



*Ministero delle Politiche Economiche*

Programma realizzato con il patrocinio  
e il contributo finanziario del  
Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti



# Quanto ne sai di RC auto?



Casa del  
Consumatore



CONFCONSUMATORI  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



# Quanto ne sai di RC auto?

## INDICE

**Introduzione**

**pagina 4**

**1. Quando stipuli una polizza**

**pagina 5**

**2. Nel caso di incidente stradale:  
il risarcimento dei danni**

**pagina 7**

**3. Strumenti di definizione della controversia  
alternativi al giudizio**

**pagina 10**

**Appendice**

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

**pagina 14**

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

**pagina 16**

# INTRODUZIONE

Il progetto “Guido Sicuro” viene realizzato ai sensi della legge n. 57/2001 – Programma di informazione dei consumatori, che prevede il cofinanziamento di programmi di informazione e di orientamento rivolti agli utenti dei servizi assicurativi.

Nell'ambito di questo progetto è stata realizzata la presente brochure che si propone lo scopo di approfondire alcuni tra i momenti più delicati del rapporto tra i consumatori e gli assicuratori della responsabilità civile da circolazione stradale, al fine di far acquisire agli utenti dei servizi assicurativi maggiore consapevolezza.

In particolare, il primo momento che richiede massima attenzione da parte del consumatore è quello della stipulazione della polizza, allorquando si è chiamati a decidere su franchigie, massimali e su altri aspetti del contratto che incidono sulla concreta portata della copertura assicurativa. Il secondo momento è quello relativo al risarcimento dei danni da incidente stradale e nello specifico alle procedure da seguire ed ai soggetti cui rivolgersi per far valere le proprie ragioni. Il terzo ed ultimo momento concerne l'ipotesi del ricorso agli strumenti alternativi alla controversia giudiziale, per conseguire il risarcimento dei danni, nel caso di disaccordo con l'assicuratore, senza dover necessariamente incardinare un giudizio.

Milano, dicembre 2012

A cura di

**ACU-Associazione Consumatori Utenti**

via Padre Luigi Monti n. 20 – 20162 Milano

email: segnalazioni@associazioneacu.org

con la collaborazione dello Studio Legale dell'Avv. Angelo Iannaccone  
via Besana, n. 11 – 20122 Milano

# 1. Quando stipuli la polizza

La polizza Responsabilità Civile Auto (obbligatoria per chiunque circoli con un veicolo a motore) è il contratto di assicurazione che garantisce la copertura dei danni arrecati ai terzi.

Quando ci si accinge a stipulare una **polizza RC auto** è opportuno valutare una serie di fattori per effettuare la scelta migliore.

Non basta infatti prendere in considerazione il premio di tariffa (vale a dire il costo del contratto), essendo necessario invece considerare anche le altre condizioni contrattuali.

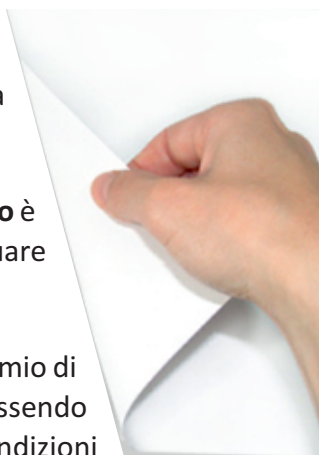
Giova in particolare prestare attenzione alle clausole contrattuali concernenti i seguenti argomenti :

## La franchigia

È quella parte del danno non coperta dalla polizza, che resta a carico dell'assicurato. A fronte di questa “partecipazione” dell'assicurato al risarcimento del danno subito dal terzo, il premio è minore, mentre se la franchigia è molto bassa o pari a zero l'assicurato solitamente è chiamato a pagare un premio maggiore.

## Il massimale

È l'importo massimo che la compagnia di assicurazioni è obbligata a pagare a titolo risarcitorio al/i danneggiato/i in caso di incidente. Oltre questa cifra è il responsabile dell'incidente che deve risarcire i danni causati. Dal giugno 2012 il massimale delle polizze RCA deve essere pari almeno a €5.000.000,00. È bene disporre di un adeguato massimale per evitare che in caso di sinistro il risarcimento dei danni provocati superi l'esposizione massima della compagnia di assicurazioni; ipotesi quest'ultima non del tutto



remota, anche con gli odierni massimali, considerando la possibilità della liquidazioni di risarcimenti molto elevati per danni gravissimi a carico di più soggetti (esempio: incidente che provochi la morte di più persone).

