

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto  
**AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**  
Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



## DELIBERAZIONE

n. 348

del 17-2-2021

## O G G E T T O

Approvazione nuovo "Regolamento aziendale per il recupero dei crediti".

Proponente: UOC Contabilità e Bilancio  
Anno Proposta: 2021  
Numero Proposta: 429

Il Direttore dell'U.O.C. Contabilità e Bilancio riferisce quanto segue.

Con D.G.R.V. 13 marzo 2007 n. 600 avente ad oggetto "Piano Nazionale di contenimento dei tempi di attesa per il triennio 2006-2008 di cui all'art. 1 comma 280 della Legge 23/12/2005 n. 266. Piano Attuativo Regionale: Integrazione D.G.R. n. 3535 del 12/11/2004 e n. 2066 del 27/06/2006", e con successiva D.G.R.V. 12 marzo 2013 n. 320 avente ad oggetto "Governo delle liste di attesa nelle Aziende Sanitarie della Regione Veneto", la Regione ha orientato la sua programmazione in ambito socio-sanitario verso una sempre più stringente azione nel governo dell'erogazione delle prestazioni sanitarie ed al contempo al recupero dei diversi crediti che scaturiscono dalla produzione di questa tipologia di servizi. Successivamente la medesima Regione Veneto ha potenziato la sua azione per il governo delle liste d'attesa tanto per le prestazioni di specialistica ambulatoriale quanto per l'attività di ricovero tramite l'art. 38 co. 4 e 16 della L.R. 30 dicembre 2016 n. 30 prevedendo l'adozione di appositi piani e programmi per garantire il rispetto della tempistica definita dalla prioritizzazione delle prescrizioni di prestazioni sanitarie nonché l'onere, a carico delle Aziende UU.LL.SSSS. del Veneto, di prevedere ed esplicitare le misure da porre in essere per il recupero delle somme dovute dall'utenza (co. 12).

Con deliberazione n. 1782 del 27 dicembre 2018 questa Azienda ha approvato il "Regolamento Aziendale per il Recupero dei crediti insoluti dell'A.U.L.S.S. n. 8 "Berica" con decorrenza dal 1 gennaio 2019. Sulla base di tale regolamento sono state avviate le attività inerenti il recupero dei crediti maturati da tale data.

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

1. 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;
2. Ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale ex DGRV n.600 del 2007;
3. corrispettivo per mancata disdetta della prestazione sanitaria prenotata in regime istituzionale ex L.R. 30/12/2016 n. 30;
4. Ticket per prestazioni relative ad esami pre-operatori, da recuperare in caso di rinuncia al ricovero/intervento programmato da parte dell'assistito ex art. 1 comma 18 Legge 662/1996 e come da Circolare Regione Veneto n. 58208/50/50.08.00 del 4/12/2003;
5. 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 come da Regolamento Aziendale;
6. corrispettivi per prestazioni sanitarie rese a favore di cittadini non iscritti al SSN/SSR tenuti al pagamento in base alla vigente normativa.

Successivamente, sulla base delle modifiche intervenute nell'Atto Aziendale e del trasferimento delle attività dell'Ufficio Recupero Crediti dalla Direzione Amministrativa di Ospedale all'U.O.C. Contabilità e Bilancio, si è reso necessario rivedere il regolamento stesso.

Tutto quanto ciò premesso, risulta quindi opportuno approvare il nuovo "Regolamento aziendale per il recupero dei crediti", allegato e parte integrante della presente deliberazione, che abroga e sostituisce integralmente la precedente regolamentazione, citata in premessa.

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra

## **IL COMMISSARIO**

### **D E L I B E R A**

1. di approvare il nuovo “Regolamento aziendale per il recupero dei crediti”, allegato e parte integrante della presente deliberazione, che abroga e sostituisce integralmente la precedente regolamentazione, citata in premessa;
2. di pubblicare la presente all’Albo dell’Ente e nel sito internet aziendale alla pagina “Amministrazione Trasparente” ai sensi del D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33.

\*\*\*\*\*

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo  
(App.to Dr. Tiziano Zenere)

Il Direttore Sanitario  
(App.to Dr. Salvatore Barra)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari  
(App.to Dr. Giampaolo Stopazzolo)

IL COMMISSARIO  
(F.to digitalmente Giovanni Pavesi)

---

Il presente atto è eseguibile dalla data di adozione.

