

In data 18 marzo 2004

**l'ANIA - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici,**  
**e le seguenti Associazioni di Consumatori riconosciute ai sensi della legge 281/1998: ACU,**  
**Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Centro Tutela Consumatori Utenti, Lega Consumatori,**  
**Federconsumatori**

**premesse che**

con il Protocollo sottoscritto in Roma il 24 luglio 2001 le parti hanno individuato come obiettivi comuni:

- il miglioramento della qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione al consumatore;
- la facilitazione dei rapporti tra utenti e imprese di assicurazione;
- la riduzione del contenzioso nel settore e delle ricadute dello stesso sui costi;

e si sono impegnate ad elaborare una procedura sperimentale di conciliazione su base volontaria, riconducendo i reclami e il contenzioso all'interno del rapporto tra impresa e utente, al fine di incentivare soluzioni extragiudiziali;

- tale procedura è stata sperimentata a livello locale a partire dal giugno 2002;

**Verificato che è volontà comune**

1. utilizzare la procedura di conciliazione su base volontaria volta ad agevolare la soluzione delle controversie tra consumatori e imprese di assicurazione così come descritta nell'allegato regolamento;
2. realizzare un osservatorio che monitori il funzionamento della procedura, studiando e proponendo le eventuali modifiche che si renderanno necessarie per ottimizzarne l'operatività. In tale ottica l'osservatorio procederà alla rilevazione statistica dei casi affrontati, anche al fine dell'elaborazione di un rapporto annuale sull'andamento dell'iniziativa.

**hanno concordato che**

A. La procedura di conciliazione stragiudiziale tra associazioni dei consumatori e imprese di assicurazione di cui all'allegato 1 è utilizzata, a decorrere dal gennaio 2004 e su scala nazionale, dalle associazioni di consumatori e dalle imprese assicuratrici che vi aderiranno. A tal fine, l'ANIA raccoglierà l'adesione delle singole imprese e comunicherà alle associazioni dei consumatori l'elenco delle imprese aderenti.

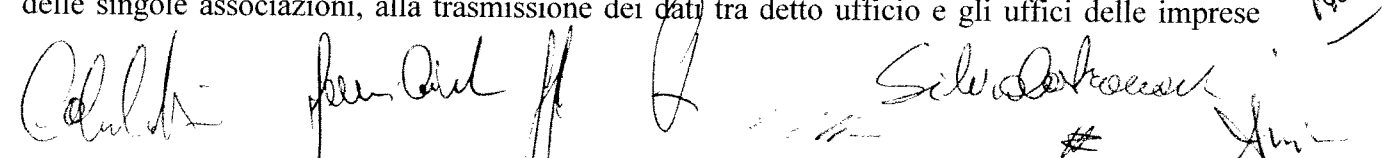
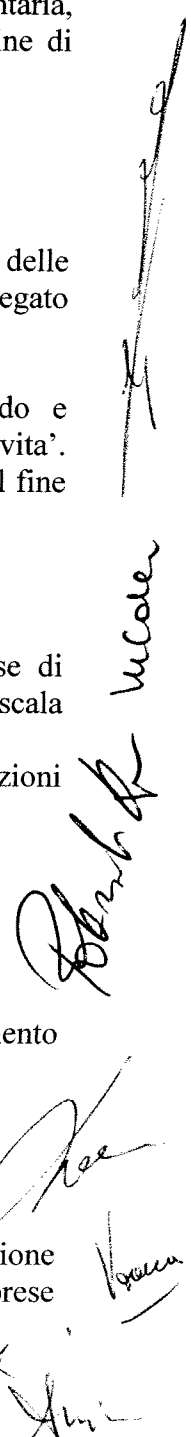
B. All'atto dell'adesione alla procedura di conciliazione:  
l'impresa

- organizza un apposito ufficio di conciliazione, inizialmente unico e di tipo centrale;
- nomina uno o più incaricati muniti di pieno mandato a transigere;
- si impegna a fornire risposta scritta ai reclami entro i termini stabiliti dal regolamento allegato;

l'associazione dei consumatori

- organizza un apposito ufficio di conciliazione, inizialmente unico e di tipo centrale;
- nomina uno o più incaricati abilitati alla trattazione delle conciliazioni.

