



## Regolamento recupero crediti

Approvato con Delibera del Direttore generale n.822 del 12/10/2017

*“Il presente Regolamento definisce le modalità di gestione dei crediti accertati dall'Azienda USL Toscana SUD Est, per la erogazione di prestazioni riconducibili all'attività istituzionale e/o strumentali ad essa e dei crediti non riconducibili ad attività Istituzionale nonché le procedure per il loro recupero nel caso in cui i debitori non provvedano al pagamento degli stessi.”*

**Azienda USL Toscana Sud Est**  
via Curtatone, 54 52100 Arezzo  
centralino: 0575 2551  
P.I. e C.F.: 02236310518  
WEB: [www.uslsudest.toscana.it](http://www.uslsudest.toscana.it)

## Sommario

CAPITOLO 1 – QUADRO GENERALE.....	4
ART. 1 - Ambito di applicazione.....	4
ART. 2 - Prescrizione .....	5
Art. 3 - Strutture competenti alla gestione del credito .....	5
CAPITOLO 2 PROCEDURA GENERALE DI RECUPERO DEL CREDITO	6
Art 4 - Determinazione del credito .....	6
Art 5 - Monitoraggio del credito, individuazione degli insoluti..	7
Art 6 - Gestione del credito insoluto .....	7
ART. 7 - Individuazione dei crediti recuperabili tramite ruolo ....	8
Art 8 - Iscrizione a ruolo.....	9
Art 9 – Ordinanza Ingiunzione (RD 639/1910) .....	10
Art 10 - Contenzioso .....	10
ART. 11 - Rifiuto di prestazioni a debitori inadempienti .....	11
ART. 12 - Rateizzazione dei crediti.....	11
CAPITOLO 3 - PARTICOLARI TIPOLOGIE DI CREDITO.....	12
ART 13 - Recupero ticket - procedura generale.....	12
ART 14 - Recupero ticket per prestazioni erogate non pagate..	13
ART. 15 - Recupero ticket per esami preoperatori .....	14
ART. 16 - Recupero crediti per attività libero professionale intramoenia gestite tramite CUP .....	14
ART. 17 - Recupero crediti per attività libero professionale intramoenia gestita tramite contabilità. ....	15
Art 18 - Crediti per recupero oneri personale dipendente e convenzionato.....	16
Art 19 - Recupero crediti per infortuni a dipendenti causati da soggetti terzi .....	16
Art 20 - Crediti relativi a sentenze e ad accordi transattivi relativi a contenziosi. ....	17
Art 21 - Crediti per ricoveri e/o prestazioni ambulatoriali di cittadini stranieri paganti in proprio. ....	18
Art 22- Crediti relativi a soggetti residenti all'estero.....	19
Art 23 - Crediti relativi a procedure concorsuali .....	20
CAPITOLO 4 - SANZIONI AMMINISTRATIVE.....	20

ART. 24 - Sanzioni amministrative per mancata disdetta..... 20

ART. 25 - Sanzioni amministrative per mancato ritiro del referto  
..... 21

ART 26 – Autocertificazioni mendaci. Recupero Ticket e Sanzioni  
amministrative correlate..... 22

## CAPITOLO 1 – QUADRO GENERALE

### ART. 1 - Ambito di applicazione

Il presente Regolamento definisce le modalità di gestione dei crediti accertati dall'Azienda USL Toscana SUD Est, per la erogazione di prestazioni riconducibili all'attività istituzionale e/o strumentali ad essa e dei crediti non riconducibili ad attività Istituzionale nonché le procedure per il loro recupero nel caso in cui i debitori non provvedano al pagamento degli stessi.

Sono esclusi i crediti verso la Regione Toscana per quote di Fondo sanitario indistinto e vincolati e mobilità a compensazione regionale ed extraregionale, per i quali annualmente l'Azienda procede a specifica riconciliazione in sede di chiusura di bilancio di esercizio. Sono esclusi altresì i crediti verso gli enti locali per le funzioni sociali delegate o le convenzioni relative all'esercizio integrato delle attività socio sanitarie.

Le principali tipologie di credito qui considerate sono:

- a) ticket per prestazioni sanitarie rese, (L.8/90 e s.m.i.);
- b) ticket per prestazioni relative ad esami pre-operatori, in caso di rinuncia al ricovero programmato;
- c) sanzioni per visite, esami diagnostici e di laboratorio i cui referti non sono stati ritirati nel termine di giorni 30 (L.412/91 art.4, comma 18; DGRT nn. 493/2011 e 39/2013);
- d) sanzioni per mancata disdetta della prestazione sanitaria prenotata (LRT 81/2012, art.7; DGRT n 39/2013);
- e) quote di compartecipazione per erogazione servizi sociali (RSA/RSD a gestione diretta, diurni);
- f) corrispettivi per prestazioni sanitarie erogate in regime di attività libero – professionale intramuraria (D.P.C.M. 27/3/2000 e s.m.i.);
- g) corrispettivi per consulenze e prestazioni medico legali e di prevenzione collettiva;
- h) corrispettivi per prestazioni sanitarie a favore di stranieri, non cittadini U.E. secondo i limiti ed i presupposti previsti dalle disposizioni di legge;
- i) corrispettivi per prestazioni sanitarie ai sensi dell'articolo 30 della L.R. Toscana 40/2005;
- j) corrispettivi per prestazioni di tipo alberghiero e somministrazione pasti;
- k) corrispettivi per prestazioni di consulenza e formazione;

- l) diritti sanitari per il rilascio di certificazioni, di copie di atti e di documentazione sanitaria; (L. 241/1990);
- m) sanzioni amministrative previste dalla L. 689/81 e s.m.i.;
- n) recupero di oneri stipendiali;
- o) recupero delle somme dovute dal personale dipendente per “attività extraistituzionale non autorizzata”;
- p) recupero di oneri derivanti da violazione di accordi contrattuali;
- q) crediti derivanti da cessione di beni a terzi;
- r) crediti derivanti da altre prestazioni e proventi (ad esempio concessioni, sponsorizzazioni, canoni di locazione, rimborsi);
- s) crediti derivanti da provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria o da accordi transattivi.

