

associazione internazionale di diritto delle assicurazioni

XXXV Congresso della Sezione Piemonte - Valle d'Aosta

in collaborazione con IRSA - Istituto per la Ricerca
e lo Sviluppo delle Assicurazioni

**"Controversie in materia di assicurazioni:
soluzioni alternative"**

**Saint Vincent
15 - 16 novembre 2001**

AIDA

associazione internazionale di diritto delle assicurazioni

XXXV Congresso della Sezione Piemonte - Valle d'Aosta

**in collaborazione con IRSA - Istituto per la Ricerca e lo Sviluppo delle
Assicurazioni**

**“Controversie in materia di assicurazioni:
soluzioni alternative”**

**Saint Vincent
15 - 16 novembre 2001**

INDICE

Pag.

Relazioni:

- Avv. Marco Weigmann 13
- Avv. Claudio Russo 25
- Dott. Marco Fusciani 37
- M. Jean Alisse 57

Interventi:

- Avv. Mario Barbuto 75
- Dott. Piero Castelli 87
- Avv. Paolo Martinello 107
- Avv. Dario Poto 119
- Prof. Aldo Carnevale – Prof. Armando Colagreco 133

Testi giuridici allegati:

- Legge 5 marzo 2001 n° 57 - G.U. N° 74 del 29 marzo 2001 147
- Raccomandazione 98/257/CE 153
- Raccomandazione 2001/310/CE 161
- Accordo per la risoluzione con procedura arbitrale di vertenze tra assicuratori nei sinistri di R.C.A. 171
- Relazione illustrativa e disegno di legge, decaduto con la precedente legislatura, recante “Norme per l’accesso alla giustizia civile, per la risoluzione consensuale delle controversie e per l’abbreviazione dei tempi del processo civile.” 181

- Elenco partecipanti** 237

RELAZIONI

**L'ARBITRATO:
FORMA ATTUALE E SUE EVOLUZIONI**

Avv. Marco Weigmann

Sommario

1. L'arbitrato in Italia dopo la Legge 25/1994
2. I fermenti normativi degli ultimi anni
3. Le Camere Arbitrali
4. Uno sguardo al settore assicurativo

1. L'arbitrato in Italia dopo la Legge 25/1994

La normativa dell'arbitrato è stata ampiamente rimaneggiata dal Parlamento italiano con la Legge 5 gennaio 1994, n. 25. Da allora, la tradizionale diffidenza con cui la legislazione e la magistratura italiana hanno sempre guardato l'arbitrato è andata attenuandosi.

La riforma del 1994 è andata incontro, infatti, alle esigenze degli operatori economici ed alle esperienze dei paesi più abituati ed orientati a forme di giustizia "privata". La possibilità di accedere all'arbitrato è divenuta più ampia e lo svolgimento della procedura più fluido. E, soprattutto, l'Italia ha cercato di aprire la porta all'arbitrato internazionale¹, visto che i contraenti esteri e gli organismi internazionali d'arbitrato rifuggivano normalmente dal radicare un arbitrato nel nostro paese, bello, ma complicato nell'amministrazione della giustizia, particolarmente occhiuto negli adempimenti fiscali, e spesso problematico in quelli burocratici.

Oggi, dunque, la situazione di salute dell'arbitrato non è in Italia ancora florida, ma è soddisfacente.

Vi sono, certo, alcuni nodi e rigidità. Ma vi sono anche alcuni indubbi vantaggi.

Tra le rigidità, possiamo menzionare l'inclusione del compromesso tra gli atti di straordinaria amministrazione (art. 807, ultimo comma c.p.c.) che pare eccessiva quando l'arbitrato divenga pratica corrente degli affari; la proibizione dell'arbitrato nelle controversie di lavoro²

¹ Quello, cioè, ove "almeno una delle parti risieda o abbia la propria sede effettiva all'estero" o "ove debba essere eseguita all'estero una parte rilevante delle prestazioni nascenti dal rapporto al quale la controversia si riferisce" (art. 832 c.p.c.).

² Queste controversie "possono essere decise da arbitri solo se ciò sia previsto nei contratti e accordi collettivi di lavoro purchè ciò avvenga, a pena di nullità, senza pregiudizio delle parti di adire l'autorità giudiziaria". Lo stesso vale per l'arbitrato irrituale, limitato ai casi previsti dalla legge "ovvero dai contratti e accordi collettivi": in quest'ultimo caso, ciò deve avvenire - come nell'arbitrato rituale - "senza pregiudizio della facoltà delle parti di adire l'autorità giudiziaria". Inoltre, "per l'arbitrato rituale la clausola compromissoria contenuta in contratti e accordi collettivi o in contratti individuali di lavoro è nulla ove autorizzi gli arbitri a pronunciare secondo equità, ovvero dichiarare il lodo non impugnabile" (art. 808, 2° comma c.c.).

anche dove si tratti di rapporti ove non vi sia una disparità tra le parti così pronunciata da esigere la vigilanza e la protezione del giudice statale (si pensi ad una prestazione d'opera continuativa e coordinata, prevalentemente personale, di un professionista ad un imprenditore); la previsione, quando le parti non abbiano stabilito il numero degli arbitri, di un arbitrato con tre arbitri – che è eccessivo e costoso per le controversie di non rilevante valore – piuttosto che con un arbitro, mentre ormai nei tribunali civili la regola è il giudice monocratico, non il giudice collegiale.

Tra i vantaggi, stanno invece: la possibilità di scegliere chi debba decidere la controversia, in funzione dei suoi requisiti morali o professionali, o di demandare la scelta (e magari le regole di procedura) ad organismi arbitrali di cui ci si possa fidare; la personalizzazione della procedura, che coinvolge le parti assai marcatamente, non essendo indispensabile l'assistenza di un difensore (si suol dire che il processo davanti al giudice è perlopiù cosa da avvocati, mentre la controversia davanti all'arbitro è perlopiù cosa delle parti); la celerità; la comprensibilità del meccanismo operativo (l'arbitro cerca il più possibile di evitare, nel suo stesso interesse, gli incidenti di procedura); l'elasticità del procedimento, ove normalmente gli arbitri scandiscono tempi e fasi d'intesa con le parti stesse. Certo, a fronte di tutto ciò c'è un costo: il giudizio ordinario è gratuito (si pagano i diritti giudiziari, non si paga il tempo del giudice), nel giudizio arbitrale, invece, gli arbitri bisogna pagarli.

Negli arbitrati internazionali, a tutto ciò s'aggiunge molto spesso un vantaggio assolutamente importante. Ai giudici di uno Stato si addice l'apologo di Andersen: sono come i piselli nel baccello, tutti verdi, che vedono intorno a sé un mondo tutto verde, perché normalmente hanno studiato il diritto di un solo Stato ed amministrano la giustizia di quel solo Stato. Gli arbitri internazionali, invece, devono sforzarsi di affacciarsi fuori dal baccello, e, se anche non lo facciano, normalmente nella composizione del collegio arbitrale s'assortiscono piselli con ceci, lenticchie o fagioli: più colori, più gusti, e la consapevolezza di tutti che non c'è una sola giustizia possibile, ma più giustizie, tra le quali spesso la scelta è delicata e alle quali la scelta è dedicata.

Insomma, come fare giustizia non è solo un mestiere, ma è (o dovrebbe essere) anche una missione, così somministrare una giustizia arbitrale presuppone una certa scuola, una disciplina di comportamento, l'adeguamento ad un'etica e non solo ad un'etichetta.

Quel che l'Italia dovrà ancora cercare di fare è risolvere – magari, come Alessandro a Gordio, con un colpo di spada – l'eterna ed ormai defatigante diatriba tra l'arbitrato rituale e l'arbitrato irrituale. Entrambi sono meccanismi studiati per risolvere controversie. Ma nel primo gli arbitri lavorano per fare un lodo assimilabile ad una sentenza, che può diventare esecutivo (appunto come una sentenza) se una parte lo voglia eseguire coattivamente, e che può essere impugnato solo dinanzi alla Corte d'Appello territorialmente competente; quel lodo è – insomma – parificabile ad una sentenza di primo grado. Invece nell'arbitrato irrituale gli arbitri lavorano per fare un contratto, che pur essendo firmato da loro, vale tra le parti come un contratto perfezionato tra le parti stesse. Non lo si può, quindi, eseguire coattivamente: la parte che se ne vuole servire, deve iniziare contro l'altra un giudizio ordinario di primo grado (magari, cercando la via abbreviata di un decreto ingiuntivo); e la parte che lo vuole impugnare, lo impugnerà anch'essa dinanzi al giudice di primo grado e non dinanzi alla Corte d'Appello; ed i motivi di impugnazione saranno quelli con cui si può impugnare un contratto, non quelli con cui si può impugnare una sentenza (e quindi una

quasi-sentenza come il lodo rituale). Ebbene, questa distinzione – che già non è semplice per un giurista italiano, e ancor meno per un non giurista italiano – è ostica per un giurista straniero, e ancor più per una parte straniera: anche perché la giurisprudenza italiana, maestra nei “*distinguo*”, ne fa palestra di alta specializzazione, sicché molto spesso è davvero complesso capire se le parti abbiano voluto, scrivendo il compromesso o la clausola compromissoria, volere un tipo d’arbitrato o l’altro. Gli operatori economici scelgono volentieri i meccanismi semplici, e malvolentieri quelli complicati: un giorno o l’altro, dunque, bisognerà pur facilitare la vita ai giuristi ed alle parti e dire, con forza di legge, che se le parti si rifacciano ad un arbitrato, si debba presumere che vogliano un lodo-sentenza, salvo che esse enuncino espressamente che vogliano, invece, un lodo-contratto, destinato a surrogare la loro stessa volontà.

2. I fermenti normativi degli ultimi anni

I sette anni che si sono succeduti dall’ultima riforma normativa del 1994 ad oggi sono stati, per l’arbitrato italiano, piuttosto variegati. A segni astringenti, tesi a comprimerne l’utilizzo, si sono accompagnati segni di direzione opposta, intesi ad allargarne e favorirne la diffusione.

Passiamo in rapida rassegna gli interventi ed i segnali più importanti.

Tra gli elementi astringenti, v’è l’inclusione della clausola compromissoria tra le cosiddette clausole “*vessatorie*” nei contratti tra un imprenditore o un operatore professionale ed i consumatori. Si è ritenuto che la clausola compromissoria, come varie altre clausole elencate dalla legge (6 febbraio 1996, n. 52), determini di per sé, “*malgrado la buona fede, a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto*”. La clausola compromissoria per questi contratti è qualificata vessatoria “*fino a prova contraria*” (art. 1469 – bis, 3° comma n. 18 c.c.) ed è considerata giuridicamente priva di ogni effetto (art. 1469-quinquies, 1° comma c.c.).

Il nostro codice già prescriveva e prescrive non solo che il compromesso arbitrale e la clausola compromissoria devono essere fatti per iscritto a pena di nullità (art. 807, 1° comma e art. 808, 1° comma c.c.), ma anche che, se la clausola compromissoria risulti inserita, nel contratto fatto per iscritto, nelle condizioni generali di contratto predisposte da uno dei contraenti, o in un modulo o formulario predisposto per disciplinare in maniera uniforme determinati rapporti contrattuali, essa va “*specificamente*” approvata – con una nuova sottoscrizione – dal contraente diverso da quello che abbia predisposto le condizioni generali, il modulo o il formulario (art. 1341, 2° comma, e art. 1342, 2° comma c.c.). Questa limitazione può essere compresa, visto che ha l’intento di proteggere la parte che, vedendosi presentare il modulo, il formulario o le condizioni generali, può non percepire con sufficiente attenzione l’esistenza della clausola compromissoria nel contratto che ella si appresta a sottoscrivere. Ma l’aggiunta, nei contratti con i consumatori, di una sanzione d’inefficacia alla clausola in sé, anche se perfettamente resa nota al consumatore che la sottoscrive e anche se specificamente approvata per iscritto da lui, è indice non più di una cautela e di una tutela per chi possa non averla letta con attenzione, ma di una diffidenza sulla clausola in sé, quasi che l’arbitrato sia un istituto di per sé inopportuno per il consumatore.

