

**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 1 di 22

**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

Questo documento descrive le modalità di applicazione della Delibera GRT 39/2013 e s.m.i. per quanto concerne la mancata disdetta "Malum" di prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica, dall'avviso bonario fino alla riscossione coattiva, nella ASL Toscana Nord Ovest.

Redatto	Verificato	Approvato
Collaboratore Amministrativo FQS Dipartimento Affari Legali <i>Patrizia Vassalle</i>  Assistente Amministrativo FQS U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi <i>Chiara Venturi</i>  Collaboratore Amministrativo I.C.O. Recupero crediti - Area nord <i>Giacomo Borsari</i>	<b>VERIFICA TECNICA/SOSTANZIALE</b>  Dirigente Amministrativo U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi Direttore <i>Carlo Alberto Moruzzi</i>  Dirigente Avvocato Dipartimento Affari Legali Direttore <i>Luca Cei</i>  Dirigente Amministrativo Area Contenzioso stragiudiziale rapporti assicurativi Responsabile <i>Alessandra Di Bugno</i>	Direttore Generale  <i>Maria Letizia Casani</i>  Direttore Amministrativo  <i>Gabriele Morotti</i>  Direttore Sanitario  <i>Luca Lavazza</i>
	<b>VERIFICA FORMALE</b>  UOC Sistema Qualità e accreditamento Referente Qualità ambito territoriale Versilia <i>Rossana Ricci</i>	
<b>Referente del documento:</b> FQS UOC Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi - Assistente Amministrativo - Chiara Venturi		

**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 2 di 22

**ELENCO ALLEGATI**

- **Allegato 1/A e 1/B** - Verbale controllo a campione Avviso Bonario e/o Intimazione al pagamento
- **Allegato 2/A e 2/B** - Verbale controllo a campione Iscrizione a Ruolo

**ELENCO ALLEGATI DI ORIGINE ESTERNA** (da identificare con lettere dell'alfabeto)

e/o allegati di altri doc. pubblicati

//

**Parole chiave:**


#MALUM #AVVISO BONARIO #DISDETTA #INTIMAZIONE AL PAGAMENTO #ISCRIZIONE A RUOLO #CARTELLA  
ESATTORIALE #CONCESSIONARIO #DGRT 39/2013 #AGENZIA DELLE ENTRATE-RISCOSSIONE #AdE-R

**SOMMARIO**

<b>1. SCOPO/OBIETTIVI .....</b>	<b>2</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ABBREVIAZIONI/DEFINIZIONI (ORDINE LOGICO O ALFABETICO) .....</b>	<b>3</b>
<b>4. CONTENUTI/DESCRIZIONI DELLE ATTIVITÀ/MODALITÀ OPERATIVE .....</b>	<b>3</b>
<b>5. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>19</b>
<b>6. DOCUMENTI SOSTITUITI O AGGIORNATI .....</b>	<b>21</b>
<b>7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO INTERNI .....</b>	<b>22</b>
<b>8. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO ESTERNI .....</b>	<b>22</b>
<b>9. DISTRIBUZIONE .....</b>	<b>22</b>
<b>10. GRUPPO DI REDAZIONE/VERIFICA .....</b>	<b>22</b>

**1. Scopo/obiettivi**

- Il presente documento ha come oggetto la procedura di applicazione della Delibera GRT 39/2013 e s.m.i. per quanto concerne la mancata disdetta "Malum" di prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica. Si considera il processo partendo dall'avviso bonario fino alla riscossione coattiva tramite il AdE-R autorizzato (Legge Delega n. 237/98 e s.m.i. ed in ultimo L N. 225/2016) per i crediti vantati dall'Azienda.
- Lo scopo è quello di uniformare e migliorare la gestione operativa grazie ad un processo di informatizzazione che permette una maggiore efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 3 di 22
---	--	--

## 2. Campo di applicazione

- La sanzione in oggetto si applica a tutti gli utenti che hanno prenotato una prestazione, che non si siano presentati nella data fissata e che non abbiano disdetto nei termini previsti.
- La procedura si rivolge agli operatori della UOC Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi, ai relativi rapporti con il Fornitore di Servizi di stampa e di imbustamento e con Agenzia delle Entrate – Riscossione; e anche alle altre Unità Operative che operano in sinergia in questo settore, come il CUP e l'Anagrafe e sono quindi interessate/coinvolute nel processo.

## 3. Abbreviazioni/definizioni (ordine logico o alfabetico)

AdE-R	Agenzia delle Entrate – Riscossione e Riscossione Sicilia s.p.a. - esercente funzioni di iscrizione a ruolo per la Pubblica Amministrazione
Anagrafe	U.O.C. Gestione Amministrativa Anagrafe Assistiti e Protesica
ASL TNO	Azienda USL Toscana Nord Ovest
Avviso Bonario	invito al pagamento, non autonomamente impugnabile, volto a consentire l'adempimento dell'utente ed a fare emergere eventuali errori o cause di esonero dall'applicazione della sanzione
Contenzioso Giudiziale	U.O.C. Contenzioso Giudiziale ambito Nord e/o ambito Sud - competenti nella gestione dell'opposizione alla cartella esattoriale presso il Giudice del luogo dell'esecuzione.
CUP	U.O.C. Gestione CUP e Front Office
D.G.R.T.	Delibera Giunta Regione Toscana
Dir. ReCr	Direttore U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi
ESTAR	Ente di Supporto Tecnico Amministrativo Regionale – U.O.C. Processi e Flussi
Gestore stampe	Fornitore dei servizi di acquisizione, elaborazione, normalizzazione degli indirizzi di recapito, stampa, imbustamento, suddivisione della corrispondenza e consegna al recapitista.
I.C.O.	Collaboratore Amministrativo Esperto, Collaboratore Amministrativo titolari di Incarico di funzione Organizzativo
Intimazione al Pagamento	notificazione con raccomandata a/r del mancato pagamento della sanzione con aggravio di spese postali e amministrative
Iscrizione a Ruolo	Riscossione coattiva tramite emissione di cartella esattoriale da parte di AdE-R
Malum	mancata disdetta della prestazione entro le 48 ore antecedenti la data prevista per l'effettuazione della prestazione
Protocollo	U.O.C. Gestione Documentale Atti e Provvedimenti
ReCr	U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi
Recapitista	Recapitista corrispondenza
Settore Fatturazione	U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi – Settore gestione Riscossione Coattiva
Settore Accertamenti	U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi – Settore Accertamenti Mancati Pagamenti competente per Avviso Bonario e Intimazione al Pagamento

