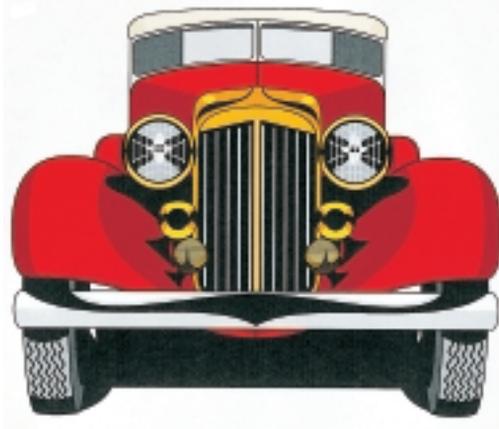


TRASPARENZA E QUALITÀ

# LA LIQUIDAZIONE DEI DANNI NELL'ASSICURAZIONE R.C. AUTO

Edizione 2002

*La guida pratica alle procedure di  
risarcimento per l'utente r.c. auto*



Documento realizzato da:



*Questo documento è frutto di un'intesa fra ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), UEA (Unione Europea Assicuratori), ADICONSUM (Associazione Italiana Difesa Consumatori), ADOC (Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori), Altroconsumo, Federconsumatori, Lega Consumatori ACLI, Movimento Consumatori e Unione Nazionale Consumatori, ed è stato redatto nel quadro del progetto "Trasparenza e qualità nell'assicurazione", tendente a migliorare i rapporti, troppo spesso difficoltosi, fra utenti e assicuratori.*

*Le pagine che seguono tengono conto delle norme di legge, delle "convenzioni" e degli "accordi" che regolano l'assicurazione per la responsabilità civile auto e costituiscono una guida pratica per sapere esattamente cosa fare in caso di sinistro auto e quali standard di comportamento debba rispettare l'assicuratore per garantire un servizio trasparente e di qualità.*

*Il documento ovviamente fa riferimento alla stragrande maggioranza dei sinistri r.c. auto; situazioni particolari, che escono da questa diffusa "normalità", potrebbero non trovare automatica risposta in questa guida.*

*È utile in ogni caso rivolgersi al proprio assicuratore per assistenza ed informazioni.*

I principali riferimenti normativi, aggiornati al 1° gennaio 2002, sono i seguenti:

-  - Legge 24 dicembre 1969 n. 990 (istitutiva della r.c.a. obbligatoria);
-  - D.P.R. 24 novembre 1970 n. 973 (regolamento di esecuzione della 990);
-  - Legge 26 febbraio 1977 n. 39 ("miniriforma" della 990);
-  - D.P.R. 16 gennaio 1981 n. 45 (modifiche al regolamento di esecuzione);
-  - D.M. 28 luglio 1977 (modulo di denuncia di sinistro);
-  - D. Lgs. 17 marzo 1995 n. 175 (liberalizzazione tariffaria);
-  - Legge 26 maggio 2000 n. 137 (blocco delle tariffe r.c. auto);
-  - Legge 5 marzo 2001 n. 57 (apertura e regolazione dei mercati);

e inoltre

-  - Convenzione per l'Indennizzo Diretto;
-  - Accordo tra assicuratori per la gestione dei sinistri catastrofali;
-  - Accordo tra ANIA e Organizzazioni Artigiane di carrozzieri;
-  - Convenzione Multilaterale di Garanzia tra Bureaux Nazionali.

## QUELLO CHE DEVI SAPERE SULL'ASSICURAZIONE R.C. AUTO

oooooooooooooooooooo

Ogni veicolo a motore **deve essere assicurato** con la polizza r.c. auto.

Ricordati che circolare con un **veicolo non assicurato** comporta il sequestro del veicolo, una sanzione fino a 2.623,00 Euro e l'obbligo di risarcire personalmente i danni eventualmente provocati agli altri.

Attenzione: il **mancato pagamento del premio** nei termini previsti equivale a essere privi di assicurazione.

Con la polizza r.c. auto è l'assicuratore che paga agli altri (i cosiddetti terzi) i danni loro provocati dal veicolo assicurato per responsabilità del conducente, nei limiti della somma indicata in polizza (il cosiddetto **massimale**).

La legge prevede un limite minimo di 774.685,35 Euro che, ad esempio in caso di danni a più persone, può risultare insufficiente; in tal caso sarai tu a dover risarcire a terzi il danno eccedente.