### ART. 2 - Prescrizione

I Crediti vantati dall'Azienda si estinguono per prescrizione ai sensi degli art. 2934 e ss del Codice Civile secondo le disposizioni ivi contenute nonché quelle previste da leggi speciali, se L'azienda stessa non li esige dai soggetti debitori nelle forme e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni di legge.

**Forma:** al fine di interrompere la prescrizione il debitore deve essere costituito in mora, richiedendo il credito al soggetto tenuto al pagamento con raccomandata a/r o PEC , che dovrà indicare l'importo , la tipologia di prestazione /documento contabile, il termine di pagamento e le modalità per effettuare il versamento dovuto.

**Termini di prescrizione.** Il termine di prescrizione è il tempo previsto dalla legge entro il quale è necessario esercitare il diritto di credito. Il termine viene interrotto dalla richiesta di pagamento del credito e ricomincia a decorrere nuovamente ed interamente dal momento della sua interruzione.

Salvi i casi in cui la legge dispone diversamente prevedendo un termine più breve, i diritti di credito si estinguono per prescrizione decorsi 10 anni.

### Art. 3 - Strutture competenti alla gestione del credito

Di seguito sono utilizzati i seguenti acronimi per indicare le strutture organizzative competenti alla gestione del credito:

UO GEF: Unità Operativa Complessa Gestioni Economiche e Finanziarie;

FRC: Funzione Recupero Crediti, collocata all'interno dell'Unità Operativa Complessa Sistemi di Prenotazione;

STC: Struttura Titolare del Credito, ovvero struttura organizzativa presso la quale è stato accertato il credito in quanto responsabile/referente per l'erogazione della prestazione.

RCUP: Responsabile CUP-UOC Sistemi di prenotazione.

## **CAPITOLO 2 PROCEDURA GENERALE DI RECUPERO DEL CREDITO**

### **Art 4 - Determinazione del credito**

Il credito sorge per ogni prestazione per la quale non sia effettuato l'anticipato o contestuale pagamento della prestazione, nonché per ogni altro atto o fatto che comunque generi un credito in favore dell'azienda.

La struttura competente (erogatrice/referente) per la prestazione accerta il credito al momento della prestazione ove non sia previsto il pagamento contestuale e procede secondo le seguenti modalità:

- a) Ove sia prevista l'emissione della fattura che genera il credito provvede ad emettere fattura secondo le indicazioni operative della UO GEF.
- b) Ove non prevista l'emissione di fattura e non è stato effettuato il pagamento contestuale alla prestazione procede al successivo inserimento di nota di debito in contabilità, secondo indicazioni di UO GEF.

In entrambi i casi esposti la struttura competente raccoglie i dati identificativi del debitore, ovvero:

- 1) Nome e cognome del debitore (o ragione sociale nel caso di società)
- 2) Luogo e data di nascita (se trattasi di soggetto privato)
- 3) Codice fiscale / partita IVA
- 4) CAP, comune, via e numero civico di residenza (o riferimenti sede legale azienda)
- 5) PEC, ove si tratti di impresa
- 6) Data in cui è sorto il credito
- 7) Tipologia della prestazione
- 8) Importo del credito
- 9) Documentazione a supporto della generazione del credito.

La documentazione a supporto della generazione del credito è conservata presso la STC. In caso di insoluto sarà poi trasmessa in copia alla FRC o caricata sulla procedura di recupero crediti.

Considerato che l'articolo 3, comma 10 del DL n. 16/2012 fissa la somma minima di iscrizione a ruolo pari a 30 €, ai fini del presente

regolamento si considerano di modesta entità i crediti inferiori al medesimo importo.

L'Azienda può disporre la rinuncia, di norma dopo l'invio del primo avviso, al recupero dei crediti di modesta entità, o anche di importo superiore quando, per ciascuno di essi, il costo delle operazioni di riscossione e di versamento risulti eccessivo rispetto all'ammontare del credito.

### **Art 5 - Monitoraggio del credito, individuazione degli insoluti**

Trimestralmente, entro la fine dei mesi di maggio, agosto, novembre e febbraio la STC aggiorna l'elenco delle pratiche di propria competenza che risultano insolute.

Per le pratiche insolute per le quali non si è ancora provveduto alla trasmissione della fattura o della nota di debito, la STC invia al debitore **una lettera di sollecito** allegando tali documenti. La trasmissione è effettuata con lettera ordinaria per i soggetti privati o tramite PEC per le aziende.

Nel caso il sollecito non abbia esito positivo, la STC provvede ad inviare una formale **intimazione al pagamento** (per la costituzione in mora del debitore), notificata tramite raccomandata A/R o PEC, aggiungendo € 5 a copertura delle spese amministrative e, nel caso di invio con raccomandata A.R., le spese postali.

La struttura titolare del credito, spirato senza esito il tempo indicato nella lettera di intimazione, ne dà comunicazione alla FRC e trasmette a quest'ultima la documentazione relativa al credito.

