

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 1529 DEL 18/09/2023

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 26 del 26/02/2021

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: ADOZIONE DEL REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

IL DIRETTORE GENERALE
DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.

Proponente: UOC CONTABILITA E BILANCIO
Anno Proposta: 2023 Numero Proposta: 1488/23

Il Direttore dell'U.O.C Contabilità e Bilancio nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Fabiola Grazian

Il dirigente proponente, Direttore dell'UOC Contabilità e Bilancio, riferisce quanto segue.

Premesso che con riferimento alla gestione del credito l'azienda ha attualmente in vigore le seguenti procedure operative e regolamenti:

- regolamento contenente le istruzioni operative per la gestione e il recupero dei crediti derivanti dalle attività rese a pagamento a privati, ditte ed enti diversi, adottato con DDG ex. Ulss 3 n. 968 del 18/11/2015;
- procedura PAC 08 "P.O. Recupero crediti" aggiornata al 30/09/2017;
- procedura aziendale PR75106DP.000 "Applicazione del Decreto legislativo 194/2008 e del Tariffario Unico Regionale per le prestazioni del SIAN e dei Servizi Veterinari";

che risultano in parte superati o non più applicabili, considerate le modifiche normative e organizzative susseguitesesi nel tempo, tra le quali l'unificazione delle aziende sanitarie del Veneto di cui alla L.R. 19/2019.

Considerato che la gestione del credito è una tematica che coinvolge tutte le strutture aziendali erogatrici di prestazioni all'utenza: l'area ospedaliera, l'area distrettuale, l'area sociale, l'area della prevenzione, l'area tecnico-amministrativa, ciascuna con la propria organizzazione legata sia alla tipologia di prestazione (ricovero, prestazione ambulatoriale, prestazione assistenziale o socio-assistenziale, rilascio pareri e autorizzazioni, controlli sanitari, ...) che alla tipologia di utenza (utenti del servizio sanitario nazionale, privati paganti in proprio, utenti stranieri, minori, ditte sottoposte a procedure fallimentari, utenti deceduti, eredi, dipendenti o ex dipendenti, fornitori per inadempimenti contrattuali o penali...).

Preso atto delle osservazioni emerse nel rapporto di audit al processo "A.47 – Recupero crediti" n. 02/2022 allegato alla nota prot. n. 106747 del 5/12/2022, il Direttore Generale, su proposta del Direttore Amministrativo, con nota prot. n. 113880/22 del 30/12/2022 ha costituito la cabina di regia "Recupero Crediti", composta dai Direttori/Responsabili delle UOC Direzione Amministrativa di Ospedale, UOC Affari Generali, UOC Direzione Amministrativa Territoriale, UOC Sistemi Informativi, UOSD Servizi amm.vi del Dipartimento di Prevenzione, coordinata dal Direttore dell'UOC Contabilità e Bilancio e supportata dall'Ufficio Internal Auditing, con l'incarico, ognuno per la propria parte di competenza, di proporre e approvare degli strumenti di lavoro che possano supportare la Direzione nell'individuazione e correzione di eventuali criticità nel Processo "Recupero Crediti".

Rilevato che:

- alla cabina di regia "Recupero Crediti", tra le altre tematiche da approfondire, è stato assegnato altresì il compito di redigere un nuovo regolamento aziendale per il recupero dei crediti che disciplini le azioni da porre in essere in caso di mancato pagamento degli stessi, nonché il modello organizzativo che individui in modo chiaro le responsabilità attribuite a ciascun ufficio interessato e la relativa tempistica da rispettare per ogni fase del processo e che definisca anche le responsabilità e i sistemi autorizzativi nella svalutazione/stralcio dei crediti;
- l'Internal Auditing e il coordinatore della cabina di regia hanno provveduto nei mesi da febbraio a luglio a calendarizzare e a coordinare gli incontri con i referenti di ciascuna area di competenza finalizzati a redigere un regolamento condiviso fin dall'origine, applicabile all'organizzazione in essere e rappresentativo delle responsabilità attribuite a ciascun ufficio, in particolare per le tipologie di credito il cui iter prevede l'intervento di più unità operative;
- nella riunione della cabina di regia del 22/08/2023 è stata consegnata la bozza di regolamento per una ultima generale revisione;

Dato atto che l'attività di recupero dei crediti si sostanzia nella riscossione dei crediti insoluti che possono essere sintetizzati nelle seguenti tipologie:

- ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale ex DGRV n. 600 del 2007;
- ticket per prestazioni sanitarie erogate dal Pronto Soccorso e dalle strutture di specialistica ambulatoriale ex DGRV n. 1513 del 12/08/2014, esitate con codice bianco o rivolte a pazienti privi di copertura sanitaria;
- corrispettivo per mancata disdetta della prestazione sanitaria prenotata in regime istituzionale ex L.R. n. 30 del 30/12/2016;
- ticket per prestazioni relative ad esami pre-operatori, da recuperare in caso di rinuncia al ricovero/intervento programmato da parte dell'assistito;
- corrispettivi per prestazioni sanitarie erogate in regime di attività libero professionale intramoenia (D.P.C.M. 18/01/2017 e s.m.i.) e corrispettivi derivanti dalla mancata disdetta della prestazione sanitaria prenotata in regime libero professionale;
- corrispettivi per prestazioni sanitarie e non sanitarie rese a favore di cittadini non iscritti al SSN/SSR tenuti al pagamento in base alla vigente normativa;
- ticket e sanzioni per violazione del diritto esenzione alla spesa sanitaria su controlli della Regione Veneto;
- compartecipazione alla spesa alberghiera a carico degli utenti ospiti delle strutture residenziali o semiresidenziali o altre prestazioni collegate all'area socio-sanitaria;
- corrispettivi previsti per le prestazioni rese dal Dipartimento di Prevenzione, incluso il tariffario vaccinale, le prestazioni e i controlli previsti dal D.Lgs. n. 32/2021 (ex D.Lgs. n. 194/2008) nonché le prestazioni veterinarie;
- crediti verso dipendenti: si tratta di recuperi di rate di stipendi, pensioni o altri assegni fissi personali indebitamente corrisposti a personale dipendente, convenzionato o con contratti libero professionali, siano essi ancora in servizio o nel frattempo cessati;
- altri crediti verso privati: si tratta di crediti residuali non contemplati nelle categorie precedenti ed in genere non legati all'erogazione diretta di prestazioni e/o servizi (es. corsi di formazione, rimborsi spese utilizzo locali o utenze, canoni mensili, penalità, ecc.). Vengono inoltre comprese le note di accredito emesse da fornitori, nei soli casi non recuperabili sulle fatture passive.

Dato atto altresì che:

- il regolamento aziendale per il recupero dei crediti, allegato quale parte integrante della presente deliberazione, disciplina la gestione dei crediti nonché le azioni da porre in essere in caso di insolvenza degli stessi, indipendentemente dalla natura dell'atto costitutivo del diritto di credito, in un'ottica di:
 - contenimento del fenomeno della morosità sin dalla fase di generazione del credito, incentivando una gestione preventiva e proattiva all'inizio del processo, in contrapposizione alla più diffusa attitudine alla reazione al termine dello stesso, anche uniformando le procedure in uso nelle strutture aziendali che generano credito;
 - consolidamento delle risorse proprie e incremento del recupero di liquidità;
 - incremento significativo della percentuale di riscossione volontaria e antecedente o concomitante all'erogazione della prestazione, così come previsto dalla normativa, attraverso un efficiente servizio di riscossione del credito che permetta di ridurre in misura rilevante i casi di morosità;
 - garanzia della trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa;
 - perseguimento dell'equità e della tutela dei cittadini;
- esso individua, inoltre, le principali tipologie di crediti gestiti dalle diverse Unità Operative (UO) dell'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana, le competenze e le responsabilità dei diversi assetti dell'Azienda in ordine a tale attività;

- l’adozione del nuovo regolamento aziendale per la gestione dei crediti, condivisa con le diverse strutture dell’azienda già dalla fase della redazione, consentirà alle UU.OO. di trovare una risposta alle problematiche più comuni. La diffusione capillare a tutte le UU.OO. aziendali interessate rappresenta il primo passo verso una condivisione di intenti a livello aziendale, che si esprime fin dalle singole azioni quotidiane di ciascun operatore, prima fra tutte la verifica dell’avvenuto pagamento del corrispettivo al momento dell’erogazione della prestazione;
- il regolamento va visto come la “cornice normativa”, lo strumento di lavoro a supporto di una attività molto più ampia e articolata, presa in carico dai gruppi di lavoro tematici costituiti con nota prot. del Direttore Amministrativo n. 5383 del 20/01/2023 n. 5383 e coordinati dalla cabina di regia. Ciascun gruppo di lavoro, per la propria specifica area di competenza, nei mesi di gennaio e febbraio ha analizzato il processo e le criticità e ha condiviso nel mese di marzo con la cabina di regia le azioni da porre in essere e le tempistiche con cui realizzarle, allo scopo di ridurre il sorgere del credito per tutte quelle prestazioni per le quali è possibile il pagamento anticipato, di aggiornare le procedure operative laddove fossero obsolete o non uniformi, e di agevolare il più possibile l’utenza ad adempiere in tempi rapidi al pagamento, anche attraverso la predisposizione di modulistiche più chiare e complete;
- tra le criticità prese ad esame dai gruppi di lavoro un posto importante è rivestito dalla tematica delle “mancate disdette”, soprattutto in questo periodo dove riveste priorità assoluta il recupero delle liste di attesa generatesi a seguito della pandemia da Covid-19: la normativa nazionale prevede che venga addebitata l’intera tariffa della prestazione a titolo di sanzione per gli utenti che non si presentano all’appuntamento senza aver avvisato almeno due giorni prima. Su questa tematica, oltre ad attivare e a potenziare sempre più un sistema di messaggistica verso l’utenza che ricordi la data e l’ora dell’appuntamento e la modalità con cui disdire in caso di impedimento, sono stati sensibilizzati tutti gli operatori dei CUP (centro unico di prenotazione) affinché informino l’utente, già in fase di prenotazione, della necessità di disdire in tempo utile l’appuntamento, in caso di impedimento, per non incorrere nella sanzione prevista dalla normativa, pari all’addebito dell’intera tariffa della prestazione prenotata. L’informazione all’utenza ha lo scopo di incentivare la disdetta in caso di impedimento, per consentire all’azienda di poter assegnare la prestazione ad altro assistito in lista di attesa.

Tutto ciò premesso, il dirigente dell’UOC Contabilità e Bilancio propone di adottare il nuovo “Regolamento aziendale per il recupero dei crediti”, allegato e parte integrante della presente deliberazione, che abroga e sostituisce integralmente la precedente regolamentazione.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento;

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l’avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari per quanto di rispettiva competenza;

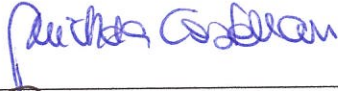
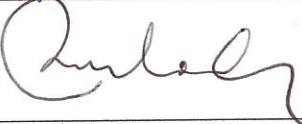
DELIBERA

1. di adottare, per quanto in premessa esposto, il nuovo “Regolamento aziendale per il recupero dei crediti”, allegato quale parte integrante della presente deliberazione, che entra in vigore dalla data di pubblicazione della stessa;

2. di incaricare i componenti della cabina di regia “Recupero Crediti” di dare massima diffusione del regolamento, sia presso i propri collaboratori che a tutte le UU.OO. e gli uffici interessati;
3. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all’albo del sito istituzionale dell’Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22/7/2022.

