



Risposta al 16° quesito

Relativamente alla procedura aperta per l'affidamento dei servizi di assistenza sanitaria integrativa, un utente ha formulato le seguenti domande/richieste di informazioni e chiarimenti riguardanti il Lotto 1:

“Spett.le Stazione Appaltante, siamo con la presente a rivolgerVi cortesemente la seguente richiesta di chiarimento in relazione alla procedura in oggetto: con riferimento all'articolo 6 del Capitolato, si chiede conferma che il termine di 10 giorni possa considerarsi non obbligatorio, considerato che la normativa di settore prevede 45 giorni; tale termine si ritiene necessario affinché la Compagnia possa effettuare tutti i necessari approfondimenti, per gestire correttamente la doglianza di un assicurato. Nel ringraziare dell'attenzione riservataci, porgiamo i nostri migliori saluti.”

In riscontro al suddetto quesito si precisa quanto segue.

Il termine di 10 giorni indicato nell'articolo 6, co. 2, del Capitolato si riferisce non alla risposta definitiva al reclamo, quanto piuttosto alla risposta di presa in carico del reclamo medesimo (*riscontro*).

Il termine entro il quale la Compagnia è tenuta a rispondere al reclamo è quello fissato dalla legge in 45 giorni.

Anche nel co. 4 dello stesso articolo 6 il richiamo ai 10 giorni è da intendersi riferito ai casi di mancata risposta in termini di riscontro di presa in carico del reclamo.

Palermo, 12 dicembre 2025

Il Responsabile Unico del Progetto
(Dott. Rosario Micciché)