### **Art 6 - Gestione del credito insoluto**

La FRC, d'intesa con la STC, ricevuta la comunicazione di cui all'articolo precedente e in relazione alla tipologia del credito, alla sua entità, al rischio di insolvenza e ai costi di recupero, seleziona il percorso ritenuto più idoneo ed efficiente al fine della salvaguardia delle entrate patrimoniali dell'Azienda:

- 1) Iscrizione a ruolo. Per una vasta tipologia di crediti aziendali (meglio specificati nel successivo articolo) rappresenta lo strumento immediato da adottare successivamente all'intimazione al pagamento.
- 2) Ordinanza Ingunzione ex RD 639/1910. Viene emessa a carico del debitore, costituisce titolo avente efficacia esecutiva e di accertamento ed è atto necessario per effettuare l'iscrizione a ruolo dei crediti non istituzionali o non aventi causa in titoli esecutivi.

- 3) Procedure giudiziali. Attraverso incarico ad un legale l'Azienda può valutare di procedere direttamente con strumenti e procedure giudiziali anche nella forma cautelare a tutela delle entrate patrimoniali

Nelle diverse fasi, qualora il debitore vanti crediti nei confronti dell'Azienda, può essere attivata una compensazione per cassa tra i crediti e i debiti reciproci su esplicita autorizzazione della UO GEF.

### **ART. 7 - Individuazione dei crediti recuperabili tramite ruolo**

8

Nel processo di riscossione coattiva dei crediti tramite ruoli rileva la tipologia di entrata cui si riferisce il credito.

In termini generali possiamo distinguere tra:

- Entrate tributarie.
- Entrate patrimoniali di diritto pubblico.
- Entrate patrimoniali di diritto privato<sup>1</sup>.

I crediti relativi a ognuna di queste tipologie di entrata può essere riscosso coattivamente tramite ruolo.

Nello specifico i crediti oggetto di recupero coattivo devono aver origine da:

- a) crediti derivanti dall'attività di servizio pubblico sanitario e da attività amministrative connesse ex art. 17 D. Lgs. 46/99 (entrate tributarie ed entrate patrimoniali di diritto pubblico: es. ticket per prestazioni sanitarie, diritti di riproduzione ecc.);
- b) crediti aventi causa in rapporti di diritto privato ex art. 21 D. Lgs. 46/99 (es. rapporti di debito e credito conseguenti a contratti di fornitura di beni o servizi, a contratti di locazione, di compravendita ecc.) quando risultano da titolo avente efficacia esecutiva ai sensi dell'art. 474 c.p.c. (es. sentenza provvisoriamente esecutiva, sentenza passata in giudicato, decreto esecutivo non opposto, ordinanza di ingiunzione non opposta, sentenze Corte dei Conti ecc.).

I crediti di cui al punto a) devono avere le seguenti caratteristiche:

---

<sup>1</sup> si intendono le entrate non aventi natura pubblicistica quali i proventi derivanti dal godimento di beni e servizi connessi con attività di diritto privato dell'ente (a titolo di esempio: canoni di locazione non derivanti da atti concessori, crediti insorti all'interno del rapporto di lavoro).



- certi: di ammontare determinato, con esatta e sicura individuazione del soggetto debitore a cui addebitare e richiedere il credito.
- liquidi: predeterminati in modo certo nel loro importo;
- esigibili: suscettibili di riscossione in quanto ne sussistono i presupposti e non sottoposti a termine e condizione;

I crediti di cui al punto b) devono risultare certi, liquidi ed esigibili in quanto comprovati da titolo esecutivo ex art. 474 c.p.c

I crediti di cui al punto a) sono iscritti direttamente a ruolo. Con l’emanazione del d.lgs. 46/1999 è stato infatti introdotto il principio della generalizzazione della riscossione coattiva mediante ruolo di tutte le entrate pubbliche; in quella sede si è specificato che per le entrate derivanti da rapporti di diritto pubblico non è necessaria, per l’iscrizione a ruolo, l’esistenza di un titolo esecutivo.

Per i crediti di cui al punto b) in mancanza di titolo esecutivo viene predisposta preliminarmente l’ordinanza ingiunzione, da notificare all’interessato, di cui al R.D. 639/1910. In caso di non opposizione all’ordinanza il titolo diventa esecutivo in via definitiva e permette l’iscrizione a ruolo del credito vantato secondo le modalità stabilite dal successivo art 9.

#### **Art 8 - Iscrizione a ruolo.**

Per l’emissione delle cartelle esattoriali attraverso Agenzia delle Entrate-Riscossione, la FRC procede direttamente ad inserire le minute di ruolo nel portale informatico dell’Agenzia.

Il responsabile del procedimento di iscrizione a ruolo, previsto a pena di nullità dall’art. 36 c. 4-ter d.l. 248/07, è individuato nel dirigente della struttura titolare del credito.

A seguito di ciò l’Agenzia delle Entrate-Riscossione rende disponibile, dopo verifica, la composizione dei ruoli per il visto di esecutorietà nel “frontespizio digitale”.

Il responsabile del procedimento dichiara alla FRC la sussistenza delle caratteristiche dei crediti inseriti a ruolo (l’essere certi, liquidi ed esigibili e l’esistenza di titolo esecutivo ove richiesto) mediante la sottoscrizione del riepilogo delle minute di ruolo, delle variazioni intercorse e degli annullamenti comunicati dall’Agente per la riscossione.

il Dirigente responsabile della FRC provvede quindi a rendere esecutivi i ruoli.

Successivamente Agenzia delle Entrate-Riscossione provvede a stampare ed inviare le cartelle esattoriali agli utenti in precedenza inseriti. Nel portale informatico di Agenzia delle Entrate-Riscossione è possibile oltre che individuare i soggetti che hanno pagato, inserire eventuali provvedimenti di sospensione cartella, discarico, rateizzazione.