Rappresenta invece uno spunto verso l'arbitrato, sempre nell'ambito della tutela dei consumatori e degli utenti, la legge 30 luglio 1998, n. 281, che disciplina e tutela le loro associazioni esponenziali. L'art. 3, che conferisce incisivi poteri processuali a queste associazioni a tutela degli interessi collettivi, dà loro la facoltà di attivare, prima del ricorso al giudice, una procedura di conciliazione dinanzi alle camere di commercio territoriali³.

All'incirca coeva è la legge 18 giugno 1998, n. 198, che disciplina la subfornitura nelle attività produttive: l'art. 10 prevede al 1° comma che le controversie che sorgano sui contratti di subfornitura vengano sottoposte ad un tentativo obbligatorio di conciliazione presso le camere di commercio territoriali, e aggiunge al 2° comma che se non si pervenga ad una conciliazione i contraenti possono devolvere la controversia *"alla commissione arbitrale istituita presso la camera di commercio scelta dai contraenti"*⁴.

Se poi ci spostiamo dallo *ius conditum* allo *ius condendum*, particolarmente significativa appare la legge delega ora approvata dal Parlamento per la riforma del diritto delle società (legge 3 ottobre 2001, n. 366): essa dà al Governo un anno per portare a compimento la delega con propri decreti legislativi. L'art. 12, 3° comma della legge delega dice che, nei futuri decreti delegati, *"il Governo può altresì prevedere la possibilità che gli statuti delle società commerciali contengano clausole compromissorie anche in deroga agli art. 806 e 808 del codice di procedura civile, per tutte o alcune delle controversie societarie"*. La deroga agli art. 806 e 808 c.p.c. vuol dire che quelle clausole compromissorie possono riguardare anche le controversie che non possano formare oggetto di transazione⁵ (queste controversie non rientrano in via generale, proprio in virtù di quei due articoli, tra quelle oggetto di arbitrato). Il comma 3 spiega poi che *"nel caso che la controversia concerna questioni che non possono formare oggetto di transazione, la clausola compromissoria dovrà riferirsi ad un arbitrato secondo diritto, restando escluso il giudizio di equità, ed il lodo sarà impugnabile anche per violazione di legge"*. Dunque, se il Governo profitterà della delega anche su questo punto, l'arbitrato potrà avere un significativo ed onnicomprensivo campo di applicazione nella materia societaria, addirittura senza i limiti che esso ha per ogni altra materia.

Lo stesso art. 12 della legge delega porta poi un quarto comma, che consente al Governo, altresì, di *"prevedere forme di conciliazione delle controversie civili in materia societaria anche dinanzi ad organismi istituiti da enti privati, che diano garanzie di serietà ed efficienza e che siano iscritti in un apposito registro tenuto presso il Ministero della Giustizia"*. La conciliazione è uno dei possibili obiettivi dell'arbitrato (i migliori arbitri non trascurano alcuna possibilità di cercare con le parti, dovunque lo si possa, una risoluzione amichevole della lite che le divida), ma può essere attivata anche prima di un arbitrato e senza di esso da organismi appositi (che possono anche coincidere con quelli di arbitrato amministrato: in tal senso la Camera di Commercio Internazionale di Parigi si è allineata da tempo, si è allineata

³ La legge 29 dicembre 1993, n. 580, sul riordinamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, consente alle camere di commercio (una per ogni capoluogo di provincia) di *"promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti"*.

⁴ Il 3° comma prevede per queste controversie un procedimento arbitrale *"lampo"*: deve concludersi *"entro il termine massimo di sessanta giorni a decorrere dal primo tentativo di conciliazione, salvo che le parti si accordino per un termine inferiore"*.

⁵ Art. 1966 cod. civ.: *"Per transigere le parti devono avere la capacità di disporre dei diritti che formano oggetto della lite. La transazione è nulla se tali diritti, per loro natura o per espressa disposizione di legge, sono sottratti alla disponibilità delle parti"*.

la Camera Arbitrale presso la Camera di Commercio di Milano e si stanno muovendo altre importanti istituzioni arbitrali): certo, occorrerà che essi trovino "mediatori" di alto profilo e spiccate attitudini al dialogo e alla negoziazione, in grado non solo di studiarsi i termini della controversia, ma anche, e soprattutto, di aiutare le parti a trovare un dialogo e una capacità e volontà di avvicinamento. Particolarmente utili, sotto questo profilo, paiono le commissioni arbitrali e conciliative istituite dalle camere di commercio in conformità alla loro legge istituzionale; ma andranno caldeggiati anche gli organismi conciliativi che, sotto l'usbergo di associazioni sindacali, trovino ragionevole e consigliabile fare comporre le divergenze che insorgano tra gli associati di una singola categoria (imprenditori/imprenditori, commercianti/commercianti, ecc.) o tra gli associati di categorie giustapposte (locatari/inquilini, vettori/passeggeri, concedenti/distributori, ecc.).

E' la strada che il legislatore ha già imboccato, questa volta coattivamente, nel processo del lavoro con il decreto legislativo 31 marzo 1988, n. 80, che impegna chi intenda avviare una controversia giudiziale di lavoro a chiedere ed espletare preventivamente un tentativo di conciliazione con la sua controparte, secondo le procedure di conciliazione previste dai contratti ed accordi collettivi o, alternativamente, presso la commissione di conciliazione territorialmente competente (art. 410 c.p.c.).

3. Le Camere Arbitrali

Da molti decenni, in alcuni importanti paesi del mondo sono stati costituiti, ed operano attivamente, degli organismi che offrono, a chi ad essi si rivolga, un aiuto e una guida per attivare, seguire e portare a termine una procedura arbitrale. Alcune di queste Camere Arbitrali si sono specializzate solo o soprattutto sugli arbitrati internazionali, altre badano invece solo o soprattutto agli arbitrati tra i soggetti del paese ove esse operano. Tra le prime, particolare autorità e rinomanza ha la Camera di Commercio Internazionale di Parigi: ad essa fanno capo apprezzati arbitri dei più importanti paesi del mondo, e – con notevole flessibilità – gli arbitrati da essa diretti possono svolgersi nella lingua e nello Stato che appaiano volta per volta più congeniali alla vicenda contenziosa e più graditi alle parti.

Queste Camere Arbitrali si danno normalmente un regolamento procedurale, adottato *una tantum* ma adattato periodicamente alla luce delle esperienze intercorse in passato e delle nuove esigenze che possano affacciarsi in futuro. Quanto più snello, efficiente, preveggente sia il regolamento, tanto meglio funzionerà la Camera, e tanto più gli utenti saranno incoraggiati a darle fiducia.

Anche in Italia è da salutare con favore il progressivo rafforzamento – per serietà, per capacità organizzativa, e quindi per prestigio – di alcune Camere Arbitrali, cui ci si può rivolgere per l'intero servizio correlato alla procedura arbitrale, dalla nomina degli arbitri, alla sorveglianza della loro condotta, alla preventivabilità delle tariffe (*punctum dolens* nei cosiddetti arbitrati *ad hoc*, dove cioè gli arbitri procedono senza altro riferimento che le parti e se stessi, e dove quindi, se gli arbitri stimino molto se stessi, l'aspetto dei compensi crea talora malumori alle parti e porta allora a criticità). E anche in Italia chi stipuli un compromesso o una clausola compromissoria che prevedano un arbitrato retto da una Camera Arbitrale può avere non solo l'aspettativa, ma la tranquillità che un organismo terzo ed

imparziale vigilerà sui tempi e sui costi degli arbitri e sulla correttezza delle procedure: le parti, ovviamente, saranno libere di mantenere la possibilità di nominare gli arbitri di loro scelta, ma sapranno anche che, se non riusciranno ad accordarsi su tutti i nomi, vi sarà chi deciderà professionalmente per loro. Le Camere Arbitrali serie hanno cura anche di svolgere un controllo attento sui requisiti di indipendenza e di "terzietà" degli arbitri deputati ad occuparsi della controversia (il pericolo in agguato negli arbitrati è di avere arbitri talora troppo tifosi o chiacchieroni verso la parte che li ha nominati: questo non aiuta la serenità del loro lavoro e può menomare il rapporto neutrale che deve esistere tra chi giudica e chi attende giustizia): è un filtro impegnativo, fortemente responsabilizzante, ma importante per la fiducia che si possa e si debba dare ad organismi le cui fortune, appunto, dipendono dalla sua intrinseca affidabilità.

4. Uno sguardo al settore assicurativo

Quali applicazioni e quali prospettive l'arbitrato e la conciliazione abbiano oggi, e soprattutto possano avere in futuro, nel diritto delle assicurazioni, ce lo diranno i successivi relatori di questo Convegno.

L'assicuratore ha molti fronti da tenere presenti. A parte il suo personale, per il quale la sua posizione non è differente da qualsiasi altra azienda, v'è la catena distributiva (gli agenti, i brokers, e ora, massime nel ramo vita per le polizze a contenuto finanziario, i promotori finanziari); vi sono i coassicuratori ed i riassicuratori; vi sono i periti, i medici legali, i collaboratori e consulenti; vi sono i clienti, cioè i contraenti delle polizze; vi sono i danneggiati che – nel settore della responsabilità civile obbligatoria – vantano direttamente pretese risarcitorie verso l'assicuratore ed hanno azione diretta nei suoi confronti.

Soprattutto l'ultimo, è un campo ove la necessità di deflazionare il contenzioso giudiziario è marcatamente sentita, anche per tagliare il più possibile lo sfruttamento del sinistro da parte di non sempre disinteressati consulenti e intermediari.

Non dovrebbero esservi problemi particolari ad attivare e sviluppare accordi-quadro di arbitrato su posizioni di interesse comune tra le imprese assicurative, tra imprese e brokers, tra imprese e collaboratori autonomi sottratti alla tipologia del cosiddetto lavoro parasubordinato. In tal senso, soprattutto per gli accordi tra imprese, già esistono spunti significativi, il cui richiamo e la cui analisi non rientrano nel diretto settore d'indagine assegnato alla presente relazione. Tutto si complica, invece, da un lato nei rapporti tra assicuratori e contraenti l'assicurazione e dall'altro lato nei rapporti tra assicuratori e aventi diritto alla prestazione assicurativa (inteso, il contraente e l'avente diritto, come "consumatori" ai sensi dell'art. 1469-bis c.c., cioè come "*una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale eventualmente svolta*").

S'è visto infatti che per questi soggetti la clausola compromissoria e il compromesso sono considerati patti vessatori, cui può essere riconosciuto effetto solo se "*siano stati oggetto di trattativa individuale*" (art. 1469-ter, 4° comma c.c.). Allo stato attuale della legislazione, e sempre che qualche provvedimento normativo non apra qualche varco in più, potranno quindi al più suggerirsi accordi-quadro o clausole generali di polizza che offrano una disponibilità unilaterale dell'assicuratore alla conciliazione ovvero all'arbitrato con tali soggetti,

suscettibile di essere raccolta, o meno, dal contraente o dall'avente diritto della prestazione assicurativa attraverso un'adesione volontaria e successiva – una volta sorta la singola questione da risolvere – alla procedura conciliativa ovvero alla soluzione arbitrale. In questa direzione ci pare che vada l'interessante iniziativa varata da ANIA e Consiglio nazionale consumatori e utenti con l'accordo del 24 luglio 2001, la cui illustrazione potrà essere qui meglio fatta proprio da chi professionalmente se ne è interessato.

