

PREFAZIONE

In una Regione, quale la Puglia, dove il tasso di incidenti denunciati è tra i più alti d'Europa, di conseguenza le tariffe RC Auto sono altissime, il rapporto tra assicurati e Compagnie assicuratrici non è per niente sereno e trasparente, sia per la vicenda “cartello”, che per l'elevata percentuale di falsi sinistri rilevati, si ritiene necessario l'avvio di azioni di educazione assicurativa-civico-stradale responsabile, per prevenire l'elevata sinistrosità, e di conseguenza ridurre le tariffe.

La presente guida vuole essere un valido strumento:

- per il neo-patentato, futuro assicurato, e per l'automobilista già assicurato, da utilizzare come fonte di informazione per conoscere il corretto comportamento da adottare in occasione di un incidente, avvalendosi degli strumenti esistenti a tutela degli assicurati; come prevenire gli incidenti; per apprendere consigli utili per essere certi di sottoscrivere una polizza “RC Auto equa e sicura” con una Compagnia che attua una concorrenza leale e che combatte il fenomeno dei “sinistri fasulli” e delle “fatture gonfiate”;
- per gli istruttori delle Autoscuole, da utilizzare per integrare i loro corsi per il rilascio della patente, indispensabile poiché i futuri automobilisti non devono solo imparare a guidare, ma anche conoscere prima il mondo assicurativo, con le relative problematiche, educandosi ad un comportamento assicurativo-civico-stradale responsabile, poiché dal loro atteggiamento di assicurati, in caso di sinistro, possono migliorare la qualità del prodotto assicurativo e le stesse tariffe, molto elevate in Puglia.

a cura di Angela Mannarini - Presidente Regionale

CONOSCIAMO LA POLIZZA RC AUTO E LE SUE PROBLEMATICHE

Il neo-automobilista, dopo aver superato gli esami di guida e ricevuto quindi la patente, deve rivolgersi ad una Compagnia di Assicurazione per coprire con una polizza assicurativa, denominata RCA (Responsabilità Civile dell'Auto), il proprio veicolo da eventuali danni che può arrecare a persone e a cose.

La Polizza RC Auto interessa oltre 35 milioni di utenti. E' una polizza obbligatoria per legge.

Molte famiglie spendono una mensilità del proprio reddito per questo servizio.

In questi anni le tariffe hanno avuto una evoluzione da cinque a dieci volte il tasso di inflazione; le Compagnie continuano a ripetere che il settore chiude costantemente i propri bilanci in negativo a causa dell'elevato numero di sinistri denunciati, talvolta fasulli. La cronaca negli ultimi tempi ha confermato ciò, portando a conoscenza dell'opinione pubblica episodi di truffe a danno delle Imprese assicuratrici.

Ma è vero anche che la liberalizzazione non ha prodotto tariffe eque, poiché non esiste nel settore una effettiva e reale concorrenza, ma anzi si sono verificati accordi di "cartello".



Si dice che la verità è sempre nel mezzo, per questo l'Osservatorio "RC Auto Equa e Sicura in Puglia" ha sottoposto un sondaggio agli automobilisti-assicurati della Puglia, per rilevare il grado di conoscenza sui propri diritti e doveri.

Il sondaggio ha raccolto i suoi dati su un campione di mille consumatori-assicurati di diverse fasce di età e professioni.

OSSERVATORIO "RC AUTO EQUA E SICURA IN PUGLIA" - SONDAGGIO

CONOSCETE I VOSTRI DIRITTI DI ASSICURATO ENUNCIATI NELLA LEGGE 281/95?

SI 16% NO 84%

PRIMA DELLA STIPULA, CHIEDETE PREVENTIVI A VARIE COMPAGNIE?

SI 4% NO 53%

VI SODDISFA LA COMPAGNIA CON LA QUALE SIETE ASSICURATO?

SI 40% NO 60%

IL VS. ASSICURATORE VI INFORMA SUI RISCHI E SULL'ENTITA' DELLA COPERTURA?

SI 2% NO 73%

QUANDO DENUNCIATE UN INCIDENTE, PERIZIA E LIQUIDAZIONE VENGONO FATTI DALLA VOSTRA COMPAGNIA O DA QUELLA CONTROPARTE?

PROPRIA 2% ALTRA 33% NO INCIDENTI 40%

IL CARROZZIERE VI VIENE IMPOSTO O SIETE LIBERI DI SCEGLIERLO?

IMPOSTO 0% LIBERO 60% NO INCIDENTI 40%

GIUSTIFICA COLORO CHE DENUNCIANO SINISTRI FALSI E "GONFIANO" LE FATTURE DI RIPARAZIONE?

SI 1% NO 60% NON RISP. 23%

AVETE AVUTO BISOGNO DEL LEGALE PER L'EVENTUALE INCIDENTE?

SI 32% NO 28% NON INCIDENTI 40%

CONOSCETE LA CONCILIAZIONE?

SI 18% NO 82%

I dati di questo sondaggio sono preoccupanti e incoraggianti nello stesso tempo. Preoccupanti quando si percepisce la scarsa conoscenza dei diritti degli assicurati (solo il 16%) e la mancata informazione da parte degli assicuratori sulle condizioni contrattuali e sull'entità della copertura assicurativa.

Ma incoraggianti, quando si evince che ben il 47% degli assicurati fa il classico giro dei preventivi, prima della stipula della polizza, e il 40% si dichiara soddisfatto della propria Compagnia.

Certo, la maggioranza (ben il 60%) del campione si dichiara scontenta del proprio assicuratore, e questo evidenzia un tasso di sfiducia ancora alto fra i consumatori, soprattutto a causa delle tariffe elevate e di una qualità del servizio tuttora carente.

La procedura CID è più conosciuta, ma si potrebbe andare oltre il 27%. La scelta del carrozziere rimane sempre libera, e dunque le convenzioni hanno avuto poca fortuna; ma questo non è un dato positivo, poiché così si voleva controllare il fenomeno delle "fatture gonfiate", tuttora in auge.

Com'è ancora in auge l'altro triste e incivile fenomeno dei sinistri fasulli, che addirittura merita il plauso del 17% degli intervistati e l'indifferenza del 23%: questo dato fa riflettere su quanto lavoro ci sia da fare fra i cittadini, per migliorare la loro responsabilità civica, e fra le compagnie, che combattono molto malamente tale fenomeno, riversandone però gli effetti sulla collettività, aumentando le tariffe indifferentemente a tutti.

Altri dati negativi sono quelli relativi al ricorso agli avvocati in caso di incidente (ben il 32% degli intervistati) e alla mancata conoscenza della procedura di conciliazione (solo il 18% dichiara di conoscerla).

Insomma, più ombre che luci sul mondo assicurativo delle polizze auto; ma il nostro progetto si propone, modestamente, proprio di aumentare le luci e diminuire le ombre.

IDIRITTI DELL'ASSICURATO

Il Sondaggio ha evidenziato la scarsa conoscenza da parte dei consumatori-automobilisti circa i propri diritti. Impariamo a conoscerli.

L'assicurato ha dei diritti enunciati dalla legge a tutela dei consumatori-utenti, la 281/98, che attualmente vengono facilmente calpestati:

- il diritto ad una adeguata informazione e una corretta pubblicità;
- il diritto alla correttezza, trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi;
- il diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

La legge 281/98 riconosce le Associazioni dei consumatori come interlocutrici delle Compagnie assicuratrici, degli operatori del settore e delle autoscuole. Infatti esse hanno la facoltà di chiedere ai soggetti suddetti di adottare le misure idonee ad eliminare gli effetti dannosi delle proprie azioni, e ad attivare iniziative tese a prevenire comportamenti poco civici, a danno dell'intera categoria di assicurati, che violano i diritti enunciati dalla legge a tutela dei consumatori-utenti.

Molti sono gli assicurati che vedono lesi i propri diritti: contratti poco chiari e magari con clausole vessatorie, perizie e indennizzi tardivi, mancata informazione sugli aumenti effettuati, tariffe elevate anche per chi guida con prudenza, pubblicità ingannevoli.

L'ASSICURATO SI DIFENDE

L'assicurato, se vuole vedere rispettati questi diritti, deve chiedere alla Compagnia alla quale si rivolge un contratto RC Auto e un servizio assicurativo che rispettino gli standards di qualità e di efficienza previsti dalla Legge 281/98, e richiamati dal protocollo d'intesa firmato nel 2000 tra il Ministero dell'Industria, il CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), l'ISVAP (Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni Private) e l'ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici).

Gli standards di qualità è bene che vengano raccolti nella "Carta dei Servizi", che ogni Compagnia singolarmente dovrebbe adottare. Essa è un contratto di servizio (DPCM 27/01/94-principi sull'erogazione dei servizi pubblici-art., comma 6, legge 249/97), con il quale l'assicuratore assume obblighi precisi, impegni e doveri con gli assicurati; stabilisce degli standards di qualità che consentano di misurare e migliorare la rispondenza del servizio ai bisogni dell'utente.