## **Le esclusioni e la rivalsa**

Occorre prestare massima attenzione a quelle clausole contrattuali che limitino o escludano la copertura assicurativa. In presenza di queste clausole la compagnia di assicurazioni è pur sempre tenuta a risarcire il terzo danneggiato, ma poi, ricorrendo l'ipotesi prevista dalla clausola, potrà "rivalersi" nei confronti dell'assicurato. Vale a dire che la compagnia di assicurazioni potrà chiedere a quest'ultimo le somme che ha dovuto pagare a titolo di risarcimento al terzo danneggiato. Ciò è quanto solitamente avviene nei casi di: guida in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti, guida senza patente, guida di un veicolo non revisionato regolarmente, guida del veicolo da parte di soggetto diverso da quello espressamente identificato nella polizza.

Concludendo, il premio non è l'unico parametro di valutazione della bontà di una polizza. Anzi, un premio assicurativo basso può essere indice di una minor copertura assicurativa, che potrebbe poi rivelarsi inadeguata rispetto alle esigenze dell'assicurato. Talvolta invece, anche con una lieve maggiorazione del premio si possono ottenere garanzie più ampie che coprono adeguatamente l'assicurato.

## 2. Nel caso di incidente stradale: il risarcimento dei danni



Nel caso di incidente stradale, tutti i conducenti dei veicoli coinvolti, indipendentemente dal fatto che abbiano torto o ragione, devono entro tre giorni denunciare per iscritto il sinistro al proprio assicuratore mediante il c.d. modulo blu (Constatazione Amichevole di Incidente).

Il danneggiato non responsabile (o responsabile soltanto in parte) che intenda conseguire il risarcimento dei danni subiti, dispone di due procedimenti per far valere le proprie ragioni:

- a) può chiedere il risarcimento direttamente alla propria compagnia di assicurazioni;
- b) può chiedere il risarcimento alla compagnia di assicurazioni del veicolo responsabile.

A) Il primo procedimento, denominato “indennizzo diretto”, può essere adottato solo quando ricorrono le seguenti condizioni:

- 1) l'incidente ha coinvolto soltanto due veicoli a motore, regolarmente identificati ed immatricolati in Italia;
- 2) l'incidente ha prodotto danni a cose, al veicolo o lesioni personali di “lieve entità”, ossia entro il 9% di invalidità permanente.

La richiesta risarcitoria va fatta in forma scritta (meglio se spedita con lettera raccomandata AR, ma va bene anche il fax, il telegramma o la mail, se consentito dal contratto) alla propria compagnia di assicurazioni e, per conoscenza, alla compagnia di assicurazioni del veicolo responsabile.

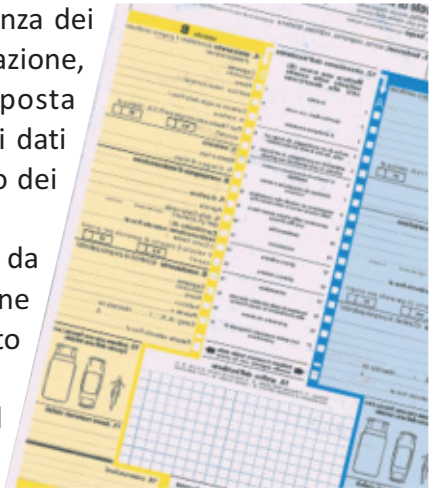
La compagnia è obbligata a fare un'offerta risarcitoria entro 60 giorni dal

ricevimento della richiesta per i danni a cose o al veicolo ed entro 90 giorni per i danni alla persona.

Il termine di 60 si riduce a 30 giorni quando sia stato sottoscritto da entrambi i conducenti dei veicoli coinvolti nel sinistro il modulo di constatazione amichevole (CAI).

La richiesta di risarcimento deve essere completa dei dati anagrafici dei soggetti coinvolti nel sinistro, dei dati fiscali del danneggiato, dei dati identificativi dei veicoli coinvolti nel sinistro; deve contenere inoltre la descrizione della dinamica dell'incidente e la descrizione dei danni subiti. In mancanza dei dati necessari la compagnia di assicurazione, non potendo formulare una proposta risarcitoria, chiederà l'integrazione dei dati mancanti con inevitabile allungamento dei tempi della liquidazione.

In caso di formulazione di un'offerta da parte della compagnia e di accettazione da parte del danneggiato, il pagamento dovrà essere effettuato entro 15 giorni. Se non si raggiunge un accordo, il danneggiato potrà rivolgersi all'autorità giudiziaria.