C. L'ANIA fornisce gli strumenti informatici necessari all'attività dell'ufficio di conciliazione delle singole associazioni, alla trasmissione dei dati tra detto ufficio e gli uffici delle imprese



assicuratici che aderiranno alla procedura, alla elaborazione e trasmissione dei dati necessari per la gestione da essa effettuata delle attività di cui al punto 2 del presente accordo.

- D. Le parti collaborano alla formazione dei conciliatori che saranno chiamati ad operare nell'ambito della procedura di conciliazione. L'ANIA metterà a disposizione le risorse necessarie alla conduzione delle iniziative formative che saranno di volta in volta concordate tra le parti.
- E. Ai fini del monitoraggio di cui al punto 2, le parti convengono che i casi discussi dai conciliatori saranno classificati a cura dell'associazione e dell'impresa che li hanno discussi secondo lo schema di catalogazione di cui all'allegato 2, che potrà essere integrato o modificato ogniqualvolta ne sorga l'esigenza.
- F. Si conviene che, nella fase iniziale di attività, per ogni caso catalogato, l'impresa, con cadenza e modalità da definire, corrisponderà a titolo di rimborso spese all'associazione dei consumatori con cui ha discusso il caso un importo pari a 25 Euro iva inclusa.

\* \* \*

Nel corso dei lavori è stato inoltre redatto uno schema indicativo di formulario di reclamo, allegato 3, che ha mero valore indicativo per le imprese intenzionate ad adottare tale soluzione all'interno della propria organizzazione deputata alla gestione dei reclami della clientela. Detto schema potrà essere successivamente modificato anche sulla base delle esperienze sviluppate in campo comunitario.

\* \* \*

In virtù della novità dell'iniziativa e della sua complessità organizzativa le parti concordano di sottoporre annualmente a verifica l'andamento dell'utilizzo della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

ANIA

- ACU

- ADICONSUM

- ADOC

The block contains four handwritten signatures, each placed above a horizontal dotted line. From top to bottom, the signatures correspond to the entities listed on the left: ANIA, ACU, ADICONSUM, and ADOC. The signatures are written in dark ink and vary in style, with some being more cursive and others more blocky.

On the right margin, there are several vertical handwritten elements. At the top, there is a long, thin signature. Below it, there is a vertical line with some small marks. Further down, there is a signature that appears to be 'M. Col.' followed by another signature below it.

A small, stylized handwritten mark or signature located at the bottom left corner of the page.

· ALTROCONSUMO

*Silvia Osprey*

· CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

*Rob L. Hill*

· FEDERCONSUMATORI

*Jim Bell*

· LEGA CONSUMATORI

*M. M.*

Adesioni successive

· **CITTADINANZATTIVA**

in data 7.2.2005

*francesca...*

· **CONFCONSUMATORI**

in data 18.2.2005

*Anna Cole...*

· **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

in data 17.2.2005

*Fi... ..*

\* \* \*

Si dà atto che il logo delle Associazioni dei consumatori che aderiscono in data successiva al 18 marzo 2004 sarà inserito nelle edizioni del folder illustrativo intitolato "Da ora è più facile" che saranno stampate successivamente alla data di sottoscrizione.

Adesioni successive

• **MOVIMENTO CONSUMATORI**

in data 07/04/2005

*Alessandro Chiaro*

• **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

in data 7 aprile 2005

*Antonio P.*

\* \* \*

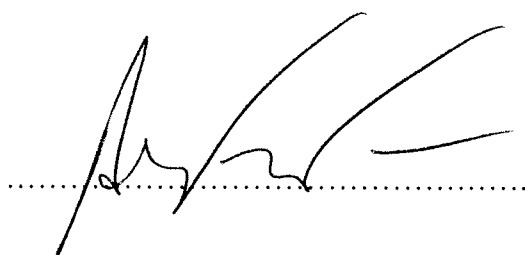
Si dà atto che il logo delle Associazioni dei consumatori che aderiscono in data successiva al 18 marzo 2004 sarà inserito nelle edizioni del folder illustrativo intitolato "Da ora è più facile" che saranno stampate successivamente alla data di sottoscrizione.