In breve, la Carta dei Servizi è uno strumento che, se adottato e applicato, porterebbe a migliorare il rapporto tra assicurato e assicuratore, rendendo efficace il servizio, migliore la qualità del prodotto assicurativo, ed eque le tariffe.

CONOSCIAMO I PUNTI DELL'INTESA TRA CNCU-ANIA-ISVAP E MINISTERO:

un accordo che ha aperto la strada a una vera riforma



L'accordo raggiunto sulla RC auto è anche una vittoria delle associazioni dei consumatori, protagoniste, fin dall'inizio, di una trattativa che ha portato alla definizione di una proposta organica per nuove regole in un settore così delicato.

Il protocollo d'intesa, firmato il 25 ottobre 2000, presso il ministero dell'Industria, dalle associazioni presenti nel CNCU, dall'ISVAP e dall'ANIA (l'Associazione Nazionale degli Assicuratori) ha dato il via a una riforma che detterà, punto per punto, la nuova regolamentazione della disciplina della RC auto.

Per alcune parti dell'accordo è necessaria una soluzione legislativa, altre dovranno essere risolte dalle compagnie, dagli operatori del settore e dagli stessi consumatori: dalla disciplina delle lesioni fisiche e del danno biologico alle riparazioni in carrozzeria; dalla prevenzione e repressione dei fenomeni fraudolenti al miglioramento della trasparenza e qualità del servizio; dal contenimento dei costi di riparazione alla prevenzione dei sinistri e alle misure di sicurezza stradale e dei veicoli; infine, dal rafforzamento dei poteri di vigilanza dell'ISVAP alle procedure conciliative, dall'ufficio tariffazione per gli assicurati ad alta sinistrosità fino alla riforma delle leggi 990 e 39 sulla RC auto.

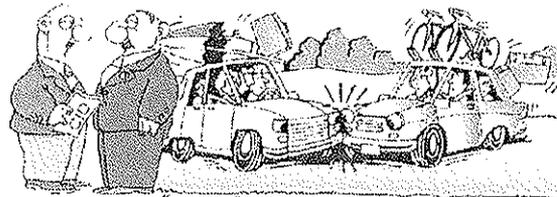
Ecco, in estrema sintesi, cosa prevedono i dieci punti del protocollo d'intesa firmato il 25 ottobre del 2000 dal Ministero dell'Industria, dal CNCU, dall'ANIA e dall'ISVAP.

- 1) **Risarcimento del danno alla persona:** rapida approvazione delle proposte di legge sul danno alla persona e sulle lesioni di lieve entità; costituzione di un gruppo di esperti che formuli una tabella unica nazionale in cui siano fissati i valori economici dei punti di invalidità; obbligo di offerta in tempi brevi per i danni alle persone.
- 2) **Miglioramento dell'informazione agli assicurati e della concorrenza tra le imprese:** rapida approvazione in Parlamento delle norme relative a una maggiore trasparenza delle polizze e a una maggior tutela contrattuale dell'assicurato; concordato il cosiddetto "prezzi in vetrina": istituzione di otto profili che le compagnie dovranno pubblicizzare per evidenziare differenze di prezzo e garanzie; Superato il cosiddetto "preavviso di disdetta", che impediva la mobilità tra una compagnia e l'altra; prevista un'ampia campagna di informazione agli assicurati.
- 3) **Prevenzione e repressione dei fenomeni fraudolenti:** concordato l'avvio di una banca dati relativa a sinistri, polizze, attestati di rischio presso l'ISVAP; sviluppo di polizze bonus-malus più franchigia che possano ridurre i falsi sinistri e quindi portare a premi assicurativi più bassi; introduzione del reato di truffa in assicurazioni, tramite una modifica all'art. 642 del codice penale; accertamenti dei danni in tempo reale, non oltre 12-15 giorni; formulazione di una proposta per l'adozione della "scatola nera", con incentivi per chi la installa nel proprio veicolo; concordata la promozione di una "intelligence" con le forze dell'ordine e la magistratura nelle aree a maggior rischio.
- 4) **Miglioramento della trasparenza e della qualità del servizio:** i compensi corrisposti dalle imprese a legali, periti, ecc. dovranno essere indicati dalle imprese stesse separatamente dal risarcimento; l'ISVAP valuterà le clausole contrattuali vessatorie e realizzerà ogni anno un monitoraggio sulle tariffe; realizzazione di un prospetto che renda comparabile le polizze da parte del consumatore; informatizzazione degli uffici sinistri per snellire le procedure di liquidazione.
- 5) **Contenimento dei costi di riparazione:** sperimentazione della riparazione diretta presso carrozzerie e autoriparatori convenzionati, una procedura aggiuntiva rispetto a quella tradizionale; impegno sull'apertura del mercato dei pezzi di ricambio, in recepimento di una direttiva europea.
- 6) **Prevenzione dei sinistri e misure di sicurezza stradale e dei veicoli:** attuazione, anche nelle scuole, di campagne sulla sicurezza stradale; individuazione dei punti pericolosi sulle strade e avvio di un tavolo sulla sicurezza che coinvolga i costruttori di veicoli e le società-autostrade per individuare misure di prevenzione; introduzione della "patente a punti" per le infrazioni più gravi e del "patentino" per la guida dei ciclomotori da parte di minorenni; uso di safety-cars per moderare la velocità dei veicoli in caso di nebbia; pubblicizzazione dei crash-test sui veicoli.
- 7) **Rafforzamento dei poteri di vigilanza dell'ISVAP:** riordino del sistema sanzionatorio, adeguando il valore delle sanzioni per colpire le nuove abusività di mercato, e delle procedure istruttorie, per consentire all'ISVAP di pubblicizzare l'esito dei procedimenti sanzionatori.
- 8) **Procedure conciliative:** procedure sperimentali di conciliazione, su base volontaria, per gestire reclami e contenziosi all'interno di soluzioni extragiudiziali: ci si potrà avvalere di periti, esperti, medici assicurativi "terzi", cioè figure le cui perizie sono impegnative per le parti e quindi immediatamente risarcibili.
- 9) **Ufficio di tariffazione per gli assicurati ad alta sinistrosità:** istituzione di un "ufficio di tariffazione" che determini i premi per i conducenti con elevata sinistrosità, ovvero coloro che avendo avuto incidenti vengono espulsi dalle compagnie: un ufficio dell'ISVAP definirà per questi le tariffe che le imprese saranno obbligate a rispettare.
- 10) **Riforma delle leggi 990/1969 e 39/1977 e Testo unico in materia di RCA:** si deve dare continuità al tavolo di concertazione e istituire un gruppo di lavoro che individui gli elementi di riforma delle leggi 990 del 1969 e 39 del 1977, e realizzi un Testo unico in tema di RC auto, rivedendo anche alcuni termini prescrizionali in tema assicurativo previsti dal codice civile.

IL DOPO INCIDENTE

Il Protocollo d'Intesa ci ha presentato gli strumenti che arrivano in aiuto dell'automobilista sinistrato: il CID, le Convenzioni Carrozzeri, la Conciliazione, l'ISVAP. Conosciamoli più dettagliatamente.

(dopo scrivere l'importanza di denunciare sinistri falsi e di non far emettere fatture gonfiate)



CID o MODULO BLU: Convenzione Indennizzo Diretto o Constatazione amichevole

Il CID, chiamato anche Modulo Blu, nasce da un accordo tra circa 100 imprese assicuratrici, che rappresentano il 96% della raccolta premi per la RC Auto, che consente di ottenere il risarcimento direttamente dal proprio assicuratore.

Questa convenzione rende più facile, per l'automobilista che ha subito dei danni alla propria autovettura, la gestione di tutte le pratiche, dal momento della denuncia a quello del risarcimento, poiché sarà il suo assicuratore l'unico interlocutore per ogni problema.

L'assicurato sinistrato può rivolgersi al proprio assicuratore, che liquiderà il danno facendosi rimborsare poi dalla compagnia di chi ha causato l'incidente.

Questa procedura consente quindi di avere una veloce perizia, abbrevia i tempi per la liquidazione, e facilita anche le pratiche di demolizione dell'auto in caso di un grave incidente.

“Il Modulo Blu” deve diventare un fedele compagno di viaggio, che nel momento del bisogno ci aiuta a comporre amichevolmente i problemi che gli incidenti possono creare. Difatti al momento dell'incidente basterà, di comune accordo con l'altro automobilista, indicare nel modulo, oltre ai dati richiesti, la descrizione della dinamica dei fatti e apporre le rispettive firme. Sarà quindi sufficiente consegnare al proprio assicuratore copia del modulo per attivare la procedura.

L'accordo della Constatazione amichevole è valido in tutto il mondo tra assicurati con compagnie aderenti alla Convenzione.

Dal 01.06.2004 il CID è valido anche nel caso che vi siano feriti nel sinistro, purchè i danni biologici non superino i 15.000 euro.