Ricordati che puoi aumentare il massimale con un piccolo costo aggiuntivo.

Sappi inoltre che la polizza copre anche i danni subiti dai tuoi passeggeri, limitatamente a quelli fisici, nei sinistri avvenuti per responsabilità del conducente del tuo veicolo. Non copre invece quelli subiti dal conducente stesso.

Ci possono però essere casi (indicati in polizza come **esclusioni**) in cui l'assicuratore, pur dovendo risarcire il terzo danneggiato, ha diritto di essere da te rimborsato della somma pagata. Si tratta normalmente di casi in cui la circolazione non avviene nel rispetto di alcune disposizioni di legge.

Ad esempio:

- se il conducente responsabile del sinistro è privo di valida patente;
- nel caso di danni ai passeggeri se il loro numero è superiore a quello previsto nella carta di circolazione;
- se il conducente, al momento del sinistro, guida in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti.

Ricordati quindi di **leggere attentamente le esclusioni** previste dalla polizza.

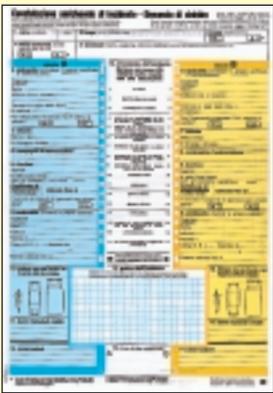
Attenzione: in seguito alla liberalizzazione dei mercati e delle tariffe sono state ampliate le formule di **"personalizzazione" delle polizze**, che adattano le garanzie ed il loro prezzo al tipo di veicolo, alle caratteristiche personali dell'assicurato e al numero di sinistri. Sappi, quindi, che utilizzare il veicolo a condizioni diverse da quelle concordate con l'assicuratore e riportate nel contratto oppure aver fatto dichiarazioni inesatte o incomplete **può comportare da parte tua l'obbligo di rimborsare all'assicuratore**, in tutto o in parte, la somma che ha pagato a causa di un sinistro.

## RICORDA DI TENERE SEMPRE PRONTI IN AUTO

Più copie del modulo blu, magari già precompilate con i dati dell'assicurato, del veicolo e della polizza (sezioni 6, 7 e 8).

Il certificato di assicurazione (obbligatorio).

E naturalmente questo opuscolo, per poter fare sempre affidamento su una guida sicura e completa in caso di necessità.



## COSA FARE AL MOMENTO DEL SINISTRO

Una denuncia di sinistro completa in ogni parte accelera la procedura di liquidazione del danno.

È quindi fondamentale la collaborazione tra le persone coinvolte nel sinistro.

Se non vi è accordo sulle modalità del sinistro, può essere utile richiedere l'intervento dell'autorità.

**È necessario** comunque raccogliere tutti gli elementi utili seguendo queste indicazioni:

- compilare accuratamente il **modulo blu** (Constatazione amichevole di incidente - Denuncia di sinistro) seguendo le istruzioni riportate nell'ultima pagina del modulo stesso;
- firmarlo e, possibilmente, farlo firmare anche all'altro conducente;
- se firmato da entrambi i conducenti, trattenere due copie del modulo e consegnare le rimanenti all'altro conducente;

*se nessuno dei due conducenti ha con sé il modulo blu, raccogliere almeno i seguenti dati:*

1. data, luogo e ora del sinistro;
2. tipo e targa dell'altro veicolo;
3. compagnia di assicurazione dell'altro veicolo (che si può ricavare anche dal contrassegno esposto sul parabrezza);
4. cognome, nome, indirizzo, codice fiscale e numero di telefono del conducente dell'altro veicolo;
5. generalità e codice fiscale del proprietario dell'altro veicolo (se diverso dal conducente);
6. descrizione dettagliata dell'incidente e dei danni materiali visibili;
7. generalità di eventuali feriti;
8. generalità di eventuali testimoni;
9. autorità eventualmente intervenute.

## COME FARE LA DENUNCIA DI SINISTRO

È assolutamente consigliabile che la denuncia di sinistro venga effettuata utilizzando il **modulo blu**. Se questo non era disponibile al momento del sinistro è utile compilarlo successivamente con i dati raccolti e sottoscriverlo.

In ogni caso occorre che entrambi gli assicurati presentino sollecitamente al proprio assicuratore (entro tre giorni secondo il codice civile) la denuncia di sinistro e forniscano ogni altra indicazione eventualmente richiesta.