 REGIONE DEL VENETO ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

	Nome e Funzione	Firma
Compilata da	Per il gruppo di lavoro: Process Owner: Dott.ssa Fabiola Grazian Direttore U.O.C. Contabilità e Bilancio	
Verificata da	Dott.ssa Michela Castellan Internal Audit	
Approvata da	Dott.ssa Michela Conte Direttore Amministrativo	

GRUPPO DI LAVORO:

Michela Castellan - Internal Auditing - Coordinatore
 Maria Oliviera Cordiano - Direttore U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
 Giancarlo Rasotto - U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
 Patrizia Ruiu - U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
 Monica Pigatto - U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
 Marisa Dalla Bona - U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
 Fabiola Grazian - Direttore U.O.C. Contabilità e Bilancio
 Sabrina Temperato - U.O.C. Contabilità e Bilancio
 Cristiano Galizian - Direttore U.O.C. Affari Generali
 Sara Favorido - U.O.C. Affari Generali
 Paola Dalla Zuanna - Responsabile U.O.S.D. Servizi Amm.vi Dipartimento di Prevenzione
 Claudia Bontorin - U.O.S.D. Servizi Amm.vi Dipartimento di Prevenzione
 Cinzia Brunello - Responsabile UOSD Innovazione e Sviluppo Organizzativo
 Luca Greselin - U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale
 Roberta Xausa - U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale
 Barbara Borriero - U.O.C. Sistemi Informativi
 Stefano Graziani - U.O.C. Sistemi Informativi
 Roberto Signori - U.O.C. Gestione Risorse Umane

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

INDICE

Art.1 OGGETTO, FINALITA' E DISCIPLINA NORMATIVA.....	4
Art. 2 RESPONSABILITA' ED ACCERTAMENTO DEL CREDITO	4
Art. 3 TIPOLOGIE DI CREDITO ASSOCIATE ALLA TIPOLOGIA DI DEBITORE.....	5
Art. 4 PRESCRIZIONE	6
Art. 5 RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E RECUPERO CREDITI	7
Art. 6 ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI	7
Art. 6.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI (IN REGIME DI SSN)	7
Art. 6.2 PRESTAZIONI PRONTO SOCCORSO EROGATE IN CODICE BIANCO	8
Art. 6.3 PRESTAZIONI SU ACCESSI DI PRONTO SOCCORSO ESITATI IN RICOVERI IN ALTRE AULSS	9
Art. 6.4 PRESTAZIONI AMBULATORIALI E IN REGIME DI RICOVERO EROGATE IN LIBERA PROFESSIONE	9
Art. 6.5 PRESTAZIONI DERIVANTI DA INDAGINI PRELIMINARI SEGUITE DA RINUNCIA AL RICOVERO	10
Art. 6.6 SANZIONI PER MANCATE DISDETTE (REGIMI SSN E LP)	10
Art. 6.7 ADDEBITO PER REFERTI NON RITIRATI	12
Art. 6.8 RECUPERO TICKET E SANZIONI IN VIOLAZIONE DIRITTO DI ESENZIONE ALLA SPESA SANITARIA ..	12
Art. 6.9 CORRISPETTIVI PER RICOVERI E/O PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI CITTADINI STRANIERI PAGANTI IN PROPRIO	13
Art. 6.10 RETTE RESIDENZIALITA' O ALTRE PRESTAZIONI COLLEGATE ALL'AREA SOCIO SANITARIA	14
Art. 6.11 CORRISPETTIVI PREVISTI PER PRESTAZIONI DEL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	15
Art. 6.12 ALTRI CREDITI VERSO PRIVATI	15
Art. 6.13 RECUPERO CREDITI DI PERSONALE CESSATO	16
Art. 6.14 CREDITI DI PERSONALE IN SERVIZIO (dipendenti, con altri contratti o convenzionati)	17
Art. 6.15 RECUPERO RIVALSA PER MALATTIA/INFORTUNIO DEL DIPENDENTE	18
Art. 7 SOLLECITI, MESSA IN MORA, ISCRIZIONE A RUOLO DEL DEBITORE, INCARICO A UN LEGALE PER IL RECUPERO COATTIVO	19
Art. 8 PROCEDURA DI RIESAME	21
Art. 9 VERIFICA ANAGRAFICHE A SEGUITO DI MANCATA CONSEGNA DEL PLICO POSTALE	22
Art. 10 PAGAMENTI RATEALI	22
Art. 11 CREDITI DI MODESTA ENTITA'	23
Art. 12 CASI PARTICOLARI.....	23

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

art. 12.1 Minorenne	23
Art. 12.2 Interdetto e/o inabilitato.....	24
Art. 12.3 Terzo garante.....	24
Art. 12.4 Morte del soggetto debitore	24
Art. 12.5 Recupero crediti residenti all'estero	25
Art. 13 SOCIETÀ POSTA IN FALLIMENTO, IN CONCORDATO PREVENTIVO, LIQUIDAZIONE COATTA, AMMINISTRATIVA E AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA.....	25
Art. 14 INCARICO A SOCIETÀ' ESTERNA SPECIALIZZATA NEL RECUPERO CREDITI.....	26
Art. 15 INESIGIBILITÀ E STRALCIO DEI CREDITI	26
Art. 16 SVALUTAZIONE E PERDITA SU CREDITI.....	27
Art. 17 CABINA DI REGIA	27

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

ART.1 OGGETTO, FINALITA' E DISCIPLINA NORMATIVA

- Il presente regolamento disciplina la gestione dei crediti nonché le azioni da porre in essere in caso di insolvenza degli stessi, indipendentemente dalla natura dell'atto costitutivo del diritto di credito, in un'ottica di:
 - contenimento del fenomeno della morosità sin dalla fase di nascita del credito, incentivando una gestione preventiva e proattiva a monte, in contrapposizione ad una attitudine alla reazione a valle del processo, anche uniformando le procedure in uso nelle strutture aziendali che generano credito;
 - consolidamento delle risorse proprie e incremento del recupero di liquidità;
 - incremento significativo della percentuale di riscossione volontaria e antecedente o concomitante all'erogazione della prestazione, così come previsto dalla normativa, attraverso un efficiente servizio di riscossione del credito che funga da deterrente nei confronti dei cittadini morosi;
- finalità del presente regolamento è altresì quella di garantire trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa e perseguire l'equità e la tutela dei cittadini;
- esso individua inoltre, le principali tipologie di crediti gestiti dalle diverse Unità Operative (U.O.) dell'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana (d'ora in avanti Azienda), le competenze e le responsabilità dei diversi assetti dell'Azienda in ordine a tale attività;
- la riscossione ordinaria dei crediti è disciplinata dagli artt. 1219 e seguenti e 2943 e seguenti del codice civile;
- l'esecuzione forzata è disciplinata dall'art. 474 del c.p.c., dal D.P.R. 602/1973 e ss.mm.ii. e dal D.M. 321/1999, previa formazione del titolo esecutivo nelle forme previste dalle vigenti disposizioni normative.

ART. 2 RESPONSABILITA' ED ACCERTAMENTO DEL CREDITO

- Al verificarsi di qualsiasi fatto, evento e/o circostanza che legittima l'Azienda ad esigere una determinata somma di denaro, i responsabili delle U.O. Aziendali che, nell'espletamento dei propri compiti istituzionali, ne rilevano l'insorgenza, sono tenuti in via preliminare a verificare la sussistenza dei requisiti di certezza (quando non è controversa l'esistenza con esatta individuazione del debitore), liquidità (ammontare determinato in modo certo e non generico), esigibilità (non sottoposto a termine o a condizione), del credito. Espletata la predetta verifica preliminare, essi provvedono alla formalizzazione dell'esistenza del credito che, in base alla natura degli stessi, avviene:
 - mediante emissione di fattura/ricevuta da parte della U.O.C. Contabilità e Bilancio, ovvero degli operatori di Cassa (al momento contestuale del pagamento) e di altre U.O. aziendali a ciò autorizzate;
 - mediante richiesta scritta di pagamento indirizzata al terzo debitore (ad es.: crediti derivanti da rapporto di lavoro) e inviata per conoscenza all'U.O.C. Contabilità e Bilancio;
- per quanto di competenza, la U.O. che procede:
 - raccoglie e conserva la documentazione comprovante l'esistenza del credito e il suo ammontare;
 - individua con certezza il debitore e la sua residenza o domicilio ovvero sede legale (se necessario consultando gli uffici/registri pubblici preposti);
- per l'elenco delle tipologie di credito si rinvia al successivo art. 3.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

ART. 3 TIPOLOGIE DI CREDITO ASSOCIATE ALLA TIPOLOGIA DI DEBITORE

Si elencano le principali tipologie di crediti verso privati:

- TICKET PER PRESTAZIONI AMBULATORIALI - Si tratta di crediti derivanti dal mancato pagamento anticipato della fruizione della prestazione.
- PRESTAZIONI PRONTO SOCCORSO - Si tratta di crediti derivanti dalla fruizione delle prestazioni sanitarie di pronto soccorso in condizioni di non gravità e d'urgenza (cd. Codice bianco).
- LIBERA PROFESSIONE - Si tratta di crediti derivanti da fatture emesse e non pagate relative a ricoveri e prestazioni ambulatoriali effettuati in regime libero professionale.
- CORRISPETTIVI DERIVANTI DA INDAGINI PRELIMINARI EFFETTUATE IN CASO DI RINUNCIA AL RICOVERO - Si tratta di crediti verso gli utenti che, pur avendo effettuato le indagini pre – ricovero, decidono di rinunciare allo stesso.
- MANCATE DISDETTE - Si tratta di crediti derivanti dalla mancata disdetta della prenotazione entro 2 giorni lavorativi precedenti alla visita ambulatoriale o all'esame diagnostico.
- TICKET E SANZIONI PER VIOLAZIONE DIRITTO DI ESENZIONE ALLA SPESA SANITARIA - Si tratta di crediti che sorgono a seguito della dichiarazione non veritiera del diritto all'esenzione della spesa sanitaria.
- CORRISPETTIVI PER PRESTAZIONI SANITARIE e NON SANITARIE EROGATE A PRIVATI PAGANTI (inclusi stranieri no team e incluse le prestazioni di Pronto soccorso) in proprio e/o tramite assicurazioni, secondo i limiti ed i presupposti previsti dalle disposizioni di legge o da regolamenti o procedure aziendali;
- RETTE RESIDENZIALITA' O ALTRE PRESTAZIONI COLLEGATE ALL'AREA SOCIO SANITARIA - Si tratta della compartecipazione alla spesa alberghiera in carico agli utenti ospiti nelle strutture residenziali e semiresidenziali in gestione diretta.
- CORRISPETTIVI PREVISTI PER PRESTAZIONI DEL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE - Si tratta degli importi previsti per prestazioni istituzionali rese dal Dipartimento di Prevenzione nell'interesse dei privati e/o su richiesta dei privati, incluso il tariffario vaccinale.
- FATTURAZIONE DLGS 32/2021(EX D.LGS 194/2008) E PRESTAZIONI VETERINARIE IN GENERALE – Si tratta di tutti i crediti derivanti dalle prestazioni erogate dal Dipartimento di Prevenzione che vengono registrate mediante emissione di fattura o sulla base di un'autocertificazione presentata dall'Operatore del Settore Alimentare (OSA).
- CREDITI VERSO DIPENDENTI: si tratta di recuperi di rate di stipendi, pensioni o altri assegni fissi personali indebitamente corrisposti a personale dipendente, convenzionato o con contratti libero professionali, siano essi ancora in servizio o nel frattempo cessati.
- ALTRI CREDITI VERSO PRIVATI - Si tratta di crediti residuali non contemplati nelle categorie precedenti ed in genere non legati all'erogazione diretta di prestazioni e/o servizi (es. corsi di formazione, rimborsi spese utilizzo locali o utenze, canoni mensili, penali, ecc.). Vengono inoltre comprese le note di accredito emesse da fornitori, nei soli casi non recuperabili sulle fatture passive.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