B) Il secondo procedimento deve essere adottato quando mancano i presupposti per azionare il c.d. "indennizzo diretto" e comunque può essere adottato tutte le volte che il danneggiato scelga di farsi risarcire, invece che dal proprio assicuratore, dalla compagnia di assicurazioni del veicolo responsabile dell'incidente.

Quanto ai modi della richiesta risarcitoria ed alla tempistica entro cui la compagnia di assicurazioni deve istruire la pratica del sinistro e formulare un'offerta risarcitoria, valgono le stesse regole enunciate per l'indennizzo diretto.

Diversi da quelli sopra indicati sono i destinatari della richiesta risarcitoria nei seguenti particolari casi :

a) in caso di incidente con veicolo non coperto da assicurazione o non



identificato o assicurato da compagnia posta in liquidazione coatta amministrativa o con veicolo posto in circolazione contro la volontà del proprietario (es: nel caso di veicolo rubato), la richiesta risarcitoria dovrà essere rivolta al Fondo di Garanzia per le vittime della strada ([www.consap.it](http://www.consap.it)) ed all'impresa da esso designata per la gestione del sinistro ([www.isvap.it](http://www.isvap.it));

b) in caso di sinistro che coinvolga veicoli esteri, la richiesta risarcitoria andrà invece indirizzata all'Ufficio Centrale Italiano – UCI ([www.ucimi.it](http://www.ucimi.it)).

Nel caso che il danneggiato sia il “terzo trasportato”, valgono le seguenti regole speciali.

Questi potrà fare richiesta di risarcimento all'assicurazione del veicolo sul quale viaggiava, che sarà tenuta a risarcire il danno negli stessi tempi sopra richiamati (60, 30 o 90 giorni a seconda dei casi) fino all'importo del massimale minimo di legge a prescindere dalla responsabilità dei conducenti dei veicoli coinvolti nel sinistro. Se il danno supera il massimale minimo di legge, il terzo trasportato avrà diritto di richiedere la parte eccedente all'assicurazione del veicolo responsabile, sempre che questi sia assicurato (per i danni) per un massimale superiore a quello minimo di legge.

### 3. Strumenti di definizione della controversia alternativi al giudizio

Nel caso di incidente stradale, se l'offerta risarcitoria della compagnia di assicurazioni non è soddisfacente oppure se non sia stata effettuata affatto, il danneggiato, per far valere le proprie ragioni deve rivolgersi all'autorità giudiziaria (*Giudice di Pace* per le controversie di valore sino a €.20.000,00, *Tribunale* per le controversie di valore superiore).



Oggi tuttavia vi sono diversi strumenti alternativi al contenzioso giudiziale che consentono di definire stragiudizialmente la controversia, con un innegabile vantaggio quantomeno in termini di risparmio di tempo.

Dopo la sentenza n.6.12.12 n. 272 in G.U. 12.12.2012 della Corte Costituzionale, che ha dichiarato l'illegittimità della mediazione obbligatoria, resta sempre valida la facoltà di rivolgersi ad un organismo di mediazione per tentare la conciliazione dei contendenti.

Ciascuna parte può prendere l'iniziativa, presentando un'istanza di mediazione innanzi ad uno degli ormai numerosi organismi di mediazione.

Compito del mediatore è quello di *facilitare* il raggiungimento di un accordo amichevole tra le parti, che evita il ricorso al giudice.

La difesa tecnica (e quindi l'assistenza dell'avvocato) innanzi all'organismo di mediazione è facoltativa, salvo che sia imposta dallo specifico regolamento dell'organismo scelto.

Il procedimento di mediazione segue le regole stabilite nello specifico regolamento dell'organismo, regole che, in linea di massima, prevedono: la

presentazione di un'istanza a mediatore, la convocazione delle parti per un incontro, l'espletamento in quella sede del tentativo di raggiungere l'accordo amichevole che ponga fine alla controversia.

Se le parti si accordano, nei termini da loro stesse ritenuti più convenienti o nei termini suggeriti loro dal mediatore, quest'ultimo redige un verbale di conciliazione che è vincolante per le parti, le quali si impegnano preventivamente a rispettare l'accordo raggiunto.

Se le parti invece non si accordano, sono libere di rivolgersi all'autorità giudiziaria e quindi di promuovere un giudizio.

Il tentativo di conciliazione innanzi ad un organismo di mediazione comporta dei costi a carico delle parti contendenti, tenute a versare all'organismo di mediazione un'indennità stabilita nello specifico regolamento.

Giova segnalare che proprio di recente l'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e alcune tra le Associazioni dei consumatori più rappresentative a livello nazionale (*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*) hanno raggiunto un accordo avente ad oggetto una procedura per la conciliazione stragiudiziale delle controversie derivanti da sinistri stradali.