Adesioni successive

**CASA DEL CONSUMATORE**

In data

14/03/07

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal dotted line. The signature is stylized and appears to consist of several connected strokes.

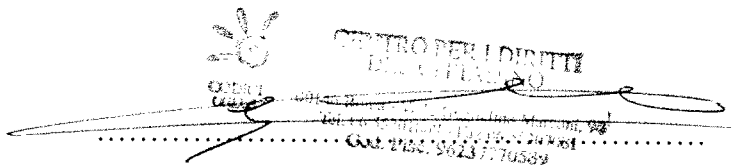
\* \* \*

Si dà atto che il logo delle associazioni dei consumatori che aderiscono in data successiva al 18 marzo 2004 sarà inserito nelle edizioni del folder illustrativo intitolato “Da ora è più facile” che saranno stampate successivamente alla data di sottoscrizione.

Adesioni Successive

**CODICI Onlus**

In data

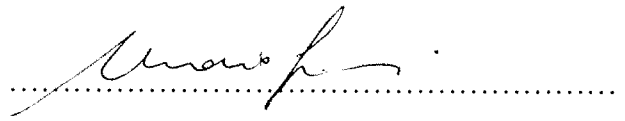


\* \* \*

Si da atto che il logo delle associazioni dei consumatori che aderiscono in data successiva al 18 marzo 2004 sarà inserito nelle edizioni del folder illustrativo intitolato "Da ora è più facile" che saranno stampate successivamente alla data di sottoscrizione.

Adesioni successive

ASSOUTENTI ~~Onlus~~

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal dotted line. The signature is cursive and appears to be 'M. P.' followed by a flourish.

In data 22 maggio 2008

\* \* \*

Si da atto che il logo delle associazioni dei consumatori che aderiscono in data successiva al 18 marzo 2004 sarà inserito nelle edizioni del folder illustrativo intitolato "Da ora è più facile" che saranno stampate successivamente alla data di sottoscrizione.

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

### Art.1

#### Operatività e condizioni di utilizzo della procedura di conciliazione

Oggetto della procedura di conciliazione sono le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RCA, la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 EURO

Può accedere alla procedura di conciliazione il consumatore

- che abbia già presentato reclamo direttamente o tramite un'associazione dei consumatori aderente alla procedura presso le strutture a ciò deputate dell'impresa di assicurazione aderente alla procedura e ne abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente oppure non abbia ottenuto alcuna risposta dall'invio del reclamo trascorsi 30 giorni, ovvero 15 giorni nel caso di reclamo presentato per il tramite di una associazione dei consumatori;
- che, in relazione all'oggetto della conciliazione, non si sia già rivolto alla magistratura e non incarichi altri soggetti a rappresentarlo verso la compagnia.

Per accedere alla procedura di conciliazione il consumatore si rivolge ad una delle associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, a cui indirizza la richiesta di conciliazione comprensiva di mandato a transigere utilizzando il modulo di cui all'art. 6.

### Art. 2

#### Istruzione della richiesta di conciliazione

L'associazione dei consumatori, ricevuto il "modulo di richiesta di conciliazione",

- verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità di cui all'art.1;
- analizza il caso valutando la documentazione presentata dal consumatore, ed in particolare la risposta dell'impresa al reclamo;
- verifica se esistono i presupposti per dare seguito alla richiesta di conciliazione ed in particolare se sullo stesso caso sia già intervenuto un tentativo di conciliazione o sia stata interessata altra associazione.

L'associazione richiede in qualsiasi momento informazioni e ragguagli sul caso in esame presso l'apposita struttura dell'impresa, ovvero al consumatore.