I provvedimenti di discarico sono autorizzati dal dirigente della struttura titolare del credito.

Non si iscrivono a ruolo le pratiche con un credito complessivo inferiore a 30 €. (DGRT n.39/2013.)

### **Art 9 – Ordinanza Ingiunzione (RD 639/1910)**

L'ordinanza ingiunzione (c.d. "ingiunzione fiscale") emessa ai sensi dell'art. 2 del R.D. 14 aprile 1910 n. 639 ha la natura di atto amministrativo complesso che ha non solo le funzioni del titolo esecutivo ma anche quelle del precetto perché contiene l'avvertimento al debitore che lo Stato o l'Ente pubblico procederà ad esecuzione forzata ove il debito non sia estinto entro il termine di trenta giorni<sup>2</sup>.

Presupposto fondamentale per poter ricorrere all'ordinanza ingiunzione è che il credito, in base al quale viene emesso l'ordine di pagamento, sia **certo, liquido ed esigibile**.

L'emanazione dell'ingiunzione di cui al RD 639/1910 spetta al dirigente della STC che, avvalendosi del supporto della FRC, predispose l'atto con particolare attenzione alla descrizione e alle caratteristiche del credito vantato sotto il profilo della certezza, della liquidità e dell'esigibilità, e lo trasmette alla FRC che provvede alla notifica dell'ordinanza ingiunzione.

Trascorsi 30 giorni dalla notifica all'interessato a mezzo postale / PEC, sussistono le condizioni per l'iscrizione a ruolo del credito secondo la procedura di cui all'art 8.

### **Art 10 - Contenzioso**

In caso di giudizio di opposizione relativo a un qualunque atto, decreto ingiuntivo, ingiunzione ex RD 1910, iscrizione a ruolo,

---

<sup>2</sup> (Corte di Cassazione, Sezione 3 civile - Sentenza 24 febbraio 1993, n. 2279).

nell'ambito delle diverse fasi del processo di recupero, nonché nel caso in cui sia necessario il recupero del credito mediante procedimento giudiziario, il Direttore generale, su proposta della FRC, provvede ad incaricare un legale di fiducia, attingendo dall'elenco dei legali appositamente formato a seguito di avviso pubblico.

L'elenco dei legali disponibili ad assumere incarichi per le procedure giudiziali di recupero credito viene aggiornato ogni anno.

Allo stesso elenco l'Azienda può attingere per l'attivazione delle procedure, anche esecutive e/o cautelari, che l'Azienda ritenga necessario intraprendere per tutelare le proprie entrate patrimoniali.

#### **ART. 11 - Rifiuto di prestazioni a debitori inadempienti**

Le strutture aziendali non sono tenute a effettuare attività non obbligatorie nei confronti di soggetti per i quali sia rilevata morosità superiore ad un anno. Tra le attività non obbligatorie rientrano, a titolo di esempio: le prestazioni effettuate in regime di concorrenza, le consulenze e le attività formative.

#### **ART. 12 - Rateizzazione dei crediti**

Per crediti il cui importo è superiore a € 500,00 potranno essere accolte le richieste di rateizzazione nel limite massimo di 12 rate mensili. Nel caso di situazioni documentate di grave disagio sociale/economico, potranno essere autorizzate dalla FRC rateizzazioni per importi minori e numero di rate superiori.

La domanda di rateizzazione, debitamente motivata, dovrà essere compilata dall'utente e presentata alla FRC che provvederà alla definizione del piano di rimborso.

Il tasso di interesse applicabile nelle richieste di rateizzazione è pari al tasso di anticipazione di tesoreria. (attualmente Euribor 3 mesi + spread 1,5%).

I costi amministrativi per la gestione della pratica di rateizzazione sono pari a 10 €.

La FRC, verificata la presenza delle motivazioni e dei documenti richiesti, provvede ad inviare all'utente il prospetto riepilogativo (n°. rate, scadenze, importi comprensivi di interessi, costi amministrativi gestione pratica), che dovrà essere sottoscritto per accettazione.

La FRC verificherà la regolarità dei pagamenti ricevuti e, nel caso di mancato o ritardato pagamento di due rate consecutive, decadendo il beneficio della rateizzazione, procederà al recupero del credito residuo con le modalità ordinarie.

Per il recupero in via amministrativa del credito erariale derivante da condanna, il piano di rateizzazione è determinato dall'ufficio designato di cui all'articolo 214 del D.lgs 174/2016, comma 1, tenuto conto dell'ammontare del credito e delle condizioni economiche e patrimoniali del debitore ed è sottoposto alla previa approvazione del pubblico ministero presso la Procura della Corte dei Conti territorialmente competente.

### CAPITOLO 3 - PARTICOLARI TIPOLOGIE DI CREDITO

#### ART 13 - Recupero ticket - procedura generale

Con DGRT n. 39/2013 la Regione Toscana ha stabilito la procedura per la riscossione e il recupero dei crediti relativi alla compartecipazione degli utenti.

Principi generali:

- il ticket/tariffa deve essere pagato prima dell'effettuazione della prestazione, salvo i casi in cui non si possa procedere ad una preventiva quantificazione della tariffa complessiva o si renda necessaria l'esecuzione di ulteriori accertamenti e/o prestazioni.
- La verifica del pagamento e degli altri adempimenti è svolta dalle Aziende in modo massivo e con procedura informatizzata garantendo tracciabilità, completezza, automazione di tutte le fasi del processo.
- La tracciabilità del processo è assicurata tramite un codice identificativo univoco riconducibile al fruitore della singola prestazione ed al relativo pagamento.