Altre convenzioni e accordi per la tutela dell'assicurato

Al fine di tutelare l'utente, spesso costretto ad attendere lunghi tempi per ottenere sia la perizia del proprio mezzo, sia il relativo risarcimento, oltre alla possibilità di concordare un accordo amichevole, tra gli automobilisti coinvolti in un sinistro (procedura di Convenzione indennizzo Diretto, per brevità denominata “CID” o modulo blu, introdotta con il D.M. 28/07/1977), sono stati approvati altri accordi e convenzioni, tendenti tutti alla razionalizzazione del sistema ed al conseguimento del medesimo richiamato obiettivo:

- Accordo tra assicuratori per la gestione dei sinistri con pluralità di danneggiati;
- Accordo tra ANIA e Organizzazioni Artigiane di Carrozzeri;
- Convenzione Multilaterale di Garanzia tra Bureaux Nazionali (per danni provocati da veicoli stranieri in Italia ovvero per danni provocati all'estero dai medesimi veicoli);
- Fondo di garanzia vittime della strada (istituito con legge 19/02/92 n.° 142) per tutelare le seguenti eventualità:
 1. Qualora il sinistro sia stato cagionato da veicolo o natante non identificato;
 2. qualora il veicolo o natante non risulti coperto da assicurazione;
 3. qualora il veicolo o natante risulti assicurato, con polizza facente parte del portafoglio italiano, presso una impresa che si trovi al momento del sinistro in stato di liquidazione coatta o vi venga posta successivamente.

Per effetto dei richiamati accordi tra l'ANIA ed i Carrozzeri Convenzionati, si è convenuto tra le parti interessate quanto di seguito in sintesi riportato:

- la perizia del mezzo che ha subito il danno entro otto giorni dal deposito del mod. CID presso le Compagnie interessate;
- obbligo di formulare apposita offerta reale di pagamento del sinistro da parte della Compagnia dell'assicurato che ha subito il danno entro trenta giorni, in caso di accordo amichevole sottoscritto da entrambi i conducenti;
- qualora il modulo CID rechi la sola firma dell'assicurato che ha cagionato il sinistro, lo stesso deve essere ristorato dalla Società assicurativa dello stesso e non da quella a cui appartiene l'assicurato danneggiato;
- in caso di doppia sottoscrizione dello stesso modulo, il risarcimento sarà liquidato dalla medesima Compagnia dell'assicurato danneggiato.

Le Compagnie, nel periodo in riferimento per rendere anche più efficace e lineare il sistema introdotto dal CID, hanno cominciato a perfezionare, come già anticipato, i suddetti accordi tramite convenzioni concordate tra l'ANIA e varie Officine di Carrozzeri, accreditate così dalla stessa associazione di categoria.

Per effetto di tali convenzioni, l'assicurato che ha subito il danno non è costretto ad anticipare il costo di riparazione del proprio mezzo, poiché l'accordo sulla relativa entità viene concordato tra gli stessi carrozzieri ed i periti delle Società interessate.

Presso ogni Compagnia devono essere disponibili gli elenchi delle Carrozzerie Convenzionate. La procedura da seguire è semplice: chi è rimasto coinvolto in un incidente senza averne la responsabilità può recarsi da una delle 10 mila carrozzerie italiane che hanno aderito all'accordo. La carrozzeria provvederà non solo alla riparazione ma, se autorizzata, anche a riscuotere direttamente il risarcimento dalla Compagnia di assicurazione di chi ha causato l'incidente.

Il carrozziere avrà il compito di avvisare la compagnia di assicurazione che provvederà ad inviare un perito per la stima del danno. La compilazione del "modulo blu" per la constatazione amichevole rende più agevole il pagamento diretto del risarcimento al carrozziere.

Per evitare malintesi sui costi della riparazione, è stata predisposta una guida per i carrozzieri che indica i tempi necessari per la riparazione, i costi orari della mano d'opera e i prezzi delle parti di ricambio di tutti i modelli di auto in commercio in Italia.

A garanzia dei diritti dell'automobilista, l'accordo prevede che i lavori vengano eseguiti a "regola d'arte".

Allora, perché pagare il danno al carrozziere e poi attendere il rimborso dall'assicuratore?

Occorre chiedere invece alla Compagnia di pagare direttamente l'officina che ha effettuato la riparazione.

Occorre anche sensibilizzare altri automobilisti ad utilizzare questa convenzione, permettendo così anche di prevenire indennizzi elevati, per fatture di riparazione cosiddette "gonfiate".

LA CONCILIAZIONE E LA CARTA DEI SERVIZI

Il processo di liberalizzazione nel settore assicurativo non ha risposto alle aspettative che erano attese dalle Associazioni dei consumatori e degli utenti circa la RC Auto, e cioè:

- una riduzione media sulle tariffe;
- una migliore qualità del servizio e rapidità nella liquidazione danni;
- una maggiore trasparenza delle condizioni contrattuali.



Contrariamente a queste attese si sono registrati forti aumenti, nonostante la diffusa personalizzazione del rapporto contrattuale.

I tempi di liquidazione dei sinistri restano ancora lunghi, soprattutto per i risarcimenti oltre il valore medio di mille euro.

Molte Compagnie hanno anche ridotto alcune garanzie, con un peggioramento della clausola di "esclusione e rivalsa".

La scala del bonus-malus, modificata liberamente dalle compagnie, non è più un riferimento oggettivo. In alcuni casi il rapporto classe di merito bonus si riduce oltre i normali 2 anni.

Il servizio è carente: circa il 56% dei sinistri imbecca la via legale per cercare una soluzione. Non solo. Nonostante la legge preveda la liquidazione del danno, in caso di compilazione del CID, entro 30 giorni, ancora oggi il dato ufficiale rilevato è attestato a oltre 45 giorni.

Ancora un altro dato che penalizza il servizio offerto agli assicurati e aumenta il ricorso al contenzioso: dal 1998 al 2002, le Compagnie hanno ridotto quasi di un terzo (esattamente del 27%) i punti di contatto, cioè gli uffici dislocati sul territorio che gestiscono le pratiche di liquidazione, passati da 9.468 a 6.828, riduzione che ha interessato in particolare il Meridione.

La carenza è legata anche all'informazione: la polizza viene rinnovata, ma il cliente non è informato con un congruo anticipo; si aumentano le tariffe, senza fornire alcuna spiegazione; non c'è chiarezza su quali sono i rischi coperti e sull'entità della copertura; non è presente nessuna indicazione sull'iter da seguire per denunciare un sinistro. In conclusione, la liberalizzazione non ha prodotto risultati significativi a beneficio dei consumatori, poiché non esiste nel settore una effettiva e reale concorrenza, ma permangono aspetti, non marginali, di trust.

Ma oggi, se un cliente dovesse riscontrare una clausola vessatoria che lo penalizza nel suo contratto RC auto, può chiedere il rispetto degli standard di qualità previsti dalla Legge 281/98, che proponiamo vengano inseriti nella Carta dei Servizi che dovrà essere adottata dalle rispettive Compagnie di assicurazione; non solo, ma può ricorrere alla procedura di Conciliazione, attraverso le Associazioni dei consumatori, presso la camera arbitrale delle Camere di Commercio.

Conosciamo la Conciliazione, un modo amichevole per risolvere le controversie, in poco tempo e a basso costo

Oggi nel nostro Paese l'efficacia del sistema giudiziario è compromessa da numerosi fattori, il cui risultato è, alla fine, l'impossibilità di ottenere soddisfazione per chi non possa permettersi di sopportare i costi elevati, le incertezze e soprattutto i tempi necessari. Oggi una causa civile si conclude mediamente in più di 10 anni, e a costi tali da essere antieconomica in tutti i casi in cui il valore della controversia non sia almeno medio-alto.

Questa situazione danneggia tutti: le imprese, che non riescono ad ottenere la certezza delle proprie posizioni contrattuali, e i consumatori che vengono disincentivati a intraprendere azioni per tutelare i loro diritti tutte le volte che si sia indotti a ritenere che i costi potrebbero essere superiori ai benefici.

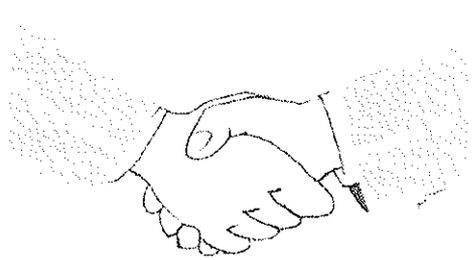
Ma le conseguenze di questa situazione non si limitano a incidere ingiustamente sugli interessi dei singoli. Esse si ripercuotono in modo pericoloso sulla qualità del mercato, permettendo l'insorgere e l'incoraggiamento di comportamenti scorretti da parte di operatori, che danneggiano non solo i loro clienti diretti, ma l'intero settore nel quale operano.

Oggi c'è una via alternativa alla giustizia civile, che mira a trovare un compromesso accettabile per entrambe le parti, piuttosto che perseguire la vittoria di una parte sola: la Conciliazione.

Quando nasce una controversia tra i consumatori-utenti, gli operatori economici, la pubblica amministrazione, il primo passo da intraprendere è certo quello di cercare una soluzione tramite un contatto informale.

