Un reclamo è l'espressione di scontento nei confronti di una decisione, di un servizio o di un prodotto: i reclami possono assumere varie forme, tra cui:

- scontento in merito al servizio o al prodotto e al modo in cui viene erogato. Una soluzione si potrebbe trovare mediante l'erogazione di ulteriori informazioni;
- disaccordo in merito ad una decisione presa dal soggetto erogatore delle forme di supporto, del prodotto o del servizio per disabili, che potrebbe necessitare di una spiegazione e/o di un'indagine; e
- un'asserzione che una situazione o una decisione non avrebbe mai dovuto verificarsi o essere stata presa, oppure un problema che necessita di una spiegazione e/o di una risoluzione.

Un reclamo è diverso da un incidente grave che rappresenta un fatto che minaccia la sicurezza di persone e cose e che deve sempre essere denunciato. La denuncia di un incidente grave è trattata nella Parte 1 del documento di consultazione ('Consultation Paper'). Gli incidenti gravi, quali un reato o un problema riguardante la sicurezza, potrebbero essere inizialmente denunciati tramite un sistema di reclami ma tali fattispecie richiederebbero un'indagine e/o altra azione ad opera della polizia e/o altre autorità.

## Perché serve un sistema di reclami nell'ambito del piano NDIS?

### Un cambiamento nella struttura di mercato

I partecipanti al piano NDIS sono clienti ed acquirenti di prodotti e servizi. Di norma, un cliente che non è soddisfatto di un prodotto o di un servizio si rivolge al soggetto erogatore con l'aspettativa di trovare un rimedio sul quale le parti possono trovarsi d'accordo. Tuttavia, una risposta adeguata da parte dell'erogatore del servizio o del prodotto dipenderà dalla misura in cui i consumatori hanno il potere di negoziare le proprie esigenze con gli erogatori e dalla capacità del quadro normativo di imporre a tali erogatori di agire in modo corretto. È probabile che sorgeranno molte nuove problematiche man mano che il piano NDIS e il settore dell'assistenza ai disabili passano ad un sistema maggiormente basato sul mercato. Inoltre, il mercato sarà più fluido poiché si prevede che molti nuovi erogatori entreranno in scena mentre alcuni soggetti usciranno dal mercato o si fonderanno con altri erogatori.

## **Squilibrio di potere tra partecipanti ed erogatori di forme di supporto**

Alcuni partecipanti al piano NDIS si troveranno a dover affrontare sfide particolari nell'esercizio dei propri diritti senza l'aiuto di altri. Questo vale soprattutto per i partecipanti che hanno una capacità limitata di lamentarsi delle proprie forme di supporto senza l'assistenza di parti terze. Altri partecipanti potrebbero temere che un reclamo potrebbe causare ulteriori problemi, tra cui ritorsione da parte del soggetto erogatore. In alcuni casi, l'effetto di questo squilibrio di potere potrebbe causare ingiustizia e danni e sofferenze intollerabili a meno che non vengano intraprese misure proattive.

## **Le attuali tutele del consumatore potrebbero non estendersi all'intera gamma di forme di supporto nell'ambito del piano NDIS**

Alcune tutele formali esistono laddove vi è un rapporto diretto tra l'acquirente e il venditore di un prodotto o servizio. Ad esempio, entrambe le parti hanno determinati obblighi ai sensi della legge australiana di tutela del consumatore (*Australian Consumer Law o ACL*). La ACL enuncia i diritti e i doveri di entrambe le parti nonché i rimedi legali se il consumatore ritiene che il venditore non abbia ottemperato alla legge.

Tuttavia, non tutte le forme di supporto che un partecipante al piano NDIS potrebbe acquistare nell'ambito del proprio piano sono tutelate dalle attuali leggi a protezione del consumatore. Questo fatto ha rappresentato una sfida in molti settori di servizi quali, ad esempio, banche, fondi pensione, telefonia, utenze di gas ed elettricità. Per dotare i consumatori in tali settori di misure più eque quando le loro aspettative non sono soddisfatte, i governi hanno creato degli enti indipendenti con poteri sanzionatori che sono in grado di esaminare in modo indipendente i reclami.