ART. 4 PRESCRIZIONE

I diritti di credito si estinguono per prescrizione ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 2934 e ss. del c.c. secondo le disposizioni ivi contenute e secondo quelle previste da eventuali leggi speciali, se l'Azienda stessa non li richiede ai soggetti debitori nelle forme e nei tempi previsti dalle vigenti disposizioni di legge.

Al fine di evitare la prescrizione è necessario costituire in mora il debitore, cioè richiedere il credito al soggetto tenuto al pagamento con Raccomandata A.R., PEC o altra modalità legalmente valida per la notifica, contenente l'importo, la causale, la decorrenza degli interessi, il termine di pagamento e indicando le modalità per effettuare il versamento dovuto.

I termini di prescrizione previsti dalla legge variano a seconda della natura del credito da far valere.

Contestualmente alla presa in carico della gestione del credito, il Direttore della U.O.C. Contabilità e Bilancio o il Dirigente della U.O. che ha in carico la pratica di recupero assume l'onere di verificare che il credito stesso non cada in prescrizione, secondo i termini stabiliti negli artt. 2946 e seguenti del Codice Civile.

A tal fine, il Direttore della U.O.C. Contabilità e Bilancio predisporrà gli opportuni atti interruttivi, in conformità agli artt. 2943 e 2945 del Codice Civile. Il termine di prescrizione, interrotto con la richiesta di pagamento, ricomincia a decorrere nuovamente e interamente dal momento della sua interruzione.

Si considera recapitato l'atto restituito al mittente per "compiuta giacenza". Nel caso in cui l'atto ritorni al mittente per errori nell'indirizzo o variazioni del recapito del debitore, al fine di interrompere la prescrizione occorre effettuare le necessarie verifiche, anche anagrafiche, e procedere ad un nuovo inoltro. Per le specifiche indicazioni sulla modalità con cui procedere si fa rinvio all'art. 9.

Salvo i casi in cui la legge dispone diversamente, i diritti di credito si estinguono per prescrizione con il decorso di **10 anni** – art. 2946 c.c. "*prescrizione ordinaria*" (es.: ticket sanitari, quote di compartecipazione per ricovero in strutture residenziali/semiresid./ ass. domiciliare...).

Oltre alla prescrizione ordinaria, sono previste dalla legge anche prescrizioni brevi disciplinate dagli artt. 2947 e ss.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- **si prescrivono in 5 anni:**
 - a) diritto al risarcimento del danno derivante da fatto illecito si prescrive in 5 anni dal giorno in cui il fatto si è verificato (con esclusione del risarcimento del danno prodotto dalla circolazione di veicoli che si prescrive in due anni);
 - b) gli interessi e in generale tutto ciò che deve pagarsi periodicamente ad anno o in tempi più brevi (art. 2948 n. 4 c.c.) o i crediti da cessazione rapporto di lavoro (art. 2948 n. 5 c.c.);
 - c) i corrispettivi di locazione (art. 2948 n. 3 c.c.);
- **si prescrivono in 2 anni dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui il diritto si fonda:**
 - a) i diritti derivanti da contratto di assicurazione (es. danni a fabbricati per eventi atmosferici);
 - b) il diritto al risarcimento del danno prodotto dalla circolazione di veicoli (es. danno da assenza per infortunio/malattia del dipendente a seguito di incidente stradale causato per colpa di un terzo).

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

ART. 5 RISCOSSIONE DELLE ENTRATE E RECUPERO CREDITI

Al Direttore della U.O.C. Contabilità e Bilancio e ai Direttori/Responsabili di ogni U.O. aziendale che eroga prestazioni/servizi a pagamento sono attribuite le funzioni e i poteri per l'esercizio di ogni attività organizzativa e gestionale inerente l'acquisizione delle corrispondenti entrate, nel rispetto del presente Regolamento, della Procedura operativa sulla Gestione delle Casse aziendali e della normativa vigente. Si rammenta la responsabilità personale di danno erariale a tutti i soggetti che, nell'espletamento delle attività (accettazione, visita, ecc.) non ottemperino agli obblighi di pretendere il pagamento anticipato delle prestazioni.

ART. 6 ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI

Per tutte le tipologie di recupero crediti si prevede un iter standard, con le seguenti fasi:

- 1) Rilevazione della morosità e accertamento del credito
- 2) Fase bonaria (sollecito)
- 3) Fase di messa in mora
- 4) Fase coattiva

ART. 6.1 PRESTAZIONI AMBULATORIALI (IN REGIME DI SSN)

Uffici preposti: U.O.C. Direzione Amm.va di Ospedale (D.A.O.), Direzione Amm.va Territoriale (D.A.T.)

La riscossione dell'importo dovuto deve avvenire **anticipatamente** rispetto alla fruizione delle prestazioni (es. D.Lgs. n. 124 del 29.4.98, secondo cui nell'ambito dei LEA sono individuate le prestazioni la cui erogazione è subordinata al pagamento diretto dell'assistito di una quota limitata di spesa).

L'obbligo del pagamento anticipato non si applica nei soli casi in cui non sia possibile una preventiva quantificazione della tariffa complessiva e della conseguente quota di partecipazione alla spesa e nei casi in cui si rende necessaria, nel corso della prestazione ambulatoriale, l'esecuzione di ulteriori accertamenti e/o prestazioni; in tale ipotesi il cittadino verrà invitato a regolarizzare successivamente il versamento, ma **comunque sempre prima del ritiro del referto**.

È onere della U.O./Ambulatorio che eroga la prestazione accertare:

- 1) l'avvenuto pagamento dell'importo dovuto prima dell'esecuzione della prestazione;
- 2) aggiornare l'eventuale "foglio di lavoro" tramite la procedura informatizzata in uso o tramite invio del cartaceo all'ufficio competente (CUP; segreteria ambulatorio).

Per le prestazioni afferenti a branche specialistiche erogate nelle strutture territoriali in applicazione di specifica normativa, es. Odontoiatria, Medicina dello Sport, il recupero crediti è in capo alla DAT.

La U.O.C. Sistemi Informativi provvede ad estrarre almeno mensilmente, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento, le prestazioni erogate ma non incassate nel mese precedente e lo invia alle U.O. di riferimento (D.A.O.; D.A.T.) per le verifiche di merito.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

Entro 10 giorni dal ricevimento del file la U.O. di riferimento (DAO; DAT) restituisce il file, validato e corretto, secondo il tracciato richiesto contenente in particolare i dati anagrafici di tutti i debitori, il numero e la data di prestazione, la descrizione delle prestazioni erogate nonché il valore dell'importo da recuperare relativo alla singola prestazione. L'U.O.C. Sistemi Informativi provvede all'importazione nel gestionale di contabilità.

Entro 2 giorni dall'importazione la U.O. di riferimento (DAO; DAT) provvede a confermare ed aggiornare i dati in procedura in modo che la U.O.C. Contabilità e Bilancio possa inviare settimanalmente le fatture tramite il servizio Postel.

ART. 6.2 PRESTAZIONI PRONTO SOCCORSO EROGATE IN CODICE BIANCO

Uffici preposti: U.O.C. DAO, U.O. Accettazione e Pronto Soccorso degli Ospedali di Bassano, Asiago e Santorso

Il personale di Pronto Soccorso ha l'obbligo di verificare le generalità degli utenti che accedono al servizio, chiedendo ogni documento utile e idoneo al fine di identificare il soggetto e il possesso di eventuali requisiti che danno diritto all'esenzione dal pagamento del ticket. L'accertamento dell'identità degli utenti deve avvenire solo a seguito di esibizione di idonei documenti di riconoscimento. L'identità non può essere autocertificata, salvo cause di forza maggiore.

Il personale del Pronto Soccorso informa sempre l'utente, mediante consegna di apposita informativa, dell'eventuale obbligo di pagamento da assolvere in caso di esito in codice bianco (vedi quanto pubblicato nel sito aziendale).

I pazienti con codice bianco alla dimissione dal Pronto soccorso pagano le quote stabilite dalla normativa vigente ed il ticket sulle prestazioni eseguite.

Il pagamento del ticket va effettuato prima o contestualmente alla consegna del verbale, salvo accertabili impossibilità quali, ad esempio, il malfunzionamento emettitrici, un paziente non accompagnato privo di carte e contanti.

Sono ESENTATI parzialmente o totalmente dal pagamento i seguenti CODICI BIANCHI:

- minori di 14 anni: non pagano la quota di accesso, ma pagano il ticket sulle eventuali prestazioni erogate;
- esenti ticket (Decreto n. 161/2011). Nei pazienti esenti per patologia, l'esenzione si applica solo se l'accesso in Pronto Soccorso è da imputarsi a riacutizzazione e/o aggravamento della patologia oggetto dell'esenzione;
- infortunati sul lavoro: non pagano l'accesso e le prestazioni.

Sono inoltre classificati come codice bianco alla dimissione tutti i pazienti, con qualsiasi classificazione di Triage di accesso che autonomamente lasciano il Pronto soccorso prima della chiusura dell'accesso o che lasciano l'Ospedale senza rientrare al Pronto Soccorso dopo una prestazione specialistica avvenuta in altro reparto, salvo il caso in cui tale reparto provveda direttamente alla chiusura dell'accesso.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

Mensilmente, entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento, la U.O.C. Sistemi informativi estrae dal gestionale i dati relativi ai codici bianchi alla dimissione e li invia alla DAO che aggiorna il file escludendo coloro che hanno già pagato e verifica eventuali posizioni esenti non rilevate nei flussi di Pronto Soccorso.