La Conciliazione non pretende in nessun modo di sostituire questa tappa essenziale del dialogo tra le parti socio-economiche.

Essa interviene quindi unicamente nel caso in cui in questo modo non si ottiene alcun risultato.



La Conciliazione rientra tra le cosiddette procedure alternative di chiusura delle controversie, conosciute anche con la terminologia anglosassone di Alternative Dispute Resolution (ADR).

Essa è una procedura stragiudiziale che permette di non appesantire la giustizia ordinaria; si accelerano i tempi per la soluzione delle controversie, infatti è previsto che la procedura conciliativa venga definita nel tempo massimo di sessanta giorni; si facilita il dialogo tra le controparti, migliorandone il rapporto.



Il procedimento si attiva su istanza di una delle parti ed è regolato dal conciliatore, quale mediatore qualificato, in conformità dei principi di imparzialità, equità e giustizia.

E' infatti prevista l'istituzione di commissioni conciliative settoriali, in questo caso quella inerente la RC auto, nelle quali gli interessi delle imprese sono rappresentati da un conciliatore segnalato dalle associazioni di categoria e gli interessi dei consumatori vengono rappresentati da un conciliatore segnalato dalle associazioni a tutela degli stessi.

Le controversie che i cittadini decidono di sottoporre alla commissione sono analizzate dai due conciliatori sopra menzionati e, eventualmente, da un terzo conciliatore designato autonomamente dallo "Sportello di Conciliazione"; insieme i due o i tre componenti della commissione propongono alle parti una soluzione conciliativa per risolvere la lite.

L'atto di componimento della lite, con cui si conclude il procedimento, ha validità ed efficacia contrattuale.

Le liti in materia di consumo e, più in generale, quelle di modesta entità economica, possono davvero rappresentare il laboratorio di una giustizia alternativa conciliativa, basata sulla collaborazione delle parti.

Infatti l'efficacia del risultato finale della Conciliazione si basa proprio sulla collaborazione delle aziende di categoria e delle associazioni dei consumatori.

Le imprese e gli enti che siedono al tavolo di conciliazione non solo dimostrano grande disponibilità ma anche serietà e correttezza, con un ritorno sia di immagine che economico, di cui gli stessi sono certamente consapevoli.

Attualmente sono molte le Agenzie di assicurazione della Puglia che non hanno ancora adottato la procedura di conciliazione.

Eppure esiste dal 25 ottobre 2000 l'accordo tra ISVAP-ANIA-CNCU, sopra richiamato, che avrebbe dovuto aprire la strada ad una vera riforma nel campo assicurativo, specificatamente nella RC auto.

Nei dieci punti del protocollo d'intesa rientrava per l'appunto la procedura di Conciliazione, rafforzata successivamente da un secondo accordo siglato tra ANIA e diverse Associazioni di Consumatori, avente ad oggetto una procedura di Conciliazione, per le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RCA di valore non superiore a 15.000 euro.

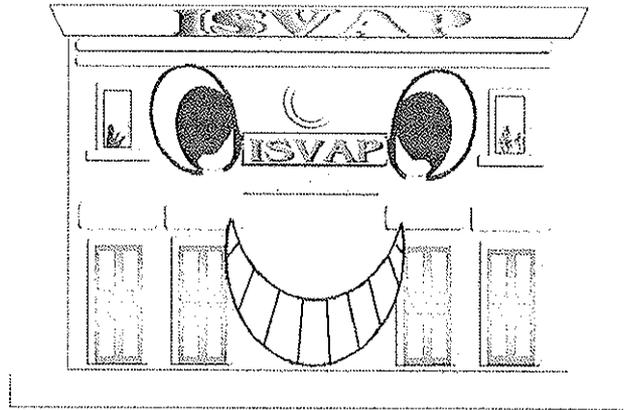
Considerazioni

Se la procedura di Conciliazione non è ancora molto utilizzata, i principali ostacoli alla sua diffusione sono da individuare nella scarsa conoscenza degli accordi e strumenti da parte degli operatori assicurativi e degli stessi consumatori-assicurati. Occorre, pertanto, un'efficace attività divulgativa e di formazione, per consentire alle parti coinvolte di apprezzarne i relativi vantaggi.

ISVAP, l'Autorità di garanzia esistente a tutela del consumatore-assicurato

L'ISVAP, l'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di interesse collettivo, è un Ente dotato di personalità giuridica di diritto pubblico ed è stato istituito con legge 12 agosto 1982, n. 576, per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione, nonché di tutti gli altri soggetti sottoposti alla disciplina sulle assicurazioni

private, compresi gli agenti e i mediatori di assicurazione. La normativa inerente il settore assicurativo ha attribuito all'ISVAP funzioni di controllo e di regolamentazione, qualificando l'Istituto come un'amministrazione indipendente, dotata di autonomia giuridica, patrimoniale, contabile, organizzativa e gestionale, che dispone di specifica competenza tecnica e ampi strumenti operativi.



L'obiettivo è quello di assicurare la stabilità del mercato e delle imprese, nonché la solvibilità e l'efficienza degli operatori, a garanzia degli interessi degli assicurati-consumatori e in generale dell'utenza.

Gli assicurati possono ricorrervi nei seguenti casi:

- reclami rimasti irrisolti nei confronti delle imprese d'assicurazione;
- mancata o inesatta esecuzione dei contratti;
- richiesta di chiarimenti alle Compagnie d'assicurazione;
- omessa trasparenza nei rapporti tra imprese e assicurati;
- mancata informazione al consumatore.

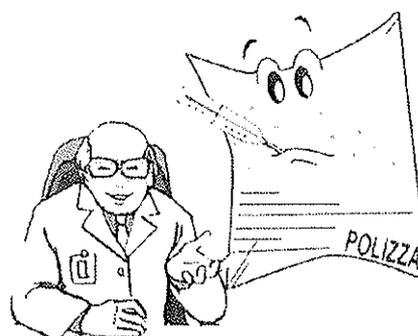
Ai fini del contenimento dell'inflazione nel settore assicurativo, l'ISVAP dispone che le imprese di assicurazione non possano modificare il numero delle classi di merito, i coefficienti di determinazione del premio, nonché le relative regole evolutive delle proprie formule tariffarie che prevedono variazioni del premio in relazione al verificarsi o meno di sinistri.

La scelta tra la formula tariffaria bonus-malus con franchigia assoluta, nonché la scelta degli importi della franchigia stessa, spetta unicamente all'assicurato.

Allo scopo di rendere più efficace la prevenzione e il contrasto di comportamenti fraudolenti nel settore delle assicurazioni obbligatorie per i veicoli a motore immatricolati in Italia, è istituita presso l'ISVAP una banca dati dei sinistri ad essi relativi. L'ISVAP ha reso pienamente operativa la banca dati a decorrere dal 1° gennaio 2001. Da tale data ciascuna compagnia è tenuta a comunicare all'ISVAP i dati riguardanti i sinistri dei propri assicurati, secondo apposite modalità stabilite dallo stesso ISVAP.

CONSIGLI PER STIPULARE UN BUON CONTRATTO RCA a cura di Stefano Modugno - Segretario Polidream

Vi sono ancora polizze RC-auto piene di clausole illegali. Prima di sottoscrivere il contratto leggiamo attentamente le condizioni generali, le garanzie della polizza per vedere se vi è la presenza di alcune clausole vessatorie che dobbiamo imparare a riconoscere per farle eliminare. Vediamo come deve essere un buon contratto:



- **Il rinnovo del contratto non può essere tacito:** è considerata vessatoria la clausola che prevede la riconferma automatica del contratto in assenza della disdetta da parte del cliente, senza che ci sia l'obbligo per l'assicuratore di provare di aver dato una specifica comunicazione delle nuove tariffe (e della percentuale di variazione) con un congruo anticipo sulla scadenza; il contratto, inoltre, deve prevedere l'obbligo di motivare gli aumenti e il diritto dell'utente di recedere entro un termine ragionevole.
- **Vietati i contratti poco chiari:** la copertura assicurativa deve essere precisa, le tipologie di rischio ben specificate, chiare le modalità di denuncia del sinistro e le classi di merito: solo così un contratto ha tutte le caratteristiche per essere trasparente.
- **Foro competente vicino al consumatore:** la legge di riferimento è l'art. 1469-bis n.12 del codice civile, che considera vessatoria la clausola che individua un foro diverso da quello di residenza dell'utente, per le controversie tra professionisti e consumatori.
- **Stessa classe di merito:** nel caso di sostituzione del veicolo assicurato con un'altra vettura dello stesso proprietario, il contratto deve prevedere il mantenimento della stessa classe di merito, che tiene conto dei passati incidenti dell'automobilista e deve applicare, quindi, le tariffe vigenti nella polizza precedente.
- **Recesso unilaterale dell'assicuratore:** l'Impresa non potrà recedere dal contratto dopo ogni sinistro per il semplice verificarsi di un sinistro.
- **Termine per l'invio della disdetta:** è stato ritenuto eccessivo il termine di 60 o addirittura 90 giorni per inviare la raccomandata a/r di disdetta alla assicurazione; questo costringe l'assicurazione a riconoscere all'assicurato un termine più breve per la disdetta.
- **La differenza di premio per l'aggravamento del rischio:** l'assicurazione non può pretendere dal cliente il pagamento di una quota di "arretrati" a fronte dell'aggravarsi di un determinato fattore di rischio.

