



AZIENDA SANITARIA LOCALE DI TARANTO

REGOLAMENTO AZIENDALE

IN MATERIA DI RECUPERO DEI CREDITI

DA PRESTAZIONI SANITARIE

APPROVATO CON DELIBERAZIONE N. 2223 DEL 26/09/2017

Sommario

Art. 1	Premessa	2
Art. 2	Piattaforma multicanale	2
Art. 3	Finalità ed ambito di applicazione	2
Art. 4	Crediti per prestazioni sanitarie – Procedure generali di recupero del credito.....	3
Art. 5	Crediti derivanti da mancato pagamento della prestazione sanitaria erogata - Procedura di avviso bonario di recupero del credito	4
Art. 6	Crediti derivanti da prestazioni di pronto soccorso qualificate come “codici bianchi” - Procedura di avviso bonario di recupero del credito	5
Art. 7	Crediti derivanti da mancata disdetta della prenotazione nei termini di legge - Procedura di avviso bonario di recupero del credito	6
Art. 8	Crediti derivanti da autocertificazione negativa del diritto all’esonazione - Procedura di avviso bonario di recupero	7
Art. 9	Crediti derivanti da prestazioni sanitarie relative ad esami pre-operatori effettuati in caso di rinuncia o rinvio del ricovero programmato per libera scelta del paziente - Procedura di avviso bonario di recupero del credito	8
Art. 10	Procedura non coattiva di recupero - Messa in mora.....	8
Art. 11	Recupero dei crediti in forma coattiva.....	9
Art. 12	Cause giustificative	9
Art. 13	Rimborsi.....	10
Art. 14	Pagamenti rateali	10
Art. 15	Spese amministrative e postali.....	10
Art. 16	Crediti di modesta entità	11
Art. 17	Disposizioni transitorie	11
a.	Crediti per mancato pagamento delle prestazioni sanitarie erogate.....	11
b.	Crediti derivanti da codice bianco di Pronto Soccorso.....	12
c.	Crediti mancata disdetta della prenotazione nei termini di legge	12
d.	Crediti derivanti da autocertificazioni negative del diritto all’esonazione.....	13
e.	Crediti derivanti da prestazioni ed esami pre-operatori in caso di rinuncia o rinvio del ricovero programmato o all’intervento per libera scelta del paziente	14



Art. 1 Premessa

La ASL TA è impegnata nella ricerca di soluzioni progettuali mirate al raggiungimento di un equilibrio sempre più ottimale tra domanda ed offerta di prestazioni sanitarie e quindi ad un più efficace governo delle liste di attesa, nella semplificazione dell'accesso ai servizi sanitari da parte del utente nelle fasi del ciclo prenotativo ed erogativo concernenti la prenotazione, la cancellazione o spostamento di prenotazioni, pagamento del ticket, nell'efficace utilizzo di risorse e governo dei costi.

Art. 2 Piattaforma multicanale

La ASL TA ha attivato una piattaforma informatica e telematica per la gestione automatica delle comunicazioni nei confronti dei cittadini destinata, tra l'altro, al Recall automatico delle prestazioni prenotate, al Recall automatico per il pagamento dei ticket dovuti sia per il pagamento delle penali per mancata disdetta nonché per la gestione di una sistema di notifiche automatiche a mezzo SMS ed e-mail nonché una APP multiservizio destinata ai cittadini.

Tale piattaforma si basa sui dati messi a disposizione del sistema informativo di gestione delle prenotazioni e della erogazione delle prestazioni specialistiche facente parte del Nuovo Sistema Informativo Aziendale (NSIA).

La piattaforma utilizza, altresì, i dati di contatto presenti nell'anagrafe sanitaria degli assistiti implementata dal sistema NCUP NSIA ed integrata dai dati di contatto (recapiti telefonici ed indirizzi e-mail) degli assistiti raccolti dagli sportelli CUP o mediante altri canali elettronici.

La piattaforma effettua l'inoltro automatico di chiamate (ove disponibili i dati di contatto fisso e/o mobile), di SMS (ove disponibili i dati di contatto mobile), di e-mail (PEC o posta elettronica semplice).

La ASL rende disponibile ai cittadini mediante la piattaforma un servizio automatico telefonico di "Cancellazione On Demand" attivo ininterrottamente per 365 giorni e h24 attraverso il quale è possibile effettuare la cancellazione, entro i termini di legge, delle prestazioni specialistiche prenotate.

Ad ogni transazione automatica, la piattaforma inoltra messaggi SMS e comunicazioni e-mail indirizzate ai cittadini, sulla base dei dati registrati nell'anagrafica NCUP.

L'esito delle attività automatiche gestite dalla piattaforma è reso disponibile all'Amministrazione mediante attestazione di regolare funzionamento rilasciata periodicamente dalla società informatica incaricata dei servizi nonché mediante Report periodici contenenti le informazioni dettagliate di esito delle comunicazioni automatiche.

La configurazione della piattaforma è validata dall'Amministrazione.