Entro 10 giorni dal ricevimento del file, la DAO restituisce il file validato e corretto, secondo il tracciato richiesto contenente in particolare i dati anagrafici di tutti i debitori, il numero e la data di prestazione, la descrizione delle prestazioni erogate nonché il valore dell'importo da recuperare relativo alla singola prestazione, alla U.O.C. Sistemi Informativi che provvede all'importazione nel gestionale di contabilità.

Entro 2 giorni dall'importazione, la U.O.C. DAO provvede a confermare ed aggiornare i dati in procedura in modo che la U.O.C. Contabilità e Bilancio possa inviare settimanalmente le fatture tramite il servizio Postel.

ART. 6.3 PRESTAZIONI SU ACCESSI DI PRONTO SOCCORSO ESITATI IN RICOVERI IN ALTRE AULSS

Uffici preposti: DAO – Ufficio Recupero crediti

Trimestralmente, entro il 15 del mese successivo, la U.O.C. Sistemi informativi estrae dal gestionale i dati relativi agli accessi di pronto soccorso esitati in ricovero presso altre Aziende Ulss e li invia alla DAO per la verifica con le Aziende Ulss di trasferimento dell'avvenuto ricovero. L'Ufficio Recupero Crediti provvede poi a richiedere l'ordine e a emettere fattura diretta alle Aziende Ulss.

ART. 6.4 PRESTAZIONI AMBULATORIALI E IN REGIME DI RICOVERO EROGATE IN LIBERA PROFESSIONE

Uffici preposti: U.O.C. DAO – Ufficio Libera Professione, Ufficio Recupero crediti, Professionista, U.O.C. DAT, DIP.TO di Prevenzione

Come per il SSN anche per l'attività libero professionale l'importo deve essere saldato prima dell'effettuazione della prestazione, salvo casi eccezionali 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 (es. ecografia, ecg, pap test in corso di visita) per i quali verrà necessariamente saldato dopo l'erogazione della prestazione.

È onere del medico o altro specialista che eroga la prestazione in regime di libera professione:

- 1) verificare l'avvenuto pagamento dell'importo dovuto prima dell'esecuzione della prestazione;
- 2) effettuare l'aggiornamento della procedura informatizzata in uso;
- 3) effettuare l'aggiornamento dell'eventuale "foglio di lavoro" cartaceo così come precisato al punto 7 dell'art. 13.2 "Violazione e relative sanzioni" del regolamento aziendale vigente della Libera Professione.

Trimestralmente, l'U.O.C. Sistemi Informativi fornisce alla U.O.C. DAO un file con tutte le prestazioni del mese di riferimento, cioè due mesi prima del mese in cui si effettua l'estrazione (es. a marzo si estrae gennaio) precedente che sono state prenotate e/o erogate e non incassate, cosiddetti "sospesi di cassa".

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

Nelle more dell'informatizzazione di tale modalità operativa, valida sia per SSN che LP, l'Ufficio Recupero Crediti procede alle necessarie verifiche e all'invio della fattura.

Mensilmente la U.O.C. Contabilità e Bilancio comunica alla U.O.C. DAO gli incassi pervenuti nel mese precedente. L'Ufficio Recupero Crediti provvede a registrare i singoli incassi nel gestionale delle prenotazioni.

La tariffa libero professionale dell'intervento in regime di ricovero viene pagata in anticipo con una quota pari al 100% del preventivo. Un eventuale scostamento del costo del ricovero tra consuntivo e preventivo dovrà essere conguagliato entro 15 gg dalla comunicazione inviata all'utente da parte della Direzione Amministrativa di Ospedale.

ART. 6.5 PRESTAZIONI DERIVANTI DA INDAGINI PRELIMINARI SEGUITE DA RINUNCIA AL RICOVERO

Uffici preposti: DMO, DAO

Nel caso in cui l'utente che accede all'assistenza sanitaria in regime di Sistema Sanitario Nazionale assoggettata all'applicazione del Ticket (regime SSN) o pagando in proprio l'intera tariffa qualora il medico svolga la libera professione a pagamento all'interno dell'azienda (regime ALPI), rinunci o rinvi l'intervento per sua scelta, le prestazioni specialistiche effettuate nelle indagini preliminari (pre-ricovero) saranno considerate prestazioni ambulatoriali e conseguentemente sarà dovuto il pagamento da parte del paziente (nota Regione Veneto prot. n. 30499 del 17/01/2023).

Nel caso in cui l'utente abbia effettuato l'accesso in regime di SSN l'importo delle prestazioni eseguite in pre-ricovero sarà pari al ticket, mentre nel caso di accesso in regime di Libera Professione le prestazioni eseguite in pre-ricovero saranno valorizzate a tariffa intera.

Il personale addetto ai pre-ricoveri, successivamente alla rinuncia all'intervento da parte dell'interessato, provvede ad aggiornare il regime di erogazione delle prestazioni nel gestionale aziendale ed effettua le comunicazioni di certificazione del credito alla DAO (compilando il modulo D cosiddetta ricetta virtuale) per le attività di recupero successive.

ART. 6.6 SANZIONI PER MANCATE DISDETTE (REGIMI SSN E LP)

Uffici preposti: U.O.C. DAO, U.O.C. DAT, DIP.TO PREV.NE

Ai sensi della L.R. 30/2016, art. 12, **l'assistito che non si presenta** nel giorno previsto per l'erogazione della prestazione, **senza aver dato idonea disdetta almeno due giorni lavorativi prima dell'appuntamento**, fatti salvi i casi di forza maggiore, che coinvolgono il diretto interessato, certificabili con apposito modulo, **è tenuto al pagamento della prestazione** all'erogatore pubblico o privato accreditato, secondo la tariffa prevista dal vigente Nomenclatore tariffario per il regime SSN, anche se esente dalla partecipazione alla spesa sanitaria.

Relativamente all'attività erogata in regime di Libera-professione intramoenia, l'utente è tenuto al pagamento dell'intera tariffa della prestazione.

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

La U.O.C. Sistemi Informativi provvede ad estrarre almeno mensilmente entro il 15 del mese successivo a quello di riferimento le prestazioni non disdette.

Entro 10 giorni dal ricevimento del file la U.O. di riferimento (DAO; DAT; DIP.TO Prevenzione) restituisce il file validato e corretto, secondo il tracciato richiesto contenente in particolare i dati anagrafici di tutti i debitori, la tipologia della prestazione non disdetta, la data della prenotazione mancata, la tariffa dell'importo da recuperare relativo alla singola prestazione. L'U.O.C. Sistemi informativi provvede all'importazione nel gestionale di contabilità.

Entro 2 giorni dall'importazione la U.O. di riferimento (DAO;DAT;DIP.TO Prevenzione) provvede a confermare ed aggiornare i dati in procedura in modo che la U.O.C. Contabilità e Bilancio possa inviare settimanalmente le fatture tramite il servizio Postel.

In caso di prestazioni pagate, ma non erogate per mancata presentazione dell'utente, è ammesso il rimborso dell'importo pagato, fatto salvo il pagamento della sanzione dovuta.

Per le modalità di rimborso si fa riferimento alla procedura operativa "Gestione delle casse aziendali".

Quanto sopra menzionato per il rimborso delle prestazioni prenotate e pagate in regime di SSN vale anche per le prestazioni erogate in regime di libera professione intramoenia, compatibilmente con le peculiarità dell'attività.

Si considerano **cause di forza maggiore** se avvenute oltre il termine previsto per la disdetta (due giorni lavorativi antecedenti l'appuntamento):

(ad esempio: la visita è prenotata per venerdì 9 agosto e la malattia si manifesta il giorno 7 o 8 agosto)

- malattia (va allegato il certificato medico - es. giustificativo dell'assenza dal lavoro);
- ricovero presso struttura sanitaria (va allegato il certificato di ricovero qualora la struttura non sia aziendale);
- accesso al Pronto soccorso (va allegato il verbale di PS qualora la struttura non sia aziendale);
- altra prestazione specialistica effettuata in urgenza (va allegato il certificato qualora la struttura non sia aziendale);
- nascita di figlio/figlia (va il certificato di nascita);
- lutto se riguarda familiari fino al 2° grado di parentela e conviventi (in quest'ultimo caso appartenenza allo stesso nucleo familiare);
- incidente stradale (presentazione documentazione intervento autorità di pubblica sicurezza o constatazione amichevole);

oppure:

- ritardo treni, calamità naturali, sciopero generale dei mezzi pubblici, furti, ciclo mestruale per visita ginecologica o per altre prestazioni correlate (ecografie, isteroscopia, esame urine, ecc.), previa esibizione di documentazione verificabile, ove prevista.

Le medesime cause esimenti valgono anche in caso di attività erogata in regime di libera professione intramoenia.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

ART. 6.7 ADDEBITO PER REFERTI NON RITIRATI

Uffici preposti: DAO, DAT

La Legge 412 /91, ribadita dalla DGR 600/2007 stabilisce che, qualora il paziente non ritiri il referto entro 30 giorni dalla data indicata, sia chiamato a pagare l'importo intero della prestazione.

Con l'implementazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSer), la Regione Veneto ha stabilito che sono esonerati dal ritiro fisico del referto le persone che hanno richiesto l'attivazione dello stesso.

a) assistiti residenti

Essendo il FSer attivato per tutti i residenti, si definisce che per i referti che transitano nel fascicolo (attualmente: Radiologia, Anatomia Patologica, Laboratorio Analisi) non si procede all'applicazione della norma suddetta, mentre per le altre tipologie di referti l'U.O.C. competente provvede all'invio delle richieste di pagamento dei referti giacenti dopo 30 gg dalla data indicata per il ritiro, con applicazione dell'intera tariffa, anche in presenza di esenzione.

b) assistiti non residenti

La nota della Direzione Regionale per i Servizi Sanitari, nr. 377920/50.08.00 del 28/06/2007 stabilisce che qualora i referti giacenti siano riconducibili a persone non residenti nell'Azienda Ulss di esecuzione dell'esame, quest'ultima procede ad inviare all'Azienda Ulss di residenza del paziente tutta la documentazione. Entro 60 gg. la U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale trasmette l'elenco dei referti non ritirati alla Azienda Ulss di residenza dell'assistito, con l'indicazione dell'eventuale ticket pagato e della tariffa della prestazione.

ART. 6.8 RECUPERO TICKET E SANZIONI IN VIOLAZIONE DIRITTO DI ESENZIONE ALLA SPESA SANITARIA

Uffici preposti: DAO, DAT, Regione

L'art. n. 8, comma 15 della L. 24 dicembre 1993 n.537, così come modificato dalla L. 23 dicembre 1994 n. 724 e dall'art. n. 2 della L. 28 dicembre 1995 n. 549 e s.m.i., prevede, tra l'altro, che alcune categorie di cittadini siano esentati dal pagamento della compartecipazione alla spesa sanitaria (ticket) sulle prestazioni sanitarie.

Con legge regionale n. 13 del 6 aprile 2012 (art. 15) la Regione del Veneto ha attribuito la competenza per l'applicazione delle sanzioni amministrative relativamente alle false autocertificazioni di status-reddito rese al fine di ottenere l'esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, all'Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria nel cui ambito territoriale è residente l'assistito che ha commesso la violazione, secondo la procedura stabilita dalla L. 689 del 1981.