Le garanzie o condizioni generali della polizza e i diritti dell'assicurato

Rischio assicurato

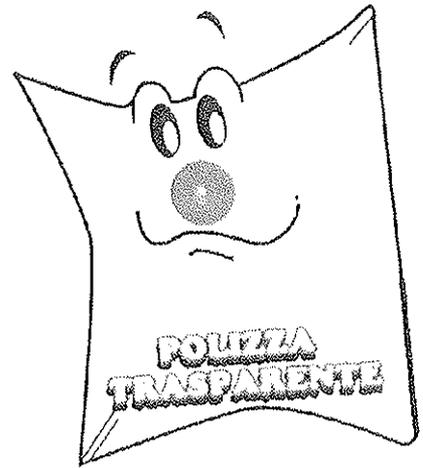
E' quello, obbligatorio per legge, dell'assicurazione contro i danni civili procurati dall'auto del contraente-proprietario; ogni altra assicurazione (infortuni, furto, incendio, ecc.) è puramente volontaria. Anche la Compagnia ha l'obbligo di assicurare il veicolo, dietro richiesta del proprietario.

Documenti

L'Impresa assicuratrice deve consegnare all'assicurato: contrassegno, certificato, nota informativa, condizioni generali e modulo per denuncia sinistro. Nel caso delle polizze telefoniche/on line, la Compagnia invia via fax un documento provvisorio di assicurazione poi, entro 5 gg., deve inviare la documentazione originale anzidetta. Attenzione, in tal caso, a leggere su internet la nota informativa e le condizioni generali, evitando di sottoscrivere contratti con Compagnie sottoposte a legislazioni estere e dalle condizioni contrattuali poco chiare o incomplete.

Le esclusioni, ovvero quando la compagnia non paga

- conducente non abilitato;
- automezzo con targa prova;
- danni a terzi trasportati non legittimamente;
- abuso di alcool o droga;
- danni causati a coniuge o parenti fino al 3° grado;
- danni causati a soci di aziende.



Variazioni di premio

Devono essere comunicate per iscritto, se previsto in polizza, o affisse in agenzia, come avviene per tutte le Compagnie, prima della scadenza annuale, in modo da permettere l'eventuale esercizio della facoltà di recesso. In ogni caso, le Imprese assicurative sono tenute a comunicare le variazioni di tariffa ogni 30 aprile e 31 ottobre all'ISVAP, al CNCU e alle CCIAA competenti per territorio.

La disdetta, ovvero come lasciare la compagnia

Il preavviso, 30 o 60 gg. prima, tramite racc. A.R. serve solo in caso che il premio, alla scadenza annua, non abbia subito variazioni; invece in caso di aumenti del premio (praticamente, sempre) basta una dichiarazione dell'assicurato anche al momento della scadenza.

L'attestazione dello stato di rischio

Ad ogni scadenza annuale, l'assicurato ha diritto ad avere l'attestazione dello stato di rischio, dalla quale si evince la classe di merito spettante e la cronologia dei sinistri degli ultimi 5 anni; l'attestazione spetta anche prima della scadenza annuale, in caso di furto dell'autoveicolo, e quindi in tal caso non si perde la classe di merito. Così come non si perde in caso di vendita, conto vendita e rottamazione. In caso di disdetta, deve essere a disposizione dell'assicurato almeno 3 gg. prima della scadenza annuale.

Classe di merito per secondo veicolo

Le Compagnie attribuiscono la classe d'ingresso 14 per le seconde autovetture di loro assicurati; tuttavia, alcune Imprese finalmente stanno dando sconti di classe in tal caso, e pertanto è bene informarsi presso la propria Agenzia, prima di effettuare la polizza.

Conservazione classe di merito in caso di sinistro

In caso di sinistro, rimborsando alla Compagnia l'importo da essa versato alla controparte, si può evitare il malus, conservando la propria classe di merito.

Il periodo di osservazione dei sinistri

Comincia sempre dall'inizio della polizza e termina 3 mesi prima della scadenza annuale. Questa è una grossa lacuna contrattuale, che va a tutto vantaggio di chi fa un incidente negli ultimi 3 mesi dell'annualità e poi, attestazione di rischio alla mano, non riportante alcun sinistro, può cambiare Compagnia, non pagando più il relativo malus. Ma questo danno economico la Compagnia, come sempre, lo fa ricadere sulla totalità degli assicurati, ad ogni variazione di tariffa.

Denuncia per sinistro

Le modalità sono due: quella ordinaria, con il responsabile del sinistro che denuncia l'accaduto alla propria Compagnia, e quella CID, col modulo firmato da entrambi, le copie ripartite fra le 2 Compagnie e l'indennizzo dovuto dalla Compagnia di chi ha ragione. Nel secondo caso i tempi di liquidazione sono più brevi: 30 gg., contro i 60 gg. della denuncia ordinaria, per i danni alle cose; 45 gg., e non 90 gg., per i danni alle persone.

Sinistri con veicoli esteri

Se avvenuti in Italia, va contattato subito il seguente indirizzo: UCI Corso Sempione 39 20145 Milano sito internet: www.ucimi.it, descrivendo nei dettagli tutto l'accaduto. Se avvenuti all'estero, occorre invece contattare l'ISVAP-Centro Informazioni-Via del Quirinale 21-00187 Roma Fax 06/42133730 e-mail: controinformazioni@isvap.it

Fondo di garanzia vittime della strada

Nei casi in cui il sinistro avvenga con veicolo non identificato, o non coperto da assicurazione, oppure assicurato con Compagnia posta in liquidazione coatta amministrativa, è possibile accedere a tale Fondo, gestito in Puglia dalla RAS, effettuando una richiesta di risarcimento danni, sia per le persone che per le cose.

Sospensione del contratto

Si può fare, ma sempre attenendosi alle vecchie regole della Legge 990/69. Cioè, si può sospendere il contratto per un minimo di 3 mesi e per un massimo di 1 anno. Il che significa che chi ha bisogno di fermare la polizza auto solo per 1 mese o per più di 1 anno, diritti consentiti in tutta Europa o in America, non lo può fare. Una regola assurda e antiquata, nella quale la sospensione assume ancora il significato di un deposito cauzionale, e non quello di un effettivo bisogno, anche momentaneo, dell'assicurato. Ancora più paradossale l'impedimento alla sospensione per ciclomotori e motocicli, con l'eccezione di alcune Compagnie, come la Lloyd Adriatico, che lo consentono, ma con una forte penale.

Successione del contratto

Fino a qualche anno fa non era possibile, invece oggi è consentito il passaggio di una polizza da un assicurato deceduto ad un familiare erede, conservando la medesima classe di merito.

Cessazione di rischio

Anche la cessazione definitiva dell'assicurazione è consentita, col rimborso della parte di premio non goduto.

Foro competente

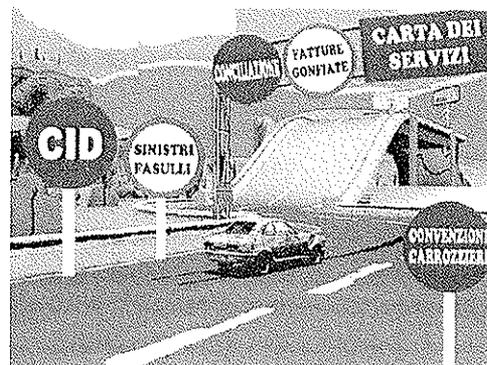
Anche in tal caso vi è stata una vittoria delle associazioni dei consumatori, poiché prima il foro per le controversie fra assicurato e Compagnia era quello di residenza della Compagnia o dell'Agenzia Generale; invece oggi è quello di residenza dell'assicurato.

Garanzie aggiuntive

E' possibile coprire altri rischi, oltre a quello obbligatorio dell'RC Auto, e in tal caso le Compagnie offrono un vasto ventaglio d'opzioni: la rottura cristalli, gli eventi naturali, gli eventi speciali, la sospensione della patente, le spese legali e peritali, la kasko; ma i rischi più gettonati restano l'infortunio del conducente, non ancora contemplato dalla polizza obbligatoria, e il furto-incendio, con due opzioni e due prezzi differenti: pagamento solo in caso di furto totale, con tariffa dimezzata, e classica polizza furto, con pagamento anche in caso di furto parziale, ma con tariffa piena.