Il dettaglio tecnico di funzionamento e di configurazione della piattaforma è descritto in appositi documenti agli atti della S.S.D. Sistemi Informativi e Telematici e validati congiuntamente alla S.S.D. Affari Generali.

Si considera di esito positivo l'avviso bonario ricevuto dall'utente in almeno una delle forme sopra previste, ovvero telefonata al recapito fisso, telefonata al recapito mobile, SMS, posta elettronica ordinaria, posta elettronica certificata.

Art. 3 Finalità ed ambito di applicazione

Il presente Regolamento disciplina il procedimento bonario, non coattivo e coattivo dell'Azienda Sanitaria Locale di Taranto (nel prosieguo ASL TA) per il recupero delle seguenti tipologie di credito derivanti da:

- a) prestazioni non disdette nei termini di legge;
- b) prestazioni sanitarie erogate ma non pagate;



- c) prestazioni relative ad esami pre-operatori effettuati in caso di rinuncia o di rinvio del ricovero programmato per libera scelta del paziente;
- d) prestazioni di Pronto Soccorso qualificate come “codice bianco”;
- e) autocertificazioni negative del diritto all’esonero dalla compartecipazione alla spesa specialistica e farmaceutica.

Il presente Regolamento ha validità nell'ambito dell'intero territorio ove la ASL TA svolge le sue funzioni istituzionali.

Art. 4 Crediti per prestazioni sanitarie – Procedure generali di recupero del credito

Il mancato pagamento dell’importo dovuto per le tipologie di credito individuate nell’Art. 3 , in via generale, dà luogo alla seguente attività bonaria di recupero del credito da parte dell'Azienda Sanitaria Locale Taranto.

La ASL TA inoltra una richiesta di bonario pagamento del debito all’utente mediante i seguenti strumenti: telefonata, sms, posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato riferito all’assistito.

All’utente viene assegnato un termine di 30 (trenta) giorni dalla telefonata / sms / e-mail con esito positivo per provvedere al pagamento del debito attraverso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento “on line” del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l’App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

La ASL TA verifica l’esito dell’avviso bonario:

- 1) in caso di esito positivo e trascorso il termine assegnato, la ASL TA verifica la posizione debitoria dell’utente:
 - a) se l’utente ha ottemperato alla richiesta di pagamento del debito, la ASL TA procede all’archiviazione della pratica;
 - b) se l’utente non ha ottemperato alla richiesta di pagamento, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell’utente attraverso l’invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato. All’utente vengono assegnati 30 (trenta) giorni per provvedere al pagamento del suo debito comprensivo delle spese amministrative e delle eventuali spese postali;
- 2) in caso di esito negativo, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell’utente attraverso l’invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato. All’utente vengono assegnati 30 (trenta) giorni per provvedere al pagamento del suo debito comprensivo delle spese amministrative e delle eventuali spese postali.

La ASL TA verifica l’esito della formale messa in mora:

- a) se l’utente ha ottemperato alla richiesta di pagamento del debito, la ASL TA procede all’archiviazione della pratica;
- b) se l’utente non ha ottemperato alla richiesta di pagamento, la ASL TA invia la documentazione alla Struttura Burocratico-Legale per le azioni pre-giudiziarie e/o giudiziarie finalizzate al recupero dei crediti e/o predisporre i ruoli, contenenti i nominativi degli utenti debitori con relativo importo da recuperare, che invia all’Agenzia delle Entrate-Riscossioni per le successive azioni coattive di recupero dei crediti.



La ASL TA, in alternativa all'affidamento delle pratiche alla Struttura Burocratico-Legale della ASL TA e/o all'Agenzia delle Entrate-Riscossioni, si riserva la facoltà di adottare ogni altro strumento giuridico già previsto (es. R.D. 1936/10) dal Legislatore o che dovesse essere introdotto dal Legislatore successivamente all'adozione del presente Regolamento.

Art. 5 Crediti derivanti da mancato pagamento della prestazione sanitaria erogata - Procedura di avviso bonario di recupero del credito

L'utente che abbia usufruito delle prestazioni sanitarie erogate dalla ASL TA è tenuto al pagamento della prestazione sanitaria nel limite stabilito dalle norme in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria.

All'atto dell'accettazione sanitaria presso la struttura ove deve essere eseguita la prestazione, l'utente deve esibire al personale, ivi addetto, la ricevuta di pagamento.

In assenza della ricevuta di pagamento, l'utente deve provvedere al pagamento della prestazione prenotata prima dell'erogazione della stessa presso le Casse-Ticket del CUP Aziendale o altri sportelli abilitati, attraverso i canali del Sito web aziendale (www.sanita.puglia.it – sezione “Servizi on line”) e dell'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

Nel caso in cui, per ragioni eccezionali, venga erogata la prestazione sanitaria senza il preventivo pagamento, l'utente deve provvedere entro 20 (venti) giorni al pagamento della prestazione sanitaria usufruita presso le Casse-Ticket ASL TA o agli altri sportelli abilitati, dal Sito web aziendale (www.sanita.puglia.it - “Servizi on line”) e dall'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

All'utente che non abbia provveduto al pagamento del suo debito entro il termine innanzi indicato, la ASL invia un avviso bonario mediante telefonata e/o sms e/o posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato ai dati di contatto comunicati dall'utente alla ASL TA.