La procedura di recupero del credito stabilita dalla Regione Toscana si articola attraverso tre fasi:

- 1) **Avviso Bonario.** L'azienda emette un avviso bonario, non soggetto a notifica, con l'invito al cittadino ad adempiere al pagamento o a segnalare l'errore. Il documento "Avviso bonario" deve essere prodotto in modo automatizzato alla conclusione della fase del controllo. Tutte le procedure dovranno essere tracciate;

- 2) Intimazione al pagamento.** Entro i termini di cinque anni decorrenti dalla data di effettuazione delle prestazioni, emettere formale intimazione al pagamento in caso di mancata adesione all'avviso bonario. L'intimazione al pagamento dovrà essere notificata al cittadino nelle forme richieste dalla normativa vigente, mediante raccomandata con A.R. o PEC. L'importo complessivo dell'atto di intimazione è comprensivo di:
- spese di procedura di recupero poste a carico dei cittadini nella misura di euro 5,00, ai sensi dell'art. 6, comma 2 della l.r. 81/2012 recante misure urgenti di razionalizzazione della spesa sanitaria;
  - interessi applicati a tasso legale.
- 3) Iscrizione a ruolo** delle somme non pagate e non contestate che sono avviate alla riscossione coattiva esclusivamente mediante iscrizione a ruolo

#### **ART 14 - Recupero ticket per prestazioni erogate non pagate**

Nel caso di eccezione in cui l'utente ha usufruito della prestazione senza aver preventivamente pagato il ticket, il medesimo deve saldare quanto dovuto nei 10 giorni successivi.

Al termine di ogni giornata di attività, gli ambulatori registrano tutte le posizioni relative alle prestazioni erogate / non erogate, secondo le indicazioni del responsabile CUP. Inviano poi settimanalmente alle strutture territoriali del dipartimento Supporto amministrativo alle attività socio sanitarie e specialistiche la lista di lavoro completa delle ricevute presentate dall'utente per pagamenti effettuati con modalità alternative allo sportello o totem (bonifici bancari, bollettini postali, esenti comune, ecc.) per la loro registrazione in procedura CUP.

La FRC sulla base di quanto contenuto negli archivi informatici del CUP, provvede, con cadenza trimestrale, a inoltrare gli avvisi bonari con lettera ordinaria, fissando un termine di pagamento in 15 giorni, ammonendo che, in caso di mancato pagamento, si procederà al recupero tramite raccomanda AR e successiva ed eventuale iscrizione del credito a ruolo, con aggravio di spese amministrative e interessi secondo la procedura stabilita dalla DGRT 39/2013 "Approvazione allegato "A"Linee guida per uniformare le procedure di riscossione dei ticket delle aziende sanitarie"

Le contestazioni giunte alla FRC a seguito dei solleciti inviati verranno inoltrate, ove necessario, agli ambulatori/strutture

competenti per la verifica delle situazioni individuali. Le controdeduzioni verranno comunicate dalla FRC agli utenti, anche sulla base delle indicazioni fornite dagli ambulatori/strutture interessate, nella medesima forma delle contestazioni ricevute.

Per le pratiche di cui è confermata la validità, la FRC procede quindi all'invio dell'intimazione al pagamento e, in caso di esito infruttuoso, all'iscrizione a ruolo del credito.

#### **ART. 15 - Recupero ticket per esami preoperatori**

Nel caso in cui l'utente abbia usufruito di prestazioni sanitarie in previsione di un ricovero programmato e successivamente abbia volontariamente deciso di non effettuare il ricovero stesso, l'utente è tenuto al pagamento dei ticket per le prestazioni ambulatoriali usufruite.

La direzione sanitaria di presidio assicura che le prestazioni effettuate in regime di preospedalizzazione siano correttamente inserite a CUP, anche al fine della loro valorizzazione.

La direzione di presidio, successivamente alla rinuncia all'intervento da parte dell'interessato, provvede ad aggiornare il regime di erogazione delle prestazioni su procedura CUP e ad inoltrare all'utente la richiesta di pagamento con lettera ordinaria, fissando un termine di pagamento in 15 giorni.

Nell'invio trimestrale degli avvisi bonari la FRC inserisce nell'elenco le prestazioni di cui al presente articolo risultate non saldate dagli utenti.

La FRC procede successivamente all'invio dell'intimazione al pagamento e, in caso di esito infruttuoso, all'iscrizione a ruolo del credito.

#### **ART. 16 - Recupero crediti per attività libero professionale intramoenia gestite tramite CUP**

Il recupero dei crediti delle prestazioni erogate in regime di libera professione intramoenia è di specifica competenza della UOC Libera professione fino all'emissione del sollecito di pagamento.

Al termine di ogni giornata di attività, gli ambulatori registrano tutte le posizioni relative alle prestazioni erogate/non erogate in libera professione, secondo le indicazioni fornite dai responsabili UOC Libera professione e RCUP .

Invidano poi settimanalmente alla UOC Libera professione la lista di lavoro completa delle informazioni necessarie alla registrazione dei pagamenti effettuati con modalità alternative allo sportello o totem (bonifici bancari, bollettini postali) per la loro registrazione in procedura CUP.

La UOC Libera professione, sulla base di quanto contenuto negli archivi informatici del CUP/Libera professione, provvede, con cadenza trimestrale, a inoltrare un sollecito di pagamento con lettera ordinaria, fissando un termine di pagamento in 15 giorni, ammonendo che, in caso di mancato pagamento, si procederà al recupero tramite raccomandata AR e successiva ed eventuale iscrizione del credito a ruolo, con aggravio di spese amministrative e interessi in analogia con quanto stabilito nella procedura di cui alla DGRT 39/2013 "Approvazione allegato "A"Linee guida per uniformare le procedure di riscossione dei ticket delle aziende sanitarie".

