

## FAQ BUONI CELIACHIA

- 1. Se perdo il codice celiachia cosa devo fare?**  
È necessario contattare la propria Asl e chiederne un duplicato.
  - 2. In caso di smarrimento o furto della tessera sanitaria cosa devo fare?**  
È necessario chiedere il duplicato (ad esempio: on line o presso l'Agazia delle Entrate) per farsi rilasciare una nuova tessera sanitaria e nel frattempo, a giudizio della Asl, può essere effettuata l'abilitazione sulla tessera sanitaria di un'altra persona.
  - 3. Come muoversi quando la tessera sanitaria scade?**  
Di norma, le nuove tessere vengono mandate agli utenti diversi mesi prima della scadenza; dal momento in cui diventano attive sono utilizzabili con lo stesso pin del codice celiachia.
  - 4. Si può modificare il pin del codice celiachia?**  
Sì, se si volesse modificare il codice celiachia è necessario contattare la propria Asl.
  - 5. Che fare nel caso di smagnetizzazione della tessera sanitaria o di altro malfunzionamento della stessa?**  
In questi casi l'unica opzione è quella di richiedere una nuova tessera sanitaria (vedi punto 2) e nel frattempo, a giudizio della Asl, può essere fatta l'abilitazione sulla tessera di un'altra persona.
  - 6. Perché il residuo in alcuni scontrini c'è e in altri no? In quali esercizi risulta scritto sullo scontrino?**  
La comparsa del residuo dipende dal software utilizzato dal negozio; in tutti i casi, l'esercente vede sempre il residuo sul monitor, per cui il cliente può farselo comunicare.
  - 7. Sarà possibile vedere il residuo mensile?**  
Il residuo mensile sarà visualizzabile sullo scontrino degli esercenti che hanno programma idoneo o, in alternativa, può essere richiesto agli esercenti al momento dell'acquisto.
  - 8. Quando un minore non ha la tessera sanitaria elettronica ma ha ancora quella cartacea, cosa deve fare?**  
In questa situazione, può essere fatta l'abilitazione sulla tessera di un'altra persona. La persona in questione non deve, però, usufruire a sua volta - sulla sua tessera sanitaria - del bonus celiachia; in questo caso è necessario utilizzare la tessera sanitaria di un'altra persona.
  - 9. Quando si ricarica la tessera?**  
La tessera si ricarica automaticamente il primo giorno del mese, per coloro che hanno attivato il codice celiachia prima del 1° aprile 2020. Per coloro che hanno attivato la tessera dopo il 1° aprile 2020, si ricaricherà automaticamente il giorno dell'attivazione. Il giorno del mese in cui si ricarica è indicato anche sul foglio rilasciato dalla Asl dove è scritto il codice celiachia.
  - 10. Se durante il mese il celiaco cambia fascia di età e quindi l'importo mensile varia, quale importo avrà a disposizione?**  
L'importo a disposizione per quel mese è quello della fascia rilevata alla data in cui avviene la ricarica; dalla ricarica successiva l'importo sarà aggiornato automaticamente col nuovo budget.
-

11. Se la persona avente diritto ha difficoltà ad usufruire del servizio in regione Liguria (ad esempio, trasferimento per motivi di studio) cosa fare?  
La persona può contattare la propria Asl .