Il presente atto è **proposto per la pubblicazione** in data 18-2-2021 all'Albo on-line dell'Azienda con le seguenti modalità:


Oggetto e contenuto

---

Copia del presente atto viene inviato in data 18-2-2021 al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 14.9.1994, n. 56).

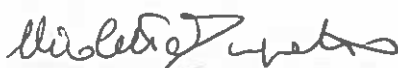



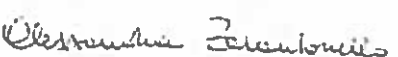
IL RESPONSABILE PER LA GESTIONE ATTI  
DELL'UOC AFFARI GENERALI

---

REGIONE DEL VENETO 	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO		Rev. 01	Pagina  1 di 10

TITOLO :


REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI

Gruppo di lavoro	Firma
Nicoletta Dugatto – Direttore UOC Contabilità e Bilancio	
Luca Grendene – Dirigente Responsabile Recupero Crediti	
Lucia Ferrarese - Responsabile Ufficio Entrate	
Barbara Guiotto – Ufficio Recupero Crediti	
Alessandra Zarantonello – Responsabile Internal Auditing	

Copia distribuita in forma controllata


00	Data	Prima stesura	Redazione GdL		Approvazione Dir. Amm.va
Rev		Motivazione	Nicoletta Dugatto		

Rev.00 del

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
<b>UOC CONTABILITA' E BILANCIO</b>		<b>Rev. 01</b>	<b>Pagina</b>  <b>2 di 10</b>

## Sommario

<b>1.SCOPO .....</b>	<b>2</b>
<b>2.TIPOLOGIA DEI CREDITI.....</b>	<b>2</b>
<b>3.PRESCRIZIONE DEI DIRITTI DI CREDITO.....</b>	<b>3</b>
<b>4.CREDITI DI MODESTA ENTITA' E RINUNCIA AL RECUPERO CREDITI.....</b>	<b>4</b>
<b>5.PROCEDURA.....</b>	<b>4</b>
<b>Art. 5.1 - Ticket per prestazioni sanitarie erogate dal Pronto Soccorso.....</b>	<b>4</b>
<b>Art. 5.2 – Ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale.....</b>	<b>5</b>
<b>Art. 5.4 – Corrispettivi per mancata disdetta.....</b>	<b>5</b>
<b>Art. 5.5 – Ticket per esami pre-operatori.....</b>	<b>6</b>
<b>6. RICEVIMENTO DELLE RICHIESTE DI ANNULLAMENTO DEGLI ADDEBITI .....</b>	<b>6</b>
<b>7.MANCATO RECAPITO .....</b>	<b>7</b>
<b>8.PAGAMENTI RATEALI .....</b>	<b>7</b>
<b>9.UTENTI INCAPACI PERCHE' MINORI DI ANNI 18.....</b>	<b>8</b>
<b>10.CORRISPETTIVI PER PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE IN REGIME 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 COME DA REGOLAMENTO AZIENDALE.....</b>	<b>8</b>
<b>11.INFORMATIVA ALL'UTENTE.....</b>	<b>9</b>

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO		Rev. 01	Pagina  3 di 10


## 1. SCOPO

Il presente regolamento disciplina la gestione dei crediti e le azioni da porre in essere in caso di mancato pagamento degli stessi.

## 2. TIPOLOGIA DEI CREDITI

L'ufficio Recupero Crediti dell'Azienda U.L.SS. 8 "Berica" svolge istituzionalmente attività di recupero dei crediti insoluti che possono essere sintetizzati nelle seguenti tipologie:

1. 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.
2. Ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale ex DGRV n.600 del 2007
3. Corrispettivo per mancata disdetta della prestazione sanitaria prenotata in regime istituzionale ex L. R. 30/12/2016 n. 30;
4. Ticket per prestazioni relative ad esami pre-operatori, da recuperare in caso di rinuncia al ricovero/intervento programmato da parte dell'assistito ex art. 1 comma 18 Legge 662/1996 e come da Circolare Regione Veneto n. 58208/50/50.08.00 del 4/12/2003;
5. 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 come da Regolamento Aziendale.
6. Corrispettivi per prestazioni sanitarie rese a favore di cittadini non iscritti al SSN/SSR tenuti al pagamento in base alla vigente normativa.

