

**Accordo tra ANIA e Associazioni dei consumatori sulla procedura per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri re auto tra imprese assicuratrici e consumatori.**

**Premesso che**

ANIA ha stipulato con le seguenti associazioni dei consumatori riconosciute ai sensi dell'art.137 del Codice del consumo: ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, un accordo inerente all'utilizzo - tra dette associazioni dei consumatori e le imprese di assicurazione che hanno aderito all'accordo stesso - di una Procedura di conciliazione stragiudiziale, volta a fornire ai consumatori una soluzione semplice e rapida, alternativa a quella giudiziaria, per risolvere un'eventuale controversia sorta in relazione alla gestione di un sinistro re auto;

che ANIA e le medesime associazioni dei consumatori hanno successivamente sottoscritto un accordo relativo alla operatività anche on line di tale procedura, finalizzato a renderla direttamente usufruibile dai consumatori;

che il Forum ANIA Consumatori, nell'ambito di una approfondita analisi sui fattori che determinano l'elevato livello dei costi complessivi del sistema risarcitorio, ha individuato l'utilizzo di procedure stragiudiziali come elemento positivo per facilitare la soluzione di controversie tra imprese e clienti ed ha condiviso il parere che debba essere prioritariamente rilanciato l'utilizzo della procedura di conciliazione prevista dall'accordo tra ANIA e Associazioni dei consumatori;

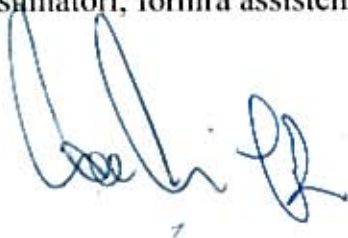
**verificato che a fronte dello scarso utilizzo della procedura sopra menzionata, persiste la comune volontà delle parti di incentivare la diffusione della procedura stessa, ANIA e le Associazioni dei consumatori concordano che**

potranno aderire al presente accordo le associazioni dei consumatori che ai sensi della vigente normativa sono rappresentative a livello nazionale, nonché le imprese assicuratrici operanti nel ramo re auto;

che la procedura di conciliazione stragiudiziale tra associazioni dei consumatori e imprese di assicurazione opererà secondo quanto stabilito dal regolamento allegato;

che l'ANIA:

- raccoglierà l'adesione delle singole imprese e comunicherà al pubblico l'elenco degli aderenti;
- raccoglierà l'elenco dei conciliatori nominati dalle imprese e dalle associazioni dei consumatori, fornirà assistenza per facilitare i contatti tra le parti.



- ristrutturerà e potenzierà l'applicazione informatica destinata a facilitare i contatti tra i conciliatori; predisponendo e mantenendo in esercizio le necessarie applicazioni internet per permettere ai consumatori l'attivazione della procedura anche a distanza;

che l'impresa assicuratrice aderente:

- indicherà ad ANIA il nominativo di uno o più incaricati muniti di pieno mandato a transigere, impegnandosi a comunicare tempestivamente eventuali variazioni;
- predisporrà e distribuirà ai propri assicurati re auto informativa sull'esistenza e sulla esperibilità, in caso di eventuale controversia, della procedura di conciliazione;
- renderà disponibili al pubblico le informazioni sulla procedura di conciliazione attraverso i propri canali distributivi e il proprio sito internet;

l'associazione dei consumatori aderente:

- nominerà uno o più incaricati abilitati alla trattazione delle conciliazioni.

Le parti collaboreranno 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.

Le parti concordano che gli aspetti operativi connessi alla realizzazione di tale accordo o di iniziative ad esso collegate sono demandati a un apposito comitato paritetico costituito da 4 rappresentanti delle imprese assicuratrici e 4 rappresentanti delle associazioni dei consumatori.

Roma 19 marzo 2012

ANIA

ACU

ADICONSUM

ADOC

*Aldo M. ...*

*Fanni ...*

*Pietro ...*

*Roberto ...*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

ALTROCONSUMO

Silvia Bassani

ASSOUTENTI

Mani

ASSO-CONSUM

Paolo

CASA DEL CONSUMATORE

Gianni

CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

X. D. ... Pisto

CITTADINANZATTIVA

Olivero

CODACONS

Gianni

CODICI

Roberto

CONFCONSUMATORI

Francesco

FEDERCONSUMATORI

Francesco

LEGA CONSUMATORI

Roberto

MOVIMENTO CONSUMATORI

Roberto

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Roberto

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Roberto

**Regolamento della procedura di conciliazione tra ANIA e Associazioni dei consumatori in tema di sinistri r.e. auto.**

**ART. 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE E CONDIZIONI DI ACCESSO ALLA 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, avendo presentato una richiesta di risarcimento del danno e avendo fornito all'impresa tenuta alla gestione del danno tutte le informazioni necessarie per il suo accertamento e la sua valutazione:

1. non abbia ottenuto risposta dall'impresa nei termini previsti dalla legge (per il danno al veicolo e a cose, termini decorrenti dalla ricezione della richiesta di risarcimento: 30 giorni nel caso di presentazione della richiesta con allegato modulo CAI sottoscritto da entrambi i conducenti o da entrambi gli assicurati; 60 giorni in caso di richiesta con allegato modulo CAI non sottoscritto da entrambi i conducenti o da entrambi gli assicurati. Per il danno alla persona, termine decorrente dalla guarigione delle lesioni; 90 giorni dalla presentazione della documentazione medica da cui risulti possibile effettuare la valutazione delle conseguenze della lesione), ovvero
2. abbia ricevuto un diniego di offerta di risarcimento da parte dell'impresa, ovvero
3. non abbia accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta di risarcimento della compagnia.

La procedura può essere attivata solo a condizione che il consumatore:

- a) non abbia già incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso la compagnia;
- b) non abbia già attivato la procedura di mediazione a fini conciliativi ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- c) nei sinistri rientranti nell'ambito di applicazione della procedura di risarcimento diretto (art. 149 CdA) e della procedura di risarcimento del terzo trasportato (art. 141 CdA) abbia indirizzato la richiesta di risarcimento all'assicuratore tenuto alla gestione del danno, vale a dire: per il risarcimento diretto, all'assicuratore del veicolo non responsabile in tutto o in parte e, per il risarcimento del terzo trasportato: all'assicuratore del veicolo vettore.

Per accedere alla procedura di conciliazione il consumatore si rivolge ad una delle associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, indirizzandole una richiesta di conciliazione comprensiva di mandato a transigere, utilizzando il modulo previsto dall'art.6 e allegando copia della documentazione in suo possesso (richiesta di risarcimento, modulo CAI ed eventuale risposta dell'impresa).

**ART. 2 - ISTRUZIONE DELLA RICHIESTA DI CONCILIAZIONE**

- L'associazione dei consumatori, ricevuto il "modulo di richiesta di conciliazione" e relativi allegati,
- verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità di cui all'art.1;
  - analizza il caso valutando la documentazione presentata dal consumatore;
  - verifica se esistono i presupposti di fondatezza per dare seguito alla richiesta di conciliazione.

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

Se l'associazione ritiene fondata la richiesta pervenutale, trasmette all'impresa la domanda di conciliazione utilizzando l'applicazione internet a ciò deputata.

### **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.

### **ART. 4 - LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

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

L'impresa comunica tempestivamente all'associazione interessata l'impossibilità di procedere alla conciliazione per assenza delle condizioni di ammissibilità previste dall'art.1 o per problemi di carenza di copertura assicurativa. In questo caso la conciliazione si intende non instaurata.

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.

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 aver acquisito preventivamente il suo assenso scritto.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore si impegna ad accettare integralmente il contenuto del verbale di conciliazione quale espressione della propria volontà contrattuale.

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 della 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.

#### **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.

## ART. 6 - IL CONTENUTO DEL MODULO DI RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

Io sottoscritto

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Nato il \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ Residente \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Recapito telefonico \_\_\_\_\_

Polizza N° \_\_\_\_\_ N° sinistro \_\_\_\_\_

Presso l'impresa \_\_\_\_\_

avendo presentato la allegata richiesta di risarcimento in data.....

e

non avendo ottenuto risposta dall'impresa di assicurazione nei termini di legge

avendo ricevuto l'allegata comunicazione di diniego da parte dell'impresa di assicurazione

non avendo accettato, se non a titolo di acconto l'allegata offerta dell'impresa di assicurazione, per le seguenti ragioni .....

e, inoltre,

non avendo conferito incarico di rappresentare i miei interessi a terzi in relazione all'oggetto del presente tentativo di conciliazione e non essendomi già rivolto ad un Organismo di mediazione per il tentativo obbligatorio di mediazione previsto dall'art. 5 del d.lgs. n. 28/2010

chiedo

la realizzazione 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 della compagnia assicuratrice \_\_\_\_\_ e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori \_\_\_\_\_, Sig. \_\_\_\_\_, da me designato ed al quale conferisco mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delego, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, 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.

Allego:  mia richiesta di risarcimento  risposta dell'impresa di assicurazione  altra documentazione utile per l'accertamento e la valutazione del danno.

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 \_\_\_\_\_

A tergo del modulo viene riprodotto il regolamento di conciliazione.

**ART. 7 - IL CONTENUTO DEL MODULO DI MANCATO ACCORDO**

Si dà 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. ....