## COME OTTENERE IL RISARCIMENTO

### La procedura "CID" - Convenzione Indennizzo Diretto

*Questa procedura consente all'assicurato, che ha in tutto o in parte ragione, di ottenere il risarcimento direttamente dal proprio assicuratore e si applica quando:*

- il modulo blu è firmato da entrambi i conducenti;
- si tratta di urto fra due soli veicoli (esclusi ciclomotori e macchine agricole) assicurati da imprese aderenti alla Convenzione Indennizzo Diretto (CID);
- non vi sono danni alle persone.

### In tal caso, l'assicuratore:

- raccoglie la denuncia di sinistro e ne rilascia ricevuta all'assicurato; la ricevuta non è necessaria se la denuncia è stata inviata per lettera raccomandata;
- indica all'assicurato il numero del sinistro, la persona o l'ufficio incaricato di trattare il danno con il relativo recapito, numero telefonico e reperibilità; mette altresì a disposizione dell'assicurato l'elenco delle carrozzerie e delle concessionarie convenzionate per il pagamento, qualora la compagnia aderisca a tali accordi;
- provvede alla perizia del danno entro 10 giorni da quello in cui è stato messo a sua disposizione il veicolo;
- entro i 15 giorni successivi alla perizia:
  - a. in caso di accordo con l'assicurato, paga l'importo concordato e, contestualmente, può chiederne ricevuta;
  - b. in caso di disaccordo (ad esempio sull'entità del danno o sulle percentuali di responsabilità del sinistro), paga la somma che ritiene dovuta.

In quest'ultimo caso, l'assicurato incassa la somma e può rivolgersi al proprio assicuratore oppure all'assicuratore dell'altro veicolo (con le modalità indicate al successivo paragrafo *La procedura "ordinaria"*) per richiedere l'ulteriore parte di danno che ritiene gli debba essere risarcita.

Qualora, nel corso della procedura CID, l'assicuratore rilevi fatti che impediscano l'applicazione della procedura stessa, ne informa l'assicurato, invitandolo a rivolgersi all'assicuratore dell'altro veicolo (con le modalità indicate al successivo paragrafo *La procedura "ordinaria"*), al quale, contestualmente, trasferisce la pratica.

## La procedura “ordinaria”

Se per qualsiasi motivo non può essere applicata la procedura CID, allora si applica la seguente procedura:

### A. Il danneggiato:

invia all'assicuratore dell'altro veicolo e, per conoscenza, al proprietario dello stesso la richiesta di risarcimento dei danni subiti, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno;

➤ per i **danni a cose** la raccomandata deve:

1. avere in allegato una copia del modulo blu o, in mancanza, una descrizione del sinistro contenente gli elementi indicati a pag.4;
2. indicare il luogo e i tempi utili in cui le cose sono a disposizione dell'assicuratore per la perizia dei danni (almeno 8 giorni lavorativi successivi a quello del ricevimento della raccomandata, nei normali orari di lavoro).

➤ per i **danni alla persona** la raccomandata deve:

1. avere in allegato una copia del modulo blu o, in mancanza, una descrizione del sinistro contenente gli elementi indicati a pag 4;
2. indicare i dati relativi all'età, all'attività del danneggiato, al suo reddito, all'entità delle lesioni subite e contenere in allegato l'attestazione medica comprovante l'avvenuta guarigione con o senza postumi permanenti o, in caso di decesso, il certificato di morte. Qualora tali certificazioni non siano subito disponibili, è possibile inviarle in seguito con una seconda raccomandata.

### B. L'assicuratore,

#### **b1: se il danneggiato ha fornito tutti gli elementi indicati al precedente punto A:**

- indica al danneggiato il numero di sinistro, la persona o l'ufficio incaricato di trattare il danno con il relativo recapito, numero telefonico e reperibilità;
- mette a disposizione del danneggiato l'elenco delle carrozzerie e concessionarie convenzionate per il pagamento diretto;
- provvede all'accertamento dei danni, anche attraverso visita medico-legale cui il danneggiato, in caso di danni alla persona, è tenuto a sottoporsi;
- se il danno è risarcibile, comunica al danneggiato la somma offerta per il risarcimento;
- se il danno non risulta risarcibile, comunica al danneggiato i motivi per cui ritiene di non dover fare l'offerta.