## 4. Contenuti/Descrizioni delle attività/Modalità operative

### 4.1 Indicazioni normativa vigente

La Regione Toscana, con Legge n. 81/2012, ha disposto l'applicazione di una sanzione economica pari al ticket dovuto, per il cittadino (anche se esente) che, non presentandosi a visita, ometta di comunicare la disdetta almeno 48 ore prima della data prenotata.



**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 4 di 22

L'allegato A della D.G.R.T. 39/2013 e s.m.i. dispone che le Aziende devono procedere al recupero delle somme dovute con le seguenti modalità:

- azioni di verifica della sussistenza dell'obbligazione con procedure informatizzate, garantendo tracciabilità, completezza e automazione.
- emissione 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 di controllo. Tutte le procedure dovranno essere tracciate.
- entro i termini di cinque anni decorrenti alla data di effettuazione delle prestazioni, emissione formale Intimazione al Pagamento in caso di mancata adesione all'Avviso Bonario. L'Intimazione al Pagamento dovrà essere notificata al cittadino mediante raccomandata A/R, i destinatari potranno contestare l'addebito presentando memorie difensive.

L'importo complessivo dell'atto di intimazione è comprensivo di:

- spese amministrative a carico dei cittadini nella misura di euro 5,00, ai sensi dell'art. 6, comma 2 della l.r. 81/2012;
  - spese postali.
- le pratiche per le somme non pagate e non contestate sono inviate mediante tracciato record ad AdE-R per la riscossione coattiva mediante Iscrizione a Ruolo.

Ai sensi della D.G.R.T. 663/2013 le attività di cui al punto 4 dell'Allegato "A" alla D.G.R.T. 39/2013 sono effettuate in cooperazione dalle Aziende ed Enti del S.S.R. ed ESTAR e, al fine di evitare ogni utilizzo di documentazione cartacea per l'iscrizione a ruolo, sarà utilizzata la piattaforma web deputata alla meccanizzazione dei ruoli fornita da AdE-R.

#### 4.2 Avviso Bonario

<b>Fase 1.</b> Richiesta periodica estrazione dati utenti non presentati a visita	<b>Funzione Responsabile</b> ICO	<b>Risultato atteso</b> Mail di programmazione estrazioni dati.
	<b>Funzione coinvolta</b> ESTAR	
<b>Azione/Attività 1.</b> Il Settore Accertamenti provvede al massimo ogni sei mesi a inviare a ESTAR mail con la programmazione delle estrazioni delle posizioni debitorie degli utenti non presentati a visita che non hanno disdetto entro le 48 ore antecedenti la prenotazione, sulla base di un tracciato record concordato.		
<b>Fase 2.</b> Estrazione dati e invio posizione debitorie aggiornate da CUP	<b>Funzione Responsabile:</b> ESTAR	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente le posizioni debitorie.
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO Settore Accertamenti	

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 5 di 22
---	--	--

**Azione/Attività 2.** ESTAR procede all'estrazione dei dati che sono aggiornati da CUP e all'invio alle ICO e al Settore Accertamenti.

<b>Fase 3.</b> Elaborazione dati estratti secondo i criteri stabiliti	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> File elaborato
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO	

**Azione/Attività 3.** Una volta ricevuto il file, il Settore Accertamenti verifica:

- che non ci siano casi di nominativi invertiti con lo stesso CF causati da una eventuale doppia scheda sul programma CUP e nel caso provvede a correggerli;
- le eventuali note CUP riportate;
- se la stessa prestazione è stata inserita due volte nello stesso giorno per la stessa persona erroneamente.
- altre irregolarità, errori e/o inesattezze rilevabili.

<b>Fase 4.</b> Invio file per aggregazione posizioni dello stesso nominativo	<b>Funzione Responsabile:</b> ICO	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente le posizioni debitorie
	<b>Funzione coinvolta</b> ESTAR	

**Azione/Attività 4.** Il file viene inviato nuovamente a ESTAR per l'aggregazione delle posizioni relative allo stesso Codice Fiscale.

<b>Fase 5.</b> Aggregazione posizioni per utente e invio file	<b>Funzione Responsabile:</b> ESTAR	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente le posizioni debitorie aggregate.
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO Settore Accertamenti	


**Azione/Attività 5.** Sulla base di un tracciato record concordato al fine di inviare a ogni utente un'unica comunicazione contenente tutte le prestazioni dell'intera annualità, ESTAR aggrega le posizioni e invia il file all'ICO e al Settore Accertamenti.

<b>Fase 6.</b> Elaborazione dati aggregati secondo i criteri stabiliti	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> File elaborato
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO	

**Azione/Attività 6.**

Al momento della ricezione dal file aggregato il Settore Accertamenti provvede a:

- verificare gli indirizzi incompleti e se necessario ad aggiornarli con il dato mancante ove possibile;
- spostare in un altro foglio Excel:

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 6 di 22
---	--	--

- i record dei deceduti;
- i record con indirizzi non corretti;
- i record dove il paziente risulta avere residenza all'estero;
- i record con indirizzi dei penitenzari;

<b>Fase 7.</b> Preparazione file per l'invio	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> File protocollato del lotto da inviare
	<b>Funzione coinvolta</b> Protocollo	

**Azione/Attività 7.** Nel file del lotto da inviare viene inserita la data di invio e la data di scadenza nelle colonne predisposte. Sul portale del Protocollo Aziendale si provvede a protocollare la lettera e il file Excel del lotto che si intende inviare con la lista dei nominativi; successivamente viene inserito il numero del protocollo nell'apposita colonna del file e si procede al salvataggio nel formato richiesto.