## **Possibili approcci**

Esistono tre opzioni di vasto respiro per un piano di reclami nell'ambito del piano NDIS:

### **Opzione 1: Autodisciplina**

I soggetti erogatori formulerebbero e gestirebbero i propri sistemi di evasione di reclami e relativi rimedi. Tali soggetti verrebbero incoraggiati ed assistiti in modo da poter:

- creare processi interni di evasione dei reclami basati sul principio del 'best practice'
- aderire ad un servizio esterno di risoluzione di controversie in cui un esame indipendente contribuirebbe a trovare una soluzione.

I partecipanti potrebbero investire del proprio reclamo organi di tutela del consumatore dei vari stati o territori australiani, il sistema dei reclami in campo sanitario oppure gli albi di vari professionisti.

### **Opzione 2: Requisiti interni e esterni per l'evasione di reclami**

Le condizioni per la registrazione presso la NDIA prevederebbero una serie di standard minimi per l'evasione di reclami a livello di soggetto erogatore. Tali condizioni potrebbero includere la garanzia che i partecipanti che usano i loro servizi abbiano accesso a informazioni sul modo in cui sporgere un reclamo, su cosa attendersi e su cosa fare se non sono soddisfatti del responso. Il soggetto erogatore dovrebbe essere in grado di dimostrare di disporre di sistemi atti a garantire che i partecipanti che sporgono un reclamo siano protetti da ritorsioni o da altre conseguenze avverse.

Inoltre, i partecipanti potrebbero investire del proprio reclamo un organo indipendente. Potrebbe trattarsi di un organo settoriale al quale i soggetti erogatori potrebbero aderire oppure un ente finanziato per agire da mediatore e risolvere contenziosi. Non avrebbe alcun potere ai sensi di legge. Incidenti gravi in grado di mettere a rischio di danno l'autore del reclamo o altri utenti di un servizio, potrebbero essere rimessi all'esame della NDIA ai fini di un'azione di carattere normativo oppure alla polizia se il reclamo ha per oggetto accuse di natura penale.

### **Opzione 3: Obbligo di disporre di una funzione indipendente per l'evasione di reclami**

Ai sensi di questa opzione, così come previsto dall'Opzione 2, i soggetti erogatori, come condizione per la registrazione, sarebbero tenuti a dimostrare di avere processi interni efficaci per l'evasione di reclami. Il governo creerebbe un organo esterno per l'evasione formale di reclami che aiuterebbe i soggetti erogatori ad evadere i reclami in modo efficace e assisterebbe i partecipanti a vedere risolti i propri reclami in modo rapido ed efficace. Tale organo potrebbe essere:

#### **Opzione 3a: Ufficio in seno alla NDIA per l'evasione di reclami**

Il governo varerebbe delle normative atte ad autorizzare la NDIA a condurre indagini e a rispondere a reclami in merito ai soggetti erogatori.

#### **Opzione 3b: Ufficio per l'evasione di reclami nel campo dei servizi ai disabili**

Oppure, si potrebbe creare un ufficio per l'evasione di reclami nel campo dei servizi ai disabili indipendente rispetto alla NDIA per trattare le controversie tra soggetto erogatore e partecipante che non si possono risolvere senza assistenza.

Nei casi in cui l'ufficio per l'evasione dei reclami nel campo dei servizi ai disabili ritenesse che fosse necessaria un'ulteriore azione in merito ad un particolare reclamo, rimetterebbe la materia alla NDIA per le misure del caso. Ad esempio, se l'ufficio ritiene che il soggetto erogatore ha violato il codice deontologico, la NDIA esaminerebbe l'eventualità di un responso di carattere normativo.

### **Domande**

- Quanto è importante avere un sistema di evasione di reclami nell'ambito del piano NDIS che sia indipendente dai soggetti erogatori di forme di supporto?
- Un sistema di evasione di reclami nell'ambito del piano NDIS dovrebbe valere soltanto per le forme di supporto ai disabili finanziate dal piano NDIS, a tutte le forme di supporto sovvenzionate, oppure a tutti i servizi per disabili a prescindere dal fatto che siano finanziati dal piano NDIS?
- Quali poteri dovrebbe avere un organo per l'evasione di reclami?
- Nell'ambito del piano NDIS, dovrebbero esserci dei piani di visite ad opera di esponenti della comunità e, in caso affermativo, quale dovrebbe essere il loro ruolo?