Queste ultime comunicazioni sono effettuate, per legge:

- per i **danni a cose** entro 60 giorni dalla ricezione della raccomandata, oppure entro 30 giorni in caso di modulo firmato da entrambi i conducenti;
- per i **danni alla persona** entro 90 giorni dalla ricezione della documentazione completa.

**NB:** in caso di sinistro che abbia provocato sia danni a cose che lesioni personali o il decesso, le comunicazioni vengono effettuate nei diversi termini sopra indicati.

## **b2: se il danneggiato non ha fornito tutti gli elementi di cui al punto A:**

- chiede la documentazione mancante entro 30 giorni dal ricevimento di quella incompleta;
- indica il numero di sinistro, la persona o l'ufficio incaricato di trattare il danno con il relativo recapito, numero telefonico e reperibilità;
- mette a disposizione del danneggiato l'elenco delle carrozzerie e concessionarie convenzionate per il pagamento diretto.

Dal momento della ricezione della documentazione completa, troverà applicazione quanto riportato nel punto b1.

### **La nuova disciplina sul danno biologico (legge 57/2001).**

*Per semplificare ed uniformare il risarcimento delle lesioni personali permanenti di lieve entità (fino a 9 punti) la legge prevede specifiche tabelle che, sulla base della gravità della lesione e dell'età del danneggiato, permettono una facile quantificazione del danno. Per le lesioni temporanee è invece previsto un importo di 36,15 Euro per ogni giorno di inabilità assoluta, percentualmente ridotto in caso di inabilità parziale. Il danno può inoltre essere ulteriormente risarcito tenuto conto delle condizioni soggettive del danneggiato.*

*Per avere ogni chiarimento in proposito, rivolgeti ad una delle associazioni indicate in questa guida.*

## **C. Il danneggiato, una volta ricevuta l'offerta dall'assicuratore, può:**

1. dichiarare di **accettarla** - in questo caso l'assicuratore deve provvedere al pagamento entro 15 giorni dal ricevimento della dichiarazione;
2. dichiarare di **non accettarla** - in questo caso l'assicuratore deve inviare egualmente la somma offerta entro 15 giorni dal ricevimento della dichiarazione; il danneggiato può incassarla senza che questo pregiudichi le sue pretese;
3. **non rispondere** all'offerta ricevuta - in questo caso l'assicuratore, dopo che sono trascorsi 30 giorni dalla comunicazione dell'offerta senza ricevere risposta, ha l'obbligo comunque, entro ulteriori 15 giorni, di inviare la somma offerta; il danneggiato può incassarla senza che questo pregiudichi le sue pretese.

**Attenzione:** la legge prevede che il diritto al risarcimento del danno si prescrive in 2 anni; ricordati quindi di chiedere il risarcimento non oltre 2 anni dalla data dell'incidente ed eventualmente di rinnovare la richiesta almeno ogni 2 anni, sempre con lettera raccomandata (possibilmente con ricevuta di ritorno).

## FONDO DI GARANZIA VITTIME DELLA STRADA

Istituito dal legislatore a tutela dei danneggiati, il Fondo di Garanzia interviene, nei limiti dei massimali obbligatori, nei seguenti casi:

1. sinistri causati da veicoli non identificati, solo per i danni alle persone;
2. sinistri causati da veicoli non assicurati, per i danni alle persone e anche, con una franchigia di 500,00 Euro, per i danni alle cose;
3. sinistri causati da veicoli assicurati con imprese poste in "liquidazione coatta amministrativa".

Nei casi 1 e 2 occorre inviare la richiesta di risarcimento (redatta conformemente al precedente punto A di pag.6) alla CONSAP S.p.A. - Servizio Fondo di garanzia per le vittime della strada, Via Yser, 14 - 00198 Roma e all'impresa designata per il territorio in cui è avvenuto il sinistro.