Al sollecito di pagamento è allegata la fattura per le prestazioni eseguite.

Le contestazioni giunte alla UOC Libera professione, a seguito dei solleciti inviati, verranno inoltrate ai professionisti che hanno erogato la prestazione per la verifica delle situazioni individuali. Le controdeduzioni verranno comunicate dalla UOC Libera professione agli utenti sulla base delle indicazioni fornite dai professionisti interessati, nella medesima forma delle contestazioni ricevute.

Dopo aver proceduto all'archiviazione dei crediti saldati, la UOC Libera professione trasmette alla FRC l'elenco delle pratiche rimaste insolute, corredato della documentazione relativa al credito, ai fini della messa in mora e dell'eventuale recupero coattivo del credito.

Per le pratiche di cui è confermata la validità, la FRC procede quindi all'invio dell'intimazione al pagamento e, in caso di esito infruttuoso, all'iscrizione a ruolo del credito.

#### **ART. 17 - Recupero crediti per attività libero professionale intramoenia gestita tramite contabilità.**

Trimestralmente, entro la fine dei mesi di maggio, agosto, novembre e febbraio, la UOC Libera professione aggiorna l'elenco delle fatture che risultano insolute.

Per le fatture insolute la UOC Libera professione procede alla trasmissione della lettera di sollecito.

Il sollecito, successivo all'emissione della fattura già trasmessa al debitore, sarà redatto nella forma della messa in mora e notificato tramite raccomandata A/R o PEC.

La UOC Libera professione, spirato il tempo indicato nella lettera di sollecito ne dà comunicazione alla FRC, ai fini dell'eventuale recupero coattivo del credito, trasmettendo a quest'ultima la documentazione relativa al credito.

### **Art 18 - Crediti per recupero oneri personale dipendente e convenzionato**

La gestione del credito per le voci di seguito elencate è di competenza del Dipartimento Risorse Umane e seguirà la procedura di cui all'art 5 e 6.

- a) Crediti per recupero oneri personale comandato
- b) Crediti per recupero oneri stipendiali nei confronti degli eredi in caso di decesso del dipendente per la parte corrisposta allo stesso dopo tale evento.
- c) Crediti derivanti da mancato rispetto del termine di preavviso in caso di recesso anticipato dal rapporto di lavoro da parte dei dipendenti.
- d) Crediti derivanti da rivalsa su dipendente per attività extra-impiego non autorizzata
- e) Crediti derivanti da corresponsione errata di oneri stipendiali erogati a qualunque titolo a personale dipendente e convenzionato.

### **Art 19 - Recupero crediti per infortuni a dipendenti causati da soggetti terzi**

Si tratta di crediti per retribuzioni corrisposte a dipendenti dell'Azienda U.S.L. assenti per infortunio o infermità (incidente in itinere o quant'altro) causato da responsabilità di soggetti terzi. Detti crediti dovranno essere recuperati nei confronti del responsabile del fatto.

Nel caso di infortunio in itinere riconosciuto dall'INAIL, il recupero è costituito dalla differenza non rimborsata dallo stesso Istituto.

In caso di infermità del dipendente dovuta a responsabilità di terzi, non rientrante nella fattispecie di infortunio sul lavoro, il recupero è costituito dalla totalità delle somme non versate al dipendente



direttamente dall'INPS ma erogate dall'Azienda USL Toscana Sud Est, anche a titolo di retribuzione in relazione ai giorni di assenza, salvo il risarcimento di ulteriori danni.

In caso di infortunio causato da responsabilità di soggetti terzi il dipendente è tenuto a comunicare immediatamente l'evento e ogni ulteriore prolungamento dell'infortunio al Direttore del Dipartimento Risorse Umane e alla FRC compilando il questionario predisposto.

La FRC predispose e invia al soggetto responsabile dell'infortunio e alla sua assicurazione (nel caso di infortuni stradali e in tutti i casi dove sia prevista una assicurazione obbligatoria e, quindi, l'azione diretta del danneggiato verso la compagnia di assicurazione) la richiesta di risarcimento riservandosi di trasmettere in un secondo momento la quantificazione del danno. Il Dipartimento Risorse Umane, alla conclusione dell'infortunio, provvede alla quantificazione del danno e alla sua trasmissione alla FRC per la conclusione della pratica di richiesta del risarcimento.

17

#### **Art 20 - Crediti relativi a sentenze e ad accordi transattivi relativi a contenziosi.**

La UOC Affari Legali è struttura titolare del credito limitatamente alle spese legali (compensi legali e/o accessori di legge e/o spese) mentre del credito vantato a titolo diverso dalle spese legali è titolare la struttura competente cui il credito si riferisce.

In caso di provvedimento giudiziale o altro atto equivalente l'Azienda può vantare crediti nei confronti della controparte sia sulla base dell'oggetto della controversia sia a titolo di spese processuali.

Ricevuta la comunicazione della sentenza o provvedimento giudiziale o altro atto equivalente (es.: provvedimento cautelare; verbale di conciliazione giudiziale, etc.) da parte della Cancelleria, la UOC Affari Legali, anche tramite i legali esterni già incaricati della difesa dell'Ente nel giudizio/procedimento, previa quantificazione se del caso del credito vantato a titolo diverso dalle spese processuali ad opera della struttura titolare dello stesso, procede ad inviare al legale di controparte la richiesta di corresponsione delle somme dovute, dando un congruo termine. Contestualmente la UOC Affari Legali comunica la sussistenza ed entità del credito alla UOC GEF ai fini dell'inserimento in contabilità.