### Art.3

#### Commissione di conciliazione

La commissione di conciliazione è formata da un rappresentante dell'impresa di assicurazione e da un rappresentante dell'associazione dei consumatori che ha ricevuto la domanda di conciliazione.

A collection of approximately 15 handwritten signatures in black ink, arranged in a loose horizontal line across the bottom of the page. The signatures vary in style, some being more legible and others more stylized or cursive. Some signatures appear to be written on a grid or lined paper, though the lines are not clearly visible.

#### **Art.4**

#### **La procedura di conciliazione**

Il rappresentante dell'impresa ed il rappresentante dell'associazione dei consumatori possono decidere di discutere e risolvere il caso per le vie brevi ed in via informale, preliminarmente alla formalizzazione della domanda di conciliazione.

Qualora il caso non venga risolto in tale maniera a causa della sua complessità, la procedura deve essere formalizzata.

La procedura di conciliazione si intende formalmente instaurata nella data in cui all'impresa perviene la domanda di conciliazione, redatta in conformità di quanto disposto dell'art. 6, ad essa inviata dall'associazione dei consumatori che la ha ricevuta ed ha svolto le attività di cui all'art. 2.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, i componenti della commissione di conciliazione hanno accesso, nei limiti di legge, alle informazioni e dati contrattuali in possesso dell'impresa e pertinenti al tentativo di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della commissione.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore si impegna ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione quale espressione della propria volontà contrattuale. Prima della sottoscrizione del verbale di conciliazione il rappresentante del consumatore informa il proprio assistito dei termini della conciliazione e non procede a sottoscrizione senza preventivo accordo.

La commissione di conciliazione esperisce il tentativo di conciliazione della controversia entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda da parte dell'impresa. A tal fine la commissione si riunisce anche a distanza.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione, i componenti della commissione rappresentano, ciascuno sulla base di un pieno ed esclusivo mandato a transigere, rispettivamente la posizione del consumatore parte nella controversia e la posizione dell'impresa.

Le riunioni della commissione di conciliazione non sono pubbliche. Compatibilmente con il sistema di contatto utilizzato, il consumatore potrà essere ascoltato dalla commissione stessa prima dell'inizio delle riunioni.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia esito positivo, il procedimento si conclude con la sottoscrizione, da parte dei componenti la commissione, di un verbale di conciliazione avente l'efficacia di un accordo transattivo.

Nel caso il tentativo di conciliazione fallisca, i componenti della commissione ne daranno atto, sottoscrivendo a conclusione del procedimento il modulo di mancato accordo di cui all'art. 7.

L'associazione di consumatori dovrà inviare al consumatore copia del verbale di conciliazione o del modulo di mancato accordo al recapito indicato dal consumatore sulla domanda di conciliazione.

Tutte le informazioni di cui i componenti della commissione di conciliazione vengono in possesso nel corso della procedura devono considerarsi riservate.