**SOLUZIONI ALTERNATIVE
ALLE CONTROVERSIE DI R.C.A.**

Avv. Claudio Russo
Docente di Diritto delle Assicurazioni
Università di Bologna

La necessità di reperire forme alternative per la soluzione delle controversie di r.c.a. è oggi avvertita dal settore come una esigenza operativa di indifferibile urgenza.

Il mutato atteggiamento degli operatori è da porre in relazione non solo ai recenti interventi del legislatore comunitario, ma anche al fatto che le antiche pregiudiziali – legate essenzialmente ai costi dei procedimenti ed alla convinzione che l'assicuratore, avendo bisogno di certezze per un corretto calcolo dei premi, non potesse che riporre "maggiore fiducia nel giudice togato, più portato a seguire indirizzi giurisprudenziali, meglio se consolidati, rispetto agli arbitri" (Volpe Putzolu) – possono ritenersi cadute stanti, da un lato, l'elaborazione di formule conciliative a costo (almeno tendenzialmente) "prefissato", e dall'altro, l'avvento del Giudice Unico, che ha comportato una ulteriore frammentarietà degli orientamenti giurisprudenziali.

Ma è soprattutto la palese insufficienza delle forme conciliative previste dal codice di rito e dalle leggi processuali ad avere reso la ricerca ancora più urgente.

Mi riferisco, in primo luogo, al tentativo di conciliazione avanti il Giudice Onorario Aggregato introdotto dall'art. 13 della legge 22 luglio 1997 (modificato dall'art. 1 co.2 della legge 333/1997) per i giudizi cd. "vecchio rito" rimessi a tale data al collegio ma non ancora assunti in decisione. Nonostante gli incentivi offerti in caso di conciliazione – mancato o dimezzato pagamento dell'imposta di registro (art. 13 co. 6) e riconoscimento al verbale del valore di titolo esecutivo – lo strumento non ha infatti sortito gli effetti deflattivi sperati, risolvendosi in un mero atto formale che, oltre tutto, ha comportato un ulteriore allungamento dei tempi dei processi.

Penso, in secondo luogo, alla comparizione personale delle parti all'udienza di trattazione prevista dall'art. 183 c.p.c.. Non dispongo di supporti statistici aggiornati, mi risulta tuttavia che almeno sino ad un recente passato, soltanto in rari casi il tentativo di conciliazione ha avuto esito positivo.

Lo stesso ordine di considerazioni, infine, valgono per l'art. 320 co. 1 c.p.c. che – ricalcando l'art. 420, co. 1, c.p.c. dettato per il rito del lavoro – demanda al Giudice di Pace investito della controversia di interrogare liberamente le parti e tentarne la conciliazione prima di istruire la causa.

Ricondurre il rinnovato interesse verso forme alternative di soluzione delle controversie di r.c.a. esclusivamente alle divise carenze del sistema processuale, sarebbe tuttavia riduttivo, oltre che sostanzialmente inesatto.

Non vi è dubbio infatti che, anche sotto la positiva spinta dei movimenti consumeristici, le stesse imprese assicurative abbiano avvertito con crescente intensità l'esigenza di approntare un sistema liquidativo efficiente e ciò non soltanto per questioni di immagine, quanto piuttosto perché alla maggiore efficienza di tale fase aziendale consegue un abbattimento dei costi e, conseguentemente, un ampliamento dei margini di manovra entro i quali praticare una più efficace concorrenza sui prezzi. D'altra parte, che alla diminuzione dei costi di liquidazione corrisponda una diminuzione dell'onere medio dei sinistri e, conseguentemente, del premio medio di tariffa applicabile, costituisce una nozione talmente nota all'auditorio che è del tutto inutile soffermarvisi.

Un aspetto che merita invece di essere sottolineato, anche perché foriero di conseguenze ai fini della disamina, concerne il fatto che alla accresciuta cultura consumeristica, non è

corrisposta una adeguata percezione da parte del nostro legislatore – e di quello comunitario - delle problematiche connesse alla gestione assicurativa.

In altri e più chiari termini, la disciplina primaria e secondaria della r.c.a., mentre è giustamente rivolta alla tutela del terzo danneggiato, cui tenta di assicurare la massima sollecitudine nella liquidazione del sinistro (v. l'art. 3 legge n. 39/77 nel testo novellato dalla legge n. 57/2001), trascura di tutelare nel contempo l'impresa da quei comportamenti che l'analisi economica riconduce alla definizione di "azzardo morale".

Mi riferisco, in particolare, a quei comportamenti che, non osservabili dall'assicuratore e non riconducibili agli obblighi informativi previsti dal codice civile (artt. 1892, 1893 e 1898 c.c.), finiscono per incidere sulla realizzazione del sinistro o sull'entità del danno, potendosi tradurre anche in veri e propri comportamenti fraudolenti.

La frode in assicurazione, infatti, può consumarsi in momenti diversi (in sede di stipulazione, al momento del sinistro e in sede di *claim*) e fa leva su fattispecie di asimmetria informativa diverse tra loro. Da un punto di vista economico, si distingue tra comportamenti opportunistici pre-contrattuali (*misrepresentation* del rischio), *moral hazard ex ante* o *planned fraud* (comportamenti fraudolenti dopo la stipulazione del contratto ma prima del sinistro, come il *non-existent loss claim* o la provocazione dolosa del sinistro) e *moral hazard ex post* (azioni fraudolente dell'assicurato successive al sinistro, come l'esagerazione del danno detta *claim padding* o *build-up*).

Ad eccezione della prima, si tratta di fattispecie che attengono alla fase liquidativa e che, oltre a non costituire oggetto di una efficace e specifica sanzione penale, molto raramente vengono riconosciute in sede civile, stante la gravosità dell'onere probatorio posto a carico dell'assicuratore.

Anche questo spiega l'esigenza di giustizia sostanziale avvertita dalle imprese assicurative e la loro propensione verso forme di soluzione "interne" al sistema o, comunque, caratterizzate da una maggiore flessibilità.

In attesa dei correttivi all'apparato normativo sollecitati a più riprese dall'intero settore, non rimane quindi che passare ad esaminare le forme di composizione cd. alternative attualmente – o astrattamente – disponibili per la soluzione delle controversie di r.c.a.

La disamina non può che procedere dalla conciliazione giudiziale preventiva avanti il Giudice di Pace, perché questa si colloca sulla linea di demarcazione tra i modelli giudiziali ed i modelli stragiudiziali di soluzione delle controversie (anche) di r.c.a., demandando ad un organo giurisdizionale di esperire un tentativo di bonario componimento in sede non contenziosa.

L'istituto, disciplinato dall'art. 322 c.p.c. – caratterizzato, come già i previgenti artt. 321 e 322 c.p.c., dai connotati della generalità e della facoltatività - rileva in questa sede soprattutto per la possibilità di presentare l'istanza "anche verbalmente", vale a dire senza la necessaria assistenza di un difensore. Considerato, infatti, che destinatario dell'istanza – che può essere individuale o congiunta – è il Giudice competente a decidere gran parte delle controversie derivanti dalla circolazione stradale, non vi è dubbio che l'istituto, ove correttamente utilizzato, ben potrebbe abbattere sia la mole del potenziale contenzioso di r.c.a. che i relativi costi.

Va tuttavia osservato che, pur non essendo necessario il ministero di un difensore per la presentazione dell'istanza, non è escluso, perché la legge nulla dispone in proposito, che le parti possano farsi assistere dal proprio legale o da un esperto tecnico (quando, ad esempio, la lite verte soltanto sul *quantum*).

Ed è sin troppo evidente come questa lacuna del disposto normativo vanifichi i pregi dell'istituto, perché è più che verosimile che il danneggiato, per addivenire alla conciliazione,

pretenda di addebitare all'assicuratore i costi del patrocinio.

Venendo ora all'arbitrato, l'attenta ed approfondita disamina svolta da chi mi ha preceduto, mi esime dal tornare su argomenti la cui trattazione può ritenersi esaurita.

Mi limiterò quindi a spendere alcune parole sulla proposta, più volte avanzata da qualificata dottrina (Capotosti, Felicetti), di offrire al pubblico od inserire nei contratti una clausola arbitrale cd. aperta, con la quale l'assicuratore si impegna a compromettere in arbitri la controversia con i terzi danneggiati, se questi vi acconsentono (secondo lo schema degli artt. 1989 e 1990 c.c.).

L'idea è all'origine del sistema attuato in un recente passato da una primaria compagnia, per i sinistri di valore non superiore a 100 milioni di lire. L'arbitrato, avente per oggetto il solo *quantum debeatur*, si svolgeva nella sede della Camera di Commercio più vicina alla residenza del danneggiato, la quale - nell'ambito delle competenze attribuitele dalla legge n. 580/93 - procedeva altresì a nominare l'arbitro, individuandolo tra i professionisti di provata esperienza e professionalità. La decisione doveva essere resa entro sessanta giorni e, per i casi più complessi, non oltre cento. Entro quindici giorni dalla decisione, la compagnia era tenuta a versare il risarcimento e, nel caso in cui la somma liquidata fosse stata superiore a quanto inizialmente offerto, rimanevano a carico della compagnia anche le eventuali spese legali affrontate dal danneggiato. In ogni caso, infine, i costi della procedura venivano integralmente sopportati dalla compagnia.

Questa procedura - che più che arbitrale, sembra echeggiare la clausola peritale - ha avuto concreta attuazione nelle piazze di Milano e Pescara ma, dopo un primo periodo, è caduta progressivamente in disuso. Le ragioni di ciò sono da ricercarsi, innanzi tutto, nel fatto che si è trattato di una iniziativa di assoluto interesse, ma sostanzialmente isolata, se si eccettuano la forma di *ombudsman* proposta da un'altra nota impresa (di cui mi trattengo dal riferire, costituendo l'oggetto di un apposito intervento) ed i recenti tentativi, meritori ma parimenti sporadici, portati avanti su base locale dalle Camere di commercio.

A mio sommo avviso, infatti, soltanto una iniziativa dell'intero settore, adeguatamente supportata sul piano pubblicitario, avrebbe potuto - e può - promuovere la nascita di una cultura arbitrale in ambito assicurativo.

In termini più generali, inoltre, è necessario considerare che quando la controversia investe anche *l'an debeatur*, salva l'ipotesi di ricorrenza di un giudicato penale, le clausole arbitrali che abbiamo definito "aperte" sono destinate ad innescare le delicate problematiche connesse all'arbitrato con pluralità di parti, posto che nessun dubbio può sussistere sulla qualità di litisconsorte necessario rivestita dal responsabile del danno e sull'interesse dell'assicurato a contraddire sulla ricorrenza della responsabilità (per evitare la perdita della classe di merito o di subire la rivalsa per l'eventuale franchigia).

Passando, come promesso, ad altro argomento, è giunto il momento di esaminare le forme di prevenzione o di composizione delle liti riconducibili ad accordi tra imprese di assicurazione o ad accordi promossi dall'associazione di categoria.

Appartengono alla prima categoria l'accordo per i sinistri catastrofali, l'accordo per la gestione dei sinistri con pluralità di danneggiati (per sinistri verificatisi sino al 31.3.2001) e la Convenzione per l'indennizzo diretto. Trattandosi di fattispecie perfettamente note all'auditorio, mi astengo da inutili ripetizioni.

Merita invece di essere segnalato l'accordo per la risoluzione con procedura arbitrale di vertenze tra assicuratori nei sinistri di r.c.a. quando vi è contestazione in ordine alla individuazione delle quote di responsabilità gravanti sui rispettivi assicurati.