Nell'ambito del principio di leale collaborazione tra Pubblica Amministrazione ed utenza, si presume che i dati di contatto comunicati all'ASL TA dai cittadini assistiti - numero di telefono fisso - numero di telefono mobile - indirizzo email ordinario – indirizzo email certificato, siano veritieri.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione dei dati di contatto presso gli sportelli CUP oppure accedendo ai servizi on line del Portale Regionale della Salute.

All'utente viene assegnato un termine per provvedere al pagamento non superiore a 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui l'avviso bonario venga inviato tramite il numero di telefono mobile, l'utente riceverà anche un messaggio sms contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

Nel caso in cui l'utente abbia comunicato alla ASL TA l'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata, l'utente riceverà una comunicazione all'indirizzo e-mail, contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

L'utente che abbia ricevuto un avviso bonario dalla ASL TA può recarsi presso gli sportelli CUP o contattare il numero verde 800252236 da rete fissa o al numero 0997323156 da rete mobile, per richiedere ogni utile informazione sulla sua posizione debitoria.

L'utente può provvedere al pagamento del debito derivante da mancato pagamento della prestazione sanitaria dopo aver ricevuto l'avviso bonario di pagamento del debito presso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento “on line” del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

In caso di mancato pagamento nel termine assegnato e se gli avvisi bonari hanno esito negativo, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell'assistito attraverso l'invio di corrispondenza tracciata o posta



elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato con cui verranno richiesti, oltre ai costi della prestazione sanitaria, le spese amministrative ed eventuali spese postali.

Nell'ipotesi in cui l'assistito abbia prenotato una prestazione specialistica ma tale prestazione non venga eseguita per documentazione incompleta e/o mancata preparazione prescritta o comunque per cause non imputabili alla ASL TA (es. claustrofobia), l'assistito non ha diritto al rimborso del ticket versato e la ASL TA procede al recupero del ticket, nel caso eccezionale in cui l'assistito non abbia preventivamente versato il ticket prima dell'accettazione.

Art. 6 Crediti derivanti da prestazioni di pronto soccorso qualificate come “codici bianchi” - Procedura di avviso bonario di recupero del credito

L'utente che abbia usufruito di prestazioni erogate in regime di accettazione e urgenza (pronto soccorso ospedaliero) non seguite da ricovero e la cui condizione, all'atto della dimissione, viene codificata come “codice bianco” è tenuto al pagamento della prestazione sanitaria erogata nella misura prevista dalla normativa vigente.

All'atto della dimissione dal Pronto Soccorso qualificata con il “codice bianco”, l'utente deve provvedere entro 15 (quindici) giorni dal giorno della prestazione al pagamento del debito presso le Casse-Ticket del CUP Aziendale o altri sportelli abilitati, attraverso il Sito web aziendale (www.sanita.puglia.it – sezione “Servizi on line”) e l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

All'utente che non abbia provveduto al pagamento del suo debito entro il termine innanzi indicato, la ASL invia un avviso bonario mediante telefonata e/o sms e/o posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato ai dati di contatto comunicati dall'utente alla ASL TA.

Nell'ambito del principio di leale collaborazione tra Pubblica Amministrazione ed utenza, si presume che i dati di contatto comunicati alla ASL TA dai cittadini assistiti - numero di telefono fisso - numero di telefono mobile - indirizzo email ordinario – indirizzo email certificato siano veritieri.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione dei dati di contatto presso gli sportelli CUP oppure accedendo ai servizi on line del Portale Regionale della Salute.

All'utente viene assegnato un termine per provvedere al pagamento non superiore a 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui l'avviso bonario venga inviato tramite il numero di telefono mobile, l'utente riceverà anche un messaggio sms contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

Nel caso in cui l'utente abbia comunicato alla ASL TA l'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata, l'utente riceverà una comunicazione all'indirizzo e-mail, contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

L'utente che abbia ricevuto un avviso bonario dalla ASL TA può recarsi presso gli sportelli CUP o contattare il numero verde 800252236 da rete fissa o al numero 0997323156 da rete mobile, per richiedere ogni utile informazione sulla sua posizione debitoria.

L'utente può provvedere al pagamento del debito derivante da mancato pagamento della prestazione sanitaria qualificata “codice bianco” dopo aver ricevuto l'avviso bonario di pagamento del debito presso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento “on line” del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

In caso di mancato pagamento nel termine assegnato e se gli avvisi bonari hanno esito negativo, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell'utente attraverso l'invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato con cui verranno richiesti, oltre ai costi della prestazione sanitaria, le spese amministrative ed eventuali spese postali.