Nello specifico, oggetto della procedura di conciliazione stragiudiziale potranno essere le controversie aventi ad oggetto richieste risarcitorie non superiori a € 15.000,00.

Potrà accedere alla procedura il consumatore che, avendo presentato ad una impresa di assicurazioni (aderente all'accordo) una richiesta risarcitoria completa della relativa documentazione attestante i danni subiti, in seguito :

- non abbia avuto risposta nei termini di legge (vedi punto § 2),

- abbia ricevuto un diniego del risarcimento,
- non abbia accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta risarcitoria della compagnia di assicurazioni.

La procedura conciliativa potrà essere attivata se il consumatore :

- non abbia incaricato altri soggetti a rappresentarlo;
- non abbia già attivato la procedura di conciliazione innanzi ad un organismo di mediazione, ai sensi del D.LGS n.28/2010;
- nei sinistri cui è applicabile la procedura del c.d. indennizzo diretto (art. 149 CdS), abbia rivolto la richiesta risarcitoria al proprio assicuratore e non a quella del veicolo antagonista;
- nei sinistri in cui è applicabile la procedura di risarcimento del terzo trasportato ai sensi dell'art. 141 CdS, abbia rivolto la richiesta risarcitoria all'assicuratore del veicolo sul quale egli viaggiava in qualità di trasportato.

Per accedere alla procedura di conciliazione, il consumatore dovrà rivolgersi ad una delle associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, inviandole:

- la richiesta di conciliazione, contenente l'impegno a rispettare l'eventuale futuro accordo conciliativo;
- la copia della richiesta risarcitoria rivolta all'impresa di assicurazioni, la copia del modulo CAI e quella dell'eventuale risposta ricevuta dall'impresa di assicurazioni;
- il mandato a transigere la controversia.

Se l'associazione riterrà la sussistenza dei requisiti per accedere alla procedura conciliativa, la attiverà inviando all'impresa assicurativa apposita istanza, mediante lo strumento informatico a ciò deputato.

La commissione di conciliazione che tenterà la soluzione conciliativa della controversia è costituita da un rappresentante dell'impresa di assicurazioni e da un rappresentante dell'associazione dei consumatori che ha ricevuto la domanda di conciliazione.

Gli incontri della commissione non sono pubblici e possono svolgersi anche a distanza. Compatibilmente con le modalità di contatto utilizzate potrà essere sentito il consumatore dalla commissione, prima che inizino le riunioni finalizzate alla trattazione della controversia.

Prima della sottoscrizione del verbale di conciliazione, il rappresentante del consumatore deve informare quest'ultimo dei termini della possibile conciliazione e sottoscriverà il verbale di conciliazione solo dopo aver acquisito il consenso scritto del consumatore rappresentato.

Il verbale di conciliazione sottoscritto ha valore di accordo transattivo e perciò vincola il consumatore, in forza del preventivo impegno (da questi assunto all'atto di presentare la domanda di conciliazione) di accettare il contenuto dell'accordo conciliativo, una volta che sia stato raggiunto e sottoscritto, come espressione della propria volontà negoziale.

Il tentativo di conciliazione viene esperito dalla commissione entro 30 giorni da quando l'impresa assicurativa riceve la domanda di conciliazione da parte dell'associazione dei consumatori: ciò assicura massima rapidità alla definizione delle controversie.

La procedura di conciliazione appena descritta presenta il grande vantaggio per il consumatore di non comportare per lui alcun onere economico.

**Se hai problemi  
Se hai bisogno di una consulenza  
scrivi a:**

*guidosicuro@confconsumatori.it*  
*segnalazioni@associazioneacu.org*  
*guidosicuro@casadelconsumatore.it*  
*contact@codici.org*

**[www.altroconsumo.it/guidosicuro](http://www.altroconsumo.it/guidosicuro)**

## **Accordo tra ANIA e Associazioni dei consumatori sulla procedura per la conciliazione delle controversie derivanti da sinistri rc 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 rc 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 rc 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 rc 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

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

*Vedi modulo nella pagina successiva*

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. ....



Milano - via P. Luigi Monti 20/c  
[www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)



Milano - via Valassina 22  
[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)



Roma - viale Marconi 94  
[www.codici.org](http://www.codici.org)



Casa del  
Consumatore

Milano - via Bobbio 6  
[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)



CONFCONSUMATORI  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI

Parma - via Mazzini 43  
[www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)



*Ministero dello Sviluppo Economico*

*Programma realizzato con il patrocinio  
e il contributo finanziario del  
Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti*