



---

## FAQ (Domande Frequenti)

### Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi

#### **33. Cosa fare in caso di furto, smarrimento o deterioramento della TS-CNS ?**

Se la TS-CNS viene smarrita o rubata oppure è deteriorata o illeggibile, è possibile chiederne un duplicato presso uno degli sportelli abilitati della ASL di competenza oppure presso gli uffici dell'Agenzia delle Entrate, esibendo un documento di riconoscimento valido.

Il duplicato può essere richiesto anche in delega. In tal caso, la persona delegata deve esibire un proprio documento d'identità, la delega e la copia del documento d'identità del richiedente.

#### **32. E' possibile utilizzare la TS-CNS per la firma digitale?**

Le TS-CNS sono prodotte con a bordo il solo certificato di autenticazione.

Tuttavia la TS-CNS è tecnicamente predisposta per caricare un certificato di firma digitale su iniziativa personale del titolare.

#### **31. Chi è l'ente certificatore del certificato di autenticazione a bordo della TS-CNS?**

L'ente certificatore (C.A.) dei certificati di autenticazione a bordo della TS-CNS è uno di quelli iscritti nel registro degli enti certificatori pubblicato da DIGIT PA.

#### **30. Chi è l'ente produttore della TS-CNS?**

Il Ministero dell'Economia e Finanze è l'ente produttore delle TS-CNS.

#### **29. Chi è l'ente emittitore della TS-CNS?**

La Regione Campania è l'ente emittitore delle TS-CNS.

## **28. Cosa deve fare la farmacia se il cittadino si presenta senza Tessera Sanitaria ?**

Per le prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Nazionale, la farmacia può acquisire il codice fiscale prelevandolo dall'apposito spazio previsto nella "ricetta rossa".

Per le prestazioni non a carico del Servizio Sanitario Nazionale, per le quali è previsto il rilascio del così detto "scontrino parlante", la farmacia può acquisire il codice fiscale dichiarato dal cittadino.

## **27. Cosa fare se si perde il diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale e la TS-CNS non è ancora scaduta ?**

I cittadini che si trasferiscono all'estero e non sono più assistiti dal SSN devono restituire la Tessera Sanitaria recandosi presso la propria ASL di assistenza o un qualsiasi Ufficio dell'Agenzia delle entrate.

L'obbligo alla restituzione ricade anche sui cittadini stranieri che rientrano definitivamente nei paesi di origine prima della data di scadenza indicata sulla Tessera Sanitaria.

In caso di decesso l'obbligo alla restituzione è esteso agli eredi del titolare della Tessera Sanitaria.

## **26. Utilizzo della TS-CNS all'estero in caso di soggiorno temporaneo**

La TS-CNS ha anche valore di Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM).

Avendo ricevuto la TS-CNS non serve più rivolgersi all'ASL di competenza nel caso ci si debba recare in soggiorno temporaneo nei Paesi dell'Unione Europea, in Svizzera e nei Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE) Norvegia, Islanda e Lichtenstein.

## **25. La TS-CNS è arrivata al nominativo di una persona deceduta. Cosa fare ?**

I decessi vengono prontamente registrati dalle anagrafi comunali ma purtroppo il corrispondente aggiornamento del database dell'Agenzia delle Entrate, sulla base del quale la TS-CNS viene prodotta, non è immediato. A ciò si aggiunga che la produzione della Carta può richiedere un mese circa di lavorazione (tra preparazione del supporto, stampa dei dati personali, invio a domicilio), per questo è tecnicamente possibile che il documento venga recapitato a una persona recentemente deceduta.

In questo caso, la TS-CNS deve essere restituita alla ASL o ad un ufficio dell'Agenzia delle entrate accompagnata da un certificato di morte, al fine di acquisire l'informazione del decesso negli archivi della ASL e in quelli dell'Anagrafe Tributaria.

## 24. Cosa devo fare se mi è arrivata la TS-CNS con i dati anagrafici non corretti?

Qualora si riscontri un errore nei dati anagrafici riportati in chiaro sulla nuova TS-CNS (nome, cognome, codice fiscale, luogo e data di nascita, sesso) è necessario rivolgersi ad un qualsiasi ufficio dell'Agenzia delle Entrate per la correzione degli stessi e la richiesta di riemissione della Carta, presentando un documento d'identità valido.

## 23. Revoca del certificato della TS-CNS con delega da parte del titolare della carta

Nel caso di richiesta di revoca con delega di tipo:

### **a. tutela genitoriale**

- I genitori potranno presentarsi allo sportello di attivazione dell'ASL muniti di:
  - numero TS-CNS e codice C.I.P. assegnati al minore
  - documento in corso di validità

### **b. tutore o fiduciario/curatore**

- I tutori o fiduciari potranno presentarsi allo sportello di attivazione dell'ASL muniti di:
  - numero TS-CNS e codice C.I.P. del richiedente
  - documentazione che comprovi l'assunzione della tutela
  - documento identificativo del tutore o del fiduciario/curatore

### **c. motivi di salute**

- il soggetto delegato deve presentarsi allo sportello di attivazione dell'ASL munito di:
  - fotocopia del documento di identità del delegante,
  - "**modulo di delega**" firmato dal delegante,
  - certificato di malattia o analoga documentazione clinica idonea o la autocertificazione attestante l'impossibilità del delegante, per motivi di salute, a presentarsi personalmente (ove previsto).
  - **numero della TS-CNS e codice C.I.P.** del delegante.
  - documento identificativo del delegato.

La modulistica necessaria ("**modulo di delega**") è disponibile nel sito della Regione Campania.

## 22. Revoca del certificato a bordo della TS-CNS su iniziativa del titolare della carta

E' fatto obbligo di richiedere la revoca nel caso in cui si verificano le seguenti condizioni:

1. decesso del Titolare;
2. furto o smarrimento della TS-CNS;
3. violata segretezza del codice PIN;

4. qualunque evento che abbia compromesso il livello di affidabilità del codice PIN;
5. deterioramento della TS-CNS.

Nei casi in cui il Titolare non potesse disporre della propria TS-CNS (furto, smarrimento o deterioramento) deve presentare ad uno degli sportelli di attivazione dell'ASL di competenza le seguenti informazioni:

- numero della TS-CNS
- codice C.I.P.
- un documento d'identità.

Il codice C.I.P. è rilasciato al titolare della TS-CNS al momento dell'attivazione.

## **21. Revoca del certificato a bordo della TS-CNS su iniziativa della Regione**

La regione Campania, in qualità di ente emittitore delle TS-CNS, può effettuare la revoca di un certificato a bordo della TS-CNS nei casi in cui viene a conoscenza di eventi quali ad esempio il mancato recapito delle TS-CNS ovvero il decesso del Titolare.

## **20. Cos'è la revoca del certificato a bordo della TS-CNS?**

Il Ministero dell'Economia e Finanze, all'atto della produzione della TS-CNS, memorizza sulla carta un certificato di autenticazione che serve ad individuare in modo univoco il titolare e ne garantisce la sicurezza.

La **richiesta di revoca** viene effettuata per impedire l'uso improprio della TS-CNS quale strumento di identità elettronica e deve essere inoltrata presso uno degli sportelli di attivazione della propria A.S.L. dove è necessario esibire il codice C.I.P. e numero TS-CNS.

## **19. Ho smarrito il PIN e il PUK: cosa devo fare?**

In caso di smarrimento dei codici PIN e PUK è necessario recarsi nuovamente a uno degli sportelli dell'ASL di competenza abilitati all'attivazione della TS-CNS per richiedere i nuovi codici (richiesta duplicato).

Nel caso di richiesta con delega di tipo:

### **a. tutela genitoriale**

- I genitori potranno presentarsi allo sportello muniti di:
  - TS-CNS del minore
  - documento in corso di validità

### **b. tutore o fiduciario/curatore**

- I tutori o fiduciari potranno presentarsi allo sportello muniti di:
  - TS-CNS del richiedente

- documentazione che comprovi l'assunzione della tutela
- documento identificativo del tutore o del fiduciario/curatore

**c. motivi di salute**

- il soggetto delegato deve presentarsi allo sportello munito di:
  - fotocopia del documento di identità del delegante,
  - **"modulo di delega"** firmato dal delegante,
  - **"modulo di richiesta PIN e consenso"** firmato dal delegante,
  - certificato di malattia o analoga documentazione clinica idonea o la autocertificazione attestante l'impossibilità del delegante, per motivi di salute, a presentarsi personalmente (ove previsto).
  - documento identificativo del delegato.

La modulistica necessaria (**"modulo di delega"** , **"modulo di richiesta PIN e consenso"** ) è disponibile nel sito della Regione Campania.

Le modalità operative di duplicato PIN/PUK sono analoghe a quelle descritte nella **FAQ n. 9**.

## **18. Cos'è il codice C.I.P. ?**

E' un codice di 8 cifre necessario in caso di revoca del certificato a bordo della TS-CNS.

Le prime quattro cifre del codice sono fornite all'assistito direttamente allo sportello dell'ASL all'atto dell'attivazione della TS-CNS. Le restanti quattro cifre sono inviate via e\_mail.

## **17. Cosa sono i codici PIN e PUK ?**

Sono codici di 8 cifre necessari per utilizzare la TS-CNS come strumento di autenticazione sicura per accedere ai servizi in rete delle P.A.

Le prime quattro cifre di ciascun codice sono fornite all'assistito direttamente allo sportello dell'ASL all'atto dell'attivazione della TS-CNS. Le restanti quattro cifre sono inviate via e\_mail.

Il PIN (Personal Identification Number) è un codice strettamente personale poiché consente di riconoscere il suo proprietario nell'accesso ai servizi "on-line" della Pubblica Amministrazione, garantendone la privacy. Se si digita per almeno tre volte un PIN errato, è necessario inserire il codice PUK per lo sblocco.

## **16. Dove posso trovare le informazioni sulla nuova TS-CNS ?**

Tutte le informazioni sulla nuova TS-CNS saranno disponibili, oltre che sul portale della regione Campania, anche sul sito [www.sistemats.it](http://www.sistemats.it) e sui portali delle AA.SS.LL. o telefonando al numero verde 800550506

dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Campania o al numero verde 800187514 "Insieme per la Sanità".

### **15. Il titolare della TS-CNS come può verificare il corretto funzionamento della TS-CNS attivata?**

Il Titolare della TS-CNS, dopo aver attivato la propria carta, per verificare il corretto funzionamento della propria TS-CNS deve disporre di una postazione internet, di un lettore di "smart card" installato ed installare il software di gestione della TS-CNS.

### **14. E' obbligatorio richiedere subito l'attivazione della TS-CNS?**

Non è necessario richiedere subito l'attivazione della TS-CNS e non ci sono scadenze per farlo in quanto le prestazioni sanitarie sono comunque garantite. Inoltre l'attivazione della TS-CNS si rende necessaria solo nei casi in cui si desideri accedere, tramite Internet, ai servizi disponibili on line della P.A.

Al momento la TS-CNS permette solo di effettuare la dichiarazione dei redditi on line (disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate) e di verificare la propria condizione contributiva on line (disponibile sul sito dell'INPS).

### **13. Come attivare la TS-CNS a persone che per motivi di salute non possono recarsi allo sportello di attivazione?**

Coloro che per motivi di salute sono impossibilitati, per un periodo superiore a 3 mesi, a presentarsi personalmente presso uno degli sportelli di attivazione delle TS-CNS della propria A.S.L., possono richiedere l'attivazione della TS-CNS mediante la procedura di delega.

In tal caso il delegato deve presentarsi allo sportello di attivazione con un proprio documento di identità valido, la TS-CNS del delegante, la fotocopia del documento di identità del delegante, "**modulo di delega**" firmato dal delegante, "**modulo di richiesta PIN e consenso**" firmato dal delegante, certificato di malattia o analoga documentazione clinica idonea o la autocertificazione attestante l'impossibilità del delegante, per motivi di salute, a presentarsi personalmente all'ufficio preposto (ove previsto).

Le modalità operative di rilascio PIN/PUK sono identiche a quelle descritte nella **FAQ n. 9**.

La modulistica necessaria ("**modulo di delega**", "**modulo di richiesta PIN e consenso**") è disponibile nel sito della Regione Campania.

## **12. Un tutore o fiduciario/curatore può attivare la TS-CNS ?**

Il tutore o fiduciario/curatore che vuole attivare la TS-CNS deve presentarsi ad uno degli sportelli di attivazione dell' A.S.L. di appartenenza con un proprio documento di identità valido, la TS-CNS del richiedente, la documentazione che comprovi l'assunzione della tutela.

Le modalità operative di rilascio PIN/PUK sono identiche a quelle descritte nella **FAQ n. 9**.

## **11. Un genitore può attivare la TS-CNS a figli minorenni ?**

In caso di attivazione della TS-CNS a figli minorenni, il genitore deve presentarsi ad uno degli sportelli di attivazione dell' A.S.L. di competenza con un proprio documento di identità valido e la TS-CNS del minore.

Le modalità operative di rilascio PIN/PUK sono identiche a quelle descritte nella **FAQ n. 9**.

## **10. Quali sono gli sportelli di attivazione della TS-CNS delle AA.SS.LL. della Campania?**

Per l'attivazione della TS-CNS è possibile recarsi in uno degli sportelli abilitati della propria A.S.L. di competenza.

Una lista completa degli sportelli della Regione Campania abilitati all'attivazione delle TS-CNS si trova sul portale della regione Campania [http:// www.regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) oppure può essere ottenuta chiamando il numero 800550506 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Regione Campania o al numero verde 800187514 " Insieme per la Sanità ".

## **9. Come attivare la TS-CNS ?**

L'attivazione della TS-CNS non è obbligatoria, ma necessaria soltanto per coloro intenzionati ad utilizzarla per l'accesso ai servizi in rete delle P.A.

Al momento, i servizi offerti riguardano la possibilità di effettuare la dichiarazione dei redditi on line (disponibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate) e di verificare la propria condizione contributiva on line (disponibile sul sito dell' INPS). Per utilizzare tali servizi è necessario che la CNS sia " attivata" con il rilascio di credenziali personali (PIN, PUK e CIP). La richiesta di tali credenziali (PIN, PUK, CIP ) potrà essere effettuata, senza limiti di scadenza, presso gli sportelli abilitati dell' Azienda Sanitaria di competenza.

Allo sportello di attivazione, l'assistito dovrà mostrare la propria TS-CNS, un documento di Identità ed un indirizzo e\_mail (non certificato e non necessariamente personale).

In accordo alla normativa sulla privacy, l'assistito riceverà un'informativa e potrà richiedere i codici PIN/PUK/CIP tramite un'esplicita manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali.

Dopo di ciò, allo sportello di attivazione l'assistito riceverà la prima parte dei codici PIN/PUK/CIP. La seconda parte, invece, sarà trasmessa via e-mail. Solo a quel punto l'interessato, con un personal computer con collegamento ad internet, con un lettore smart card installato e con installato il software di gestione della TS-CNS, potrà accedere ai suddetti servizi on line dell'Agenzia delle Entrate e dell' INPS.

Il Titolare della TS-CNS deve conservare sia la documentazione rilasciata dagli operatori di sportello durante l'attivazione della TS-CNS sia quella ricevuta a seguito dell'invio del messaggio di posta elettronica.

## 8. Cosa fare se, alla scadenza, non si è ancora ricevuta la nuova TS-CNS?

Prima della scadenza viene automaticamente prodotta e spedita una nuova TS-CNS per tutti i soggetti che ne hanno diritto. Vedi **FAQ n. 5**.

Se non si riceve in tempo la nuova TS-CNS è possibile verificare direttamente lo stato di produzione della Carta collegandosi al sito:

[www.sistemats.it](http://www.sistemats.it) Area "Il Cittadino e la Tessera – Verifica lo stato della Tessera".

The screenshot shows the website interface for "Progetto Tessera Sanitaria". The main heading is "Verifica lo stato della Tessera Sanitaria". The text explains that users can check the status of their health card online. A highlighted link says "Per vedere lo stato della mia Tessera Sanitaria". A list of instructions follows, detailing what to do if the card is not issued, in progress, or already sent but not received. The left sidebar has a menu where "Verifica lo stato della Tessera" is selected. The right sidebar includes "Aggiornamenti", "Contatti" (with the number 800 030), and "Notizie in evidenza".

Inserendo il codice fiscale si può verificare se la propria carta risulta prodotta e spedita o meno. In particolare, per ogni numero di carta associata al codice fiscale inserito, si hanno le seguenti informazioni:

- DATA DI SPEDIZIONE
- STATO che può assumere i seguenti valori:

1. In corso di emissione;

2. Spedita;
3. Spedita non recapitata.

In questo caso il duplicato può essere richiesto sia presso la ASL di competenza che presso un qualsiasi ufficio dell'Agenzia delle Entrate. La correzione dell'indirizzo eventualmente errato può essere effettuata esclusivamente dall'ufficio dell'Agenzia delle Entrate.

Qualora la tessera sanitaria sia una CNS nella colonna STATO viene indicata anche la tipologia della carta (es. TS/CNS Spedita non recapitata). Se, invece, inserendo il codice fiscale il messaggio del sistema è "Non sono presenti Tessere sanitarie" è necessario rivolgersi alla propria ASL di competenza per verificare le cause della mancata produzione della Carta.

Comunque per le prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il diritto alla prestazione è garantito dalla presentazione della "ricetta rossa". La Tessera Sanitaria, ancorché scaduta, è valida quale certificazione del codice fiscale e può essere utilizzata per agevolare le farmacie e le strutture sanitarie nell'acquisizione del codice stesso ed il rilascio del così detto "scontrino parlante". Solo nel caso in cui il cittadino debba recarsi all'estero e non riceva in tempo la nuova Tessera Sanitaria prima della scadenza di quella in suo possesso, deve rivolgersi alla propria Azienda Sanitaria la quale rilascerà a vista il certificato sostitutivo della TEAM (Tessera Europea Assicurazione Malattia).