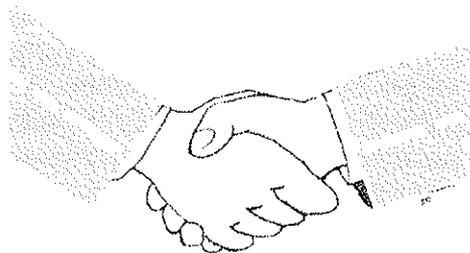
Tariffa bonus-malus e regole evolutive dei sinistri

La forma tariffaria praticata dalla quasi totalità delle Compagnie è quella del bonus-malus, fatta di un meccanismo che dovrebbe premiare l'automobilista virtuoso, che non fa incidenti, e punire l'assicurato imprudente e sinistoso. Abbiamo usato il condizionale, poiché una formula tutto sommato nata positivamente è diventata, nelle mani delle imprese d'assicurazione italiane, solo malefica e quasi mai benefica: infatti il meccanismo è tale che se l'assicurato non fa incidenti il bonus non lo vede quasi per niente, ma se fa incidenti il malus lo sente, eccome!



IL DOVERE DI COLLABORARE

L'Assicurato ha il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto "RC auto Equa e Sicura in Puglia", che si ispirano a normative e a protocolli d'intesa Nazionali.



Fra le cause della rovina del settore RC auto vi è il comportamento fraudolento degli assicurati.

La mentalità di alcuni assicurati non è più risarcitoria, ma volta all'arricchimento; troppi sinistri, troppi feriti e risarcimenti elevati rovinano i conti delle Compagnie.

I problemi del danno biologico, dei falsi sinistri, dei pezzi di ricambio, ecc., se affrontati, possono contribuire a contenere e ridurre il costo delle tariffe assicurative.

L'Assicurato non ha solo diritti, ma anche doveri.

Le denunce di "falsi sinistri" e le "fatture gonfiate" non fanno che ripercuotersi sulle tasche degli stessi assicurati fraudolenti, nonché sugli assicurati prudenti.

Il consumatore-assicurato che ritiene giusto alleggerire il bilancio delle Compagnie, poiché ritiene queste, è il caso di dire, macchine mangiasoldi, deve modificare il suo comportamento nei confronti delle Compagnie assicuratrici.

Se da esse vuol vedere rispettati i propri diritti di assicurato, deve per primo non commettere azioni illecite.

Non solo; se vuol vedere rispettati il diritto a tariffe eque, alla trasparenza contrattuale, all'indennizzo nei tempi previsti, alla risoluzione della controversia in poco tempo e a basso costo, ecc., l'assicurato ha il diritto-dovere di chiedere alla propria Compagnia di adottare e di utilizzare gli strumenti, come la Conciliazione e la Carta dei Servizi, i protocolli d'intesa, gli accordi e le convenzioni nati a livello Nazionale e riconosciuti da precise normative.

L'assicurato, prima della stipula del contratto RC auto, ha il diritto-dovere di confrontare le polizze delle diverse Compagnie, magari con l'utilizzo della figura del broker assicurativo, per verificare se per l'appunto hanno inserito nell'erogazione dei propri servizi gli strumenti suddetti, un modo efficace per vedere migliorare il rapporto tra assicurato e assicuratore, oltre all'intero settore assicurativo, visto che alcuni strumenti, come la Conciliazione e la Carta dei Servizi, potrebbero essere allargati anche a tutti gli altri prodotti assicurativi.

Per la scelta della polizza RC Auto è sempre bene, comunque, contattare i diversi sportelli di consulenza e assistenza delle Associazioni dei Consumatori, che periodicamente attivano interventi di monitoraggio su tariffe e garanzie assicurative, attraverso i propri Osservatori.

In breve, il consumatore-assicurato è chiamato ad educarsi al concetto di "responsabilità civica", essenziale se si vuole vedere applicata la legge a tutela dei consumatori-utenti.

IL RUOLO DEL BROKER NEL SETTORE R.C.AUTO

a cura del Dr. Roberto Grattagliano - Consulente Assicurativo

Il contratto di R.C.A., oggigiorno, anziché essere visto come "acquisto di un servizio" viene erroneamente considerato come "adempimento legale" alla circolazione stradale.

L'assicurando è in continua ricerca di polizze sempre più convenienti, di formule assicurative economiche, rinunciando spesso alla qualità del servizio e ad una buona copertura.

A dimostrazione di ciò sono svariati i casi in cui gli assicurati, pur "legalmente coperti" da polizza assicurativa, sono costretti a risarcire alla propria compagnia, parzialmente o totalmente, i danni provocati a terzi.

Le esigenze dell'assicurando saranno tutelate dalla capacità dell'agente assicurativo o dalla abilità del singolo cliente di studiare e analizzare i contratti assicurativi.

Alternativamente potrebbe affidarsi ad un broker.

Il lavoro del broker consiste nello studiare innanzitutto il cliente e le sue esigenze; successivamente deve preoccuparsi, sempre dietro mandato del cliente, di trovare la polizza più adatta e calzante.

Per questo il broker è in stretto contatto con diverse compagnie, conosce le diverse polizze e si orienta per conto del cliente verso quella che soddisfa le sue esigenze.

Oggi, soltanto enti pubblici e grosse imprese, o comunque soggetti giuridici di grandi dimensioni, si avvalgono frequentemente del broker per valutare le proprie posizioni assicurative, questo perché sono interessati ad una copertura assicurativa ottimale, e considerata scarsa la disponibilità di tempo per valutare la complessità del singolo rischio.

Il privato oggi preferisce avvalersi del proprio agente assicurativo piuttosto che avvalersi della figura di "un nuovo consulente", sta lentamente imparando a contattare diverse agenzie prima di stipulare un contratto, cerca un amico agente/sub-agente per risparmiare qualche manciata di euro.

Il canale agenziale rappresenta, infatti, ancora il primo canale di raccolta dei premi r.c.a..

Il broker riveste, nei paesi nord-europei, un ruolo più definito e importante. Si muove più abilmente in un universo assicurativo sempre complesso o sconosciuto ai singoli privati.

Le condizioni generali di assicurazione sono circondate da una galassia di condizioni particolari, esclusioni e limitazioni di responsabilità, che confondono la massa dei clienti.

I continui aumenti sulla r.c.a. aggiungono poi benzina sul fuoco, aumentando la dubbiosità e la sfiducia alla certezza dell'assicurazione.

Nonostante le pressioni delle associazioni dei consumatori, i contratti, le loro clausole e condizioni restano ancora di difficile comprensione, linguaggio troppo tecnico, clausole numerose e continui i richiami ad articoli di legge.

In questo contesto il broker diventa importante, degno di attenzione.

Sarebbe rimessa a lui la scelta del contratto giusto per l'esigenza giusta.

Costituirebbe, oggi, una interessante alternativa cui affidarsi, per ottenere la risposta disinteressata alle proprie problematiche assicurative ed avere valutazioni oggettive su ogni polizza prescindendo dal marchio o dalla compagnia che l'agente assicurativo rappresenta.

CONSIGLI PER L'ASSICURATO - AUTOMOBILISTA

Come prevenire gli incidenti

La velocità sicuramente non è amica della prudenza e ci può mettere in serio pericolo quando crediamo di essere infallibili o pensiamo di essere bravi a evitare gli ostacoli.

In questo caso la strada ci ricorda come dobbiamo comportarci per circolare in sicurezza e lo fa attraverso due segnali: il limite massimo e il limite minimo di velocità.

Quando la strada ci parla, ascoltiamola!

Chi guida deve essere ben sveglio

L'uso di alcool o droghe, oltre a danneggiare la salute, rallenta i riflessi, per cui quando si è alla guida di veicoli si rischia di perderne il controllo. Questo rappresenta un pericolo per se stessi e per gli altri, che possono essere coinvolti in incidenti provocati da chi non è stato in grado di frenare in tempo o di svoltare bene!

Un altro problema è il sonno. Chi non ha dormito a sufficienza, o ha assunto farmaci che provocano sonnolenza, deve evitare di mettersi alla guida, poiché rischia i famosi "colpi di sonno".

Occhio alle condizioni atmosferiche

In caso di pioggia, neve, nebbia, occorre essere prudenti quanto più possibile, mantenendo delle adeguate distanze di sicurezza, poiché l'asfalto è bagnato e i pneumatici possono slittare, non garantendo frenate pronte e sicure e la visuale può essere poco chiara.



RISPARMIO ENERGETICO CON L'AUTOMOBILE

La tutela della salute del cittadino-consumatore-utente, diritto enunciato dalla Legge 281/98, è legata anche alla salvaguardia dell'ambiente, e l'automobile che è una delle cause dell'inquinamento atmosferico può contribuire a risparmiare energia.

In Italia circolano sulle strade oltre 35 milioni di veicoli e l'energia da essi consumata è pari a circa il 22% del consumo energetico totale nazionale.

Tutta questa energia è prodotta dalla combustione di carburanti, che emettono gas inquinanti, quali gli ossidi di carbonio, di azoto e di zolfo, gli idrocarburi incombusti; altri inquinanti derivano dalla normale usura delle auto e sono il pulviscolo di gomma ed amianto (ruote, freni, frizione), gli olii usati, i solfati ed il piombo (batterie).