Art. 7 Crediti derivanti da mancata disdetta della prenotazione nei termini di legge - Procedura di avviso bonario di recupero del credito

L'utente, che non si sia presentato ad effettuare la prestazione sanitaria senza aver provveduto a comunicare la disdetta della prenotazione almeno 48 ore prima la data dell'appuntamento, deve provvedere al pagamento, anche se in possesso di esenzione, di una penale equivalente al ticket previsto per la prestazione (D.G.R. n. 2268 del 26.10.2010).

Nell'ipotesi di cui al capoverso precedente, l'utente deve provvedere, entro 20 (venti) giorni dal giorno fissato per la prestazione, al pagamento del debito presso le Casse-Ticket ASL TA o altri sportelli abilitati, attraverso il Sito web aziendale (www.sanita.puglia.it – sezione “Servizi on line”) e l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

All'utente che non abbia provveduto al pagamento del suo debito entro il termine innanzi indicato, la ASL invia un avviso bonario mediante telefonata e/o sms e/o posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato ai dati di contatto comunicati dall'utente alla ASL TA.

Nell'ambito del principio di leale collaborazione tra Pubblica Amministrazione ed utenza, si presume che i dati di contatto comunicati all'ASL TA dai cittadini assistiti - numero di telefono fisso - numero di telefono mobile - indirizzo email ordinario – indirizzo email certificato siano veritieri.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione dei dati di contatto presso gli sportelli CUP oppure accedendo ai servizi on line del Portale Regionale della Salute.

All'utente viene assegnato un termine per provvedere al pagamento non superiore a 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui l'avviso bonario venga inviato tramite il numero di telefono mobile, l'utente riceverà anche un messaggio sms contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

Nel caso in cui l'utente abbia comunicato alla ASL TA l'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata, l'utente riceverà una comunicazione all'indirizzo e-mail, contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

L'utente che abbia ricevuto un avviso bonario dalla ASL TA può recarsi presso gli sportelli CUP o contattare il numero verde 800252236 da rete fissa o al numero 0997323156 da rete mobile, per richiedere ogni utile informazione sulla sua posizione debitoria.

L'utente può provvedere al pagamento del debito derivante da mancato pagamento della prestazione sanitaria qualificata “codice bianco” dopo aver ricevuto l'avviso bonario di pagamento del debito presso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento “on line” del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

In caso di mancato pagamento nel termine assegnato e se gli avvisi bonari hanno esito negativo, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell'assistito attraverso l'invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato con cui verranno richiesti, oltre ai costi della prestazione sanitaria, le spese amministrative ed eventuali spese postali.

In caso di prestazioni prenotate, pagate, ma non erogate per mancata presentazione dell'utente o per mancata esecuzione della preparazione (ove prevista) e non disdetta almeno 48 h prima, non è ammesso il rimborso dell'importo pagato, fatto salvo quanto disciplinato dall'Art. 12 del presente Regolamento in materia di giustificazioni.



Art. 8 Crediti derivanti da autocertificazione negativa del diritto all'esenzione - Procedura di avviso bonario di recupero

L'utente che abbia usufruito di prestazioni in regime di esenzione sulla base di autocertificazione per il diritto all'esenzione dalla compartecipazione alla spesa specialistica e farmaceutica e che in sede di verifica operata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) risulti non averne diritto, deve provvedere al pagamento di tutte le prestazioni specialistiche e farmaceutiche usufruite indebitamente nel periodo di esenzione provvisoria.

L'utente che a seguito degli accertamenti effettuati mediante il Sistema Tessera Sanitaria (sistema TS) non risulti avere diritto all'esenzione dalla quota di partecipazione alla spesa sanitaria, è debitore della ASL TA per l'importo delle prestazioni specialistiche e della spesa farmaceutica usufruite indebitamente.

La ASL, prima di procedere all'invio dell'avviso bonario, verifica attraverso i sistemi informatizzati aziendali le posizioni degli utenti per i quali il MEF ha dichiarato l'esito negativo ai controlli sulle autocertificazioni provvedendo automaticamente a ricalcolare la posizione debitoria dell'utente sulla base delle eventuali ulteriori esenzioni registrate nell'Anagrafe degli Assistiti della Regione Puglia. Il sistema informatizzato applicherà, quindi, le ulteriori esenzioni al fine di determinare l'importo esatto dovuto dall'utente.

La ASL, pertanto, invia un avviso bonario mediante telefonata e/o sms e/o posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato ai dati di contatto comunicati dall'utente alla ASL TA.

Nell'ambito del principio di leale collaborazione tra Pubblica Amministrazione ed utenza, si presume che i dati di contatto comunicati alla ASL TA dai cittadini assistiti - numero di telefono fisso - numero di telefono mobile - indirizzo email ordinario - indirizzo email certificato siano veritieri.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione dei dati di contatto presso gli sportelli CUP oppure accedendo ai servizi on line del Portale Regionale della Salute.