I controlli previsti dal D.M. 11 dicembre 2009 vengono effettuati dai competenti Settori regionali su tutte le autocertificazioni per status-reddito che danno luogo all'esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria, verificando i dati di reddito (archivio Fiscaldati dell'Agenzia delle Entrate) e di stato (archivi Veneto Lavoro e INPS), in conformità a quanto disposto dal DPR 445/2000. Successivamente gli Uffici Regionali trasmettono a ciascuna ULSS competente l'elenco degli assistiti le cui autocertificazioni sono risultate non

REGIONE DEL VENETO 	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

conformi ai requisiti di reddito o di stato, chiedendo di effettuare le verifiche sulle prestazioni usufruite indebitamente in esenzione e le relative azioni di recupero del ticket e l'applicazione delle sanzioni amministrative. Le prestazioni da addebitare agli assistiti residenti sono sia quelle erogate da Aziende pubbliche e private accreditate dell'ULSS di residenza dell'assistito, sia quelle eseguite "FUORI ULSS", rilevabili dai dati dei flussi di mobilità. Sono esclusi i soggetti in possesso di invalidità totale, che non dovrebbero comparire negli elenchi regionali. Prima di notificare la contestazione va accertato sia l'eventuale stato di invalidità totale che lo stato in vita (v. art. 12.4).

In conformità alle disposizioni regionali, la data di riferimento per l'attività di verifica delle prestazioni usufruite indebitamente in esenzione status-reddito è la data della prescrizione sanitaria, cioè deve essere accertato che la data della prescrizione sia ricompresa nel periodo di validità dell'autocertificazione contestata.

Qualora il pagamento venga effettuato entro il termine di 60 giorni dal ricevimento (notificazione) della contestazione, l'interessato pagherà la sanzione amministrativa minima, corrispondente all'importo dell'indebito beneficio conseguito, così come stabilito dall'art. 16 della Legge 24 novembre 1981, n. 689. Qualora l'utente non effettui il pagamento delle somme dovute entro il termine di 60 giorni, l'Azienda ULSS applica la sanzione massima prevista, pari a tre volte l'importo del ticket non pagato (ad es. nel caso di un ticket dovuto pari a € 10, se il pagamento avviene oltre i 60 gg la sanzione sarà pari a € 30; se il pagamento avviene entro i 60 gg la sanzione sarà ridotta a € 10).

Le contestazioni per autocertificazione non conforme dei requisiti di esenzione per reddito vengono notificate all'interessato tramite Raccomandata A/R, secondo il modello predisposto dalla Regione Veneto con prot. 256914 del 30/06/2016 con l'addebito aggiuntivo del costo delle spese postali.

Qualora il soggetto interessato non effettui il pagamento delle somme dovute entro il termine di 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della contestazione, tenuto conto degli effetti sospensivi dei termini di pagamento in caso di eventuali scritti difensivi, viene attivata la procedura per la riscossione coattiva del credito tramite iscrizione a ruolo attraverso cartella esattoriale dell'Agenzia delle Entrate - Riscossioni, per l'importo complessivo derivante dalla somma dovuta.

Nel caso in cui il soggetto che ha usufruito dell'esenzione ticket per reddito si accorga di non essere in possesso dei requisiti per beneficiare di tale esenzione, ha la possibilità di chiedere di sanare gli eventuali ticket non pagati tramite il "ravvedimento operoso". Tale misura riguarda coloro a cui non è stata ancora notificata nessuna sanzione, ma che vogliono regolarizzare spontaneamente la loro posizione, sottoscrivendo un impegno a pagare il solo importo del ticket.

ART. 6.9 CORRISPETTIVI PER RICOVERI E/O PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI CITTADINI STRANIERI PAGANTI IN PROPRIO

Uffici preposti: U.O.C. DAO - Ufficio mobilità internazionale

Appartengono a questa tipologia i crediti derivanti dall'erogazione di prestazioni ambulatoriali e/o ricoveri di cittadini stranieri paganti, siano essi in Italia per cure mediche, comunitari non in possesso della TEAM o per

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

i quali lo Stato di appartenenza non riconosce il rimborso delle prestazioni, non comunitari tenuti al pagamento.

Per le attività PROGRAMMATE è previsto il pagamento anticipato del 100% del costo della prestazione o del ricovero, salvo conguaglio a saldo di 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 rese in URGENZA, siano esse di pronto soccorso che di ricovero, il personale di accettazione procede alla raccolta delle informazioni e dei documenti da fotocopiare ed inserire in cartella, ovvero:

- carta di identità o altro documento in corso di validità del paese di origine (fronte e retro);
- passaporto;
- impegno di spesa sottoscritto dall'utente o, in caso di impossibilità, da familiari o garanti;
- 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);
- eventuale permesso di soggiorno per la permanenza in Italia;
- eventuale attestato di diritto alle cure, rilasciato dall'Azienda Sanitaria presso cui lo straniero ha domicilio;
- eventuali moduli rilasciati dal paese di origine e dall'Azienda Sanitaria di competenza per pazienti provenienti da paesi extra UE convenzionati.

Tutta la documentazione deve pervenire all'Ufficio mobilità internazionale della DAO cui compete la fatturazione.

L'Ufficio Mobilità Internazionale della DAO verifica con la U.O.C. Contabilità e Bilancio l'avvenuto pagamento dei ricoveri non programmati, aggiornando costantemente uno specifico elenco dei pazienti stranieri assistiti e tenendo monitorata la situazione.

Deve inoltre comunicare alla U.O.C. Affari Generali il mancato incasso delle fatture e trasmettere tutta la documentazione necessaria per intraprendere le successive azioni legali di recupero del credito.

ART. 6.10 RETTE RESIDENZIALITA' O ALTRE PRESTAZIONI COLLEGATE ALL'AREA SOCIO SANITARIA

Uffici preposti: U.O.C. Disabilità e Non autosufficienza, Dipartimento di Salute mentale, U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale

I crediti verranno gestiti sulla base della tipologia di struttura e di utenza, in particolare:

- **crediti derivanti da inserimento in struttura di utenti *lungo assistiti***: sono utenti che una volta accolti in struttura permangono per molto tempo e quindi generano flussi di incasso importanti e di medio-lungo periodo. È fondamentale per questi utenti accertare l'effettiva capacità di pagare al momento dell'ingresso ed individuare tempestivamente l'eventuale interruzione dei pagamenti, evitando di accumulare crediti eccessivi. Questo anche in caso di eventuale decesso dell'utente che può creare difficoltà in sede di identificazione degli eredi.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

- **utenti temporanei (ad esempio URT e OdC):** si tratta di utenti che entrano spesso in struttura e la cui permanenza di norma è tra i 30 e i 60 giorni. Per queste tipologie di utenti è essenziale attivare tempestivamente l'invio della richiesta di compartecipazione ed accertare oltre a rivedere il modulo contrattuale.

ART. 6.11 CORRISPETTIVI PREVISTI PER PRESTAZIONI DEL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Uffici preposti: UU.OO. del Dipartimento di Prevenzione, U.O.C. Contabilità e Bilancio

I crediti derivanti dalle prestazioni istituzionali rese dal Dipartimento di Prevenzione nell'interesse dei privati e/o su richiesta dei privati, inclusa l'attività vaccinale, in applicazione:

- del vigente Tariffario Unico Regionale (DGR 1251 del 28/09/2015) relativo ai diversi ambiti tematici: igiene e sanità pubblica; tutela della salute negli ambienti di lavoro; sanità animale e sicurezza alimentare;
- del D.Lgs. n. 32/2021 relativo ai controlli ufficiali e alle altre attività ufficiali effettuati per garantire l'applicazione della normativa in materia di alimenti e sicurezza alimentare, materiali e oggetti destinati a venire a contatto con alimenti (MOCA), mangimi, salute animale, sottoprodotti di origine animale e prodotti derivati, benessere degli animali, immissione in commercio e uso di prodotti fitosanitari, in attuazione del titolo II, capo VI, del regolamento (UE) 2017/625.

Per le prestazioni del Tariffario la cui tariffa è fissa e predeterminabile il pagamento dei diritti sanitari previsti avviene di norma precedentemente o contestualmente all'erogazione della prestazione.

Laddove non sia possibile predeterminare anticipatamente l'importo della tariffa (es. prestazioni tariffate ad ora quali sopralluoghi, prelievo campioni, valutazioni tecnico-professionali, corsi formazione su materie specifiche, disinfezioni, derattizzazioni, disinfestazioni, ecc...) i servizi amministrativi del Dipartimento di Prevenzione provvederanno ad inserire, entro il 15 del mese successivo la fattura/documento nel gestionale aziendale di contabilità.

Settimanalmente l'U.O.C. Contabilità e Bilancio si occupa dell'invio delle fatture tramite il servizio Postel.

Per quanto riguarda l'applicazione del D.Lgs. n. 32/2021 si rimanda alle azioni previste nell'apposita procedura operativa.

ART. 6.12 ALTRI CREDITI VERSO PRIVATI

Uffici preposti: Ufficio presso cui si è generato il credito dell'Azienda/ l'U.O. che ha in carico la pratica (es. U.O.C. Servizi Tecnici e Patrimoniali in caso di danni arrecati ai beni Aziendali, U.O.C. Provveditorato Economato e Gestione della Logistica nel caso in cui il credito sorga per mancato adempimento di un contratto d'appalto, ecc.).

L'U.O. presso cui si è generato il credito/ l'U.O. che ha in carico la pratica, una volta accertate le condizioni di procedibilità (ovvero che il credito sia certo liquido ed esigibile) invia richiesta di emissione di fattura/documento/visatura PagoPa all'U.O.C. Contabilità e Bilancio e provvede a richiedere il pagamento al

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

debitore in via bonaria mediante nota scritta. Se questi non adempie entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta di pagamento (o da diverso termine contrattualmente concordato), l'U.O. che ha in carico la pratica richiede all'U.O.C. Affari Generali di provvedere al recupero coattivo del credito, trasmettendo la pratica corredata da apposita relazione e completa di tutta la documentazione necessaria e comprovante l'esistenza del credito.

L'U.O.C. Affari Generali provvede ad inviare al debitore, e per conoscenza all'U.O.C. Contabilità e Bilancio, una diffida di pagamento mediante formale messa in mora (a mezzo Raccomandata A/R o Pec) con evidenza delle seguenti informazioni:

- importo del debito;
- invito a sanare il debito entro 15 gg dalla data di ricevimento della diffida, mediante sistema PagoPA fornendo il codice CBILL e QR (generati dalla Contabilità e Bilancio);
- avvertimento che in difetto di adempimento si procederà al recupero coattivo con addebito delle ulteriori spese di procedura;
- invito a fornire prova di avvenuto pagamento.

Nel caso in cui il debitore richieda il pagamento rateale del debito si procede ai sensi del successivo art. n. 10.