<b>Fase 8.</b> Caricamento file sul portale del gestore stampe	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Creazione numero lotto di stampa
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe	

**Azione/Attività 8.** Dopo essersi loggato sul portale del gestore, il Settore Accertamenti procede al caricamento del file che genera il numero univoco di identificazione del lotto di stampa.


<b>Fase 9.</b> Elaborazione lotto	<b>Funzione Responsabile:</b> Gestore Stampe	<b>Risultato atteso</b> Generazione lettere
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti ICO	

**Azione/Attività 9.** Il gestore stampe elabora il lotto caricato, pubblica le prove di stampa sul portale e invia una mail al Settore Accertamenti con il link relativo.

<b>Fase 10.</b> Verifica prove di stampa e validazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Validazione lotto sul portale
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe ICO	

**Azione/Attività 10.** Il Settore Accertamenti scarica il file pdf di almeno 3 prove di stampa di cui verifica la correttezza delle variabili della lettera e del bollettino sulla base del file di invio; se non riscontra errori, procede alla validazione del lotto sul portale del gestore, firma le tre prove di stampa e le archivia in formato cartaceo e digitale.

In caso contrario, respinge il lotto sul portale del gestore, indicando le motivazioni e, dopo aver corretto eventuali inesattezze, effettua una nuova procedura di caricamento. Per questo caso, si rimanda alla attività 8.

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 7 di 22
---	--	--

<b>Fase 11.</b> Stampa e imbustamento	<b>Funzione Responsabile:</b> Gestore Stampe	<b>Risultato atteso</b> Consegna al Recapitista del lotto
	<b>Funzione coinvolta</b> Recapitista	

**Azione/Attività 11.** Una volta validato il lotto, il gestore stampe procede con l'attività di imbustamento e di consegna del lotto al Recapitista.

<b>Fase 12.</b> Postalizzazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Recapitista	<b>Risultato atteso</b> Consegna al destinatario lettera
	<b>Funzione coinvolta</b> Utente	

**Azione/Attività 12.** Il recapitista provvede all'invio del lotto ai destinatari.

<b>Fase 13.</b> Invio Giustificativo	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Acquisizione Giustificativo
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	


**Azione/Attività 13.** L'Utente provvede all'invio del giustificativo al Settore Accertamenti.

<b>Fase 14.</b> Gestione e registrazione dei giustificativi ammessi	<b>Funzione Responsabile:</b> Dir. ReCr ICO Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura pratica amministrativa e archiviazione digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> CUP Utente	

**Azione/Attività 14.** A seguito della ricezione delle lettere, gli utenti possono presentare giustificativi per quanto contestato secondo le modalità indicate nelle lettere quali: fax, posta ordinaria, mail e ricevimento telefonico dedicato.

Il Settore Accertamenti accoglie e registra nel file delle posizioni debitorie inviate i giustificativi che rientrano in una delle seguenti casistiche:

- *Prestazione effettuata:* l'interessato presenta dichiarazione e/o documentazione da cui si evinca l'avvenuta esecuzione della prestazione.
- *Ricovero:* l'interessato presenta dichiarazione indicando il periodo e il luogo di ricovero per sé o per un parente di I o II grado.
- *Lutto:* l'interessato presenta dichiarazione a seguito di decesso di un parente di I, II o III grado o di un affine di I o di II grado.
- *Situazioni imprevedibili* idoneamente giustificate e/o documentate quali:


 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 8 di 22
---	--	--

- Problemi di viabilità
- Manifestazioni
- Episodi atmosferici eccezionali quali alluvioni, nevicate, ecc.
- Ritardo dell'ambulanza utilizzata per il trasporto del paziente.
- Stato di necessità ed urgenza che abbia reso impossibile fruire della prestazione.
- Incapacità del soggetto.

- *Altre cause imputabili all'Azienda:* l'interessato presenta dichiarazione indicando gli elementi per consentire la verifica di quanto asserito (es. errore di prenotazione non imputabile al cittadino, mancato funzionamento del Numero Verde, inagibilità del Presidio erogatore, ecc.)

<b>Fase 15.</b> Verifica esito consegna	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Verifica esito consegna
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe Recapitista	
<b>Azione/Attività 15.</b> Periodicamente, di norma con cadenza bimestrale, il Settore Accertamenti provvede a scaricare dall’area SFTP del gestore stampe gli esiti degli invii.		
<b>Fase 16.</b> Verifica lettere non recapitate (inesitati)	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente le posizioni non recapitate.
	<b>Funzione coinvolta</b> Anagrafe	
<b>Azione/Attività 16.</b> Il Settore Accertamenti invia il file contenente i mancati recapiti all’Anagrafe per il controllo degli indirizzi.		
<b>Fase 17.</b> Verifica indirizzi (inesitati)	<b>Funzione Responsabile:</b> Anagrafe	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente indirizzi verificati.
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	
<b>Azione/Attività 17.</b> L’Anagrafe, dopo aver verificato gli indirizzi, invia il file lavorato al Settore Accertamenti.		
<b>Fase 18.</b> Registrazione indirizzo invariato e chiusura posizione (inesitati)	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura amministrativa pratica e archiviazione digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO	
<b>Azione/Attività 18.</b> Una volta ricevuti gli indirizzi aggiornati, il Settore Accertamenti provvede a registrare sul file delle posizioni debitorie inviate che non è stato trovato un nuovo indirizzo, inserendo una “x” nella colonna specifica, e provvede a chiudere la pratica amministrativa.		
<b>Fase 19.</b> Registrazione nuovi indirizzi e invio	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Nuovo invio con indirizzi



 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<p align="center"><b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b></p>	<p>PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 9 di 22</p>
---	--	---

nuovo lotto	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe Protocollo	aggiornati
-------------	---	------------

**Azione/Attività 19.** Dove è stato trovato un nuovo indirizzo, il Settore Accertamenti provvede ad aggiornare il dato nel file delle posizioni debitorie e inserisce tali record in un nuovo lotto da inviare. Per le modalità di invio si rinvia alla attività 7.