In caso di mancato pagamento entro detto termine la UOC Affari Legali invierà alla parte debitrice formale richiesta di pagamento e messa in mora interruttiva della prescrizione con fissazione di un congruo termine.

Nel caso in cui anche detto termine sia decorso infruttuosamente, la UOC Affari Legali, informando se del caso la struttura titolare del credito a titolo diverso dalle spese processuali, trasmetterà di regola alla FRC la sentenza o il provvedimento giudiziale non impugnato nei termini ovvero, in caso di impugnazione, ove non sospesa l'efficacia esecutiva del provvedimento.

La FRC procederà al recupero coattivo del credito nei tempi e nelle forme previste all'art. 6.

In caso di **transazioni stragiudiziali** che definiscono totalmente o parzialmente una controversia la UOC Affari Legali, in caso di mancato pagamento nel termine concordato, anche tramite i legali esterni già incaricati della difesa dell'Ente nella controversia, previa quantificazione se del caso del credito vantato a titolo diverso dalle spese processuali ad opera della struttura titolare dello stesso, procede ad inviare al legale di controparte la richiesta di corresponsione delle somme dovute, dando un congruo termine. Contestualmente la UOC Affari Legali comunica la sussistenza ed entità del credito alla UOC GEF ai fini dell'inserimento in contabilità.

In difetto di pagamento entro il termine indicato ovvero nel caso in cui la parte non sia assistita da un legale, la UOC Affari Legali invierà alla parte debitrice formale richiesta di pagamento e messa in mora interruttiva della prescrizione con fissazione di un congruo termine.

Nel caso in cui anche detto termine sia decorso infruttuosamente, la UOC Affari Legali, informando se del caso la struttura titolare del credito a titolo diverso dalle spese processuali, darà comunicazione alla FRC al fine del recupero coattivo del credito.

Le STC coinvolte, con la collaborazione della FRC, emanano l'eventuale ordinanza ingiunzione di cui all'art 6 in forma congiunta.

La FRC procederà al recupero coattivo del credito nei tempi e nelle forme previste all'art. 6.

#### **Art 21 - Crediti per ricoveri e/o prestazioni ambulatoriali di cittadini stranieri paganti in proprio.**

Per questa tipologia di credito, derivante dall'erogazione di prestazioni ambulatoriali e/o ricoveri a cittadini stranieri paganti (in Italia per cure mediche, comunitari non in possesso della TEAM o per i quali lo Stato di appartenenza non riconosce il rimborso delle prestazioni, non comunitari tenuti al pagamento.) risulta fondamentale il processo di accertamento e gestione del credito.

Per le attività sanitarie programmate è necessario pretendere il pagamento anticipato della prestazione e del ricovero, salvo conguaglio per eventuali ulteriori oneri che si dovessero verificare in funzione del bisogno assistenziale dell'assistito e per i quali si provvederà a fatturazione successiva.

Per le attività in urgenza, pronto soccorso e ricovero, il personale di accettazione procede alla raccolta delle informazioni e dei documenti da fotocopiare ed inserire in cartella:

- a) Carta d'Identità o altro documento in corso di validità del paese d'origine (fronte e retro);
- b) Passaporto (tutte le pagine);
- c) Eventuale Tessera Sanitaria del paese di provenienza, oppure la TEAM o la Tessera Sanitaria in cui è indicato il nome del Medico curante e la data di scadenza (fronte e retro);
- d) Eventuale permesso di soggiorno per la permanenza in Italia;
- e) Eventuale Attestato di diritto alle cure, rilasciato dalla ASL presso cui lo straniero ha domicilio;
- f) Eventuali moduli rilasciati dal paese di origine e dell'ASL di competenza per pazienti provenienti da paesi extra UE convenzionati.

Tutta la documentazione deve pervenire alle strutture territoriali del dipartimento Supporto amministrativo alle attività socio sanitarie e specialistiche, cui compete la fatturazione sugli stranieri.

### **Tariffe**

Nella definizione dei preventivi si applicano le tariffe regionali in vigore. Per le prestazioni ambulatoriali, si fa riferimento al prezzo pieno delle prestazioni erogate, come previsto dal Nomenclatore Ambulatoriale Regionale in vigore al momento dell'erogazione della prestazione. Per le prestazioni di ricovero, è adottata la versione della classificazione ICD-9-CM utilizzata nell'anno del ricovero su tutto il territorio nazionale.

### **Art 22- Crediti relativi a soggetti residenti all'estero**

Per questa tipologia di credito si procederà alla trasmissione dei dati ad una società di recupero crediti per l'estero, non appena terminate le procedure di appalto. Sarà cura della FRC aggiornare la procedura informatica della gestione solleciti, classificando la pratica come "Trasferita a società per recupero estero".

La società di recupero crediti su estero, conclusa la fase stragiudiziale, potrà procedere, dietro espressa autorizzazione aziendale, al recupero giudiziale attivando tutte le procedure utili nello stato di residenza del creditore.

La FRC, sulla base della valutazione della società di recupero crediti per l'estero, e in funzione delle somme da recuperare e dei costi da sostenere in caso di fallimento del tentativo, autorizza il recupero giudiziale, oppure lo stralcio del credito quando: i costi di recupero sono inferiori al 10% delle somme da recuperare; l'importo del credito è inferiore a 10.000 €. Per i crediti non rientranti nelle soglie indicate, la FRC provvederà a richiedere l'autorizzazione alla direzione amministrativa.