L'accordo tende ad un duplice risultato: di contenere all'interno del sistema (velocizzandone l'esecuzione: v l'art. 6) le controversie tra le imprese, salvaguardando in questo modo la loro

immagine all'esterno, e di ridurre il carico complessivo delle spese connesse alla loro gestione. Infatti, da un lato, l'impresa eventualmente chiamata in giudizio dal danneggiato deve soprassedere dal chiamare in causa l'altra (con cui deve anche concordare la linea di condotta processuale in attesa del lodo, tanto che le relative spese di difesa vengono ripartite), ma l'intera procedura, quale emerge anche dal regolamento dell'organismo preposto (v. in particolare l'art. 8), è chiaramente improntata a criteri di economia.

Non spetta sicuramente a me illustrare la prospettiva in cui si colloca questa iniziativa. Su tale argomento, con maggiore cognizione di causa ed in una ottica ben più ampia, vi intratterrà con ogni probabilità il relatore che segue.

Credo invece sia necessario sottolineare come tale iniziativa non costituisca, né nelle intenzioni degli estensori né su un piano programmatico, l'antecedente logico o giuridico del sistema di indennizzo obbligatorio diretto ipotizzato da più parti.

Quest'ultimo, è vero, costituisce una mera ipotesi di lavoro – dai contorni oltre tutto ancora incerti – la cui disamina potrebbe esorbitare, anzi con tutta probabilità esorbita, dall'oggetto del presente intervento.

I profili giuridici coinvolti sono tuttavia assai intriganti, di qui la decisione – colpevole forse, ma cosciente – di uscire, sia pure brevemente, dal seminato per esprimere, più che opinioni ben definite, alcuni dubbi.

Mi sono chiesto in primo luogo se l'adozione di tale sistema non sia destinato a scardinare quel principio di responsabilità su cui, allo stato, poggia l'intera normativa, non solo interna, sulle coperture assicurative in materia di circolazione stradale.

La prima impressione, infatti, è che così facendo le coperture finirebbero per somigliare sempre più a forme di assicurazione diretta per danni a cose e/o alla persona, piuttosto che alle tradizionali assicurazioni di responsabilità civile.

Probabilmente si tratta di una estremizzazione. Alla notazione, infatti, potrebbe obiettarsi che il principio di responsabilità non verrebbe affatto scalfito, emergendo *ex post* in sede di riparto delle quote tra le compagnie coinvolte.

Il fatto, tuttavia, è che in questo modo l'accordo raggiunto tra le imprese di assicurazione finirebbe per vincolare anche i soggetti (assicurato e responsabile, pure coinvolti, come detto, sul piano patrimoniale) che vi rimangono estranei, assumendo una funzione latamente giurisdizionale non riconosciuta, almeno allo stato, da alcuna norma e comunque da valutare, anche in caso di *ius superveniens*, alla luce del costante orientamento della Corte Costituzionale.

I dubbi quindi permangono, e ciò anche valorizzando la clausola di gestione di lite presente nelle polizze r.c.a. A parte l'ovvia considerazione che la clausola attribuisce all'assicuratore una mera facoltà e non opera in tutti i casi di incidente stradale (penso alle ipotesi di contestazione sulla operatività della copertura, di conflitto di interessi e di sinistri con danni che superano il massimale), il rischio – a meno dei necessari correttivi – è infatti quello di aprire un nuovo fronte di contenzioso sul lato della gestione delle vertenze da parte dell'assicuratore.

Si tratta, come avvertito, di prime considerazioni per lo più svolte "al buio", stante la mancanza di un testo di riferimento. Rimane tuttavia forte la sensazione che l'introduzione di un sistema di indennizzo diretto obbligatorio presupponga un intervento normativo di tipo strutturale, di cui dovrà anche preventivamente – ed attentamente – vagliarsi la compatibilità con l'ordinamento comunitario.

Riprendendo dunque il percorso interrotto, e rivolgendo l'attenzione agli accordi promossi dall'Associazione di categoria, è giunto il momento di analizzare l'accordo con i carrozzieri e la procedura di conciliazione concordata con le associazioni dei consumatori.

In realtà il primo, recentemente rinnovato ed ampliato, non pone particolari problemi sul piano giuridico. Esso costituisce piuttosto l'occasione per ribadire, ove ve ne fosse ancora bisogno, che la possibilità – sollecitata dall'intero movimento – di procedere direttamente alla riparazione del veicolo, oltre a costituire un utile strumento per limitare le frodi ed abbattere i costi, non si porrebbe minimamente in contrasto con la natura giuridica del contratto di assicurazione. Il problema infatti è già stato affrontato dalla dottrina con riferimento alle coperture (cristalli, assistenza, tutela giudiziaria) che preordinano una prestazione in natura, giungendosi alla conclusione che tale forma risarcitoria non solo non è incompatibile con l'operazione economica sottostante, ma – eliminando il radice il rischio di violazione del principio indennitario - assolve in modo "pieno" a quella funzione di "rivalere un danno" che in base all'art. 1882 c.c. costituisce l'elemento qualificante della fattispecie.

Ma veniamo al recente accordo con le associazioni dei consumatori che, nell'ambito di una positiva collaborazione per il miglioramento del sistema, propone un modello di conciliazione permeato sui seguenti principi:

- a) possibilità per il consumatore di accedere alla procedura soltanto tramite una delle associazioni firmatarie e per sinistri r.c.a. di valore inferiore a lit. 30 milioni (art. 1);
- b) improponibilità del reclamo se il consumatore si è già rivolto alla magistratura e/o ha incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso la compagnia in merito all'oggetto della conciliazione (art. 1);
- c) composizione bilaterale della Commissione di conciliazione, formata da un rappresentante dell'associazione dei consumatori e da un rappresentante dell'impresa di assicurazione coinvolta (art. 3);
- d) valore contrattuale dell'eventuale verbale di conciliazione che, tuttavia, non può essere sottoscritto dal rappresentante dell'associazione senza previa autorizzazione del consumatore (art.4);
- e) carattere riservato delle informazioni acquisite dalla Commissione di conciliazione, anche in caso di mancato accordo (art. 4);
- f) determinazione del contributo alle spese di procedura di conciliazione a carico del consumatore da parte delle associazioni "sentita l'ANIA" (art. 5);
- g) impegno dell'ANIA a "mettere a disposizione le risorse necessarie alla conduzione delle iniziative formative che saranno di volta in volta concordate tra le parti" (lett. D delle premesse).

L'iniziativa costituisce non solo un ulteriore – ed ampiamente positivo – segnale dato dal mondo assicurativo, ma un significativo passo in avanti verso la soluzione dei problemi, sin qui delineati, connessi alla gestione delle controversie di r.c.a. Tengo inoltre a sottolineare l'onestà intellettuale con cui le parti, preso atto della novità dell'iniziativa, hanno programmato un nuovo confronto dopo la conclusione della fase di sperimentazione.

Ed è proprio in tale prospettiva che ritengo necessarie alcune puntualizzazioni circa il quadro normativo cui riferire eventuali, futuri, interventi.

Il primo dubbio da dirimere concerne la stessa possibilità – data da alcuni per presupposta - di ricondurre l'accordo in esame nel campo di applicazione della raccomandazione n. 98/257/CE, dettata con riferimento agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Tale raccomandazione infatti è espressamente limitata "alle procedure che (...) portano ad una risoluzione delle controversia tramite l'intervento attivo di un terzo che propone o impone una soluzione. Di conseguenza, non

sono comprese le procedure che si limitano ad un semplice tentativo di ravvicinare le parti per convincerle a trovare una soluzione di comune accordo”.

Il quesito è più che legittimo perchè non solo la Commissione di conciliazione non propone alcunchè, ma – attesa la sua composizione “bilaterale” – sembra costituire una mera sede di confronto tra le parti, sia pure rappresentate da soggetti dotati di maggiore competenza in materia e meno coinvolti sul piano emotivo.

Se a ciò si aggiunge che alla Commissione non è affatto demandato il potere di emettere decisioni, vincolanti o meno che siano, i dubbi si fanno ancora più consistenti, legittimando la conclusione che la raccomandazione cui riferirsi sia in realtà la 2001/310/CE sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.

La differenza non è di poco conto perché in quest’ultimo caso non si configurerebbero le delicate problematiche connesse alla rispondenza della commissione al principio di indipendenza definito dalla raccomandazione 98/257/CE.

In realtà, tale raccomandazione – anche assumendone in tesi l’applicabilità - si limita ad affermare che “quando l’adozione della decisione è collegiale, l’indipendenza dell’organo responsabile dell’adozione della decisione può essere garantita attraverso la rappresentanza paritaria dei consumatori o dei professionisti o attraverso il rispetto dei criteri sopra enunciati”. Stando al tenore letterale, quindi, il problema non si dovrebbe neppure porre, anche se è legittimo chiedersi se sia effettivamente questa la *ratio* profonda della disposizione. Ne dubito.

Quanto infine alla previsione, contenuta nella richiamata lett. D) delle premesse dell’accordo, circa la collaborazione dell’ANIA alla formazione degli addetti alla conciliazione nominati dalle associazioni dei consumatori, mi sembra che questa non interferisca minimamente sulla indipendenza dei componenti della commissione. Anche a non volere considerare l’estraneità di tale circostanza rispetto ai criteri fissati da entrambe le raccomandazioni, infatti, sembra a chi scrive che tale iniziativa sia non solo opportuna ma assolutamente meritoria, contribuendo alla formazione di una cultura assicurativa – permeata su tecnicismi incomprensibili ai più – presso i consumatori.

In conclusione, l’accordo in esame costituisce un significativo primo passo che, come riconosciuto dalle stesse parti firmatarie, necessiterà di alcune integrazioni in corso d’opera (anche per quanto concerne i sinistri transfrontalieri) specie in previsione della partecipazione alla rete extragiudiziale europea EEJ-Net. Ciò tuttavia non deve fare perdere di vista l’intrinseco interesse dell’iniziativa che, come è ampiamente prevedibile, impegnerà in un serrato dibattito sia i giuristi che gli operatori.

Ci si augura soltanto che gli echi di tale dibattito, e le istanze che vi sono sottese, vengano ascoltati anche nelle sedi deputate.

**LA SOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA ASSICURATORI E
CONSUMATORI: LA POLITICA DELL'ANIA**

Dott. Marco Fusciani
Direttore Area Tecnica, Distribuzione e Consumerismo
ANIA

Si assiste da anni ad una forte spinta istituzionale e culturale verso la individuazione di soluzioni alternative alle controversie.

Dal punto di vista culturale, tale evoluzione trova il proprio back-ground teorico nella teoria dei contratti, nell'analisi economica del diritto, nella teoria dei giochi e in altre ancora.

Sul piano istituzionale, le spinte provengono in principale misura dalle politiche comunitarie di accesso alla giustizia e dalla loro trasposizione nel nostro ordinamento.

Il ricorso a tali procedure è infatti sempre più incoraggiato dal legislatore comunitario e nazionale, ed è sempre più forte la tendenza a intenderlo prospetticamente come condizione necessaria per poter adire alla giustizia ordinaria.

Ritengo che gli assicuratori italiani abbiano dimostrato di saper cogliere gli aspetti innovativi delle suddette tendenze.

Essi sono, infatti, persuasi che il corretto utilizzo di tali strumenti rappresenti un'opportunità strategica per migliorare i rapporti con la clientela e, più in generale, rafforzare la qualità del servizio.

Tale valenza diventa ancor più importante in previsione della maggiore centralità che i servizi assicurativi sono destinati a ricoprire nella nostra società e presso le famiglie italiane.

Questa dimensione "di massa" del servizio assicurativo è per il momento appannaggio soprattutto dell'assicurazione R.C. Auto, e solo per effetto ad un obbligo di legge.

E' ragionevole tuttavia prevedere sviluppi comparabili, in futuro, anche per le coperture previdenziali, alla salute, al patrimonio.

Le indagini di mercato condotte in questi anni dall'ANIA sul rapporto degli italiani nei confronti del servizio assicurativo dimostrano che è attualmente in atto un processo di drastica modernizzazione della cultura assicurativa nel nostro paese.

L'assicurarsi sta diventando un atto comune e "civile", tipico di tutti i cittadini responsabili verso se stessi, la famiglia e la società.

Seppur gradualmente, l'assicurazione comincia ad essere considerata come uno strumento a disposizione dei singoli e della collettività per la gestione dei rischi di una società sempre più interdipendente.

Assistiamo naturalmente ad un processo lento e graduale, legato all'indebolirsi delle protezioni erogate dallo Stato ed al rafforzarsi della percezione dei rischi personali e sociali.

Si tratta però di un cambiamento strutturale e non episodico, determinato da un'evoluzione culturale del Paese, corollario della sua progressiva omologazione ai più sviluppati mercati occidentali.

Per poter essere colte con interezza, tuttavia, le potenzialità di sviluppo sopra evocate comportano anche l'esigenza di una modernizzazione nella impostazione dei rapporti con clienti, consumatori e controparti.

Modernizzazione del resto ampiamente intrapresa dagli assicuratori italiani, sia a livello collettivo, sia da parte delle singole imprese.

E' sulla base di tali presupposti che l'ANIA ha sviluppato, a partire dal 1994, una politica rivolta all'aumento dell'informazione al consumatore, alla prevenzione delle conflittualità e alla impostazione di strumenti per la soluzione efficace ed immediata delle controversie tra assicuratori e consumatori.

Tali linee direttrici si sono concretizzate attraverso l'introduzione graduale di strumenti atti a migliorare il grado di informazione degli assicurati ed a facilitarne il dialogo con l'impresa.

Una corretta informazione ha valenza preventiva nei confronti della controversia. Risulta infatti del tutto evidente che un consumatore informato e consapevole delle regole di funzionamento del servizio, non solo ne utilizza meglio le potenzialità e ne è, di conseguenza, maggiormente soddisfatto, ma evita anche equivoci ed errori che ingenerano disservizi, insoddisfazioni e conseguente conflittualità.

Non dimentichiamo, infatti, che il servizio assicurativo non è basato su una prestazione erogata a senso unico dall'impresa ma richiede, per poter funzionare al meglio, la collaborazione costante dell'utente.

In questa ottica, pertanto, abbiamo sviluppato, con il coinvolgimento di alcune associazioni rappresentative dei consumatori, iniziative di informazione rivolte al funzionamento delle procedure di gestione dei sinistri e liquidazione dei danni.

In particolare, è stata elaborata e capillarmente diffusa una articolata informativa sugli standard di comportamento che l'assicuratore è tenuto a rispettare per garantire un servizio trasparente ed una costante informazione sullo stato della procedura di liquidazione del danno. Il documento è stato affisso, sotto forma di manifesto, nelle agenzie assicurative e negli uffici liquidazione danni delle imprese che hanno aderito all'iniziativa ed è stato consegnato direttamente agli assicurati.

Particolare attenzione è stata dedicata al funzionamento dell'assicurazione R.C. Auto. Per tale ramo, l'informazione è stata veicolata attraverso una specifica guida in distribuzione a tutti gli automobilisti assicurati, giunta ormai alla sua quarta edizione. La guida reca anche uno spazio nel quale le singole imprese possono inserire le coordinate dei propri servizi di assistenza alla clientela.

Se pure le iniziative sopra citate in tema di informazione svolgono un ruolo preventivo nei confronti dell'insorgere di insoddisfazione e conflittualità, esse devono anche essere viste come la necessaria premessa per lo sviluppo di ulteriori strumenti volti a prevenire o a risolvere le possibili controversie tra imprese e consumatori.

Occasione per la prima realizzazione in tal senso è stata offerta dalle attività sviluppate dall'ANIA in tema di clausole abusive. Se da un lato, infatti, il settore nel suo complesso ha compiuto una profonda opera di rilettura e di adeguamento della normativa contrattuale in essere, da un altro lato è rimasta la consapevolezza che, in presenza di una materia in continua evoluzione, le condizioni contrattuali utilizzate dalle singole imprese possono sempre originare dubbi e controversie.

Proprio per ovviare a tale eventualità è stata sviluppata, nell'ambito di un articolato esame condotto con le associazioni dei consumatori, una procedura di confronto sull'eventuale abusività delle clausole contrattuali elaborate dalle singole imprese.

La procedura è stata studiata per essere particolarmente veloce – trenta giorni in tutto - ed offrire, ove possibile, una pronta soluzione operativa ai problemi riscontrati sul mercato senza aspettare i tempi, necessariamente più lunghi, di un ricorso al giudice

Questo strumento permette al mercato, inteso come sede dell'incontro dinamico tra domanda e offerta, di autocorreggere, in chiave evolutiva, la propria normativa contrattuale senza doversi necessariamente affidare all'intervento autoritativo di soggetti esterni, con tutto vantaggio per gli standard qualitativi dei contratti in uso.

Se pur limitato - per materia e per soggetti legittimati al suo utilizzo - tale sistema rappresenta la prima realizzazione pratica, sviluppata a livello di settore, per facilitare il confronto tra le imprese e la generalità dei consumatori, attraverso le loro organizzazioni rappresentative, e per prevenire l'insorgere di eventuali controversie.

Soprattutto, l'impianto di tale procedura rappresenta il precedente temporale e metodologico per la realizzazione della procedura per la soluzione stragiudiziale delle controversie tra assicuratori e assicurati R.C. Auto, recentemente istituita.

Lo studio e la realizzazione di tale procedura era stata inizialmente concordata con alcune associazioni dei consumatori nell'ambito di un protocollo d'intesa siglato nel 1999.

Il progetto è in seguito confluito tra i punti costitutivi del protocollo sull'assicurazione RC Auto, sottoscritto nel 2000 tra Governo, ISVAP, ANIA e le Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale.

L'accordo sulle modalità di funzionamento della procedura è infine stato raggiunto e sottoscritto tra ANIA e le Associazioni dei consumatori nel luglio 2001.

Si tratta di un'esperienza unica, che non trova paragone in altri mercati assicurativi per portata e quantità di soggetti coinvolti: le imprese che aderiranno alla procedura – auspicabilmente tutte – e tutte le associazioni dei consumatori aderenti al CNCU e quindi tutte quelle rappresentative a livello nazionale; e interesserà il mercato caratterizzato da oltre 42 milioni di contratti, da sei milioni di sinistri denunciati ogni anno.

A fronte di tale situazione, obiettivo prioritario è stato quello di ricondurre la controversia ad un dialogo il più possibile aperto tra l'impresa e il consumatore, inserendo la sua soluzione all'interno della catena del valore del servizio assicurativo.

Da qui la volontà, condivisa sia dall'ANIA che dalle associazioni dei consumatori che partecipano al progetto, di realizzare una soluzione che permetta un contatto diretto, organizzato in maniera da facilitare un confronto costruttivo tra le parti per trovare soluzioni concrete.

Anche questa iniziativa, come le precedenti, è stata sviluppata evitando di impostare strutture rigide e difficilmente adattabili alle mutevoli esigenze del mercato.

Ed infatti, il primo passo è stato quello di eliminare i numerosi "filtri" che attualmente si frappongono ad un rapporto diretto, riducendone l'immediatezza e facendone lievitare i costi. Mi riferisco alle sempre più numerose figure di "consulenti" il cui intervento – spesso preliminare anche ad un primo contatto chiarificatore – non sempre risulta né giustificato né tantomeno utile.

Condizione preliminare per poter adire alla procedura di conciliazione è, pertanto, il reclamo diretto all'impresa, presentato dal consumatore, e la risposta insoddisfacente allo stesso.

Si tratta di un passaggio che riteniamo fondamentale: siamo convinti che in tale sede la maggior parte delle lamentele presentate dai consumatori potranno essere affrontate e risolte, con chiarimenti necessari se basate su equivoci o scarsa informazione, ovvero con la correzione di un erroneo comportamento dell'impresa, se derivanti da un disservizio.

Solo dopo questa prima fase di dialogo, se la soluzione prospettata dall'impresa non verrà considerata soddisfacente, ovvero in mancanza di risposta al reclamo, sarà possibile avvalersi della procedura di conciliazione.

Aspetti fondamentali di tale procedura sono, unitamente alla rapidità ed alla flessibilità organizzativa, la pariteticità, la trasparenza e la facilità di accesso.

Rapida e flessibile perché prevede una decisione entro 30 giorni dalla sua attivazione e perché è basata su di una organizzazione a rete, che coinvolge direttamente le strutture delle associazioni di consumatori e delle imprese che ad essa aderiranno, mirando a coprire l'intero territorio nazionale.

L'assetto organizzativo della conciliazione è stato progettato in maniera da garantire la pariteticità delle sue componenti, e per ciò stesso l'indipendenza delle sue decisioni.

Rimando al testo dell'accordo di seguito riprodotto per una completa informativa sul funzionamento della procedura, mentre giudico opportuno sottolineare l'importanza del ruolo attribuito alle associazioni dei consumatori.

Ed infatti, è l'associazione dei consumatori che per prima si trova confrontata con il caso concreto e valuta la fondatezza della richiesta di intervento.

In tale ambito ritengo che possa essere svolto un importante lavoro di informazione al consumatore sul servizio assicurativo, per risolvere dubbi e insoddisfazioni infondate che siano rimaste anche dopo la fase propedeutica del dialogo diretto con l'impresa interessata. Naturalmente un ruolo simile presuppone una esauriente formazione degli addetti delle associazioni dei consumatori, fattore che, pertanto, riveste importanza basilare per il successo dell'iniziativa, nei confronti del quale la nostra attenzione è, quindi, massima.

Pur consapevoli delle perplessità che l'attribuzione di un ruolo talmente significativo poteva suscitare, riteniamo che il coinvolgimento di tali soggetti sia la strada migliore per contribuire alla nascita di interlocutori - ai quali peraltro la legge già attribuisce un incisivo ruolo istituzionale - che abbandonino il massimalismo rivendicativo e accettino di confrontarsi su soluzioni percorribili e realistiche nei confronti dei problemi del settore.

Riteniamo che l'apertura di una via stragiudiziale per comporre le controversie con il proprio assicuratore possa contribuire alla auspicata auto-responsabilizzazione del consumatore italiano nel suo rapporto con l'assicurazione, entrando a far parte del mix dei fattori competitivi che l'impresa stessa deve mettere in campo per affermarsi.

Di ciò gli assicuratori sono pienamente consapevoli, così come sono convinti che la corretta tutela del consumatore debba essere effettuata nel mercato, facilitandone il corretto funzionamento, anche mediante la collaborazione con tutte le sue componenti, ed in particolare con i rappresentanti dei consumatori stessi.

Abbiamo fiducia che tale impostazione, che ha del resto già dato buona prova, contribuirà anche in futuro all'evoluzione qualitativa del mercato assicurativo italiano.

ACCORDO 24 LUGLIO 2001 (def. senza firme)

in data 24 luglio 2001, in Roma,

**l'ANIA - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici,
e le seguenti Associazioni di Consumatori riconosciute ai sensi della legge 281/1998: Acu,
Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori,
Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del
Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, Verbraucherzentrale Südtirol - Centro Tutela
Consumatori Utenti,**

premessato che

con il Secondo protocollo d'intesa sottoscritto tra alcune di esse il 19 luglio 1999, hanno individuato come obiettivi comuni:

- il miglioramento della qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione al consumatore;
- la facilitazione dei rapporti tra utenti e imprese di assicurazione;
- la riduzione del contenzioso nel settore e delle ricadute dello stesso sui costi;

e si sono impegnate ad elaborare una procedura sperimentale (che, una volta verificata, potrà essere consolidata) di conciliazione su base volontaria, riconducendo i reclami e il contenzioso all'interno del rapporto tra impresa e utente, al fine di incentivare soluzioni extragiudiziali.