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
<b>UOC CONTABILITA' E BILANCIO</b>		<b>Rev. 01</b>	<b>Pagina</b>  <b>4 di 10</b>

### 3. PRESCRIZIONE DEI DIRITTI DI CREDITO

I crediti vantati dall'Azienda si estinguono per prescrizione ai sensi degli artt. 2934 e ss. del Codice Civile<sup>1</sup> se l'Azienda stessa non procede alla loro riscossione nei termini e nelle forme di seguito previsti:

- **Termini:** il termine di prescrizione è il tempo previsto dalla legge entro il quale è necessario che il diritto di credito sia esercitato.

Il termine di prescrizione si interrompe dal momento del ricevimento della richiesta di pagamento del credito e ricomincia a decorrere nuovamente e interamente dal momento della sua interruzione.

Salvo i casi in cui la legge dispone diversamente, i diritti di credito si estinguono per prescrizione nel termine ordinario di dieci anni decorrenti dal giorno in cui il diritto poteva essere fatto valere.


- **Forma:** al fine di interrompere il termine di prescrizione è necessario venga inviata la richiesta di pagamento al soggetto tenuto al pagamento. La richiesta dovrà contenere l'esatto ammontare dell'importo dovuto, la tipologia di prestazione addebitata, il termine di pagamento e le modalità per eseguire il pagamento dovuto.

### 4. CREDITI DI MODESTA ENTITÀ E RINUNCIA AL RECUPERO CREDITI

Ai fini del presente regolamento si considerano crediti di modesta entità i crediti pari o inferiori a € 10,33. L'Ufficio Recupero crediti non procederà al recupero dei crediti il cui importo sia inferiore ad € 10,33.

<sup>1</sup> Art. 2934 cc.: "Ogni diritto si estingue per prescrizione quando il titolare non lo esercita per il tempo determinato dalla legge". Art. 2946 cc.: "Salvi i casi in cui la legge dispone diversamente i diritti si estinguono per prescrizione con il decorso di dieci anni".



	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO		Rev. 01	Pagina  5 di 10

## 5. PROCEDURA

### Art. 5.1 - Ticket per prestazioni sanitarie erogate dal Pronto Soccorso

L'ufficio Recupero Crediti estrae, attraverso gli applicativi informatici aziendali in uso, l'elenco degli utenti che hanno usufruito di prestazioni di Pronto Soccorso esitati in codice bianco e degli utenti che risultano privi di copertura sanitaria e che non hanno provveduto al pagamento di quanto dovuto.

Sulla base dei nominativi estratti, l'Ufficio Recupero Crediti provvederà ad inviare una prima richiesta di pagamento con lettera semplice.

In caso di mancato pagamento ed in assenza di contestazioni, l'Ufficio Recupero Crediti provvederà ad inviare una seconda richiesta con raccomandata con ricevuta di ritorno con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di ricezione si procederà al recupero coattivo della somma mediante iscrizione del credito a ruolo, con ulteriore aggravio di spese.


### Art. 5.2 – Ticket per prestazioni di specialistica ambulatoriale

La D.G.R.V. n. 600/2007 e s.m.i. ha stabilito che la quota di compartecipazione alla spesa (ticket) deve essere versata dall'utente prima dell'effettuazione della prestazione sanitaria.

Nel caso in cui l'utente abbia usufruito della prestazione senza aver pagato il ticket, l'ufficio Recupero Crediti estrae attraverso gli applicativi informatici aziendali in uso l'elenco degli utenti che non hanno provveduto al pagamento del ticket. Sulla base dei nominativi estratti, l'Ufficio Recupero Crediti provvederà ad inviare una prima richiesta di pagamento con lettera semplice.

In caso di mancato pagamento e in assenza di contestazioni, l'Ufficio Recupero Crediti provvederà ad inviare una seconda richiesta con raccomandata con ricevuta di ritorno con l'avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di ricezione, si procederà al recupero coattivo della somma mediante iscrizione del credito a ruolo, con ulteriore aggravio di spese.