All'utente viene assegnato un termine per provvedere al pagamento non superiore a 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui l'avviso bonario venga inviato tramite il numero di telefono mobile, l'utente riceverà anche un messaggio sms contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

Nel caso in cui l'utente abbia comunicato alla ASL TA l'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata, l'utente riceverà una comunicazione all'indirizzo e-mail, contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

L'utente che abbia ricevuto un avviso bonario dalla ASL TA può recarsi presso gli sportelli CUP o contattare il numero verde 800252236 da rete fissa o al numero 0997323156 da rete mobile, per richiedere ogni utile informazione sulla sua posizione debitoria.

L'utente può provvedere al pagamento del debito derivante da mancato pagamento della prestazione sanitaria qualificata "codice bianco" dopo aver ricevuto l'avviso bonario di pagamento del debito presso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento "on line" del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

In caso di mancato pagamento nel termine assegnato e se gli avvisi bonari hanno esito negativo, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell'assistito attraverso l'invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato con cui verranno richiesti, oltre ai costi della prestazione sanitaria, le spese amministrative ed eventuali spese postali.



Art. 9 Crediti derivanti da prestazioni sanitarie relative ad esami pre-operatori effettuati in caso di rinuncia o rinvio del ricovero programmato per libera scelta del paziente - Procedura di avviso bonario di recupero del credito

L'utente che abbia usufruito di visite mediche, esami diagnostici e di laboratorio erogate dalle strutture della ASL TA in previsione di un ricovero programmato e successivamente abbia volontariamente deciso di non effettuare il ricovero (rinuncia o rinvio), è tenuto al pagamento delle prestazioni sanitarie usufruite.

Nell'ipotesi di cui al capoverso precedente, l'utente deve provvedere, entro 20 (venti) giorni dal giorno fissato per il ricovero programmato, al pagamento del debito presso le Casse-Ticket del CUP Aziendale o altri sportelli abilitati, attraverso il Sito web aziendale (www.sanita.puglia.it – sezione “Servizi on line”) e l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

All'utente che non abbia provveduto al pagamento del suo debito entro il termine innanzi indicato, la ASL invia un avviso bonario mediante telefonata e/o sms e/o posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato ai dati di contatto comunicati dall'utente alla ASL TA.

Nell'ambito del principio di leale collaborazione tra Pubblica Amministrazione ed utenza, si presume che i dati di contatto comunicati alla ASL TA dai cittadini assistiti - numero di telefono fisso - numero di telefono mobile - indirizzo email ordinario – indirizzo email certificato siano veritieri.

L'utente è tenuto a comunicare ogni variazione dei dati di contatto presso gli sportelli CUP oppure accedendo ai servizi on line del Portale Regionale della Salute.

All'utente viene assegnato un termine per provvedere al pagamento non superiore a 30 (trenta) giorni.

Nel caso in cui l'avviso bonario venga inviato tramite il numero di telefono mobile, l'utente riceverà anche un messaggio sms contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

Nel caso in cui l'utente abbia comunicato alla ASL TA l'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata, l'utente riceverà una comunicazione all'indirizzo e-mail, contenente l'avviso bonario con richiesta di pagamento del debito.

L'utente che abbia ricevuto un avviso bonario dalla ASL TA può recarsi presso gli sportelli CUP o contattare il numero verde 800252236 da rete fissa o al numero 0997323156 da rete mobile, per richiedere ogni utile informazione sulla sua posizione debitoria.

L'utente può provvedere al pagamento del debito derivante da mancato pagamento della prestazione sanitaria qualificata “codice bianco” dopo aver ricevuto l'avviso bonario di pagamento del debito presso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento “on line” del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

In caso di mancato pagamento nel termine assegnato e se gli avvisi bonari hanno esito negativo, la ASL TA procede alla formale messa in mora dell'assistito attraverso l'invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato con cui verranno richiesti, oltre ai costi della prestazione sanitaria, le spese amministrative ed eventuali spese postali.

Art. 10 Procedura non coattiva di recupero - Messa in mora

La ASL TA, in caso di mancato pagamento da parte dell'utente dell'importo richiesto con l'avviso bonario ed in caso di esito negativo dell'avviso bonario, procede per i crediti di cui agli articoli precedenti, alla formale messa in mora dell'utente attraverso l'invio di corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato.



All'utente viene assegnato un termine di 30 (trenta) giorni per provvedere al pagamento del suo debito oltre le spese amministrative ed eventuali spese postali.

L'utente può provvedere al pagamento del debito derivante dalle tipologie di cui agli articoli precedenti dopo aver ricevuto l'avviso di mora presso:

- a) le CASSE Ticket della ASL TA o altri sportelli abilitati;
- b) il servizio di pagamento "on line" del Portale Regionale della Salute (www.salute.puglia.it);
- c) l'App della ASL TA o altro servizio APP reso disponibile dalla Regione Puglia.