## **7. Cosa fare quando sta per scadere la Tessera Sanitaria ?**

Prima della scadenza viene automaticamente prodotta e spedita una nuova Tessera per tutti i soggetti che ne hanno diritto. Vedi **FAQ n. 5**.

## **6. Quando scade la Tessera Sanitaria ?**

La Tessera Sanitaria ha normalmente una validità di 6 anni dal rilascio. Prima della scadenza viene automaticamente prodotta e spedita una nuova TS-CNS per tutti i soggetti che ne hanno diritto.

Per i cittadini extracomunitari che hanno il permesso di soggiorno, la TS (in caso di periodo di assistenza tra i 30 gg ed i 180 gg) oppure la TS-CNS (per periodi di assistenza superiori ai 180gg) ha la stessa scadenza del permesso di soggiorno. In caso di rinnovo del diritto all'assistenza, la ASL invia al Sistema TS tale informazione e viene automaticamente prodotta e spedita una nuova Tessera.

Si ricorda che per motivi tecnici connessi alla produzione e alla spedizione della TS o TS-CNS, quest'ultima non viene inviata all'interessato se tra la data di richiesta della produzione e la data di scadenza dell'assistenza intercorrono meno di 30 giorni.

Per i nuovi nati, al momento dell'attribuzione del codice fiscale, viene inviata una Tessera Sanitaria (e non la TS-CNS) con validità di un anno; alla sua scadenza, previo invio dei dati di assistenza da parte della ASL al Sistema TS, viene inviata automaticamente una TS-CNS.

## **5. Tutti gli assistiti riceveranno la TS-CNS ?**

No.

Gli assistiti con periodo di assistenza inferiore ai 30 gg non riceveranno né la TS né la TS-CNS.

Mentre, riceveranno solo la TS e non la TS-CNS, gli assistiti che ricadono in una delle seguenti casistiche:

1. **nuovi nati** (riceveranno la TS con validità di un anno);
2. assistiti con periodo di assistenza tra i 30 gg ed i 180 gg;
3. assistiti per cui la Regione Campania ha fatto esplicita richiesta di non consegnare la TS-CNS.

Pertanto la produzione della TS-CNS è effettuata solo per gli assistiti che rientrano in uno dei seguenti casi:

1. In occasione del rinnovo delle Tessere Sanitarie in scadenza;
2. In caso di variazioni anagrafiche del titolare della TS-CNS, che abbia determinato una modifica del codice fiscale, cognome o nome;
3. In caso di mobilità dell'assistito verso una Regione/Provincia Autonoma che ha già completato la sostituzione delle TS con TS-CNS e su esplicita richiesta della Regione.

Nel caso di furto, smarrimento e o deterioramento la richiesta di riemissione produce una TS-CNS solo nel caso in cui il soggetto sia già titolare di TS-CNS.

## **4. Come avviene la consegna della TS-CNS all'assistito?**

La TS-CNS viene spedita, tramite posta ordinaria, direttamente all'indirizzo di residenza registrato in Anagrafe Tributaria.

## **3. La TS-CNS è anche carta di identità?**

No: la TS-CNS non è un documento di riconoscimento "a vista" come la Carta di Identità elettronica (CIE) perché non contiene la foto del titolare e per altri aspetti grafici e tecnici.

## **2. La Tessera Sanitaria o la TS-CNS sostituisce il Tesserino di Codice Fiscale?**

Sì: la TS o la TS-CNS sostituisce il tesserino di codice fiscale e, alla scadenza, resta comunque valida come certificazione del codice fiscale. La Tessera Sanitaria, anche se scaduta, può essere presentata alla farmacia per l'acquisizione del codice fiscale ed il rilascio del così detto "scontrino parlante".

## **1. Che cos'è la TS-CNS ?**

La TS-CNS è la Tessera Sanitaria – Carta Nazionale dei Servizi.

La TS-CNS è una smart card con microprocessore con funzioni di:

- **Tessera Sanitaria** per il riconoscimento degli assistiti all'atto dell'accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale;
- **Tessera Europea di Assicurazione Malattia**, per garantire l'assistenza sanitaria durante i periodi di soggiorno temporaneo nei Paesi dell'Unione Europea, in Svizzera e nei Paesi dello Spazio Economico Europeo (SEE) Norvegia, Islanda e Lichtenstein;
- **Tesserino di Codice Fiscale** emesso dall'Agenzia delle Entrate;
- Strumento di **accesso ai servizi** in rete delle P.A. Quest'ultima funzione è attivabile su scelta dell'assistito.