

# CONCILIAZIONE PARITETICA SINISTRI RC AUTO



## Che cos'è?

È una conciliazione su base volontaria, che permette di risolvere, in tempi brevi ed in via stragiudiziale, le controversie relative ai sinistri RC auto.

Oggetto della procedura i sinistri

- in cui la richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000€
- in relazione ai quali siano sorte divergenze in merito
  - alla risarcibilità dei danni
  - alla quantificazione dei danni
  - ai tempi di liquidazione
  - all'attribuzione di responsabilità
  - all'applicazione non corretta del "malus"

a qualsiasi ulteriore motivo per i quali il consumatore sia insoddisfatto del servizio e/o ci siano difficoltà a raggiungere un accordo.

Questa conciliazione nasce da un accordo siglato nel 2001 tra l'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), e le Associazioni nazionali dei Consumatori, per:

- migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione al consumatore,
- facilitare i rapporti tra utenti e imprese di assicurazione
- ridurre i reclami e il contenzioso (e i relativi costi) nei rapporti tra e impresa e utente e, più in generale, nel settore assicurativo.

## Come funziona?

Il soggetto interessato

- presenta domanda di conciliazione, tramite apposito modulo, all'Associazione dei Consumatori, rispettando le condizioni necessarie:
  - non essersi rivolti alla magistratura
  - non aver incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso la compagnia in

merito all'oggetto della conciliazione

- essere iscritti all'Associazione dei Consumatori dalla quale si vuole essere rappresentati

L'Associazione dei Consumatori

- ascolta le ragioni del consumatore e, valutata con quest'ultimo la fondatezza del reclamo attraverso
  - l'analisi della documentazione prodotta
  - la presenza delle condizioni di ammissibilità
- classifica il caso secondo lo schema di catalogazione predisposto
- entra in contatto con l'impresa di assicurazione interessata, attraverso l'invio telematico, a mezzo del sito Aniacons, di un apposito modulo di domanda, che verrà prontamente visualizzato dal conciliatore designato dall'impresa.

Il tentativo di conciliazione deve necessariamente svolgersi entro 30 giorni dalla ricezione della domanda.

La procedura di conciliazione si intende instaurata nella data in cui all'impresa perviene la domanda di conciliazione (trattandosi di trasmissione telematica e contestuale all'invio dell'istanza).

La Commissione di conciliazione è composta da

- un rappresentante dell'impresa di assicurazione
- un rappresentante dell'associazione dei consumatori

entrambi hanno il diritto di accedere alle informazioni e ai dati contrattuali, relativi al tentativo di conciliazione, anche con congruo anticipo rispetto all'incontro per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Nel caso in cui l'**accordo venga raggiunto**

il procedimento si conclude con la stesura di un verbale di conciliazione, che ha efficacia di accordo transattivo.

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.

Nel caso in cui il **tentativo di conciliazione fallisca**, i componenti della Commissione ne danno atto e sottoscrivono un modulo di mancato accordo.

In entrambi i casi, l'Associazione dei Consumatori invia copia del verbale di conciliazione o di mancato accordo al recapito indicato dal consumatore nella domanda di conciliazione.

### A chi rivolgersi ?

Per accedere alla procedura di conciliazione paritetica, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di Adiconsum, (alla voce "Dove siamo"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.