Un corretto stile di guida e una buona manutenzione dell'autovettura incidono sul consumo di carburante, diminuendone notevolmente le emissioni gassose, contribuendo così a limitare i danni ambientali prodotti da tutti i motori a combustione.

Consigli utili ad un uso energeticamente corretto dell'autovettura

Se si seguiranno i consigli che proponiamo, non solo risparmieremo denaro, ma inqueremo di meno, viaggeremo più sicuri e la nostra autovettura conserverà un maggior valore nel tempo.

Chi ha un'automobile con motore a benzina deve sapere che i fenomeni che più incidono sull'efficienza energetica sono la carburazione e l'accensione.

Per quanto riguarda la carburazione, soltanto una sua completa e corretta regolazione assicura un ottimo utilizzo del potenziale energetico e quindi consumi contenuti. Gli interventi di manutenzione, che dovranno essere eseguiti da personale specializzato, possono riassumersi nella pulizia degli ugelli degli spruzzatori, della vaschetta e del filtro combustibile, nella regolazione del minimo e nella sostituzione del filtro dell'aria.

Anche una efficiente accensione permette di risparmiare carburante (fino al 10%), quindi diventa indispensabile non avere le puntine platinato del ruttore segnate dall'usura, dovuta alle alte tensioni di corrente che sopportano, e naturalmente le candele devono essere pulite o sostituite.

Tutti questi controlli e le relative eventuali regolazioni devono essere eseguiti periodicamente secondo i tempi consigliati nel libretto di istruzioni dell'autovettura.

Chi ha un'automobile con motore diesel deve avere una corretta manutenzione degli iniettori: la loro pulizia permette un risparmio sensibile nel consumo del gasolio, risparmio che può essere valutato, come per i motori a benzina, nel 10%.

La carburazione e l'accensione sono certamente gli impianti che più influiscono sul rendimento energetico di una vettura, ma non meno importanti sono altri fattori quali ad esempio:

- la corretta pressione dei pneumatici;
- la disposizione bilanciata dei carichi trasportati;
- il Cx della vettura (coefficiente di resistenza aerodinamica), cioè il viaggiare con i finestrini aperti.



Le Associazioni dei consumatori hanno il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto “RC auto Equa e Sicura in Puglia”, che si ispirano a normative e a protocolli d'intesa Nazionali.



Le Associazioni dei consumatori hanno il dovere di promuovere:

- la cultura della concertazione tra le Compagnie assicuratrici e le Associazioni dei consumatori, necessaria per attivare azioni utili al miglioramento del settore assicurativo;
- la Carta dei Servizi, per la definizione degli standards di qualità nell'erogazione dei servizi assicurativi, tra gli agenti assicurativi e consumatori-assicurati;
- la partecipazione dell'assicurato nella stesura della stessa Carta dei Servizi;
- la cultura della Conciliazione, importante se si vuole salvare il rapporto tra agente e assicurato durante una controversia, oltre ad alleggerire la giustizia ordinaria;
- l'educazione civica, al fine di migliorare il comportamento, talvolta scorretto, dei cittadini;
- l'assistenza per il consumatore-utente, attraverso una rete di sportelli, ai quali rivolgersi per risolvere amichevolmente le controversie, mediante la procedura di Conciliazione.

Le Compagnie di Assicurazione hanno il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto “RC auto Equa e Sicura in Puglia”, che si ispirano a normative e a protocolli d'intesa Nazionali.

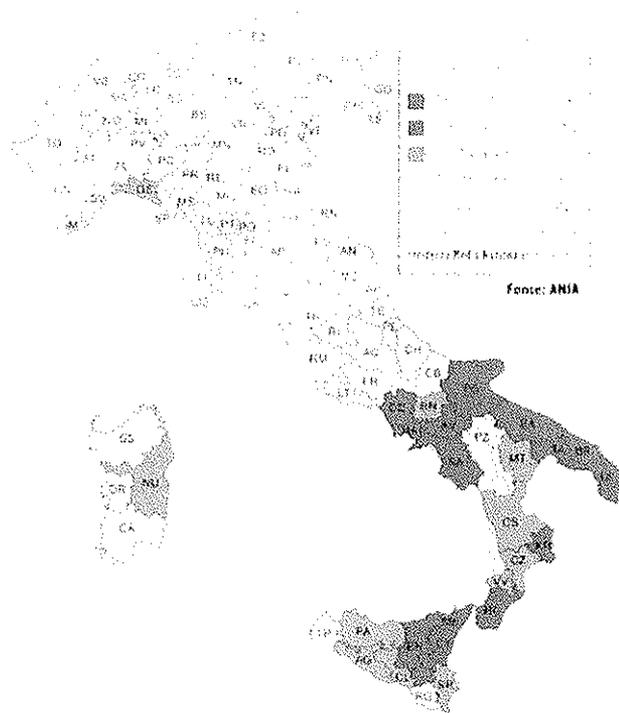
Molti sono gli assicurati che vedono lesi i propri diritti: contratti poco chiari e magari con clausole vessatorie, perizie e indennizzi tardivi, mancata informazione sugli aumenti effettuati, tariffe elevate anche per chi guida con prudenza.

Nel nostro Paese, infatti, le polizze RC auto non valorizzano nel modo dovuto questo merito, con formule personalizzate e scontate, come si fa all'estero. Si deve evitare che le persone oneste paghino per i furbi, non è giusto che gli aumenti vengano spalmati genericamente anche su chi ha un curriculum stradale senza macchia. Le Compagnie devono collaborare ad eliminare il fenomeno dei “sinistri fasulli”, sostenendo il lavoro dell'ISVAP, formando e sensibilizzando i propri periti sul rischio “danni elevati” ingiustamente.

I problemi e le insoddisfazioni che girano intorno alla RC Auto attualmente hanno reso pessimo il rapporto tra assicurato e assicuratore, e di conseguenza l'intero settore assicurativo. Pertanto le Compagnie Assicuratrici hanno il dovere di adottare gli strumenti di tutela dell'assicurato, utili anche al miglioramento della propria Impresa, la Conciliazione e la Carta dei Servizi, e di far decollare a livello regionale gli accordi e i protocolli d'intesa nati da tempo a livello nazionale.

LE FRODI E I COSTI IMPROPRI DEI RISARCIMENTI a cura del Prof. Paolo Virgilio Perito Assicurativo

Il costo ancora elevato dei sinistri in Puglia è un nodo irrisolto, i cui effetti vengono impropriamente scaricati sulla collettività, con aumenti generalizzati dei premi. Senza dubbio tale costo è influenzato da alcune anomalie del sistema italiano, fra le quali vi è il grave problema delle frodi a danno delle Compagnie, alimentato dai cosiddetti “sinistri fasulli” e dalle “fatture gonfiate”. Fenomeni presenti in tutt'Italia, ma soprattutto in Puglia, come si evince da questa cartina.



Se si prende in esame il quadriennio 1999-2002, mentre nelle altre regioni (eccetto la Campania) il numero delle frodi scende nettamente, in Puglia sale, quasi raddoppiando i dati.

E' vero, il sistema assicurativo si sta evolvendo, e le modifiche all'ormai vecchia legge del 1969 (leggi 57/2001 e 273/2002) stanno cercando di razionalizzare la disciplina del risarcimento danni, con l'istituzione della Banca Dati antifrode presso l'ISVAP e con l'introduzione del

reato specifico di frode in assicurazione, con pene più severe; intanto il Nuovo Codice della Strada, con la patente a punti, ha dato un netto contributo alla diminuzione dei sinistri. Ma permangono dei difetti strutturali, che non aiutano a colpire ancora più efficacemente il fenomeno delle frodi.

Per esempio, l'intervento delle Forze di Polizia nei sinistri avviene raramente, e solo nelle autostrade e sulle strade statali, specie in presenza di morti o feriti; se tale intervento fosse reso obbligatorio su tutte le strade e nei centri abitati, ovviamente utilizzando anche Polizie Provinciali e Municipali, il fenomeno sicuramente si ridurrebbe drasticamente. Basti dare un'occhiata alla tabella sottostante, riportante da un lato il totale degli incidenti presenziati dalle forze dell'ordine e dall'altro i dati dei sinistri denunciati alle Compagnie d'assicurazione nel 2002 e nel 2003, per rendersi conto dell'entità del fenomeno.

TIPOLOGIA DI INCIDENTE	POLIZIA STRADALE E CARABINIERI			SETTORE ASSICURATIVO*		
	Var. %			Var. %		
	2002	2003	03/02	2002	2003	03/02
TOTALE INCIDENTI	194.910	163.009	-16,4%	3.836.135	3.708.504	-3,3%
- Di cui con lesioni o mortali	97.458	80.390	-17,5%	767.227	704.515	-8,2%
- Di cui con danni a cose	97.452	82.619	-15,2%	3.068.908	3.003.989	-2,1%

La Banca Dati dei sinistri, costituita presso l'ISVAP, non sta nemmeno dando i frutti sperati, forse a causa di un mancato coordinamento fra le varie compagnie, atto ad una seria attività antifrode: si assiste ancora, purtroppo, a casi di uno stesso sinistro denunciato contemporaneamente presso varie Compagnie; oppure a sinistri avvenuti oltre il periodo di osservazione e mai calcolati, poiché l'assicurato, nel frattempo, ha cambiato Compagnia.