Rev.00 del

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev. 01	Pagina  6 di 10	

### Art. 5.3 – Corrispettivi per mancata disdetta


Al fine di consentire una gestione più efficiente delle liste di attesa da parte dell’Azienda e degli Enti del Servizio Sanitario Regionale, con D.G.R.V. n. 600/2007 e s.m.i. la Regione Veneto ha previsto l’obbligo per l’utente di disdire la prenotazione delle prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale entro un congruo termine, stabilito da questa Azienda in 48 ore prima della data prevista per l’effettuazione della prestazione. Qualora l’assistito non si presenti ad effettuare la prestazione e non abbia effettuato la disdetta nei termini stabiliti dalla normativa sopra citata, in base all’art. 38 comma 12 della L.R. n. 30 del 30/12/2016 è tenuto al pagamento dell’intero costo della prestazione non usufruita sulla base della tariffa prevista dal vigente Nomenclatore tariffario anche se esente dalla partecipazione alla spesa sanitaria.

L’Ufficio Recupero Crediti estrae attraverso gli applicativi informatici aziendali in uso i nominativi di coloro che non si sono presentati ad effettuare la prestazione e non hanno effettuato la disdetta entro i termini previsti e, sulla base di quanto accertato, provvede ad inviare le richieste di pagamento con lettera semplice.

In caso di mancato pagamento e in assenza di contestazioni, l’Ufficio Recupero Crediti provvederà ad inviare una seconda richiesta con raccomandata con ricevuta di ritorno con l’avvertimento che, decorsi giorni 30 dalla data di ricezione senza pagamento e/o in assenza di contestazioni debitamente documentate e/o in caso di mancato accoglimento delle ragioni giustificatrici di cui al successivo punto 6, si procederà al recupero coattivo della somma mediante iscrizione del credito a ruolo, con ulteriore aggravio di spese.

### Art. 5.4 – Ticket per esami pre-operatori

- In caso di rinuncia al ricovero programmato o rinvio per libera scelta dell’utente, è a carico dell’utente stesso, se privo di esenzione, il pagamento della quota di compartecipazione della spesa relativa alle indagini diagnostiche e alle visite specialistiche effettuate, come stabilito dalle Linee Guida n.1/1995 “Applicazione del decreto ministeriale 14 dicembre 1994” nonché dalla circolare della Regione Veneto 58208 50.08.00 del 04/12/2003.

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
<b>UOC CONTABILITA' E BILANCIO</b>		<b>Rev. 01</b>	<b>Pagina  7 di 10</b>


- Nel caso di annullamento per controindicazioni sanitarie è a carico dell'utente stesso, se privo di esenzione, il pagamento della quota di compartecipazione della spesa relativa alle indagini diagnostiche e alle visite specialistiche effettuate.
- Nel caso in cui l'utente effettui l'intervento in struttura diversa da quella che ha programmato l'intervento dovrà pagare il costo intero delle prestazioni come "privato pagante" così come previsto dalla nota della Regione Veneto n.272118 del 7 giugno 2011.

## 6. RICEVIMENTO DELLE RICHIESTE DI ANNULLAMENTO DEGLI ADDEBITI

A seguito del ricevimento della lettera di richiesta di annullamento degli addebiti oppure spontaneamente in seguito alle informazioni ricevute, può verificarsi che il paziente presenti degli scritti difensivi in cui chiede che la somma dovuta venga rivista del tutto o in parte.

Tali giustificazioni saranno ammesse solo:

- nei casi di ricoveri o accessi in Pronto Soccorso che comprendano la data della prenotazione;
- cause di forza maggiore (ad es. incidenti automobilistici etc) debitamente documentati;
- fattori atmosferici che impediscano il raggiungimento della struttura sanitaria;
- malattia documentata da certificato medico che attesti l'impedimento a presentarsi all'appuntamento;
- altri eventi debitamente documentati.

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO		Rev. 01	Pagina  8 di 10

## 7. MANCATO RECAPITO

Qualora la richiesta di pagamento sia restituita all'Azienda con una delle seguenti indicazioni: sconosciuto, trasferito, irreperibile, indirizzo insufficiente o inesatto e simili, l'Ufficio Recupero Crediti provvederà a richiedere l'indirizzo di residenza all'ultimo Comune di residenza anagrafica per un nuovo invio.

Nel caso di soggetti deceduti l'Ufficio Recupero Crediti procede all'iscrizione a ruolo del soggetto defunto senza ulteriori richieste agli eredi.

Evidenti situazioni oggettive in cui l'onere della ricerca del soggetto tenuto al pagamento è maggiore del credito per cui si procede, saranno oggetto di valutazione caso per caso da parte dell'Ufficio Recupero Crediti con inevitabile stralcio del credito nell'ipotesi di irreperibilità continuata del destinatario.