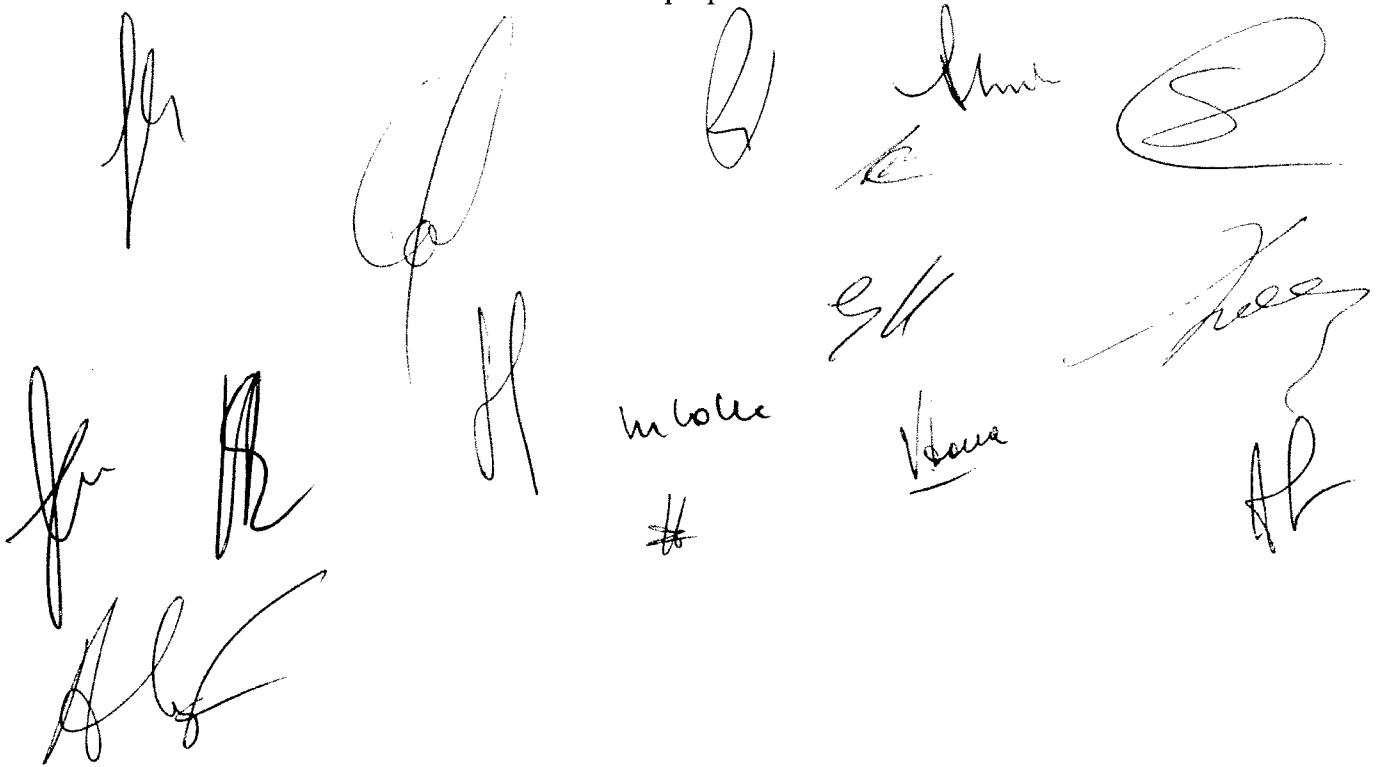
A collection of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures vary in style, with some being more legible and others more stylized. There are approximately 10-12 distinct marks, including what appears to be a signature on the far right that reads 'V. G. G. G.'.

Alla conclusione del processo conciliativo, sia nel caso di discussione informale che in quello di discussione formale, l'associazione dei consumatori e l'impresa completano la catalogazione del caso secondo lo schema di catalogazione.

**Art.5**

**Costo del tentativo di conciliazione**

La procedura di conciliazione non comporta oneri per il consumatore, fatta salva l'eventuale iscrizione all'associazione a cui conferisce il proprio mandato



A collection of handwritten signatures and initials, including the word "incolle" and a hash symbol "#".

**Art.6**  
**Il contenuto del modulo di richiesta di conciliazione**

Io sottoscritto,

(nome).....(cognome) .....
nato il ..... a .....residente in via .....
città ..... provincia..... CAP .....
recapito telefonico .....
- Polizza n. ....
- N. sinistro .....
presso l'impresa .....

Avendo inoltrato il reclamo in data .....(allegare il reclamo inoltrato),

**avendo ricevuto dall'impresa la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:**

ovvero,

- non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo 30 giorni dalla sua presentazione,**
- non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato – presentato tramite un'associazione dei consumatori – dopo 15 giorni dalla sua presentazione,**

non essendomi rivolto alla magistratura,  
non avendo conferito incarico a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione,

chiedo l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dall'intesa ANIA/Associazioni dei consumatori, secondo il regolamento allegato e da me accettato, al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetto la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante dell'impresa assicuratrice ..... e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori ....., signor ....., da me designato ed al quale conferisco mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delego, ai sensi della legge 675/96, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per mio conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, eleggo domicilio presso la sede dell'Associazione ..... ed indico di seguito l'indirizzo presso cui desidero ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:.....