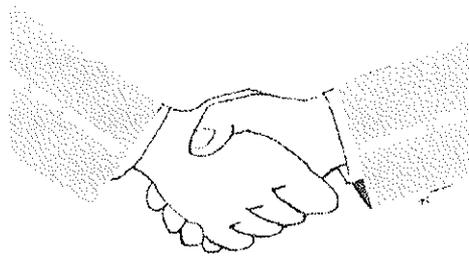
Fra le anomalie del sistema, vi è anche la diffusione abnorme dei danni alla persona di lieve entità: su oltre 700.000 sinistri con danni alla persona, il 90% riguarda lesioni lievi. La parte più rilevante di questi microdanni è costituita da piccole inabilità o invalidità che non avrebbero nemmeno i presupposti medico-legali per il riconoscimento dell'effettivo danno. In termini monetari, il costo di queste lesioni ammonta a ben 2,5 miliardi di euro.

E veniamo alle modalità di perizia e di liquidazione dei sinistri, ancora oggi troppo legate a gestioni personalistiche e non professionali. Per combattere il fenomeno dei "sinistri fasulli" occorre un coinvolgimento di tutte le figure assicurative, in primis i periti, che dovrebbero spesso controllare tutti i veicoli coinvolti nel sinistro, ma non lo fanno o non lo riescono a fare, soprattutto perché oberati di lavoro. Occorrerebbe uno sforzo organizzativo da parte delle Compagnie, aumentando innanzi tutto il numero dei periti, soprattutto nelle zone dove è più alto il rischio di frodi. Lo stesso discorso vale per i centri di liquidazione dei sinistri, che dovrebbero essere totalmente indipendenti da studi legali e medici, ispezionare i sinistri quando è il caso, informare le Autorità competenti quando vi è il sospetto di frode, ma il più delle volte non lo fanno.

Un'altra arma efficace contro le frodi è la concertazione con le organizzazioni dei carrozzieri, ma le meritevoli convenzioni finora adottate non hanno dato i frutti sperati, anzi si può affermare che quest'arma sia stata del tutto inutilizzata dalle Compagnie e dagli stessi assicurati, quando la convenzione è stata operativa. Evidentemente, bisogna studiare degli incentivi per l'utilizzo di queste importanti azioni di coinvolgimento, magari pensando a tariffe agevolate particolari.

Insomma, solo con la concertazione fra tutte le parti interessate, Compagnie d'assicurazione e rete agenziale, forze dell'ordine, periti, liquidatori, medici, studi legali, artigiani riparatori e gli stessi consumatori, si può pensare di ridurre fortemente in Puglia il triste fenomeno delle frodi nella RC Auto, con un'evidente ricaduta positiva sulle stesse tariffe, ormai insopportabilmente elevate nella nostra regione.

Le Autoscuole hanno il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto "RC auto Equa e Sicura in Puglia", che si ispirano a normative e a protocolli d'intesa Nazionali.



Le autoscuole, mediante i corsi per il rilascio della patente, non devono solo insegnare a guidare, ma anche far conoscere ai futuri patentati il mondo assicurativo, con le relative problematiche, educandoli ad un comportamento assicurativo-civico-stradale responsabile, poiché dal loro atteggiamento di automobilisti-assicurati possono migliorare la qualità del prodotto assicurativo e le stesse tariffe, molto elevate in Puglia.

Pertanto la loro collaborazione nel voler integrare le lezioni di guida teorica con il presente manuale aiuterà notevolmente la crescita della cultura assicurativa, necessaria se si vogliono ottenere prodotti e servizi assicurativi di qualità, equi e sicuri, e comportamenti responsabili da parte dei futuri automobilisti nello scegliere la Compagnia assicuratrice e il suo prodotto, nel gestire un sinistro.

Le Istituzioni hanno il dovere di collaborare al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto "RC auto Equa e Sicura in Puglia", che si ispirano a normative e a protocolli d'intesa Nazionali.

Il Governo, con i Ministeri dell'Economia e delle Attività Produttive, potrebbe dare un grosso apporto sul fronte del contenimento delle tariffe, usando opportunamente la leva fiscale.

Oggi il premio assicurativo viene gravato dal 12,5% di imposta, dal 10,5% di contributo al Servizio Sanitario Nazionale e dal 3% per il Fondo di Garanzia per le Vittime della Strada. Questo significa che ogni 100 euro di versamenti, ben 21 euro vengono incamerati dal fisco. Da un lato, dunque, il Governo predica alle Compagnie parsimonia negli aumenti tariffari, ma dall'altro incassa grandi somme, che peraltro aumentano all'aumentare dei premi assicurativi. Un po' quello che succede per gli aumenti della benzina, quasi mai sterilizzati dal fisco, e altra vera e propria "via crucis" per gli automobilisti. Sarebbe bastata una defiscalizzazione degli aumenti degli ultimi 10 anni per avere oggi dei premi assicurativi inferiori di circa il 10-15% delle tariffe attuali. Se poi a questo si aggiunge il fatto che sin dal 1998 era prevista nella Legge Finanziaria l'abolizione del contributo S.S.N., cosa che non è più avvenuta, la beffa per gli assicurati diventa enorme.

Proprio la proposta della diminuzione del carico fiscale sarà messa sul tavolo della concertazione fra consumatori, Compagnie e Istituzioni.

L'IMPORTANZA DI DIALOGARE

La collaborazione dei diversi soggetti che danno vita al settore assicurativo, ovviamente, non deve svilupparsi in modo individuale, poiché porterebbe a risultati sterili, ma crescere con azioni sinergiche se si vogliono vedere raggiunti importanti obiettivi migliorativi per la polizza RCA, e per tutta la filiera di servizi che ruotano intorno ad essa.

Per giungere ad agire in sinergia diventa necessario dialogare, per questo la Polidream Unione Consumatori mette a disposizione degli assicurati, delle Compagnie assicuratrici, delle Autoscuole il proprio sito telematico e gli sportelli pronti a funzionare da filo diretto tra loro.

Sul sito web www.polidream.org i consumatori-assicurati, le Compagnie assicuratrici e le Autoscuole, che avranno deciso di aderire al progetto "RC Auto Equa e Sicura in Puglia", potranno dialogare tra loro, esporre le proprie esigenze, idee, programmi per dare il proprio contributo alla risoluzione dei problemi assicurativi.

"Il mondo assicurativo si incontra", questo il nome dell'area telematica prevista per gli aderenti, nella quale chi è interessato può registrarsi e inserirvi tutte le informazioni che vorrà trasmettere agli amici di questo nuovo viaggio, la cui meta è un mondo assicurativo sostenibile.

Le Autoscuole potranno dialogare con le Imprese assicuratrici per poter monitorare il grado di crescita culturale assicurativo-civico-stradale responsabile, dopo l'integrazione informativa ed educativa ai classici corsi di scuola-guida, supportata dal presente manuale; con i futuri patentati per promuovere il nuovo modello di corso per il ritiro della patente, che gli aiuterà a diventare non solo dei validi automobilisti, ma anche preparati assicurati consapevoli dei propri diritti e doveri.

Le Compagnie assicuratrici potranno dialogare con la propria utenza e non, per chiedere suggerimenti o per informarla sulle modifiche apportate al proprio prodotto o servizio, in merito alle condizioni contrattuali, tariffe, indennizzi, standards di qualità, risoluzione delle controversie.

I consumatori-assicurati potranno dialogare con le Compagnie di assicurazione che utilizzano abitualmente e suggerire loro di apportare delle modifiche ai propri prodotti e servizi, quando questi risultano carenti o dannosi, necessarie per vedere rispettata la legge a tutela dei consumatori, la 281/98; ma potranno utilizzare il sito telematico anche prima di stipulare il contratto assicurativo, per conoscere le Compagnie e le Agenzie più rispettose dei diritti dei consumatori. Non solo, chi desidera iscriversi ad un corso di scuola guida, avendo l'esigenza anche di conoscere prima la polizza RCA, può utilizzare il sito per conoscere l'Autoscuola che offre lezioni di teoria integrate di informazioni assicurative.

PREMIO "RC Auto Equa e Sicura in Puglia"

La Polidream unione consumatori ha istituito il Premio "RC Auto Equa e Sicura in Puglia", dedicato alle Compagnie assicuratrici, Autoscuola e consumatori assicurati più sensibili e impegnati a dare il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi del presente progetto Ministeriale.

Un riconoscimento, che non solo gratificherà gli stessi premiati, ma aiuterà la concorrenza del mercato assicurativo a lavorare sempre meglio, per una migliore qualità dei prodotti e dei servizi assicurativi: equi e sicuri.