Art. 11 Recupero dei crediti in forma coattiva

La ASL TA per il recupero dei crediti di cui agli articoli precedenti, attiva la procedura di riscossione coattiva, tramite:

- a) la struttura Burocratico Legale dell'Azienda
- b) l'Agenzia delle Entrate – Riscossioni.

La ASL TA, verificato il mancato pagamento del debito nel termine assegnato con la messa in mora dell'utente, trasmette le pratiche alla Struttura Burocratico - Legale dell'Azienda per le azioni pre-giudiziarie e/o giudiziarie finalizzate al recupero dei crediti.

La ASL TA in alternativa, verificato il mancato pagamento del debito nel termine assegnato con la messa in mora dell'utente, procede alla formazione dei ruoli da trasmettere all'Agenzia delle Entrate – Riscossioni per il recupero coattivo dei crediti.

In caso di opposizione dell'utente agli atti notificati dall'Agenzia delle Entrate – Riscossioni, la ASL TA trasmette gli atti di opposizione alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per la valutazione ed eventuale costituzione in giudizio.

Art. 12 Cause giustificative

La ASL TA non procede al recupero del credito per la mancata disdetta della prenotazione nei termini previsti dalle norme vigenti, disciplinato dall'Art. 5 del presente Regolamento, esclusivamente per le seguenti cause di giustificazione:

- a) Malattia (presentazione del certificato medico)
- b) Ricovero presso struttura sanitaria (presentazione certificato di ricovero se presso struttura non aziendale o privato accreditato)
- c) Accesso al Pronto Soccorso (presentazione certificato di pronto soccorso presso struttura non aziendale)
- d) Altra prestazione specialistica effettuata in urgenza (presentazione documentazione attestante la prestazione urgente)
- e) Lutto, accaduto entro due giorni antecedenti la data della prestazione, per coniuge, parenti ed affini entro il secondo grado nonché conviventi facenti parte dello stesso nucleo familiare (autocertificazione)
- f) Nascita di un figlio/a, nei due giorni che precedono l'appuntamento (autocertificazione)
- g) Incidente stradale (senza accesso al Pronto Soccorso) occorso entro le 6 ore precedenti l'appuntamento (presentazione documentazione intervento autorità di pubblica sicurezza)
- h) Calamità naturali



i) Sciopero generale dei mezzi pubblici

L'interessato o un suo delegato deve trasmettere alla ASL TA, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'avviso bonario, utilizzando il modello fac-simile disponibile sul sito istituzionale e presso gli sportelli URP e CUP della ASL TA, l'istanza completa della documentazione attestante una delle cause di cui innanzi mediante:

- a) direttamente presso l'Ufficio Protocollo generale della ASL TA, sito al terzo piano di Viale Virgilio n. 31 – Taranto, dal lunedì al venerdì negli orari di apertura al pubblico;
- b) a mezzo posta raccomandata A.R., indirizzata alla ASL TA – Ufficio Recupero Crediti Viale Virgilio n. 31 – 74121 Taranto;)
- c) per posta elettronica certificata (PEC); in questo caso la trasmissione della domanda e dei relativi allegati deve essere indirizzata al seguente indirizzo PEC: protocollo.asl.taranto@pec.rupar.puglia.it

La ASL TA in caso di accoglimento dell'istanza procede all'archiviazione della pratica.

La ASL TA in caso di non accoglimento dell'istanza darà corso alle successive azioni di recupero del credito.

Non verranno prese in considerazione e, pertanto, verranno rigettate le istanze di giustificazione presentate alla ASL in forma differente da quelle disciplinate nel presente paragrafo, nonché quelle presentate oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'avviso bonario o dalla data di ricezione della corrispondenza tracciata o posta elettronica certificata (PEC) o altro servizio di recapito certificato qualificato nel caso di mancata ricezione dell'avviso bonario.

Art. 13 Rimborsi

In caso di sussistenza del diritto al rimborso di somme già pagate in favore dell'ASL di Taranto, il cittadino deve rivolgersi ad uno degli sportelli CUP-Casse Ticket presentando istanza di rimborso il cui fac simile è reso disponibile anche mediante il sito istituzionale dell'ASL.

Il responsabile del CUP-Cassa Ticket, accertato il diritto al rimborso da parte del cittadino, autorizza l'operatore di sportello ad effettuare il rimborso per contanti al cittadino, previa registrazione nel sistema informatico NCUP dell'operazione e della motivazione del rimborso.

Art. 14 Pagamenti rateali

La ASL TA valuterà le richieste di rateizzazione pervenute dall'utente, fissando come limite minimo della rata mensile di recupero l'importo di € 50,00. In ogni caso, ciascuna rata deve essere di importo tale da consentire l'estinzione del debito complessivo nell'arco temporale massimo di 24 (ventiquattro) mesi.

In caso di mancato pagamento anche di una sola rata, è facoltà dell'ASL TA dichiarare la decadenza dal beneficio della rateizzazione e di procedere, pertanto, al recupero per intero del debito residuo.