Verificato che è volontà comune

1. utilizzare la procedura di conciliazione su base volontaria volta ad agevolare la soluzione delle controversie tra consumatori e imprese di assicurazione così come descritta nell'allegato regolamento;
2. utilizzare, distintamente dalla procedura di conciliazione, ma con le medesime strutture, il "sistema di segnalazione di disservizio" così come descritto in allegato al presente accordo;
3. realizzare un osservatorio che proceda al monitoraggio statistico dei casi affrontati al fine della elaborazione di un rapporto annuale sul funzionamento della procedura e sulla soddisfazione dei consumatori nei confronti dell'utilizzo della stessa.

Tenuto altresì conto del Protocollo di intesa elaborato dal tavolo di concertazione sull'assicurazione R.C. Auto, sottoscritto il 25 ottobre 2000 da Ministero dell'Industria, Isvap, Ania e Associazioni dei Consumatori, in occasione del quale si è preso atto dei lavori già realizzati, approvandoli;

hanno concordato che

- A. La procedura di conciliazione stragiudiziale tra associazioni dei consumatori e imprese di assicurazione di cui all'allegato 1 ed il "sistema di segnalazione di disservizio" di cui all'allegato 2 sono congiuntamente utilizzati dalle associazioni di consumatori e dalle imprese assicuratrici che aderiranno ad essi. La procedura rappresenta attuazione del punto 8 del citato Protocollo d'intesa del 25 ottobre 2000.
- B. All'atto dell'adesione alla procedura di conciliazione, l'impresa:
- organizza un apposito ufficio di conciliazione inizialmente unico e di tipo centrale;
 - nomina uno o più incaricati muniti di pieno mandato a transigere;
 - si impegna a fornire risposta scritta ai reclami entro i termini stabiliti dal regolamento allegato.
- L'associazione di consumatori:
- organizza un apposito ufficio di conciliazione inizialmente unico e di tipo centrale;
 - nomina uno o più incaricati abilitati alla trattazione delle conciliazioni.
- C. L'ANIA fornisce gli strumenti informatici necessari all'attività dell'ufficio di conciliazione delle singole associazioni, alla trasmissione dei dati tra detto ufficio e gli uffici delle imprese assicuratrici che aderiranno alla procedura, alla elaborazione e trasmissione dei dati necessari per la gestione da essa effettuata delle attività di cui al punto 3 del presente accordo.
- D. Le parti collaborano alla formazione dei conciliatori che saranno chiamati ad operare nell'ambito della procedura di conciliazione. L'ANIA metterà a disposizione le risorse necessarie alla conduzione delle iniziative formative che saranno di volta in volta concordate tra le parti.
- E. Ai fini del monitoraggio di cui al punto 3, le parti convengono che le richieste di conciliazione saranno classificate secondo lo schema di catalogazione di cui all'allegato 3, che potrà essere integrato o modificato ogniqualvolta ne sorga l'esigenza. Nel corso del primo anno di funzionamento, saranno individuate le modalità per misurare la soddisfazione dei consumatori nei confronti della procedura di conciliazione.

* * *

In virtù della novità dell'iniziativa e della sua complessità organizzativa, le parti concordano di effettuare una sperimentazione della procedura in ambito ristretto.

Tale fase test durerà sei mesi, decorsi i quali saranno individuate le eventuali correzioni all'impianto della procedura nonché le modalità per la sua graduale estensione.

Nel corso dei lavori è stato inoltre redatto uno schema indicativo di formulario di reclamo, allegato 4, che ha mero valore indicativo per le imprese intenzionate ad adottare tale soluzione all'interno della propria organizzazione deputata alla gestione dei reclami della clientela. Detto schema potrà essere successivamente modificato anche sulla base delle esperienze sviluppate in campo comunitario.

* * *

Allorché se ne presenterà l'occasione, le parti valuteranno la possibilità di coordinare la presente procedura con future iniziative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE
(fase sperimentale)

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 indennizzo non sia superiore a lire 30 milioni (a partire dal 1 gennaio 2002: 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 in merito all'oggetto della conciliazione.

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 al punto 1;
- classifica il caso secondo lo schema di catalogazione.

Quindi,

- 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

La procedura di conciliazione si intende instaurata nella data in cui all'impresa perviene la domanda di conciliazione, redatta in conformità di quanto disposto dell'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.

Al fine di permettere il monitoraggio statistico dei casi affrontati, al termine della procedura l'associazione invia all'apposito osservatorio istituito presso l'ANIA lo schema di catalogazione della singola richiesta di conciliazione.

Art.5

Costo del tentativo di conciliazione

Per adire alla procedura di conciliazione il consumatore verserà all'associazione dei consumatori un contributo la cui entità è annualmente stabilita dalle associazioni dei consumatori, sentita l'Ania.

Di detto importo si terrà conto in sede di conciliazione.

L'importo non sarà dovuto, ovvero sarà proporzionalmente diminuito, qualora la procedura di conciliazione possa fruire di finanziamenti pubblici nazionali o comunitari.

Art.6

Il contenuto del modulo di richiesta di conciliazione

Io sottoscritto,

(nome).....(cognome)
nato il aresidente in via
città provincia.....CAP
recapito telefonico
- Polizza n.
- N. sinistro
presso l'impresa

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

avendo ricevuto dall'impresa 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 riprodotto a tergo 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 dell'impresa assicuratrice e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori, signor, da me designato ed al quale conferisco mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delego, ai sensi della legge 675/96, 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
- 1.
 - 2.

A tergo del modulo viene riprodotto il regolamento di conciliazione.

Art.7

Il contenuto del modulo di mancato accordo

Si da 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.

Sistema di segnalazione di disservizio

Distintamente dalla procedura di conciliazione, ma utilizzando le medesime strutture, opera il sistema di segnalazione di disservizio che riguarda quei casi in cui il consumatore non abbia ricevuto le comunicazioni dovute dall'assicuratore entro i termini e per i casi previsti dall'art. 3 L 39/77.

In questo caso le imprese aderenti si impegnano a dare corso alla segnalazione entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa:

- fornendo al consumatore le comunicazioni dovute e, contestualmente, segnalando all'associazione dei consumatori l'avvenuta comunicazione,

ovvero

- comunicando all'associazione dei consumatori le ragioni per cui non si è ritenuto di poter dar corso alle comunicazioni previste dall'art. 3.

Eventuali controversie sorte in seguito all'espletamento dei precedenti alinea vengono risolte sperendo direttamente la procedura.

Schema di catalogazione di una richiesta di conciliazione

1 - Caratteristiche del richiedente

- regione di residenza (+ residenza estera)
- cliente dell'impresa verso cui reclama
- non cliente ma controparte di sinistro
- né cliente né controparte
- ha già presentato richiesta per un altro caso

2 - Descrizione del caso

2.1 La richiesta è riconducibile alla sfera di intervento/comportamento:

- dell'impresa a cui è riferita la segnalazione
- di intermediari/reti commerciali dell'impresa di cui sopra
- di altre figure professionali ausiliarie (periti, carrozzieri convenzionati)
- di altra impresa diversa da quella a cui la segnalazione è riferita
- del FGVS
- dell'UCI
- di altri soggetti

2.2 Descrizione del sinistro.

Il sinistro viene gestito in applicazione/con il coinvolgimento di:

- procedure di legge (art. 3 L. 39/77) per i sinistri R.C. Auto
- CID
- accordo Pluralità di Danneggiati
- accordo Sinistri Catastrofali
- accordo ANIA - Carrozzeri
- FGVS
- UCI (sinistro con veicoli stranieri)
- nessuna delle casistiche sopra richiamate

2.3 La richiesta è motivata da:

- totale mancanza di riscontro da parte dell'impresa
- eccessiva lunghezza dei tempi di apertura della pratica (es. rilascio del n. di sinistro)
- il servizio di perizia
 - a: la difficoltà di contatto con il perito
 - b: la lunghezza dei tempi di accertamento
 - c: le modalità/qualità dell'accertamento (comportamento del perito)
- il servizio di liquidazione
 - a: mancanza dell'offerta di indennizzo
 - b: la difficoltà ad entrare in contatto con il liquidatore
 - c: ritardo dell'offerta di indennizzo
 - d: il ritardo nel pagamento
- contestazioni sull'an debeat (ad es: sulla operatività della garanzia, sulla responsabilità, etc.).
- divergenze sulla quantificazione del danno
- protesta per la richiesta della franchigia
- mancato pagamento del danno a cose in presenza di danno alle persone non ancora definito
- altro

3 - Esito della procedura

La richiesta è risultata:

- totalmente fondata e accolta
- parzialmente fondata e accolta
- non fondata ma con accoglimento parziale a fini commerciali/di opportunità
- non fondata e non accolta
- non fondata e con forte sospetto di strumentalità.

Formulario di reclamo inerente alla gestione di un sinistro RCA

Reclamo presentato da	Nei confronti di
Nome	nome
indirizzo	indirizzo
telefono - fax - e mail	telefono - fax - e mail
	altri dati:
firma	polizza numero
	numero sinistro

Descrizione del problema

(Indicare la voce generale e inserire una breve descrizione)

- totale mancanza di riscontro da parte dell'impresa dopo la denuncia di sinistro
- eccessiva lunghezza dei tempi di apertura della pratica (es. rilascio del n. di sinistro)
- il servizio di perizia
 - la difficoltà di contatto con il perito
 - la lunghezza dei tempi di accertamento
 - le modalità/qualità dell'accertamento (comportamento del perito);
- il servizio di liquidazione
 - mancanza dell'offerta di indennizzo
 - la difficoltà ad entrare in contatto con il liquidatore
 - ritardo dell'offerta di indennizzo
 - il ritardo nel pagamento
- contestazioni sull'an debeat (ad es: sulla operatività della garanzia, sulla responsabilità, etc.).
- divergenze sulla quantificazione del danno
- protesta per la richiesta della franchigia
- mancato pagamento del danno a cose in presenza di danno alle persone non ancora definito
- altro

Descrizione:

La domanda del consumatore all'impresa

I documenti giustificativi

Elenco dei documenti allegati

* * *

Qualora il reclamo sia presentato tramite/con l'assistenza di un'associazione di consumatori le informazioni di tale formulario potranno essere integrate con quanto previsto dal "Formulario Europeo di Reclamo".

**LO SVILUPPO DELLE MODALITA' ALTERNATIVE DI RISOLUZIONE
DELLE CONTROVERSIE NELLE ASSICURAZIONI
ESPERIENZA E PROSPETTIVE ALL'ESTERO**

M. Jean Alisse
Avvocato

Per la presentazione della pratica delle modalità alternative di risoluzione delle controversie tra assicurati e assicuratori fuori Italia, abbiamo scelto due paesi, la Francia e gli Stati Uniti, i cui sistemi giuridici e le cui procedure giudiziarie sono molto diverse, ma dove i problemi di sovraccarico di lavoro dei tribunali, la volontà delle compagnie di assicurazioni di offrire ai propri assicurati servizi di migliore qualità e la volontà di controllare meglio le spese legate alle situazioni conflittuali sono in fondo identici, come lo sono d'altronde nella maggior parte dei paesi sviluppati.

I - L'ESPERIENZA FRANCESE

Sono state prese due iniziative sul mercato francese all'inizio degli anni novanta per favorire il ricorso alle modalità alternative di risoluzione delle controversie nel settore delle assicurazioni.

