

**Accordo ANIA  
Associazioni dei Consumatori**

**Conciliazione RC Auto**

# Da ora è più **facile**

**Hai avuto un incidente?  
Aspetti un risarcimento?  
Scegli la conciliazione.  
E' più semplice, è più rapida.**



**D**a oggi sono finiti i litigi. Se hai già presentato un reclamo scritto alla compagnia e non hai ricevuto una risposta, oppure la risposta non ti soddisfa, oggi puoi risolvere più facilmente i tuoi problemi. Per rimborsi fino a 15 mila euro, a parlare con la compagnia di assicurazione sarà, a tua scelta, un'associazione dei consumatori, sempre che ovviamente non ti sia rivolto ad altri.

ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e le associazioni dei consumatori ACU, ADICONSUM, ADOC, ALTROCONSUMO, CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI, CITTADINANZATTIVA, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI hanno avviato la **procedura di conciliazione**. Questa ti permette di risolvere la controversia senza ricorrere ai tribunali ed evitando inutili perdite di tempo.

Le associazioni dei consumatori ti assisteranno nel dialogo con la compagnia assicuratrice: potrai inviare un reclamo all'impresa oppure ad una delle associazioni che aderiscono all'iniziativa. La compagnia avrà 30 giorni di tempo per rispondere. Se non lo fa o la risposta non ti convince, l'associazione dei consumatori che hai scelto contatterà la compagnia: entro 30 giorni dovrà essere raggiunto un accordo. Se non sarai ancora soddisfatto, potrai sempre decidere di non accettare la conciliazione.

La **procedura di conciliazione** è un modo facile, efficace e veloce per risolvere i tuoi problemi. Di seguito troverai l'elenco delle associazioni che hanno aderito all'iniziativa e i loro recapiti.



# IN CASO DI PROBLEMI...



In caso di incidente d'auto, se sono sorti problemi, se hai già presentato un reclamo e non sei soddisfatto della risposta ottenuta, fatti assistere da un'associazione dei consumatori attraverso la nuova procedura di conciliazione.



## PER PRESENTARE UN RECLAMO

Ricorda sempre che un reclamo correttamente presentato può risolvere positivamente ogni problema. Informati prima sul recapito cui indirizzare il tuo reclamo: deve essere presentato alla struttura aziendale indicata nella nota informativa o sul sito web della compagnia. Per altre informazioni su dove reclamare, puoi collegarti al sito [www.ania.it](http://www.ania.it), dove troverai una sezione nella quale sono indicati gli indirizzi degli uffici reclami delle imprese che esercitano il ramo auto in Italia. Ecco alcune semplici regole da non dimenticare:

- Specificare l'indirizzo della compagnia alla quale presenti il reclamo, indicare i tuoi dati personali (nome, indirizzo e telefono) e i dati relativi al tuo veicolo (modello e targa; se attinente al reclamo indicare anche il luogo dove il veicolo è visibile per l'accertamento del danno).
- Riportare la data dell'incidente, il numero del sinistro e l'ispettorato o centro liquidazione che segue la pratica.
- Inserire anche, se possibile, i dati (nome, indirizzo, targa del veicolo e numero di polizza) di colui con il quale hai avuto l'incidente.
- La parte conclusiva della lettera sarà dedicata alla descrizione del problema. Ecco un elenco esemplificativo dei problemi che possono presentarsi più frequentemente:
  - eccessiva lunghezza dei tempi di apertura della pratica (es.: rilascio del n. di sinistro)
  - difficoltà di contatto con il perito
  - lunghezza dei tempi di accertamento del danno
  - modalità e/o qualità dell'accertamento
  - mancanza dell'offerta di indennizzo del danno
- difficoltà ad entrare in contatto con il liquidatore
- ritardo dell'offerta di indennizzo del danno
- contestazioni sull'esistenza dell'obbligo da parte della compagnia di procedere al risarcimento (es.: sull'operatività della garanzia, sulla responsabilità)
- divergenze sulla quantificazione del danno
- mancato pagamento del danno a cose, in presenza di danno alle persone non ancora definito.

## PER AVVIARE LA CONCILIAZIONE



L'associazione dei consumatori a cui ti sei rivolto chiederà la compilazione e la sottoscrizione del modulo riprodotto di seguito.

Nel modulo vengono richiesti i dati anagrafici, i riferimenti assicurativi essenziali, le circostanze che portano alla richiesta di conciliazione; inoltre è presente una sezione nella quale si conferisce mandato all'associazione dei consumatori ad avviare il tentativo di conciliazione.

# 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.

## 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 all'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.

Alla conclusione del processo conciliativo, sia nel caso di discussione informale che in quello di discussione formale, l'associazione dei consumatori e l'impresa completa 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.

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

A tergo viene riprodotto il modulo di richiesta 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. ....

# MODULO DI RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

Io sottoscritto

**Nome** ..... **Cognome** .....

**Nato il** ..... **a** ..... **Residente** .....

**Città** ..... **Provincia** ..... **CAP** .....

**Recapito telefonico** .....

**Polizza N°** ..... **N° sinistro** .....

**Presso la compagnia** .....

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

**avendo ricevuto dalla compagnia 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 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.

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* .....

.....

# INDIRIZZI A CUI RIVOLGERSI

---



## ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/C - 20162 MILANO  
Tel. 02 6615411 - 800009955 - Fax 02 6425293  
[associazione@consumatoriutenti.it](mailto:associazione@consumatoriutenti.it)



## ADICONSUM

Via Lancisi, 25 - 00161 ROMA  
Tel. 06 4417021 - Fax 06 44170230  
[assicurazioni@adiconsum.it](mailto:assicurazioni@adiconsum.it)



## ADOC

Via di Tor Fiorenza, 35 - 00199 ROMA  
Tel. 06 45420928/86398975 - Fax 06 86329611  
[rca@adoc.org](mailto:rca@adoc.org)



## ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 - 20159 MILANO  
Tel. 02 668901 - Fax 02 66890288  
[rcauto@altroconsumo.it](mailto:rcauto@altroconsumo.it)



## CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI VERBRAUCHERZENTRALE SUDTIROL



## CITTADINANZATTIVA

via Flaminia, 53 - 00196 Roma  
Tel. Pit Servizi 06 36718555 - Fax 06 36718333  
[pit.servizi@cittadinanzattiva.it](mailto:pit.servizi@cittadinanzattiva.it)



## CONFCONSUMATORI

Via Mazzini, 43 - 43100 PARMA  
Tel. 0521 230134/233583 - Fax 0521 285217  
[segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)



## FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 - 00185 ROMA  
Tel. 06 42020755-9 - Fax 06 47424809  
[federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)



## LEGA CONSUMATORI ACLI

Via delle Orchidee, 4a - 20147 MILANO  
Tel. 02 48303659 - Fax 02 48302611  
[legacons@tin.it](mailto:legacons@tin.it)



## MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
Tel. 06 4880053 - Fax 06 4820227  
[rcauto@movimentoconsumatori.it](mailto:rcauto@movimentoconsumatori.it)



## MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Piemonte 39/a - 00187 Roma  
Tel. 06 4881891 - Fax 06 4820227  
[rcauto@mdc.it](mailto:rcauto@mdc.it)



## UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

via Duilio, 13 - 00192 ROMA  
Tel. 06 3269531 - Fax 06 3234616  
[info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)