Art. 15 Spese amministrative e postali

La ASL TA richiederà all'utente, con l'inoltro dell'avviso di mora, il pagamento delle spese amministrative ed eventuali spese postali come sotto determinate:

- a) spese amministrative: € 10,00 (dieci);
- b) spese postali: costo sostenuto dall'ASL per la corrispondenza tracciata.



Art. 16 Crediti di modesta entità

La ASL TA può disporre la rinuncia ai crediti di modesta entità, allorchè il costo delle operazioni di recupero risulti eccessivo rispetto all'ammontare del credito.

Si considerano di modesta entità i crediti fino a € 25,00 ai sensi dell'art. 47 della L.R. Puglia n. 4/2003 e in applicazione dell'art. 74 L.R. 28/2001.

La ASL TA predispose un elenco degli utenti aventi debiti di modesta entità per le fattispecie individuate nel presente Regolamento.

La ASL TA, qualora l'utente debitore dovesse rendersi inadempiente a più e diverse tipologie di debito il cui importo complessivo sia superiore ad € 25,00, procede al recupero dell'intero credito secondo le modalità non coattive e coattive disciplinate nel presente Regolamento.

Art. 17 Disposizioni transitorie

La ASL TA per i crediti di cui agli articoli precedenti, maturati fino all'entrata in vigore del presente Regolamento, procede in osservanza delle seguenti disposizioni di servizio:

Nello specifico, si dispone che:

a. Crediti per mancato pagamento delle prestazioni sanitarie erogate

Le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti provvedono a verificare le posizioni creditorie aperte con l'invio delle lettere raccomandate A.R.

Nel caso in cui l'utente abbia provveduto al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nel caso in cui l'utente abbia contestato il contenuto della richiesta inoltrata dalla ASL TA, le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari provvedono a verificare le ragioni presentate dall'utente.

Nel caso di accoglimento dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano all'utente la relativa comunicazione anche con posta non tracciata, via email o telefonicamente secondo i dati di contatto presenti nella banca dati aziendale e archiviano la pratica.

In caso di rigetto dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari provvedono ad inoltrare all'utente la relativa comunicazione con posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato mettendo in mora, nel contempo, l'utente di provvedere entro 30 (trenta) giorni al pagamento del debito comprensivo delle spese amministrative e postali maturate.

Nel caso in cui l'utente provveda al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui il utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nell'ipotesi in cui non sia stata aperta la posizione debitoria dell'utente per mancato pagamento delle prestazioni usufruite, ovvero nell'ipotesi di corrispondenza inesitata (Es. indirizzo errato dell'utente, destinatario sconosciuto, etc.), la ASL TA può procedere all'invio dell'avviso bonario secondo quanto disciplinato nell'Art. 3 del presente Regolamento.



b. Crediti derivanti da codice bianco di Pronto Soccorso

Le Direzioni Amministrative dei Presidi provvedono a verificare le posizioni creditorie aperte con l'invio delle lettere raccomandate A.R.

Nel caso in cui l'utente abbia provveduto al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nel caso in cui l'utente abbia contestato il contenuto della richiesta inoltrata dalla ASL TA, le Direzioni Amministrative dei Presidi provvedono a verificare le ragioni presentate dall'utente.

Nel caso di accoglimento dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi inoltrano all'utente la relativa comunicazione anche con posta non tracciata, via email o telefonicamente secondo i dati di contatto presenti nella banca dati aziendale e archiviano la pratica.

In caso di rigetto dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi provvedono ad inoltrare all'utente la relativa comunicazione con posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato o mediante corrispondenza postale tracciata, mettendo in mora, nel contempo, l'utente di provvedere al pagamento entro 30 (trenta) giorni del debito comprensivo delle spese amministrative e postali maturate.

Nel caso in cui l'utente provveda al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non provveda al pagamento nel termine assegnato, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi provvedono ad inoltrare la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nell'ipotesi in cui non sia stata aperta la posizione debitoria dell'utente per mancato pagamento delle prestazioni usufruite in codice bianco, ovvero nell'ipotesi di corrispondenza inesitata (Es. indirizzo errato dell'utente, destinatario sconosciuto, etc.), la ASL TA può procedere all'invio dell'avviso bonario secondo quanto disciplinato nell'Art. 4 del presente Regolamento.

c. Crediti mancata disdetta della prenotazione nei termini di legge

Le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti provvedono a verificare le posizioni creditorie aperte con l'invio delle lettere raccomandate A.R.

Nel caso in cui l'utente abbia provveduto al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nel caso in cui l'utente abbia contestato il contenuto della richiesta inoltrata dalla ASL TA, le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari provvedono a verificare le ragioni presentate dall'utente.

Nel caso di accoglimento dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano all'utente la relativa comunicazione anche con posta non tracciata, via email o telefonicamente secondo i dati di contatto presenti nella banca dati aziendale e archiviano la pratica.