La prima riguarda i dispositivi che sono stati messi a punto dalla professione dell'assicurazione per permettere ai contraenti privati di fruire di una procedura di mediazione per la gestione dei sinistri.

La seconda tratta la creazione di un centro di arbitrato delle controversie che possano opporre assicurati (soprattutto imprese) ad assicuratori o assicuratori a riassicuratori.

(A) La Mediazione in Assicurazione

▪ Creazione dei meccanismi di mediazione

Nel 1989, la GEMA (Associazione delle Società di Assicurazioni¹) ha posto in essere una procedura di mediazione applicabile all'insieme dei suoi membri.

In caso di controversia, l'assicurato deve prima di tutto cercare di risolvere la questione con la propria assicurazione. In caso di mancato accordo, egli può ricorrere al mediatore della GEMA. Le assicurazioni della GEMA hanno dato incarico al loro mediatore di emettere un parere unicamente quando una controversia non può essere risolta direttamente dall'assicurato e dalla propria assicurazione.

¹ La GEMA raggruppa 16 mutue (MACIF, MAIF, MAAF, MATMUT, etc)

Se il mediatore che deve emettere il suo parere entro un massimo di 6 mesi, dà ragione all'assicurato, l'assicurazione deve accoglierlo. Se il mediatore dà torto all'assicurato, questi può adire le vie legali. Il compito del mediatore non riguarda la fondatezza delle rescissioni di polizze o reclami di terzi, per esempio, vittime di danni provocati da un assicurato di una assicurazione.

Dopo alcuni anni, nel 1993, la FFSA (Federazione Francese delle Società Assicuratrici²) ha messo a punto una Carta della Mediazione che contempla la nomina di un mediatore esperto per tutte le società assicurative che non abbiano nominato un proprio mediatore³.

Al mediatore professionista della FFSA ricorre l'assicurato o, con l'accordo di quest'ultimo, l'assicuratore stesso. Il mediatore emette un parere motivato entro tre mesi dalla data del suo intervento. Il suo parere non è vincolante per le parti ed ha carattere confidenziale, imponendosi le parti di non farne menzione alcuna in sede giudiziaria.

La GEMA come la FFSA insistono affinché si ricorra al mediatore solo dopo che siano stati esauriti tutti gli iter di ricorsi interni contemplati da ogni assicuratore.

Al fine di orientare direttamente verso gli assicuratori i reclami che non siano stati ancora oggetto di discussione, è stata creata una Casella Postale Mediazione in Assicurazione: indirizzando il proprio reclamo a questa Casella Postale, ogni assicurato sarà certo che il suo reclamo verrà trasmesso, presso il suo assicuratore, alla persona o al servizio qualificati per la risoluzione del suo reclamo e, se la controversia persiste, al mediatore competente.

Tutte le procedure di mediazione sopra indicate sono procedure scritte.

▪ Alcuni aspetti quantitativi della mediazione in assicurazione

⇨ Numero di atti di mediazione :

I mediatori professionisti (FFSA, GEMA) come quelli d'impresa hanno effettuato nel 1999, 800 atti di mediazioni (40% FFSA – 34% imprese – 26% GEMA).

Benché in regolare aumento, questo dato è molto poco elevato rispetto al numero totale dei sinistri ed al numero delle controversie risolte per vie legali dai tribunali ordinari. Esso dipende certamente da più fattori:

- Chiarezza dell'informazione fornita agli assicurati affinché sappiano che essi possono ricorrere alla mediazione.
- volontà dell'assicuratore di portare la questione davanti al mediatore quando valuta di non poter pervenire ad un accordo con il suo cliente. Un certo numero di compagnie assicuratrici riflettono attualmente sulla creazione di programmi intensivi di formazione sia per il personale addetto alla gestione dei sinistri che per i responsabili di centri di profitto per convincerli a ricorrere, in modo più sistematico, alla mediazione. Al di là dei vantaggi qualitativi della mediazione e, con cifre alla mano, bisogna dimostrare a queste persone che il ricorso alla mediazione non deteriorerà i risultati del centro di profitto.

² La FFSA è la principale associazione professionale francese rappresentante le compagnie assicuratrici e le società di riassicurazione.

³ Solo 6 imprese hanno creato un dispositivo autonomo: AXA, CNP, Groupama, GAN, MMA e NSM Vie

⇨ Scadenze:

Per il mediatore FFSA, la scadenza media per emettere un parere è di 120 giorni. Nel 60% dei casi, è superiore alla scadenza dei 3 mesi prescritti dalla Carta FFSA⁴.

Su 100 pareri emessi dalla GEMA nel 2000, 65 sono stati emessi entro i due mesi e 27 entro i tre.

Per il mediatore AXA, tutti i pareri sono emessi con una scadenza inferiore a due mesi (il 50% in meno di un mese).

⇨ Pareri a favore dell'assicurato :

- FFSA : 46%
- GEMA : 42 %
- AXA : 10% (contro 33% nel 1996)

L'obbiettivo dei mediatori è certamente quello di tendere verso lo 0%, il che sarebbe la prova di una eccellente qualità del lavoro degli assicuratori.

Tranne alcuni casi di malafede da parte dell'assicuratore o dell'assicurato, ed eccetto quelli in cui, in tutta buona fede da ambo le parti, si pone un vero problema giuridico, la maggior parte delle pratiche evidenziano principalmente un deficit d'informazione, di comprensione e di spiegazione. Il mediatore deve informare gli assicuratori delle disfunzioni rilevate, e fungere in qualche modo da « specchio obiettivo ».

⇨ Natura delle controversie :

Per il mediatore FFSA e per i mediatori d'impresa, la ripartizione approssimativa delle controversie a seconda dei settori di assicurazione è del 17% per l'assicurazione auto, del 14% per l'assicurazione casa, del 29% per i contratti individuali di assicurazione vita, del 15% per i contratti a garanzia di prestiti, del 6% per le assicurazioni collettive d'impresе, e del 19% per gli altri settori.

Per la GEMA, quasi i 2/3 delle controversie sono relativi alla assicurazione auto, il rimanente terzo riguarda le assicurazioni casa.

▪ **Mediazione per l'assicurato impresa**

La Mediazione in Assicurazione creata dalla FFSA, dalla GEMA e da alcune compagnie assicuratrici è destinata ai singoli.

Sembra tuttavia che talvolta alcuni mediatori di compagnie assicuratrici vengano richiesti per dirimere controversie tra un'impresa assicurata ed un assicuratore. In questo caso la posta in gioco in ordine ai costi è certamente più consistente.

⁴ Questo prolungamento delle scadenze si spiega senza dubbio con i mezzi insufficienti quando il mediatore, nella maggior parte dei casi, deve «istruire» la pratica, il che comporta in media da 1 a 2 scambi di corrispondenza e da 2 a 3 colloqui telefonici con l'assicuratore, al solo fine di ricevere gli elementi d'informazione necessari.

▪ **Iniziativa Europea**

Questo modo di mediazione ben si allinea alla volontà dell'Unione Europea di creare procedure transnazionali efficaci che garantiscano l'accesso dei consumatori (e dunque degli assicurati) alla giustizia.

La raccomandazione 98/257/CE della Commissione Europea propone sette principi (indipendenza, trasparenza, principio del contraddittorio, efficacia, legalità, libertà e rappresentazione) che i meccanismi alternativi di composizione delle controversie di ogni Stato membro dovrebbero applicare nelle transazioni. Il rispetto di questi principi deve garantire ai consumatori ed ai negozianti che il loro caso sarà trattato con rigore, equità ed indipendenza.

Per la maggior parte dei servizi finanziari, soprattutto per i servizi bancari ed assicurativi, e contrariamente alle procedure di numerosi altri settori, è stato proposto, sin da ora, a livello nazionale un ampio ventaglio di soluzioni extragiudiziali.

Per quanto riguarda i servizi finanziari, e dunque il settore assicurativo la rete FIN-NET (Financial Services complaints NETwork) è stata lanciata recentemente per completare la rete EJE (Réseau Extrajudiciaire Européen) proponendo una rete specifica per la composizione delle controversie nel settore dei servizi finanziari. Essa collega i sistemi che hanno il compito a livello nazionale di dirimere i ricorsi. Questa rete trae vantaggio dalle conoscenze ed esperienze esistenti a livello delle nazioni ove esistono tradizioni ben radicate di ricerca di soluzioni extragiudiziali. Gli scambi d'informazione tra organi di ricorso nazionali sono stati rafforzati ed i partecipanti concordano sulle procedure di cooperazione che coinvolgono tutta l'Unione.

(B) L'Arbitrato nell'Assicurazione e nella Riassicurazione

▪ **Creazione di CEFAREA**

E' nel 1995, che, per iniziativa di un certo numero di operatori e sotto l'egida e con la partecipazione della sezione francese dell'AIDA, è stato creato il Centro Francese di Arbitrato di Riassicurazione e di Assicurazione (CEFAREA).

Avendo constatato che le relazioni tra assicuratori e riassicuratori continentali erano poco a poco influenzate dalle pratiche anglosassoni caratterizzate da una difesa « dura », se necessaria, degli interessi di ognuna delle parti, alcuni responsabili di società hanno ritenuto utile offrire alle imprese del settore assicurativo un quadro efficace di soluzione delle loro eventuali controversie in un ambiente giuridico familiare.

Ma al di là delle relazioni tra due assicuratori o tra un assicuratore ed un riassicuratore, i fondatori di CEFAREA hanno cercato ugualmente di offrire questo nuovo meccanismo di arbitrato per le controversie tra assicurati ed assicuratori ipotizzabili in occasione di un sinistro. Alcune imprese assicurate possono infatti preferire la decisione arbitrale per motivi di rapidità, di costo o semplicemente per riservatezza.

Tra i membri fondatori di CEFAREA, si annoverano diverse grandi società di assicurazione e riassicurazione francesi, e i principali studi di mediatori e di avvocati.

L'obiettivo principale di CEFAREA è di mettere in opera l'arbitrato nel campo assicurativo invitando assicuratori, riassicuratori, mediatori e società commerciali assicurate a dirimere le loro controversie davanti ad un collegio arbitrale costituito da esperti, in un contesto procedurale di diritto civile, e con una tabella ragionevole di onorari piuttosto che davanti ai tribunali ordinari o sedi arbitrali in uso nei paesi anglosassoni che applicano procedure più lunghe e più costose.

• **Qualche esempio preso dal regolamento di CEFAREA**

⇒ **Qualificazione degli arbitri**

Gli arbitri designati dalle parti dovranno essere sia persone scelte da CEFAREA, sia scelti fra:

- esperti dell'assicurazione o della riassicurazione, in attività o in pensione, che abbiano occupato un posto direttivo per almeno cinque anni,
- Professori di diritto, magistrati, avvocati o altri giuristi, noti per la loro competenza in materia di assicurazione o riassicurazione,
- Persone di riconosciuta competenza nella materia oggetto della controversia.

⇒ **TABELLA DEGLI ONORARI DEL COLLEGIO ARBITRALE**

Gli onorari del Collegio arbitrale si calcolano a partire dalla somma cumulata delle richieste delle parti.

Si applica ad ogni frazione successiva di questa somma la percentuale indicata e si aggiungono le cifre così ottenute al minimo di FRF 50.000.

**SOMMA CUMULATA DELLE
RICHIESTE IN FRANCHI
FRANCESI O L'EQUIVALENTE**

IN ALTRE VALUTE	PERCENTUALI
Fino a 750.000	FRF 50 000
Da 750 001 a 2 000 000	5 %
Da 2 000 001 a 5 000 000	3 %
Da 5 000 001 a 15 000 000	1 %
Da 15 000 001 a 100 000 000	0,40 %

Al di sopra di 100 000 000, gli onorari del Collegio sono fissati da CEFAREA su richiesta della parte più sollecita.