### **Art 23 - Crediti relativi a procedure concorsuali**

È di competenza della FRC la gestione dei crediti riferiti a soggetti giuridici per cui è iniziata una procedura concorsuale. La FRC predispone, appena ricevuta la comunicazione dal curatore, la domanda di insinuazione al passivo qualora tale credito non sia stato iscritto a ruolo esattoriale, dopo aver ricevuto dalla UO GEF e dalla STC l'estratto conto del cliente e tutta la documentazione necessaria.

Nel caso in cui la procedura concorsuale intervenga dopo l'emissione del ruolo esattoriale, il soggetto incaricato del recupero forzoso procederà all'insinuazione al passivo dei relativi crediti nel fallimento o altre procedure concorsuali.

Alla conclusione della procedura fallimentare o al piano di riparto concordatario notificato dal curatore la FRC trasmette, in caso di parziale o inesistente accesso all'attivo, nota alla UO GEF per il recupero fiscale e lo stralcio del credito.

## **CAPITOLO 4 - SANZIONI AMMINISTRATIVE**

### **ART. 24 - Sanzioni amministrative per mancata disdetta**

L'art. 7 della LRT n. 81/2012 prevede l'obbligo da parte dell'utente di dare entro congruo tempo (48 ore) eventuale disdetta della prenotazione di prestazioni specialistiche o diagnostiche. In caso contrario sarà tenuto, anche se esente, al pagamento di una sanzione amministrativa pari all'entità del ticket dovuto, al netto del ticket aggiuntivo per reddito.

L'ambulatorio, in questo caso, è tenuto a registrare correttamente in fase di retro sportello, secondo le indicazioni del responsabile CUP, le informazioni necessarie alla rilevazione successiva dei casi di utenti prenotati non presentatisi all'appuntamento. Il corretto aggiornamento delle informazioni nell'applicativo CUP è condizione necessaria per la predisposizione della richiesta di pagamento della sanzione amministrativa all'interessato.

La FRC, sulla base di quanto contenuto negli archivi informatici del CUP, provvede, con cadenza trimestrale, a contestare l'illecito amministrativo secondo la procedura di cui alla DGRT 39/2013

Le eventuali osservazioni giunte alla FRC a seguito degli avvisi inviati verranno inoltrate agli ambulatori/strutture competenti per la verifica delle situazioni individuali. Le controdeduzioni verranno comunicate dalla FRC agli utenti sulla base delle indicazioni fornite dagli ambulatori/strutture interessate, nella medesima forma delle osservazioni ricevute.

Per la riscossione coattiva delle sanzioni amministrative costituisce titolo esecutivo l'ordinanza ingiunzione di cui alla Legge 689/81

#### **ART. 25 - Sanzioni amministrative per mancato ritiro del referto**

La legge 296/2006, art. 1, comma 796 ha previsto sanzioni per l'utente che non provvede a ritirare in tempo utile il referto di una visita o di una prestazione diagnostica. In caso di mancato ritiro, l'utente è tenuto, anche se esente, al pagamento per intero della prestazione usufruita (al netto dell'eventuale ticket già corrisposto).

Per gli utenti che hanno attivato il FSE non si applicano le sanzioni amministrative di cui al presente articolo così come negli eventuali casi dove la trasmissione del referto avviene per via telematica/telefonica.

La STC, scaduto il termine per il ritiro e secondo le indicazioni del responsabile CUP, provvede a registrare in procedura le prestazioni per le quali si è verificato il mancato ritiro referto. Al termine delle operazioni la struttura invia alla FRC la lista completa dei soggetti cui irrogare la sanzione.

La FRC sulla base di quanto trasmesso o contenuto negli archivi informatici del CUP, provvede, con cadenza trimestrale, a contestare

la sanzione amministrativa secondo la procedura di cui alla DGRT 39/2013

Le eventuali osservazioni giunte alla FRC a seguito degli avvisi inviati verranno inoltrate agli ambulatori/strutture competenti per la verifica delle situazioni individuali. Le controdeduzioni verranno comunicate dalla FRC agli utenti, anche sulla base delle indicazioni fornite dagli ambulatori/strutture interessate, nella medesima forma delle osservazioni ricevute.

Per la riscossione coattiva delle sanzioni amministrative costituisce titolo esecutivo l'ordinanza ingiunzione di cui alla Legge 689/81

22

### **ART 26 – Autocertificazioni mendaci. Recupero Ticket e Sanzioni amministrative correlate.**

L'art 6 della LR 21/2012 stabilisce che le aziende sanitarie, nell'ambito della propria competenza, applicano la sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 316 ter, comma 2, del codice penale, osservando le disposizioni della legge regionale 28 dicembre 2000, n.81 (Disposizioni in materia di sanzioni amministrative).

E' di competenza della FRC la verifica sulle autocertificazioni di esenzione per reddito.

Annualmente la FRC, ricevute le comunicazioni da parte di RT relative alle posizioni con verifica negativa (base dati Agenzia delle entrate/MDL/INPS), procede secondo le fasi stabilite nella DGRT 39/2013.

Relativamente al processo di cui alla LR n.81/2000 sono stabilite le seguenti competenze:

- 1) Verbale di accertamento e contestazione. E' sottoscritto da un dirigente dell'Area Dipartimentale Prenotazione e pagamento prestazioni espressamente delegato dal Direttore Generale.
- 2) Ricorsi all'autorità competente. I ricorsi sono indirizzati al Direttore del Dipartimento Affari Generali che, in relazione alle contestazioni, emana apposita Determina dirigenziale di rigetto, rettifica o annullamento del verbale di accertamento e contestazione.
- 3) Emissione dell'ordinanza ingiunzione. E' sottoscritta da un dirigente dell'Area Dipartimentale Prenotazione e pagamento prestazioni espressamente delegato dal Direttore Generale.