<b>Fase 20.</b> Registrazione avvenuto pagamento bollettini	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura pratica amministrativa e archiviazione digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> Recapitista	

**Azione/Attività 20.** Periodicamente, di norma con cadenza bimestrale, il Settore Accertamenti, dopo essersi loggato sul sito del recapitista, scarica i pagamenti versati con bollettini compilati a mano o con bollettini precompilati il cui codice a barre non è stato letto correttamente e provvede a registrarli nel file delle posizioni debitorie inviate.

Per quanto riguarda i bollettini precompilati con codice a barre, scaduto il termine di pagamento, il Settore Accertamenti, dopo essersi loggato sul sito del recapitista, scarica tali dati e provvede a registrarli nel file delle posizioni debitorie inviate.


#### 4.3 Intimazione al pagamento

<b>Fase 21</b> Rielaborazione dati per Intimazione al Pagamento	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> File elaborato
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO	

**Azione/Attività 21.** Una volta conclusa la gestione dell'invio di avvisi bonari, il Settore Accertamenti genera un nuovo file che contiene soltanto le posizioni di coloro che non hanno pagato, che non sono stati giustificati e non sono inesitati. Il nuovo file viene preparato mantenendo le posizioni con un ticket sopra i 10 euro con l'aggravio di spese amministrative e spese postali.

<b>Fase 22.</b> Preparazione file per il caricamento delle Intimazioni al Pagamento	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> File protocollato del lotto da inviare
	<b>Funzione coinvolta</b> Protocollo	

**Azione/Attività 22.** Nel file del lotto da inviare viene inserita la data di invio e la data di scadenza nelle colonne predisposte. Sul portale del Protocollo Aziendale si provvede a protocollare la lettera e il file Excel del lotto che si intende inviare con la lista dei nominativi; successivamente viene inserito il numero del protocollo nell'apposita colonna del file e si procede al salvataggio nel formato richiesto

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 10 di 22
---	--	---

<b>Fase 23.</b> Caricamento file sul portale del gestore stampe	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Creazione numero lotto di stampa
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe	

**Azione/Attività 23.** Dopo essersi loggato sul portale del gestore, il Settore Accertamenti procede al caricamento del file che genera il numero univoco di identificazione del lotto di stampa.

<b>Fase 24.</b> Elaborazione lotto	<b>Funzione Responsabile:</b> Gestore Stampe	<b>Risultato atteso</b> Generazione lettere
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti ICO	

**Azione/Attività 24.** Il gestore stampe elabora il lotto caricato, pubblica le prove di stampa sul portale e invia una mail al Settore Accertamenti con il link relativo

<b>Fase 25.</b> Verifica prove di stampa e validazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Validazione lotto sul portale
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore stampe ICO	

**Azione/Attività 25.** Il Settore Accertamenti scarica il file pdf di almeno 3 prove di stampa di cui verifica la correttezza delle variabili della lettera e del bollettino sulla base del file di invio; se non riscontra errori, procede alla validazione del lotto sul portale del gestore, firma le tre prove di stampa e le archivia in formato cartaceo e digitale.


In caso contrario, respinge il lotto sul portale del gestore, indicando le motivazioni e, dopo aver corretto eventuali inesattezze, effettua una nuova procedura di caricamento. Per questo caso, si rimanda alla attività 8.

<b>Fase 26.</b> Stampa e imbustamento	<b>Funzione Responsabile:</b> Gestore Stampe	<b>Risultato atteso</b> Consegna al Recapitista del lotto
	<b>Funzione coinvolta</b> Recapitista	

**Azione/Attività 26.** Una volta validato il lotto, il gestore stampe procede con l'attività di imbustamento e di consegna del lotto al Recapitista.

<b>Fase 27.</b> Postalizzazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Recapitista	<b>Risultato atteso</b> Consegna al destinatario lettera
	<b>Funzione coinvolta</b> Utente	

**Azione/Attività 27.** Il recapitista provvede all'invio del lotto ai destinatari.

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 11 di 22
---	--	---

<b>Fase 28.</b> Gestione e registrazione delle notifiche	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Registrazione nel file dei dati
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe Recapitista	

**Azione/Attività 28.** Periodicamente, di norma con cadenza bimestrale, il Settore Accertamenti, scarica dall'area SFTP del gestore stampe gli esiti degli invii e registra nel file delle posizioni debitorie inviate il numero di raccomandata, la data di invio, la data di notifica o l'eventuale compiuta giacenza.

<b>Fase 29.</b> Invio Giustificativo	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Acquisizione Giustificativo
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	

**Azione/Attività 29.** L'Utente provvede all'invio del giustificativo al Settore Accertamenti.


<b>Fase 30.</b> Gestione e registrazione dei giustificativi ammessi	<b>Funzione Responsabile:</b> Dir. ReCr ICO Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura pratica amministrativa e archiviazione digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> CUP Utente	

**Azione/Attività 30.** A seguito della ricezione delle lettere, gli utenti possono presentare giustificativi per quanto contestato secondo le modalità indicate nelle lettere quali: fax, posta ordinaria, mail e ricevimento telefonico dedicato.

Il Settore Accertamenti accoglie e registra nel file delle posizioni debitorie inviate i giustificativi che rientrano in una delle seguenti casistiche:

- *Prestazione effettuata:* l'interessato presenta dichiarazione e/o documentazione da cui si evinca l'avvenuta esecuzione della prestazione.
- *Ricovero:* l'interessato presenta dichiarazione indicando il periodo e il luogo di ricovero per sé o per un parente di I o II grado.
- *Lutto:* l'interessato presenta dichiarazione a seguito di decesso di un parente di I, II o III grado o di un affine di I o di II grado.
- *Situazioni imprevedibili* idoneamente giustificate e/o documentate quali:
  - Problemi di viabilità
  - Manifestazioni
  - Episodi atmosferici eccezionali quali alluvioni, nevicate, ecc.
  - Ritardo dell'ambulanza utilizzata per il trasporto del paziente.
  - Stato di necessità ed urgenza che abbia reso impossibile fruire della prestazione.
  - Incapacità del soggetto.