Se il debitore non provvede al pagamento, l'U.O.C. Affari Generali propone alla Direzione Strategica di procedere al recupero coattivo incaricando a tal fine un legale. L'incarico al legale per il recupero coattivo del credito verrà formalizzato con apposita deliberazione del Direttore Generale.

ART. 6.13 RECUPERO CREDITI DI PERSONALE CESSATO

Uffici preposti: Gestione Risorse Umane per personale dipendente, LP, borsisti Convenzioni per MMG, PLS, SAI, CA

La U.O.C. Gestione Risorse Umane (U.O.S Convenzioni per personale convenzionato) stampa trimestralmente tutte le posizioni debitorie del personale cessato a qualsiasi titolo (dimissioni, collocamento a riposo, dispensa, mobilità, recesso del contratto, mancato rispetto del termine di preavviso ...)

Nel caso venga evidenziata una situazione debitoria di modesta entità (art. 11) si procede unicamente alla semplice informativa al debitore, mentre se la situazione debitoria risulta superiore alla modesta entità viene predisposta formale richiesta di pagamento tramite raccomandata A/R o PEC che viene inviata al debitore, previa richiesta di inserimento alla U.O.C. Contabilità e Bilancio del documento contabile nel gestionale aziendale, con evidenza delle seguenti informazioni:

- importo del debito
- invito a sanare il debito entro 30 gg dalla data di ricevimento della raccomandata A/R o della PEC mediante sistema PagoPA fornendo il codice CBILL e QR (generati dalla Contabilità e Bilancio)
- avvertimento che in difetto di adempimento si procederà al recupero coattivo con addebito delle ulteriori spese di procedura
- invito a fornire prova di avvenuto pagamento.

Su comunicazione del debitore di avvenuto pagamento la U.O.C. Gestione Risorse Umane/U.O.S. Convenzioni provvede ad accertare l'effettivo incasso tramite la U.O.C. Contabilità e Bilancio e:

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

- nel caso di pagamento totale provvede all'azzeramento del debito mediante emissione di cedolino con netto a pagare pari a zero e lo comunica alla U.O.C. Contabilità e Bilancio;
- nel caso di pagamento parziale provvede a ridurre il debito tenendo conto della quota incassata, emettendo un cedolino con evidenza del debito residuo., comunicando la variazione del credito alla Contabilità e Bilancio.

Nel caso in cui il debitore richieda il pagamento rateale del debito si procede ai sensi del successivo art. n. 10.

La U.O.C. Contabilità e Bilancio invia trimestralmente l'elenco dei debitori inadempienti. Entro 60 gg dal ricevimento di tale elenco l'U.O.C. Gestione Risorse Umane/U.O.S. Convenzioni richiede all'U.O.C. Affari Generali di provvedere al recupero coattivo del credito, trasmettendo la pratica corredata da relazione e completa di tutta la documentazione necessaria e comprovante l'esistenza del credito.

L'U.O.C. Affari Generali provvede ad inviare al debitore, e per conoscenza all'U.O.C. Contabilità e Bilancio, una diffida di pagamento mediante formale messa in mora (a mezzo Raccomandata A/R o PEC).

Se il debitore non provvede al pagamento, l'U.O.C. Affari Generali adotterà le iniziative da intraprendere per il recupero dei suddetti crediti, e proporrà alla Direzione Strategica di procedere al recupero coattivo incaricando a tal fine un legale.

ART. 6.14 CREDITI DI PERSONALE IN SERVIZIO (DIPENDENTI, CON ALTRI CONTRATTI O CONVENZIONATI)

Uffici preposti: Gestione Risorse Umane, Convenzioni

Considerato che la liquidazione di emolumenti economici a dipendenti pubblici disposta al di fuori dei presupposti normativi o in una non corretta applicazione di istituti legislativi o contrattuali configura una erogazione atipica e come tale foriera di danno erariale (giurisprudenza consolidata Corte di Conti - sez. giur. Regione Puglia del 5/10/2010 n. 615) e che quindi gli istituti contrattuali percepiti indebitamente determinano l'esercizio ai sensi dell'art. 2033 del c.c. di un vero e proprio diritto soggettivo a contenuto patrimoniale, non rinunciabile in quanto correlato a quelle finalità di pubblico interesse cui sono istituzionalmente destinate le somme impropriamente o indebitamente erogate, rispetto alle quali le situazioni di affidamento e di buona fede dei percipienti rilevano soltanto per l'individuazione delle modalità con cui il recupero deve operarsi, e ciò al fine di non incidere in maniera eccessivamente onerosa sulle esigenze di vita del dipendente, una volta accertata la situazione debitoria del dipendente, la U.O.C. Gestione Risorse Umane per i dipendenti e la U.O.S. Convenzioni per il personale convenzionato, invierà formale comunicazione, tramite raccomandata A/R o PEC, richiedendo la modalità di restituzione scelta che può essere:

- compensazione in busta paga;
- restituzione spontanea.

Per entrambe le fattispecie può essere richiesta la ripartizione del debito fino al numero massimo di rate e con le modalità previste all'art. 10.

La U.O.C. Gestione Risorse Umane/U.O.S. Convenzioni monitora mensilmente il rispetto del pagamento rateale, richiedendo l'informazione alla U.O.C. Contabilità e Bilancio. L'inosservanza anche di una sola delle

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

scadenze previste nel piano di rateizzazione comporta la facoltà di immediato esercizio da parte dell'Azienda di idonee azioni volte ad ottenere il recupero del residuo in sofferenza.

Ove non vi sia spontanea restituzione delle somme indebitamente percepite dallo stesso e non si giunga alla conclusione di un accordo per la restituzione rateale di tali somme, l'U.O.C. Gestione Risorse Umane/U.O.S. Convenzioni, provvede ai sensi dell'art. 406 R.D. 23/05/1924 n. 827, a trattenere dai successivi stipendi gli importi corrispondenti, sino alla concorrenza totale delle somme indebitamente percepite, senza bisogno di atto giudiziale o di qualsiasi altra autorizzazione.

Nel caso in cui il credito interessi personale assente a seguito di aspettative o altri istituti che non danno diritto ad alcuna retribuzione (assenze di almeno 6 mesi ininterrotti) l'U.O.C. Gestione Risorse Umane/U.O.S. Convenzioni procede come segue:

- entro 30 gg dalla chiusura delle competenze relative ai mesi di giugno e dicembre verifica le posizioni debitorie del personale assente senza retribuzione;
- verifica che la durata dell'assenza senza diritto di retribuzione sia di almeno 6 mesi;
- verifica l'importo di ciascun debito e nel caso di:
 - debito di modesta entità (art. n. 11): monitora la situazione debitoria fino all'effettuazione di tutti i saldi procedendo poi come previsto per il personale cessato (trasmissione idonea informativa al dipendente);
 - debito di importo superiore: si procede come previsto per il personale cessato (invio lettera A/R o PEC) ad eccezione del caso in cui sia previsto un rientro in servizio nei tre mesi successivi o il pagamento nei confronti dell'interessato di importi relativi a saldi di istituti incentivanti e/o straordinari ecc.

Nel caso di somme indebitamente percepite dal dipendente, in violazione dell'art. 53 co.7 del D.Lgs. n. 165/2001 accertate e verbalizzate dalla Guardia di Finanza, laddove il credito non sia contestato, l'U.O.C. Gestione Risorse Umane/U.O.S. Convenzioni concorderà con il debitore un piano di rientro e procederà a trattenere direttamente la somma dovuta dalla retribuzione mensile. In caso contrario, la documentazione presente agli atti verrà trasmessa all'U.O.C. Affari generali che proporrà alla Direzione Strategica di procedere al recupero coattivo incaricando a tal fine un legale.

ART. 6.15 RECUPERO RIVALSA PER MALATTIA/INFORTUNIO DEL DIPENDENTE

I crediti derivanti da retribuzione corrisposte a dipendenti dell'Azienda assenti per infortunio o infermità causati da responsabilità di altri soggetti terzi (incidenti stradali o fatti illeciti), dovranno essere recuperati nei confronti del presunto responsabile.

La U.O.C. Affari Generali è la struttura dell'Azienda individuata per le azioni di recupero degli emolumenti (oltre oneri accessori) corrisposti ai dipendenti rimasti assenti dal servizio per fatti imputabili a terzi.

I primi 4 giorni (giorno dell'infortunio e i successivi tre), se trattasi di infortunio, non sono coperti dall'INAIL, che corrisponde solo il 60% della retribuzione giornaliera dal 4° al 90° giorno e il 75% della retribuzione media giornaliera dal 91° giorno in poi, fino a guarigione clinica.

Il riferimento normativo principale per la definizione di infortunio e per la sua disciplina è il D.P.R. 1124/1965 c.d. Testo Unico INAIL.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

Se si tratta invece di malattia è l'Azienda che corrisponde l'intera retribuzione al dipendente.

La procedura per il recupero di questa fattispecie di credito è la seguente:

L'U.O.C. Gestione Risorse Umane deve:

- far compilare appena possibile al dipendente che ha subito l'infortunio/infermità una dichiarazione concernente la dinamica dei fatti, l'indicazione del presunto responsabile, l'eventuale Compagnia Assicuratrice e ogni altra notizia utile in ordine al fatto. Tale dichiarazione dovrà essere sottoscritta dal dipendente;
- quantificare quindi esattamente la somma da recuperare a carico del presunto responsabile, pari alla totalità della retribuzione stessa se l'INAIL non ha riconosciuto l'infortunio o pari alla differenza che l'INAIL non ha rimborsato;
- inviare dopo il rientro in servizio del dipendente (nel caso di infermità non costituente infortunio in itinere), ovvero dopo la comunicazione da parte dell'INAIL di riconoscimento o meno dell'infortunio in itinere (nel caso di infortunio in itinere) e comunque in entrambi i casi nel rispetto del termine biennale di prescrizione decorrente dalla data del fatto, tutta la documentazione inerente all'infortunio del dipendente alla U.O.C. Affari Generali che curerà le pratiche per il recupero del suddetto credito, provvedendo ad inviare relativa diffida ai presunti responsabili.

La U.O.C. Affari Generali deve essere messa in condizioni di diffidare i soggetti presunti responsabili e le competenti Compagnie Assicuratrici con tempestività, in quanto le stesse tendono a considerare definitiva la trattazione del sinistro nel momento in cui lo definiscono con il dipendente/infortunato nell'immediatezza dello stesso. Occorre pertanto che le Compagnie, in tale momento, siano già a conoscenza anche del credito che debbono riconoscere all'Azienda.

La U.O.C. Affari Generali provvederà ad inoltrare relativa diffida mediante raccomandata con avviso di ricevimento, ai soggetti debitori allegando l'avviso di pagamento PagoPA.