(Luogo e data)..... Firma .....

Si allega ulteriore documentazione

- 1.
- 2.

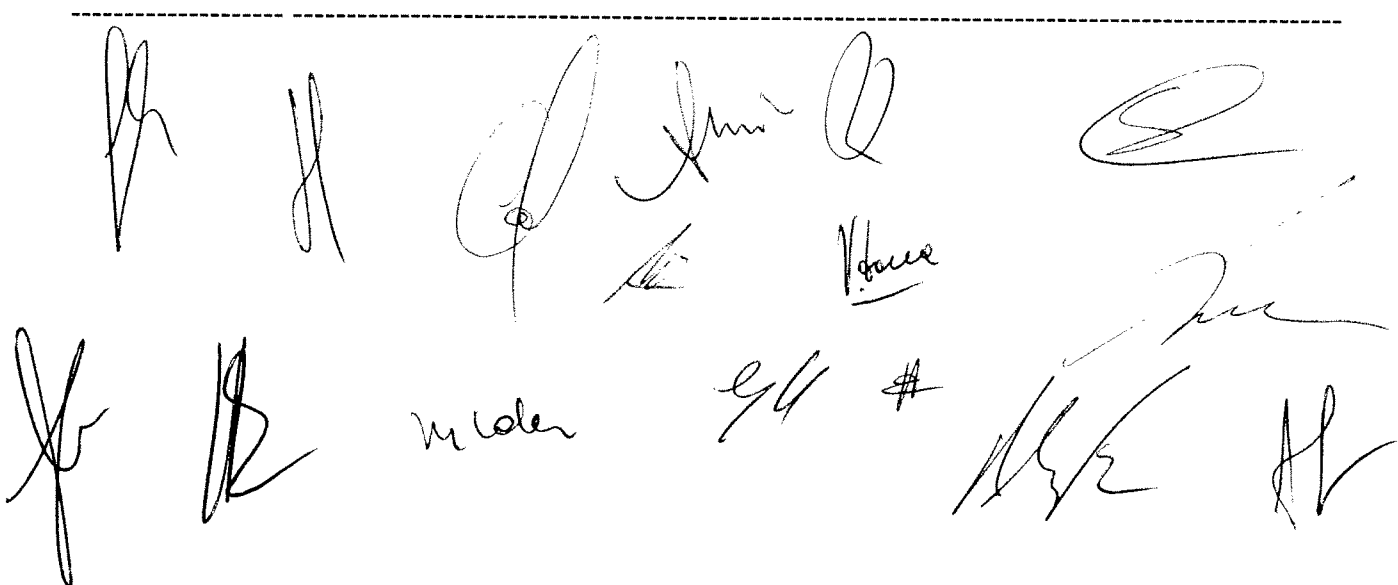
A tergo del modulo viene riprodotto il regolamento di conciliazione.

*[Area con diverse firme e segni manoscritti]*

**Art.7**

**Il contenuto del modulo di mancato accordo**

-----  
Si da atto che in data ..... la commissione di conciliazione non ha trovato una soluzione consensuale al caso da essa sottoposto dal signor ..... con richiesta presentata in data ....., nei confronti dell'impresa assicuratrice ....., avente ad oggetto il sinistro n. ....

-----  
  
The section contains several handwritten signatures and initials. In the top row, from left to right, there are: a stylized signature, a vertical signature, a large circular signature, a signature that appears to be 'Anna', and a signature that appears to be 'Q'. In the bottom row, from left to right, there are: a signature that appears to be 'G', a signature that appears to be 'B', the word 'Maler' written in cursive, the number '94' followed by a hash symbol '#', a signature that appears to be 'H', and a signature that appears to be 'H'.