*Altre cause imputabili all'Azienda:* l'interessato presenta dichiarazione indicando gli elementi per consentire la

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 12 di 22
---	--	---

verifica di quanto asserito (es. errore di prenotazione non imputabile al cittadino, mancato funzionamento del Numero Verde, inagibilità del Presidio erogatore, ecc.)

<b>Fase 31.</b> Verifica esito consegna	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Verifica esito consegna
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe Recapitista	

**Azione/Attività 31** Periodicamente, di norma con cadenza bimestrale, il Settore Accertamenti provvede a scaricare dall'area SFTP del gestore stampe gli esiti degli invii.

<b>Fase 32.</b> Verifica lettere non recapitate (inesitati)	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente le posizioni non recapitate.
	<b>Funzione coinvolta</b> Anagrafe	

**Azione/Attività 32.** Il Settore Accertamenti invia il file contenente i mancati recapiti all'Anagrafe per il controllo degli indirizzi.

<b>Fase 33.</b> Verifica indirizzi (inesitati)	<b>Funzione Responsabile:</b> Anagrafe	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente indirizzi verificati.
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	


**Azione/Attività 33.** L'Anagrafe, dopo aver verificato gli indirizzi, invia il file lavorato al Settore Accertamenti

<b>Fase 34.</b> Registrazione indirizzo invariato e chiusura posizione (inesitati)	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura amministrativa pratica e archiviazione digitale.
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO	

**Azione/Attività 34.** Una volta ricevuti gli indirizzi aggiornati, il Settore Accertamenti provvede a registrare sul file delle posizioni debitorie inviate che non è stato trovato un nuovo indirizzo, inserendo una "x" nella colonna specifica, e provvede a chiudere la pratica amministrativa

<b>Fase 35.</b> Registrazione nuovi indirizzi e invio nuovo lotto	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Nuovo invio con indirizzi aggiornati.
	<b>Funzione coinvolta</b> Gestore Stampe Protocollo	

**Azione/Attività 35.** Dove è stato trovato un nuovo indirizzo, il Settore Accertamenti provvede ad aggiornare il dato nel file delle posizioni debitorie e inserisce tali record in un nuovo lotto da inviare. Per le modalità di invio si rinvia alla attività 7.

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 13 di 22
---	--	---

<b>Fase 36.</b> Registrazione avvenuto pagamento bollettini	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura pratica amministrativa e archiviazione digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> Recapitista	

**Azione/Attività 36.** Periodicamente, di norma con cadenza bimestrale, il Settore Accertamenti, dopo essersi loggato sul sito del recapitista, scarica i pagamenti versati con bollettini compilati a mano o con bollettini precompilati il cui codice a barre non è stato letto correttamente e provvede a registrarli nel file delle posizioni debitorie inviate.

Per quanto riguarda i bollettini precompilati con codice a barre, scaduto il termine di pagamento, il Settore Accertamenti, dopo essersi loggato sul sito del recapitista, scarica tali dati e provvede a registrarli nel file delle posizioni debitorie inviate.

<b>Fase 37.</b> Rielaborazione dati per Iscrizione al Ruolo	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> File elaborato
	<b>Funzione coinvolta</b> ICO	

**Azione/Attività 37.** Al termine delle procedure correlate alla gestione dell'intimazione al pagamento, il Settore Accertamenti genera un nuovo file che contiene soltanto le posizioni di coloro che non hanno pagato, che non sono stati giustificati, che non sono inesitati, includendo anche le compiute giacenze. Vengono escluse le pratiche aventi un importo inferiore a 30,00 € ai sensi della D.G.R.T. 663 /2013, punto C.

#### 4.4. Iscrizione a Ruolo


<b>Fase 38.</b> Assegnazione e registrazione numero identificativo del lotto da iscrivere a ruolo	<b>Funzione Responsabile:</b> ICO	<b>Risultato atteso</b> Assegnazione numero lotto
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	

**Azione/Attività 38.** L'ICO assegna al lotto da iscrivere a ruolo un identificativo numerico e lo registra sul file Excel.

<b>Fase 39.</b> Invio file per trasformazione in tracciato record AdE-R	<b>Funzione Responsabile:</b> ICO	<b>Risultato atteso</b> Mail con file contenente le posizioni debitorie da iscrivere a ruolo
	<b>Funzione coinvolta</b> ESTAR Settore Accertamenti	

**Azione/Attività 39.** L'ICO invia, con mail, a ESTAR il file delle posizioni debitorie per la trasformazione nel tracciato record fornito da AdE-R.

<b>Fase 40.</b> Elaborazione file per caricamento sul	<b>Funzione Responsabile:</b> ESTAR	<b>Risultato atteso</b> Mail con file elaborato contenente
--	--	---

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<p><b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b></p>	<p>PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 14 di 22</p>
---	---	--

portale di AdE-R	<b>Funzione coinvolta</b> ICO Settore Accertamenti	le posizioni debitorie da iscrivere a ruolo
------------------	--	---

**Azione/Attività 40.** ESTAR elabora il file ricevuto, lo trasforma nel tracciato necessario per il caricamento sul portale di AdE-R e lo rimanda al Settore Accertamenti.

<b>Fase 41.</b> Caricamento file sul portale di AdE-R	<b>Funzione Responsabile:</b> ICO	<b>Risultato atteso</b> Creazione minuta di ruolo
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti AdE-R	

**Azione/Attività 41.** Una volta ricevuto il file rielaborato, il Settore Accertamenti, dopo essersi loggato sul portale di AdE-R, procede con cadenza annuale al caricamento dell'elenco degli utenti per l'iscrizione dell'importo dovuto sulla cartella esattoriale.

<b>Fase 42.</b> Firma frontespizio cartella esattoriale sul portale di AdE-R	<b>Funzione Responsabile:</b> Dir. ReCr	<b>Risultato atteso</b> Validazione minuta di ruolo con firma digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> AdE-R	

**Azione/Attività 42.** Il Dir. ReCr firma digitalmente i frontespizi delle cartelle esattoriali.


<b>Fase 43.</b> Invio cartelle esattoriali	<b>Funzione Responsabile:</b> AdE-R	<b>Risultato atteso</b> Notifica cartelle esattoriali
	<b>Funzione coinvolta</b> Utente	

**Azione/Attività 43.** AdE-R provvede all'invio delle cartelle esattoriali ai destinatari.

<b>Fase 44.</b> Pagamento delle cartelle esattoriali	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Riversamento su conto corrente aziendale
	<b>Funzione coinvolta</b> AdE-R Settore Fatturazione	

**Azione/Attività 44.** Se l'utente dopo la notifica della cartella esattoriale predispone il pagamento di quanto dovuto, le somme saranno versate alla ASL TNO nelle modalità definite e comunicate da AdE-R.

<b>Fase 45.</b> Monitoraggio dei riversamenti fatti a AdE-R	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Fatturazione	<b>Risultato atteso</b> Estrazione report di riversamento
	<b>Funzione coinvolta</b> AdE-R	

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 15 di 22
---	--	---

**Azione/Attività 45.** Il Settore Fatturazione, di norma con cadenza semestrale, dopo essersi loggato sul portale di AdE-R, estrae i report degli avvenuti riversamenti.

<b>Fase 46.</b> Comunicazione dei riversamenti	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Fatturazione	<b>Risultato atteso</b> Mail con report di riversamento
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	

**Azione/Attività 46.** Il Settore Fatturazione trasmette con mail i report al Settore Accertamenti.

<b>Fase 47.</b> Chiusura posizioni	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Chiusura amministrativa pratica e archiviazione digitale.
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Fatturazione	

**Azione/Attività 47.** Il Settore Accertamenti registra gli avvenuti pagamenti sul file utilizzato per l'invio delle posizioni iscritte a ruolo e provvede a chiudere la pratica amministrativa.


<b>Fase 48.</b> Contestazione da parte dell'utente	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Atti di contestazione
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti Settore Fatturazione AdE-R	

**Azione/Attività 48.** L'utente può notificare al Settore Fatturazione e/o al Settore Accertamenti e/o ad AdE-R, entro 60 giorni dalla notifica della cartella esattoriale, una contestazione e/o una richiesta di chiarimenti a cui ASL TNO entro il termine di 60 gg dalla notifica deve rispondere sia in caso di diniego che di accettazione e darne comunicazione anche ad AdE-R; la pratica rimane sospesa dalla notifica dell'istanza dell'utente fino all'esito dell'istruttoria.

<b>Fase 49.</b> Richiesta relazione e/o documentazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Fatturazione	<b>Risultato atteso</b> Mail con richiesta di relazione e/o documentazione della pratica
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Accertamenti	


**Azione/Attività 49.** Il Settore Fatturazione, valutata la richiesta dell'utente, trasmette, entro 10 gg dal ricevimento, la comunicazione tramite mail al Settore Accertamenti al fine di acquisire relazione e/o copia della documentazione inerente alla pratica contestata, dando termine di gg. 20.

<b>Fase 50.</b> Valutazione pratica	<b>Funzione Responsabile:</b> Dir. ReCr ICO Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Valutazione fondatezza della contestazione
--	---	---

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 16 di 22
---	--	---

	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Fatturazione	
<b>Azione/Attività 50.</b> Il Settore Accertamenti, con la collaborazione delle ICO e/o del Dir. ReCr, fa una valutazione in merito alla richiesta formulata dall'utente ( fondatezza della contestazione e/o conferma della titolarità del debito).		
<b>Fase 51.</b> Trasmissione esito valutazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Mail con esito valutazione della pratica
	<b>Funzione coinvolta</b> Settore Fatturazione	
<b>Azione/Attività 51.</b> Il Settore Accertamenti trasmette l'esito dell'istruttoria al Settore Fatturazione tramite mail.		
<b>Fase 52.</b> Esito contestazione (negativo)	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti Settore Fatturazione	<b>Risultato atteso</b> Trasmissione esito negativo all'utente e riattivazione procedura riscossione coattiva
	<b>Funzione coinvolta</b> Utente AdE-R	
<b>Azione/Attività 52.</b> Mentre il Settore Accertamenti comunica all'utente l'esito negativo dell'esame, il Settore Fatturazione autorizza AdE-R alla riattivazione della procedura di recupero coattivo. In caso di mancata comunicazione del diniego, passati 220 gg, AdE-R comunica che procederà al discarico delle partite iscritte a ruolo.		
<b>Fase 53.</b> Pagamento dopo esito contestazione	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Riversamento su conto corrente aziendale
	<b>Funzione coinvolta</b> AdE-R Settore Fatturazione	
<b>Azione/Attività 53.</b> Se l'utente dopo la notifica della cartella esattoriale predispone il pagamento di quanto dovuto, le somme saranno versate alla ASL TNO nelle modalità definite e comunicate da AdE-R.		
<b>Fase 54.</b> Esito contestazione (positivo)	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti Settore Fatturazione	<b>Risultato atteso</b> Trasmissione esito positivo all'utente e discarico della cartella esattoriale
	<b>Funzione coinvolta</b> Utente AdE-R	
<b>Azione/Attività 54.</b> Nel caso in cui vengano accettate le contestazioni formulate dall'utente, il Settore Fatturazione procede tramite portale allo sgravio della cartella esattoriale, mentre il Settore Accertamenti ne dà comunicazione all'utente e provvede alla registrazione della chiusura della pratica sul file utilizzato per l'invio delle		



 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<p align="center"><b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b></p>	<p>PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 17 di 22</p>
---	--	--

posizioni iscritte a ruolo.

<b>Fase 55.</b> Ipotesi di pignoramento e/o azioni esecutive	<b>Funzione Responsabile:</b> AdE-R	<b>Risultato atteso</b> Azioni esecutive
	<b>Funzione coinvolta</b> Utente	

**Azione/Attività 55.** In caso di mancato pagamento è competenza di AdE-R procedere alle fasi esecutive della riscossione coattiva (pignoramento, ecc..) nelle forme e secondo quanto stabilito dalla normativa vigente, C.C., C.P.C.

<b>Fase 56.</b> Riversamento a seguito di pignoramento e/o azioni esecutive	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Riversamento su conto corrente aziendale
	<b>Funzione coinvolta</b> AdE-R Settore Fatturazione	

**Azione/Attività 56.** Se l'utente dopo la notifica dell'atto di pignoramento e/o azioni esecutive predispone il pagamento di quanto dovuto, le somme saranno versate alla ASL TNO nelle modalità definite e comunicate da AdE-R.


<b>Fase 57.</b> Opposizione davanti a Autorità Giudiziaria	<b>Funzione Responsabile:</b> Utente	<b>Risultato atteso</b> Notifica di ricorso presso Autorità Giudiziaria
	<b>Funzione coinvolta</b> U.O.C Contenzioso Giudiziale AdE-R	

**Azione/Attività 57.** L'utente può presentare istanza all'Autorità Giudiziaria in qualsiasi momento sia in caso di avviso bonario che di Intimazione al Pagamento oppure, in caso di cartella esattoriale, ricorso:

- per vizi relativi agli atti emessi dall'ente impositore, precedenti alla emissione della cartella esattoriale presso l'Autorità giudiziaria, con le modalità ed i termini indicati nella stessa;
- per vizi formali o di notifica della cartella esattoriale presso il Giudice del luogo dell'esecuzione ai sensi dell'art. 617 c.p.c. entro 20 gg dalla notifica;
- e comunque per tutti le altre motivazioni ed interessi di cui l'utente si fa portatore.

<b>Fase 58.</b> Richiesta relazione e/o documentazione	<b>Funzione Responsabile:</b> U.O.C Contenzioso Giudiziale	<b>Risultato atteso</b> Mail comunicazione con richiesta di relazione e/o documentazione della pratica
	<b>Funzione coinvolta</b> Dir. ReCr	

**Azione/Attività 58.** La U.O.C. Contenzioso Giudiziale richiede una relazione e/o la documentazione sulla pratica al Dir. ReCr.

 <p><b>Azienda USL Toscana nord ovest</b> Servizio Sanitario della Toscana (n. progr.int)</p>	<b>APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I. MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM). AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E ISCRIZIONE AL RUOLO</b>	PRO AZ 043 AT Rev. 2 Pubblicato il _____ Prescrittivo dal _____ Pag. 18 di 22
---	--	---

<b>Fase 59.</b> Comunicazione esito opposizione	<b>Funzione Responsabile:</b> U.O.C Contenzioso Giudiziale	<b>Risultato atteso</b> Mail comunicazione con esito
	<b>Funzione coinvolta</b> Dir. ReCr	
<b>Azione/Attività 59.</b> La U.O.C. Contenzioso Giudiziale comunica l'esito del contenzioso al Dir. ReCr.		
<b>Fase 60.</b> Registrazione esito	<b>Funzione Responsabile:</b> Settore Accertamenti	<b>Risultato atteso</b> Registrazione esito sul file delle posizione debitorie e archiviazione digitale
	<b>Funzione coinvolta</b> Dir. ReCr ICO Settore Fatturazione	
<b>Azione/Attività 60.</b> Il Settore Accertamenti procede alla registrazione dell'esito dell'opposizione e alla eventuale chiusura ed archiviazione digitale della pratica amministrativa.		

#### 4.5 Rischi e Azioni di Prevenzione Anticorruzione

Il rischio è il danno erariale. I comportamenti a rischio possono essere:

- distrazione di denaro
- "stralcio" di posizioni senza giustificato motivo
- giustificazioni di posizioni senza adeguata e documentata valutazione
- danno all'immagine per l'Azienda USL Toscana Nord Ovest

#### Azioni di prevenzione:

- definizione delle cause di giustificazione
- conservazione dei giustificativi
- comunicazione all'utente circa pagamento in modo esclusivo tramite bollettino di c/c
- registrazione in procedura delle chiusure delle posizioni con succinta motivazione

#### Azioni di controllo:

##### – Avviso bonario e/o intimazione al pagamento

Controlli semestrali a campione (al 30/06 ed al 31/12 di ogni anno) di n° 25 pratiche di cui:

- **n. 20** da parte del dirigente e dei funzionari, verbalizzati, documentati e conservati c/o la U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi – Settore Accertamenti, ambito territoriale di Viareggio;
- **n. 05** da parte del Responsabile di Area Contenzioso Stragiudiziale e Rapporti Assicurativi verbalizzati, documentati e conservati c/o la U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi – Settore Accertamenti, ambito territoriale di Viareggio;

**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 19 di 22

– **Iscrizione a ruolo:**

Controlli semestrali a campione (al 30/06 ed al 31/12 di ogni anno) di n° 25 pratiche di cui:

- **n. 20** da parte del dirigente e dei funzionari, verbalizzati, documentati e conservati c/o la U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi – Settore Fatturazione, ambito territoriale di Massa-Carrara;
- **n. 05** da parte del Responsabile di Area Contenzioso Stragiudiziale e Rapporti Assicurativi verbalizzati, documentati e conservati c/o la U.O.C. Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi – Settore Fatturazione, ambito territoriale di Massa-Carrara;

#### 4.6 Indicatori

- Controlli posizioni stralciate, giustificate e/o inesitate: verifica semestrale (al 30/06 ed al 31/12 di ogni anno) a campione di n° 25. - Settore Accertamenti – attività avviso bonario e/o intimazione al pagamento.
- Controlli posizioni stralciate: verifica semestrale (al 30/06 ed al 31/12 di ogni anno) a campione di n°25 (sgavio cartella esattoriale) - Settore Fatturazione attività iscrizione a ruolo.