ART. 7 SOLLECITI, MESSA IN MORA, ISCRIZIONE A RUOLO DEL DEBITORE, INCARICO A UN LEGALE PER IL RECUPERO COATTIVO

La U.O.C. Contabilità e Bilancio provvede, con le seguenti tempistiche a verificare lo stato di pagamento dei crediti pendenti:

1 sollecito	Entro 120 gg dall'invio della fattura/documento
Messa in mora	Entro 120 giorni dall'invio del 1 ^a sollecito
Iscrizione a Ruolo	Entro 120 giorni dall'invio della mora

La generazione dei solleciti e della messa in mora avviene tramite il gestionale aziendale e l'invio è effettuato con flusso informatizzato tramite il servizio Postel.

Nel caso il sollecito non abbia esito positivo, la U.O.C. Contabilità e Bilancio, con le tempistiche indicate nella tabella precedente, provvede ad inviare una formale intimazione al pagamento (per la costituzione in mora

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

del debitore), notificata tramite raccomandata A/R o PEC, aggiungendo le spese amministrative e le spese postali riferite all'invio della fattura, del sollecito e della raccomandata di messa in mora.

Nel caso la messa in mora non abbia esito positivo, si procede al recupero coattivo tramite iscrizione a ruolo, gestita da Agenzia delle Entrate - Riscossione, per i crediti la cui messa in mora sia stata legalmente notificata, compresi quelli per compiuta giacenza.

I crediti oggetto di recupero coattivo tramite ruoli debbono aver origine da:

- a) contributi ed entrate in genere derivanti dall'attività di servizio pubblico sanitario e da attività amministrative connesse ex art. 17 D.Lgs. n. 46/99 (es. prestazioni mediche, ospedaliere, certificazioni ecc.);
- b) entrate aventi causa in rapporti di diritto privato ex art. 21 D.Lgs. n. 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. n. 474 c.p.c. (es. sentenza provvisoriamente esecutiva, sentenza passata in giudicato, decreto esecutivo non opposto, ordinanza di ingiunzione ecc.).

Risultano **esclusi** dalla procedura di iscrizione a ruolo, i seguenti crediti:

- ai sensi dell'art. 21 del D.Lgs. n. 46/99, i crediti derivanti da attività non istituzionale e conseguenti ad un rapporto di diritto privato del quale è parte l'azienda in stato di parità con l'altro contraente (ad esempio rapporti di debito e credito conseguenti a contratti di fornitura di beni o servizi, a contratti di locazione, di compravendita ecc.) qualora non supportato da titolo esecutivo;
- i crediti non liquidi e non esigibili (ad esempio i danni non ancora quantificati, derivanti all'azienda per le prestazioni corrisposte ai dipendenti aziendali assenti per infortunio o per altre cause determinate da responsabilità di terzi).

Per l'emissione delle cartelle esattoriali attraverso l'Agenzia delle Riscossioni, l'U.O.C. Contabilità e Bilancio procede ad inviare i dati richiesti nel portale informatico Agenzia Entrate - Riscossione.

A seguito di ciò, l'Agenzia di riscossione, acquisiti i dati, predispone la documentazione e la invia all'Azienda a mezzo PEC, che dovrà firmarla digitalmente dal legale rappresentante dell'azienda o da un soggetto delegato (visto di esecutorietà) e riconsegnarla all'Agenzia; successivamente l'Agenzia delle Entrate provvede a stampare ed inviare le cartelle esattoriali agli utenti in precedenza inseriti.

Sempre nel portale informatico Agenzia Entrate - Riscossione è possibile individuare i soggetti che hanno pagato, nonché inserire eventuali provvedimenti di sospensione cartella, di discarico e di rateizzazione. Si rinvia per la procedura dettagliata di iscrizione a ruolo, al Manuale Utente - Minuta di Ruolo, rinvenibile nel sito internet dell'Agenzia delle Entrate – Riscossione.

Ai sensi dell'art. 12bis del D.P.R. n. 602 del 29/09/1973 "non si procede ad iscrizione a ruolo per somme inferiori a € 10,33".

Sarà cura della U.O.C. Contabilità e Bilancio aggiornare la procedura informatica della gestione solleciti e provvedere inoltre a inserire a fondo svalutazione l'importo dei crediti non riscossi secondo le modalità previste.

Per i crediti per i quali non è possibile l'iscrizione a ruolo, la U.O. che detiene la documentazione della pratica richiede all'U.O.C. Affari Generali di provvedere al recupero coattivo del credito, trasmettendo la pratica

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

corredata da relazione e completa di tutta la documentazione necessaria e comprovante l'esistenza del credito.

L'U.O.C. Affari Generali provvede ad inviare al debitore, e per conoscenza all'U.O.C. Contabilità e Bilancio, una diffida di pagamento mediante formale messa in mora (a mezzo Raccomandata A/R o PEC).

Se il debitore non provvede al pagamento, l'U.O.C. Affari Generali propone alla Direzione Strategica di procedere al recupero coattivo incaricando a tal fine un legale. L'incarico al legale per il recupero coattivo del credito verrà formalizzato con apposita deliberazione del Direttore Generale.

ART. 8 PROCEDURA DI RIESAME

Nel caso in cui pervengano contestazioni da parte del debitore (anche a mezzo di modelli prestabiliti eventualmente reperibili sul sito aziendale) circa l'importo richiesto ovvero la natura dell'addebito effettuato, la U.O.C. Contabilità e Bilancio, se dispone di tutte le informazioni necessarie (es. prestazione a cui si riferisce la richiesta), evade la richiesta dell'utente entro 30 giorni.

Qualora invece fosse necessario assumere ulteriori informazioni dalla struttura aziendale che ha rilevato l'insorgenza del credito, la U.O.C. Contabilità e Bilancio invia, entro 10 giorni dalla richiesta, a quest'ultima la pratica (preferibilmente con strumenti informatici quali mail, ecc.), che quindi diventa da questo momento la U.O. competente per la procedura di riesame.

Nel caso in cui sia certa la fondatezza delle controdeduzioni del debitore, la U.O. che ha in carico la pratica darà comunicazione allo stesso ed alle strutture aziendali interessate e si dovrà proporre lo storno, totale o parziale, del credito. L'accoglimento delle contestazioni con il conseguente storno parziale o totale deve risultare da atto scritto e motivato della U.O..

Se la pretesa economica fosse, al contrario, confermata, la U.O. competente della pratica ne dà notizia scritta e motivata al debitore, esortandolo al pagamento entro 30 giorni.

Per le prestazioni sanitarie si elencano le seguenti principali casistiche in cui si può dare seguito alla emissione di nota di credito:

Il medico specialista interno non ha indicato l'esenzione
Errore di prenotazione CUP
Errata correzione foglio lavoro da parte dell'ambulatorio /medico
L'ambulatorio non ha registrato l'impegnativa corretta
Cambio appuntamento e pagamento "Non trasferito"
Disservizio casse automatiche
SANZIONE - Utente deceduto
Fatturazione doppia o errata da rimettere

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023

REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI

Utente presenta certificato/documentazione medica
Pag.to effettuato dopo l'invio della fattura/sollecito
Posizione non più verificabile. Chiusura d'ufficio
Chiusura d'ufficio dopo valutazione DMO/DAO / Cup Manager ecc.

ART. 9 VERIFICA ANAGRAFICHE A SEGUITO DI MANCATA CONSEGNA DEL PLICO POSTALE

Nel caso in cui la corrispondenza inviata a mezzo A/R sia restituita dall'Ufficio Postale, si procede nel modo seguente:

- "compiuta giacenza": la raccomandata si presume ricevuta decorsi i termini di compiuta giacenza;
- "destinatario trasferito o destinatario sconosciuto": si procederà, per i residenti in Regione Veneto, alla verifica dell'indirizzo tramite AUR; se coincide con l'indirizzo della lettera inviata si procederà con l'inoltro della messa in mora, previa richiesta al Comune della dichiarazione conforme alla residenza. Se l'indirizzo è diverso da quello riportato nella lettera, si procede al rinvio della lettera di sollecito utilizzando il nuovo indirizzo.

Per i cittadini fuori regione non iscritti al SISS, qualora la lettera ritornasse con l'indirizzo sconosciuto si procederà a chiedere al Comune dichiarazione conforme alla residenza, ovvero all'ultima residenza nota, ovvero alla nuova residenza. Acquisita l'ultima residenza nota, si procederà all'inoltro della lettera di sollecito. Se il Comune fornisce riscontro negativo (o dichiarazione di irreperibilità): l'incaricato dell'istruttoria procede all'archiviazione della pratica;

- "irreperibile": si procede a chiedere al Comune dichiarazione di irreperibilità e l'incaricato dell'istruttoria procede all'archiviazione della pratica;

Per gli utenti senza fissa dimora, mancando i requisiti indispensabili per l'iscrizione a ruolo non si procede al sollecito.

ART. 10 PAGAMENTI RATEALI

La domanda di rateizzazione, debitamente motivata, (modello allegato A richiesta rateizzazione) dovrà essere compilata dall'utente con l'indicazione del conto corrente su cui verrà effettuato l'addebito mensile, unitamente alla carta d'identità (se utente straniero, dovrà allegare il documento di riconoscimento del paese di origine da cui sia chiaramente desumibile l'indirizzo estero). Il pagamento rateale avverrà mediante addebito in c/c (SEPA DD).

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

L'U.O.C. Contabilità e Bilancio, verificata la presenza delle motivazioni e dei documenti richiesti, provvede ad inviare all'utente il prospetto riepilogativo (n° rate, scadenze, importi comprensivi di interessi per le rateizzazioni superiori ai 12 mesi), sottoscritto per accettazione (modello allegato B accoglimento istanza di rateizzazione).

La ripartizione del pagamento può essere concessa secondo il seguente schema di riparto:

- a) fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione;
- b) da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;
- c) da euro 500,01 a euro 3.000,00 da cinque a dodici rate mensili;
- d) da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 da tredici a ventiquattro rate mensili;
- e) da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
- f) oltre euro 20.000,00 da trentasette a settantadue rate mensili.

La U.O.C. Contabilità e Bilancio, verificherà poi la regolarità dei pagamenti ricevuti. Nel caso di mancato pagamento di 3 rate consecutive, decade il beneficio della rateizzazione e si procede al recupero del credito con le modalità ordinarie di cui all'art. n. 7.

Qualora vi siano i presupposti per negare l'istanza di rateizzazione, si procede con una comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza, ai sensi dell'art. 10 bis della Legge 241/1990 (modello allegato C art. 10 bis rigetto istanza rateizzazione) concedendo alla parte il termine disposto dalla normativa per eventuali osservazioni, trascorso il quale, si chiude il procedimento con l'accoglimento ovvero con il rigetto dell'istanza (modello allegato D rigetto istanza rateizzazione).

Nel caso di situazioni documentate di grave disagio sociale/economico, potranno essere accolte rateizzazioni anche per importi minori e rate superiori, previa autorizzazione della Direzione Amministrativa.

ART. 11 CREDITI DI MODESTA ENTITÀ

Ai fini del presente regolamento si considerano di modesta entità i crediti pari o inferiori all'importo capitale di € 10,88. L'Azienda può disporre l'eventuale rinuncia ai crediti di modesta entità quando, per ciascuno di essi, il costo delle operazioni di riscossione risulti eccessivo rispetto all'ammontare del credito.