In caso di rigetto dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari provvedono ad inoltrare all'utente la relativa comunicazione con posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato mettendo in mora, nel contempo, l'utente di



provvedere entro 30 (trenta) giorni al pagamento del debito comprensivo delle spese amministrative e postali maturate.

Nel caso in cui l'utente provveda al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui il utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nell'ipotesi in cui non sia stata aperta la posizione debitoria dell'utente per mancato pagamento della penale, ovvero nell'ipotesi di corrispondenza inesitata (Es. indirizzo errato dell'utente, destinatario sconosciuto, etc.), la ASL TA può procedere all'invio dell'avviso bonario secondo quanto disciplinato nell'Art. 3 del presente Regolamento.

d. Crediti derivanti da autocertificazioni negative del diritto all'esenzione

Le Direzioni dei Distretti provvedono a verificare le posizioni creditorie aperte con l'invio delle lettere raccomandate A.R.

Nel caso in cui l'utente abbia provveduto al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari provvedono ad inoltrare la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nel caso in cui l'utente abbia contestato il contenuto della richiesta inoltrata dalla ASL TA, Le Direzioni dei Distretti o un Gruppo di Lavoro appositamente nominato, provvedono a verificare le ragioni presentate dall'utente.

Nel caso di accoglimento dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano all'utente la relativa comunicazione anche con posta non tracciata, via email o telefonicamente secondo i dati di contatto presenti nella banca dati aziendale e archiviano la pratica.

Nel caso di accoglimento parziale dell'istanza di contestazione con rideterminazione degli importi da pagare, le Direzioni dei Distretti provvedono ad inoltrare all'utente la relativa comunicazione con posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato, mettendo in mora, nel contempo, l'utente di provvedere entro 30 (trenta) giorni al pagamento del debito comprensivo delle spese amministrative e postali maturate.

In caso di rigetto dell'istanza di contestazione le Direzioni dei Distretti inoltrano all'utente la relativa comunicazione con posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato o mediante corrispondenza postale tracciata, mettendo in mora, nel contempo, l'utente di provvedere entro 30 (trenta) giorni al pagamento del debito comprensivo delle spese amministrative e postali maturate.

Nel caso in cui l'utente provveda al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non provveda al pagamento nel termine assegnato, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni dei Distretti inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nell'ipotesi in cui non sia stata aperta la posizione debitoria dell'utente per mancato pagamento delle prestazioni usufruite in regime di autocertificazione negativa del diritto all'esenzione, ovvero nell'ipotesi di corrispondenza inesitata (Es. indirizzo errato dell'utente, destinatario sconosciuto, etc.), la ASL TA può procedere all'invio dell'avviso bonario secondo quanto disciplinato nell'Art. 6 del presente Regolamento.



e. Crediti derivanti da prestazioni ed esami pre-operatori in caso di rinuncia o rinvio del ricovero programmato o all'intervento per libera scelta del paziente

Le Direzioni Amministrative dei Presidi provvedono a verificare le posizioni creditorie aperte con l'invio delle lettere raccomandate A.R.

Nel caso in cui l'utente abbia provveduto al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non abbia provveduto al pagamento, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nel caso in cui l'utente abbia contestato il contenuto della richiesta inoltrata dalla ASL TA, le Direzioni Amministrative dei Presidi provvedono a verificare le ragioni presentate dall'utente.

Nel caso di accoglimento dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi e/o le Direzioni dei Distretti Socio Sanitari inoltrano all'utente la relativa comunicazione anche con posta non tracciata, via email o telefonicamente secondo i dati di contatto presenti nella banca dati aziendale e archiviano la pratica.

In caso di rigetto dell'istanza di contestazione le Direzioni Amministrative dei Presidi inoltrano all'utente la relativa comunicazione con posta elettronica certificata o altro servizio di recapito certificato qualificato o mediante corrispondenza postale tracciata, mettendo in mora, nel contempo, l'utente di provvedere entro 30 (trenta) giorni al pagamento del debito comprensivo delle spese amministrative e postali maturate.

Nel caso in cui l'utente provveda al pagamento procedono all'archiviazione della pratica.

Nel caso in cui l'utente non provveda al pagamento nel termine assegnato, verificata la regolarità dell'istruttoria, le Direzioni Amministrative dei Presidi inoltrano la documentazione raccolta alla Struttura Burocratico Legale dell'Azienda per le successive azioni di recupero.

Nell'ipotesi in cui non sia stata aperta la posizione debitoria dell'utente per mancato pagamento delle prestazioni ed esami pre operatori in caso di rinuncia al ricovero programmato o all'intervento per libera scelta del paziente, ovvero nell'ipotesi di corrispondenza inesitata (Es. indirizzo errato dell'utente, destinatario sconosciuto, etc.), la ASL TA può procedere all'invio dell'avviso bonario secondo quanto disciplinato nell'Art. 8 del presente Regolamento.

=== il documento termina qui ===