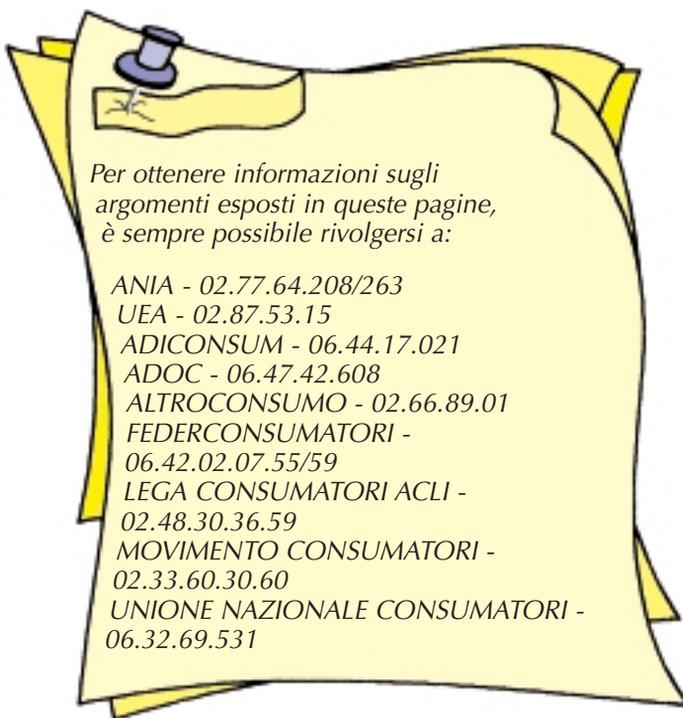
Nel caso 3, poiché la legge prevede varie ipotesi, è opportuno, prima di inviare la richiesta di risarcimento, individuare il soggetto cui deve essere trasmessa.

## INCIDENTI PROVOCATI DA VEICOLI STRANIERI

Se l'incidente provocato da un veicolo straniero è **avvenuto in Italia**, occorre inviare la richiesta di risarcimento (redatta conformemente al precedente punto A di

pag.6) all'UCI - Ufficio Centrale Italiano, Corso Sempione, 39 - 20145 Milano, che, successivamente, comunicherà il nominativo della società incaricata di liquidare il danno.

Se invece l'incidente provocato da un veicolo straniero è **avvenuto all'estero**, la richiesta di risarcimento deve essere inviata direttamente all'assicuratore del responsabile e al "Bureau" di quello Stato (l'equivalente dell'UCI italiano). È quindi opportuno, al momento del sinistro, individuare esattamente l'assicuratore del veicolo straniero.



*Per ottenere informazioni sugli argomenti esposti in queste pagine, è sempre possibile rivolgersi a:*

ANIA - 02.77.64.208/263  
UEA - 02.87.53.15  
ADICONSUM - 06.44.17.021  
ADOC - 06.47.42.608  
ALTROCONSUMO - 02.66.89.01  
FEDERCONSUMATORI -  
06.42.02.07.55/59  
LEGA CONSUMATORI ACLI -  
02.48.30.36.59  
MOVIMENTO CONSUMATORI -  
02.33.60.30.60  
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI -  
06.32.69.531

## ACCORDI TRA IMPRESE DI ASSICURAZIONE PER FACILITARE IL RISARCIMENTO

*Quasi tutte le imprese hanno aderito ad Accordi promossi dall'ANIA, che tendono a facilitare la liquidazione dei danni e a rendere più veloce il risarcimento.*

*Se si ritiene applicabile uno degli Accordi sotto brevemente illustrati, prima di attivare la procedura di risarcimento, è assolutamente necessario rivolgersi al proprio assicuratore per ottenere tutti i chiarimenti.*

### Accordo “Sinistri catastrofali”

Questo accordo ha lo scopo di facilitare la gestione di incidenti che coinvolgono contemporaneamente almeno 40 veicoli (ad es. maxitamponamenti in autostrada).

Tuttavia una speciale commissione costituita dall'ANIA può, in determinati casi, dichiarare applicabile l'accordo per gli incidenti che coinvolgono almeno 20 veicoli.

In questi casi, ciascun assicuratore provvede a gestire i danni del proprio assicurato (conducente incolpevole o solo parzialmente colpevole e veicolo) nonché delle persone da lui trasportate, a prescindere dalla responsabilità dell'assicurato e fino ad un limite massimo di 1.500.000,00 Euro (iva compresa).

La richiesta di risarcimento, pertanto, va inviata all'assicuratore così individuato.

### Accordo ANIA-Carrozzieri

Il danneggiato può rivolgersi a una delle carrozzerie convenzionate e ottenere, una volta concordato il danno e per la parte risarcibile, che il costo della riparazione, fino a 8.000,00 Euro (iva compresa), venga corrisposto direttamente dall'assicuratore al carrozziere.