L'Azienda, qualora l'utente debitore dovesse rendersi inadempiente a più e diverse tipologie di debito il cui importo complessivo sia superiore ad € 10,88, procede al recupero dell'intero credito secondo le modalità non coattive e coattive disciplinate nel presente Regolamento.

ART. 12 CASI PARTICOLARI

ART. 12.1 MINORENNE

Nel caso di solleciti per prestazioni erogate a soggetti minorenni le comunicazioni saranno inviate all'indirizzo del minorenne stesso fino alla messa in mora.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

Se al momento dell'iscrizione a ruolo il soggetto è ancora minorenne, la U.O.C. Contabilità e Bilancio reperirà il nominativo del genitore nei confronti del quale dovrà essere iscritto il ruolo esattoriale richiedendo all'anagrafe del comune dell'ultima residenza o ove non sia conosciuta al Comune di nascita, un certificato di famiglia del minore.

Nel caso il sollecito debba essere inviato a soggetti minorenni, le comunicazioni dovranno essere inviate con l'indicazione nella lettera "ai genitori di..." o "al tutore di".

Nel caso di iscrizione a ruolo relativa a somme dovute da soggetti minori, il ruolo dovrà essere intestato ad uno dei genitori o, in mancanza, al tutore; in questo caso, sarà oggetto di apposita valutazione da parte del Servizio Affari Generali che fornirà parere in merito all'individuazione del soggetto passivo da escutere.

ART. 12.2 INTERDETTO E/O INABILITATO

Le U.O. responsabili per il credito provvederanno ad indicare nel documento del gestionale contabile il Tutore/curatore designato dal Giudice Tutelare ovvero, in mancanza, del soggetto che giuridicamente è chiamato a rispondere per le sue obbligazioni; analogamente procederanno nel caso in cui il soggetto sia sottoposto ad amministrazione di sostegno.

ART. 12.3 TERZO GARANTE

Le U.O. responsabili per il credito provvedono ad indicare nel documento di GPI il soggetto "garante", indicato nell'impegno al pagamento del debito altrui ed il debitore principale, tenuto in solido con il garante ai sensi dell'art. 1944 c.c.

ART. 12.4 MORTE DEL SOGGETTO DEBITORE

Nel caso in cui il soggetto tenuto al pagamento delle somme sia deceduto, diventano debitori dell'Azienda gli eredi dello stesso che, in quanto chiamati all'eredità del defunto l'abbiano accettata, subentrando conseguentemente a tutti i rapporti attivi e passivi che fanno capo al debitore-deceduto ad eccezione dei casi relativi a crediti e debiti non trasferibili (ad.es.: sanzioni amministrative).

Qualora il decesso del debitore intervenga, o comunque sia già noto durante la fase istruttoria, sarà cura dell'U.O. che ha in carico la pratica individuare gli eredi del debitore.

Qualora il decesso intervenga allorché sia già stato messo in mora, l'U.O. che ha in carico la pratica procederà all'individuazione del soggetto e/o dei soggetti a cui chiedere le somme da recuperare, inviando ulteriore diffida con raccomandata con avviso di ricevimento.

Qualora il decesso intervenga allorché il credito sia già stato trasmesso al soggetto incaricato del recupero coattivo tramite ruolo esattoriale, sarà cura di quest'ultimo provvedere all'individuazione degli eredi e al recupero dei relativi crediti presso gli stessi.

In ogni caso, i nominativi degli eredi ai quali inviare il sollecito e la diffida (che solitamente coincidono con il coniuge e/o i figli), si reperiranno tramite ricerche anagrafiche da effettuarsi presso il Comune di ultima

REGIONE DEL VENETO 	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

residenza e/o Comune di nascita del de cuius, richiedendo il certificato di stato di famiglia originario (certificato storico di famiglia).

Le attività di recupero del credito (sollecito, messa in mora ecc...) dovranno essere immediatamente attivate nei confronti del/i soggetto/i individuato/i quale/i erede/i. Se successivamente vengono individuati altri eredi l'attività di recupero (sollecito, messa in mora ecc...) andrà esercitata anche nei confronti di questi ultimi.

Qualora, a seguito di ricerche anagrafiche, non si dovessero rintracciare gli eredi o risulta che gli eredi abbiano rinunciato all'eredità, l'U.O. che ha in carico la pratica trasmette tutta la documentazione necessaria e comprovante l'esistenza del credito all'U.O.C. Affari Generali.

L'U.O.C. Affari Generali propone alla Direzione Strategica di valutare l'opportunità di ricorrere al Giudice per la nomina di un curatore dell'eredità giacente. La domanda di nomina del curatore dell'eredità giacente si propone con ricorso scritto indirizzato al Tribunale del luogo dell'ultimo domicilio del defunto.

Qualora si dovessero rintracciare gli eredi, nel caso in cui questi non manifestino all'interessato (nel nostro caso al creditore del de cuius) la propria volontà di accettare o meno l'eredità, quest'ultimo potrà esperire l'azione interrogatoria ex art. 481 c.c.

ART. 12.5 RECUPERO CREDITI RESIDENTI ALL'ESTERO

Per il recupero dei crediti di utenti residenti all'estero va preliminarmente effettuata una valutazione costi/benefici in relazione all'entità del singolo credito e agli oneri dell'attività di recupero crediti.

ART. 13 SOCIETÀ POSTA IN FALLIMENTO, IN CONCORDATO PREVENTIVO, LIQUIDAZIONE COATTA, AMMINISTRATIVA E AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA

La U.O.C. Affari generali è individuata quale struttura competente per la gestione dei crediti riferiti a soggetti giuridici per cui è iniziata una procedura concorsuale.

La U.O.C. Affari generali, appena ricevuta comunicazione dal curatore, predispone la domanda di insinuazione al passivo qualora tale credito non sia iscritto a ruolo esattoriale, dopo aver ricevuto dalla U.O.C. Contabilità e bilancio l'estratto conto del cliente e dalle UU.OO. competenti tutta la documentazione necessaria.

Alla conclusione della procedura fallimentare o al piano di riparto concordatario notificato dal curatore la U.O.C. Affari generali trasmette, in caso di parziale o inesistente accesso all'attivo, nota alla U.O.C. Contabilità e bilancio per la gestione del credito residuo ed eventuale stralcio.

	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

ART. 14 INCARICO A SOCIETA' ESTERNA SPECIALIZZATA NEL RECUPERO CREDITI

Uffici preposti: UOC Contabilità e Bilancio, UOC Affari Generali

Qualora se ne ravvisi l'opportunità, l'Azienda si riserva la possibilità di incaricare una società esterna specializzata per il recupero dei crediti mediante procedura di selezione ad evidenza pubblica.

Va preliminarmente effettuata una valutazione costi/benefici in relazione all'entità del singolo credito e agli oneri dell'attività di recupero credito.

Conclusa la fase stragiudiziale, la società incaricata potrà procedere, dietro espressa autorizzazione aziendale, al recupero giudiziale attivando tutte le procedure utili.

La U.O.C. Contabilità e Bilancio, sulla base della valutazione della società di recupero e in funzione delle somme da recuperare e dei costi da sostenere in caso di fallimento del tentativo, autorizza il recupero giudiziale o lo stralcio del credito.

ART. 15 INESIGIBILITA' E STRALCIO DEI CREDITI

L'U.O.C. Contabilità e Bilancio provvede annualmente all'eventuale, stralcio, previa adozione di apposita delibera del Direttore Generale, dei crediti:

- di modesta entità ai sensi dell'articolo 11;
- nei confronti dei soggetti irreperibili (su dichiarazione dell'ultimo Comune di residenza ed in mancanza di qualsiasi altro utile recapito);
- non recuperabili (es. crediti nei confronti di soggetti deceduti per i quali non sia stato possibile il recupero nei confronti degli eredi legittimi individuati in base al titolo 2 del libro 2 del codice civile o per i quali venga prodotta copia autenticata dell'atto pubblico di rinuncia all'eredità, crediti oggetto di insinuazione al passivo fallimentare senza riparto, crediti verso debitori risultati sconosciuti dopo aver esperito ogni tentativo di accertamento presso altri Enti Pubblici, crediti verso persone giuridiche estinte);
- crediti prescritti;
- recupero crediti all'estero: va preliminarmente effettuata una valutazione costi/benefici in relazione all'entità del singolo credito e agli oneri dell'attività di recupero crediti.

I crediti di sicura inesigibilità devono essere stralciati nell'anno di esercizio in cui la perdita risulti da elementi certi e precisi e sia definitiva, cioè siano stati infruttuosi tutti i tentativi di recupero del credito in sofferenza.

L'U.O.C. Contabilità e Bilancio procede alla registrazione contabile dello stralcio in sede di consuntivo di bilancio.

REGIONE DEL VENETO  ULSS7 PEDEMONTANA	DIREZIONE AMMINISTRATIVA	30/08/2023
REGOLAMENTO AZIENDALE PER IL RECUPERO DEI CREDITI		

ART. 16 SVALUTAZIONE E PERDITA SU CREDITI

Come previsto dal Manuale regionale sugli standard organizzativi, contabili e procedurali (Decreto del Commissario di Azienda Zero n. 135 del 30/06/2017) si individuano le seguenti situazioni che giustificano la cancellazione del credito:

- chiusura di procedure concorsuali o fallimentari,
- assoluta impossibilità di reperire il debitore esperite tutte le modalità possibili per l'identificazione;
- anti-economicità nel proseguimento dell'azione, in considerazione del costo di ulteriori azioni proporzionalmente al valore del credito;
- nel caso in cui il debitore è deceduto: rinuncia all'eredità da parte degli eredi o accettazione con beneficio d'inventario e incapacienza dell'asse ereditario.
- dichiarazione di inesigibilità da parte dell'Agenzia di Riscossione o dichiarazione da parte del soggetto terzo incaricato della gestione del credito che tutte le azioni sono state infruttuosamente esperite.

I crediti sottoposti a svalutazione sono solo quelli verso privati.

Al fine di adeguare il fondo svalutazione crediti alle effettive probabilità di recupero, si svalutano i crediti verso utenti privati con anzianità superiore a 12 mesi al 100% o secondo le modalità definite dall'Azienda Zero in sede di consuntivo con l'apposita circolare.

ART. 17 CABINA DI REGIA

È costituita una cabina di regia permanente con l'obiettivo di proporre e approvare degli strumenti di lavoro che possano supportare la Direzione nell'individuazione e correzione di eventuali criticità nel Processo "Recupero Crediti".

I componenti sono così individuati:

- Direttore Amministrativo
- Direttore U.O.C. Contabilità e Bilancio – coordina e convoca la cabina di Regia e i gruppi di lavoro
- Direttore U.O.C. Direzione Amministrativa di Ospedale
- Direttore U.O.C. Affari Generali
- Direttore U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale
- Direttore U.O.C. Sistemi Informativi
- Responsabile U.O.S.D. Servizi amm.vi del Dipartimento di Prevenzione
- Responsabile U.O.S.D. Innovazione e sviluppo organizzativo
- Responsabile Ufficio Internal Auditing