## 8. PAGAMENTI RATEALI

Nelle ipotesi di situazioni documentate di grave disagio sociale/economico potrà essere consentita una rateizzazione dell'importo dovuto.

La richiesta di rateizzazione, debitamente motivata, dovrà essere compilata dall'utente e corredata di fotocopia del documento di identità (se utente straniero dovrà allegare il documento di riconoscimento rilasciato dal paese di origine da cui sia desumibile l'indirizzo estero).

L'Ufficio Recupero Crediti, verificata la sussistenza delle motivazioni addotte dall'utente, provvederà ad inviare allo stesso l'autorizzazione con il prospetto riepilogativo contenente il numero di rate, gli importi e le scadenze.

Tale documento dovrà essere sottoscritto dall'utente per accettazione e una copia dovrà rimanere agli atti. L'Ufficio Recupero Crediti avrà cura di verificare la regolarità dei pagamenti.

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO		Rev. 01	Pagina  9 di 10

Nel caso di mancato pagamento anche di una sola rata, decadendo il beneficio della rateizzazione, si procederà al recupero del credito mediante invio di raccomandata con ricevuta di ritorno con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di ricezione, si procederà al recupero coattivo dell'INTERA somma mediante iscrizione del credito a ruolo, con ulteriore aggravio di spese ed interessi.

## 9. UTENTI INCAPACI PERCHE' MINORI DI ANNI 18

Nel caso in cui l'utente che ha usufruito di una delle prestazioni sopra indicate sia minore degli anni 18, le comunicazioni e le richieste di pagamento dovranno essere inviate ai genitori/tutori/amministratori di sostegno esercenti la potestà ex art. 316 cc.


Parimenti, in caso di iscrizione a ruolo delle somme dovute da soggetti minori e non versate, il ruolo dovrà essere emesso a carico di uno dei genitori/tutori/amministratori di sostegno esercenti la potestà ex art. 316 c.c.

## 10. CORRISPETTIVI PER PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE IN REGIME 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 COME DA REGOLAMENTO AZIENDALE

Nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale l'attività libero professionale intramoenia si riferisce alle prestazioni erogate dai Medici Specialisti dell'Azienda U.L.SS. 8 "Berica," compresi gli specialisti ambulatoriali interni (SAI), oltre ed al di fuori dell'orario di lavoro utilizzando le strutture ambulatoriali e diagnostiche dell'Azienda medesima.

Prima di usufruire della prestazione in regime di libera professione, l'utente deve provvedere al pagamento della tariffa prevista.

Rev.00 del

	<b>REGOLAMENTO PER IL RECUPERO DEI CREDITI</b>	<b>REGOLAMENTO- 2021</b>	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO		Rev. 01	Pagina  10 di 10

Qualora l'utente abbia usufruito della prestazione senza aver pagato la tariffa, l'Ufficio Recupero crediti, decorsi 30 giorni dalla data della prestazione, estrae attraverso gli applicativi informatici aziendali in uso l'elenco degli utenti che non hanno provveduto al pagamento della tariffa e provvede ad inviare le richieste di pagamento con lettera raccomandata con avvertimento che, in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di ricezione, si procederà al recupero coattivo della somma mediante iscrizione del credito a ruolo, con ulteriore aggravio di spese ed interessi.

Nel caso di mancata presentazione dell'utente all'appuntamento fissato per la prestazione A.L.P.I. ed in caso di mancata disdetta, a meno che non ricorrano cause di forza maggiore documentate, l'Ufficio Recupero Crediti provvederà, sulla base dell'estrazione dell'elenco degli utenti che non si sono presentati e non hanno disdetto, ad inviare con lettera raccomandata le richieste di pagamento dell'intero importo della tariffa prevista per la prestazione libero professionale, con avvertimento che in caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di ricezione si procederà al recupero coattivo della somma mediante iscrizione del credito a ruolo, con ulteriore aggravio di spese ed interessi.

## 11. INFORMATIVA ALL'UTENTE

L'UOS Recupero Crediti di concerto con l'UOS Attività Specialistica aggiornerà/produrrà apposita informativa per l'utente, che riporti i diritti/doveri degli utenti e le modalità di comunicazione tra utente e azienda, che dovrà essere aggiornata di tempo in tempo al variare delle normative di riferimento.

Tale informativa sarà posta a disposizione dell'utente presso gli ambulatori, le sale d'attesa, le portinerie e il sito Internet Aziendale.