Nel caso di danni di maggiore entità o di altra natura, il danneggiato dovrà rivolgersi direttamente all'assicuratore.

## **DOVE RECLAMARE**

*È bene sapere che, in caso di difficoltà, esiste la possibilità di rivolgersi ad un servizio utenti o reclami.*

*Numerose imprese di assicurazione infatti offrono questa opportunità agli assicurati; basta mettersi in contatto con la propria per averne conferma e risolvere casi a prima vista spinosi.*

*È ovvio ricordare che le organizzazioni di tutela dei consumatori svolgono questo compito per i propri associati.*

*Anche l'UEA, libera associazione di agenti, adempie ad uno dei suoi obiettivi primari mettendo al servizio degli assicurati la propria professionalità.*

*L'ANIA ha un proprio servizio reclami che agisce sollecitando le imprese di assicurazione ad un attento esame della pratica.*

*È bene sapere infine che presso l'ISVAP, l'Istituto di controllo del settore assicurativo in Italia, opera un'apposita Sezione reclami.*

*Questi sono gli indirizzi ed i numeri di telefono:*

**ADICONSUM** associazione difesa consumatori ed ambiente  
via G.M. Lancisi 25, 00161 Roma - tel. 06/44.17.021 - fax 06/44.17.02.30  
e-mail [adiconsum@adiconsum.it](mailto:adiconsum@adiconsum.it);

**ADOC** - via Lucullo 6, 00187 Roma - tel. 06/47.42.608 - fax 06/48.19.028  
e-mail [adoc@uil.it](mailto:adoc@uil.it);

**ALTROCONSUMO** - via Valassina 22, 20159 Milano  
tel. 02/66.89.01 - fax 02/66.89.02.88; e-mail [rca@altroconsumo.it](mailto:rca@altroconsumo.it)

**FEDERCONSUMATORI** - via Palestro 11,  
00185 Roma - tel. 06/42.02.07.55/59 - fax 06/47.42.48.09  
e-mail [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it);

**LEGA CONSUMATORI ACLI** - via delle Orchidee 4/a, 20147 Milano  
tel. 02/4830.3659 - fax 02/4830.2611 - e-mail [legacons@tin.it](mailto:legacons@tin.it);

**MOVIMENTO CONSUMATORI** - via Carlo Maria Maggi 14, 20154 Milano  
tel. 02/33.60.30.60 - fax 02/34.93.74.00 - e-mail [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI** - via Duilio 13,  
00192 Roma - tel. 06/32.69.53.1 - fax 06/32.34.61.6  
tel. 02/930.86.82 - fax 02/931.31.94 - e-mail [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it);

**UEA** - via Generale Giardino 4, 20123 Milano - tel. 02/87.53.15  
fax 02/72.00.24.17 - e-mail [ueaita@tin.it](mailto:ueaita@tin.it);

**ANIA** - Servizio reclami, piazza S. Babila 1, 20122 Milano  
tel. 02/7764.208/263 - fax 02/77.64.321 - e-mail [consumatori@ania.it](mailto:consumatori@ania.it);

**ISVAP** - Sezione reclami, via del Quirinale 21, 00187 Roma  
tel. 06/42.13.30.00 - fax 06/42.13.32.06

## **La procedura di conciliazione ANIA Associazioni dei consumatori**

La procedura mira alla soluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori e imprese assicuratrici che abbiano aderito alla procedura stessa, riguardanti la gestione di un sinistro rc auto, la cui richiesta di indennizzo non sia superiore a 15.000,00 Euro.

Può utilizzare la procedura di conciliazione - rivolgendosi ad una delle associazioni dei consumatori aderenti - 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 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.

Dopo un'iniziale fase di test nel 2002, la procedura sarà gradualmente estesa su tutto il territorio nazionale.

Ti invitiamo pertanto ad informarti presso le associazioni dei consumatori o il tuo assicuratore sulla possibilità di utilizzare questo sistema per risolvere una eventuale controversia.

### **PROMEMORIA DEI DATI DELL'ASSICURATO**

#### **Dati del proprietario del veicolo**

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

#### **Dati del Veicolo**

Marca e modello \_\_\_\_\_

Targa \_\_\_\_\_

#### **Dati dell'assicurazione**

Compagnia d'assicurazione \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Agenzia \_\_\_\_\_

Numero di polizza \_\_\_\_\_

Altro \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