#### 5. Matrice delle Responsabilità

Professionisti	Settore Accertamenti	Settore Fatturazione	Dir. ReCr	I.C.O.	ESTAR	Protocollo aziendale	Gestore stampe	Recapitista	Anagrafe	CUP	AdE-R	Utente	Cont. Giudiziale
<b>Attività 1</b>				R	I								
<b>Attività 2</b>	I			I	R								
<b>Attività 3</b>	R			C									
<b>Attività 4</b>				R	I								
<b>Attività 5</b>	I			I	R								
<b>Attività 6</b>	R			C									
<b>Attività 7</b>	R					C							
<b>Attività 8</b>	R						C						
<b>Attività 9</b>	I			I			R						
<b>Attività 10</b>	R			C			C						
<b>Attività 11</b>							R	C					
<b>Attività 12</b>								R				I	
<b>Attività 13</b>	I											R	
<b>Attività 14</b>	R		R	R						C		C	

**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 20 di 22

Professionisti	Settore Accertamenti	Settore Fatturazione	Dir. ReCr	I.C.O.	ESTAR	Protocollo aziendale	Gestore stampe	Recapitista	Anagrafe	CUP	AdE-R	Utente	Cont. Giudiziale
Attività 15	R						C	C					
Attività 16	R								C				
Attività 17	I								R				
Attività 18	R			C									
Attività 19	R					C	C						
Attività 20	R							C					
Attività 21	R			C									
Attività 22	R					C							
Attività 23	R						C						
Attività 24	I			I			R						
Attività 25	R			C			C						
Attività 26							R	C					
Attività 27								R				I	
Attività 28	R						C	C					
Attività 29	I											R	
Attività 30	R		R	R						C		C	
Attività 31	R						C	C					
Attività 32	R								C				
Attività 33	I								R				
Attività 34	R			C									
Attività 35	R					C	C						
Attività 36	R							C					
Attività 37	R			C									
Attività 38	C			R									
Attività 39	C			R	C								

**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISSETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 21 di 22

Professionisti	Settore Accertamenti	Settore Fatturazione	Dir. ReCr	I.C.O.	ESTAR	Protocollo aziendale	Gestore stampe	Recapitista	Anagrafe	CUP	AdE-R	Utente	Cont. Giudiziale
Attività 40	I			C	R								
Attività 41	C			R							I		
Attività 42			R								C		
Attività 43											R	I	
Attività 44		I									I	R	
Attività 45		R									C		
Attività 46	I	R											
Attività 47	R	C											
Attività 48	I	I									I	R	
Attività 49	C	R											
Attività 50	R	I	R	R									
Attività 51	R	I											
Attività 52	R	R									I	I	
Attività 53		I									I	R	
Attività 54	R	R									I	I	
Attività 55											R	I	
Attività 56		I									I	R	
Attività 57											I	R	I
Attività 58			C										R
Attività 59			I										R
Attività 60	R	I	C	C									

R: Responsabile; C: Collabora; I: Informato

## 6. Documenti sostituiti o aggiornati

- PROAZ 043 Rev.1 del 06/07/2018 e n. 2 allegati



**APPLICAZIONE EX DELIBERA G.R.T. N. 39/2013 S.M.I.  
MANCATA DISDETTA (C.D. MALUM).  
AVVISO BONARIO, INTIMAZIONE AL PAGAMENTO E  
ISCRIZIONE AL RUOLO**

PRO AZ 043 AT  
Rev. 2  
Pubblicato il \_\_\_\_\_  
Prescrittivo dal \_\_\_\_\_  
Pag. 22 di 22

## 7. Documenti di riferimento interni

- PROAZ 062 - Gestione Disdette Prenotazioni, Giustificativi e Registrazioni non presentate per c.d. "Malum"
- Atto amministrativo Approvazione convenzione con Equitalia s.p.a.
- Atto amministrativo Soppressione Equitalia s.p.a. e subentro Agenzia delle Entrate – Riscossione.
- Atto amministrativo Soppressione Equitalia s.p.a. e subentro Riscossione Sicilia s.p.a. per le attività svolte nella Regione Sicilia.

## 8. Documenti di riferimento Esterni

- D.P.R. n. 602/1973 e n. 44/1988
- D.Lgs. n.124/1998 e s.m.i.
- D.Lgs. n. 46/1999
- D.Lgs.vo n.112/1999
- D.G.R.T. n. 143/2006
- D.G.R.T. n. 39/2013
- D.G.R.T. n. 663/2013
- Legge Regionale 81/2012
- L. n. 237/98 e s.m.i.
- D.Lgs. n. 203/2005 art. 3
- L.R.T. n. 81/2012
- L. n. 225/2016
- UNI EN ISO 9001-2015

## 9. Distribuzione

Il presente documento viene pubblicato nel Repository Aziendale presente su IGEA - sezione qualità e accreditamento e diffuso periodicamente tramite info aziendale a tutti i dipendenti titolari di email. Localmente i Direttori, il gruppo di lavoro, i FQS e RQS, a pubblicazione avvenuta si assicureranno che i professionisti interessati dall'applicazione ricevano l'informazione, anche mediante mail list, lista di distribuzione, riunioni verbalizzate con firma dei partecipanti.

## 10. Gruppo di redazione/verifica

Erminia Baldacchino - Collaboratore Amministrativo Esperto - I.C.O. Recupero crediti - Area sud

**Referente del documento:** FQS UOC Recupero Crediti e Rapporti Assicurativi - Assistente Amministrativo – Chiara Venturi [chiara.venturi@uslnordovest.toscana.it](mailto:chiara.venturi@uslnordovest.toscana.it) – 0584-6059292