ALLEGATO 2

AL FINE DI PERMETTERE IL MONITORAGGIO STATISTICO DEI CASI AFFRONTATI, L'ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI E L'IMPRESA INTERESSATE COMPLETANO IL SEGUENTE SCHEMA DI CATALOGAZIONE. LA CATALOGAZIONE E' CONSIDERATA COMPLETA SOLO SE CONVALIDATA DA AMBEDUE LE PARTI.

**Schema di catalogazione**

**1 - Caratteristiche del richiedente**

- regione di residenza (+ residenza estera)
- cliente dell'impresa verso cui reclama
- non cliente ma controparte di sinistro
- né cliente né controparte
- ha già presentato richiesta per un altro caso

**2 - Descrizione del caso**

2.1 La richiesta è riconducibile alla sfera di intervento/comportamento:

- dell'impresa a cui è riferita la segnalazione
- di intermediari/reti commerciali dell'impresa di cui sopra
- di altre figure professionali ausiliarie (periti, carrozzieri convenzionati)

2.2 Descrizione del sinistro.

Il sinistro viene gestito in applicazione/con il coinvolgimento di:

- procedure di legge (art. 3 L. 39/77) per i sinistri R.C. Auto
- accordo Sinistri Catastrofali
- FGVS
- UCI (sinistro con veicoli stranieri)

2.3 La richiesta è motivata da:

- totale mancanza di riscontro da parte dell'impresa
- eccessiva lunghezza dei tempi di apertura della pratica (es. rilascio del n. di sinistro)
- il servizio di perizia -a: la difficoltà di contatto con il perito  
-b: la lunghezza dei tempi di accertamento  
-c: le modalità/qualità dell'accertamento (comportamento del perito)
- il servizio di liquidazione -a: mancanza dell'offerta di indennizzo  
- b: la difficoltà ad entrare in contatto con il liquidatore  
-c: ritardo dell'offerta di indennizzo  
- d: il ritardo nel pagamento
- contestazioni sull'an debeatur (ad es: sulla operatività della garanzia, sulla responsabilità, etc.).
- divergenze sulla quantificazione del danno
- protesta per la richiesta della franchigia
- mancato pagamento del danno a cose in presenza di danno alle persone non ancora definito
- altro (specificare) .....

**3 - Esito della procedura**

L'ACCORDO

- E' STATO RAGGIUNTO
- NON E' STATO RAGGIUNTO

VALIDAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI

VALIDAZIONE DELL'IMPRESA

**Formulario di reclamo inerente alla gestione di un sinistro RCA**

Reclamo presentato da	Nei confronti di
Nome	nome
indirizzo	indirizzo
telefono – fax – e mail	telefono – fax - e mail
	altri dati:
firma	polizza numero
	numero sinistro

**Descrizione del problema**

(Indicare la voce generale e inserire una breve descrizione)

- totale mancanza di riscontro da parte dell'impresa dopo la denuncia di sinistro
- eccessiva lunghezza dei tempi di apertura della pratica (es. rilascio del n. di sinistro)

il servizio di perizia

- la difficoltà di contatto con il perito
- la lunghezza dei tempi di accertamento
- le modalità/qualità dell'accertamento (comportamento del perito);

il servizio di liquidazione

- mancanza dell'offerta di indennizzo
- la difficoltà ad entrare in contatto con il liquidatore
- ritardo dell'offerta di indennizzo
- il ritardo nel pagamento

- contestazioni sull'an debeat (ad es: sulla operatività della garanzia, sulla responsabilità, etc.).
- divergenze sulla quantificazione del danno
- protesta per la richiesta della franchigia
- mancato pagamento del danno a cose in presenza di danno alle persone non ancora definito
- altro

Descrizione:

**La domanda del consumatore all'impresa**

**I documenti giustificativi**

Elenco dei documenti allegati

\*\*\*

Qualora il reclamo sia presentato tramite/con l'assistenza di un'associazione di consumatori le informazioni di tale formulario potranno essere integrate con quanto previsto dal "Formulario Europeo di Reclamo".

*[Handwritten signatures and marks are present throughout the page, including a large signature on the left margin and several smaller ones at the bottom.]*