Quando, nel corso dell'istanza arbitrale, le parti risolvono la controversia senza che il Collegio arbitrale abbia da pronunciare sentenza, gli onorari del Collegio sono pari all'80% di quelli della tabella.

In caso di arbitro unico, il suo onorario è pari al 60 % di quello indicato dalla tabella.

Quando un arbitro è stato nominato ma non ha istruito la causa, il suo onorario è di FRF 7 500.

In caso di contestazione delle spese richieste dal Collegio Arbitrale, la controversia è sottoposta dal Collegio a CEFAREA che, sentite le ragioni delle parti, prende una decisione che verrà imposta alle stesse.

⇒ Clausola compromissoria

⇒ **Modello 1**

Ogni controversia sorta in occasione del presente contratto, compresa quella relativa alla sua esistenza, è di esclusiva competenza di una istanza arbitrale le cui modalità di designazione e la cui procedura saranno decise in base al regolamento d'arbitrato di CEFAREA, Centro Francese d'Arbitrato di Riassicurazione e di Assicurazione.

Il Collegio Arbitrale sarà composto da tre arbitri che delibereranno a composizione bonaria. La sentenza sarà definitiva.

Tuttavia, se, soprattutto per ciò che concerne l'assicurazione, le parti preferiscono affidarsi ad un solo arbitro e vogliono che la causa sia giudicata secondo diritto e che l'appello resti possibile o se intendono associare queste opzioni, si potrà utilizzare la clausola compromissoria che segue e il cui secondo comma sarà redatto in funzione delle varianti scelte.

Modello 2

Ogni controversia sorta in occasione del presente contratto, compresa quella relativa alla sua esistenza, è di esclusiva competenza di un'istanza arbitrale le cui modalità di designazione e procedura saranno decise in base al regolamento di arbitrato di CEFAREA, Centro Francese di Arbitrato di Riassicurazione e di Assicurazione.

Il Collegio Arbitrale sarà composto da tre arbitri (1) che delibereranno a composizione bonaria (2). La sentenza sarà definitiva (3).

Varianti :

(1) La controversia sarà sottoposta ad un arbitro unico.

(2) che delibererà (delibereranno) secondo diritto.

(3) La sentenza potrà essere soggetta ad appello. (Non può essere utilizzata in materia di arbitrato internazionale).

▪ Commenti

L'assenza di un sistema di arbitrato ad hoc «continentale» faceva sì che due imprese francesi andassero talvolta a dirimere una controversia di tipo assicurativo o di riassicurazione a Londra. Alcune continuano a farlo più di cinque anni dopo la creazione di CEFAREA. Le abitudini e la tradizione possono spiegare un'evoluzione giudicata troppo lenta da alcuni, ma sarebbe irrealistico dimenticare l'esperienza in questo campo della piazza di Londra dove si trovano eccellenti arbitri ed avvocati e dove la giurisprudenza elaborata dai tribunali, soprattutto in materia di riassicurazione, è molto più nutrita che sul continente.

Quando CEFAREA avrà accumulato un'esperienza sufficiente, nulla vieta di pensare che questo nuovo centro di arbitrato potrà interessare altre imprese «continentali» che preferiranno ricorrere alla procedura di arbitrato in un contesto di diritto civile piuttosto che di common law.

Il lavoro di marketing di CEFAREA deve proseguire tanto presso i responsabili di compagnie assicurative e presso i risk managers d'impresa, spiegando loro l'utilità di un arbitrato professionale di diritto francese, quanto presso i firmatari, mediatori e giuristi interni, invitandoli ad introdurre la clausola compromissoria CEFAREA nei contratti di assicurazione e di riassicurazione.

Malgrado la giovane età di CEFAREA ed il carattere innovatore della procedura, gli sforzi prodigati dai suoi aderenti hanno già prodotto risultati incoraggianti.

La clausola compromissoria che CEFAREA ha messo a punto appare ormai in un certo numero di polizze assicurative (e trattati di riassicurazione) ed è conosciuta col nome di « clausola CEFAREA ».

II - L'ESPERIENZA AMERICANA

Se le prime iniziative a favore dei modi alternativi di risoluzione delle controversie sono apparse negli Stati Uniti dopo la prima guerra mondiale, esse si sono sviluppate realmente solo dall'inizio degli anni 80.

L'espressione ADR (Alternative Dispute Resolution) raggruppa un ventaglio di mezzi che permettono di risolvere la maggior parte delle controversie al di fuori dei tribunali; ciò comprende l'arbitrato e la mediazione ma anche il mini-processo, il sistema delle regole prestabilite, la ricerca di regole neutrali etc. In realtà l'arbitrato e la mediazione sono i modi alternativi di risoluzione più correntemente utilizzati.

Tutti gli Stati anche a livello federale hanno creato disposizioni legali per favorire i meccanismi di ADR che coprono tutti i settori dell'attività economica.

Com'è noto, la regolamentazione del settore assicurativo è di competenza di ciascuno degli Stati (McCarran-Ferguson Act). Non si può non far notare che 11 Stati hanno espressamente escluso l'arbitrato come modo di risoluzione delle controversie in campo assicurativo. Di contro, questi 11 Stati cercano di promuovere degli arbitrati « non binding » o semplicemente delle procedure di mediazione.

In linea di massima, la mediazione in assicurazione si sviluppa sempre più negli Stati Uniti poiché essa offre un modo efficace, amichevole e poco costoso per gestire i sinistri che non sarebbero potuti esserlo dai loss adjusters.

Al di là dell'interesse a realizzare la mediazione, che è simile a quello che si riscontra in tutti i paesi, è interessante individuare come la mediazione si colloca rispetto alla relazione esistente tra l'assicuratore e l'assicurato che è caratterizzata da un rapporto di forza che finisce col diventare conflittuale. Considerato che in caso di contenzioso gli assicurati americani si sentono deboli di fronte ai mezzi di cui dispongono i loro assicuratori, è evidente che l'intervento di un mediatore permetterà di convogliare lo scambio di informazioni, di ristabilire un certo equilibrio nel rapporto di forza tra le parti.

Bisogna pure ricordare che la reticenza che l'assicurato evidenzia quando inizia un processo di mediazione è di solito legata al timore di apparire come parte debole nel rapporto velocemente divenuto conflittuale con il proprio assicuratore. Per evitare questa sensazione e questo timore, sono state prese varie iniziative affinché il ricorso alla mediazione sia, se non previsto nella polizza assicurativa, almeno ammesso globalmente dalle stesse compagnie assicurative. Pertanto, il ricorso alla mediazione può apparire come un mezzo quasi contrattuale di risolvere una difficoltà e non come un segno di debolezza.

Dal canto loro, gli assicuratori che non hanno potuto trovare un terreno d'intesa sulla composizione di un piccolo sinistro (generalmente inferiore a 25.000\$) considerano più efficace e meno costoso cercare una soluzione attraverso la mediazione.

In questo contesto al tempo stesso estremamente sensibile al rapporto di forza caratteristico della società americana, ma ugualmente pragmatico di fronte ai vantaggi che può rappresentare la mediazione, si sono prese varie iniziative a livello nazionale per incoraggiare il ricorso alla mediazione.

Citiamo per esempio il National Pre-Suit Mediation Program (NPSMD) creato nel 1992 dall'International Association of Defense Counsel ed al quale le compagnie assicurative sono invitate ad aderire liberamente sottoscrivendo un impegno a ricorrere alla mediazione prima di iniziare una procedura giudiziaria.

In pratica, la procedura è abbastanza semplice. In caso di conflitto sulla composizione di un sinistro, l'avvocato dell'assicurato rivolge all'assicuratore una Richiesta di Mediazione. Le parti hanno da questo momento 90 giorni per scambiarsi le informazioni necessarie alla composizione prima di procedere ad una riunione di mediazione. Ciascuna parte è libera di fare appello ad un mediatore se lo desidera. L'assicuratore pagherà il 75% dell'onorario del mediatore nel limite di 1.000\$.

E' stato creato a San Antonio (Texas) un programma pilota i cui risultati sono molto incoraggianti. Numerosi altri Stati cercano attualmente di favorire il NPSMD essendo così evidente che può contribuire ad alleggerire il sistema giudiziario americano sovraccarico di troppe cause.

Si evince da vari studi condotti nel Texas che il tasso di successo delle iniziative di mediazione è vicino all'80% con, ovviamente, un guadagno apprezzabile in termini di tempi e di costi per le due parti.

Nella maggior parte dei casi e contrariamente all'esperienza francese le mediazioni sfociano in una riunione tra le due parti, talvolta accompagnate dai loro avvocati, nel corso della quale esse confrontano le loro posizioni.

Un caso di mediazione :

Per illustrare la pratica della mediazione negli Stati Uniti, presentiamo un caso teorico di mediazione « simulato » in occasione di una recente conferenza sulla mediazione, organizzata dall'American Association of Insurance Services :

Un imbianchino si era ferito nell'impresa dove egli effettuava lavori di pittura cadendo su una pavimentazione rimasta insolitamente sdruciolevole dopo una forte pioggia. L'imbianchino non era stato ricoverato in ospedale avendo riportato solo delle ferite superficiali. L'imbianchino ed il suo avvocato speravano di ottenere dall'assicuratore dell'impresa 60.000\$ per coprire le spese mediche ed il danno subito. L'assicuratore contestava tale richiesta, facendo leva soprattutto sul fatto che il fatturato dell'imbianchino non era stato che di 7.000\$ l'anno precedente. Dopo aver ottenuto informazioni sulle cure ricevute e valutato il danno riportato, l'assicuratore aveva proposto una liquidazione pari a 9.200\$.

Su iniziativa dell'avvocato dell'assicurato le parti avevano accettato di ricorrere alla mediazione nel quadro della procedura di mediazione proposta dall'American Arbitration Association (AAA). Una richiesta di mediazione era stata rivolta all'AAA che aveva designato un mediatore nel lasso di tempo di quindici giorni. La riunione di mediazione era stata organizzata dal mediatore meno di tre settimane dopo la sua nomina e si teneva in un albergo dove il mediatore aveva riservato tre piccole sale di conferenza.

All'inizio della riunione, dopo essersi presentato ed aver descritto la sua esperienza professionale, il mediatore presenta le due parti (l'imbianchino ed il suo avvocato, ed il liquidatore dei sinistri per l'assicuratore), e chiede a ciascuna delle parti di presentare la propria posizione. Il mediatore, poi, pone alcune domande per meglio comprendere la valutazione del danno e le posizioni economiche delle due parti (durata: circa 2 ore).

Con queste informazioni il mediatore inizia nella riunione la parte propriamente detta della mediazione e colloca ogni parte in stanze separate. Alternando le discussioni con le due parti, il mediatore fa evolvere le posizioni estreme di ciascuna delle due parti verso una forbice la più stretta possibile.

Dopo tre ore di colloqui alternati, l'accordo finale porta ad una liquidazione di 23.000\$.

L'assicuratore accetta di farsi carico dell'onorario del mediatore (2.500\$) così come delle spese di fitto delle sale. L'assicurato versa al suo avvocato un onorario proporzionale (contingency fee) del 20% e beneficerà dunque di un'indennità netta di 18.400\$.

Piuttosto che imporre a ciascuna parte di accettare una perdita rispetto alla propria richiesta iniziale si comprende bene che la mediazione è consistita nel condurre ciascuna delle parti a rivedere i termini della posizione iniziale essendo l'accordo finale molto vicino a ciascuna delle due posizioni.

Il mediatore aveva il vantaggio di conoscere i punti forti e quelli deboli delle posizioni di ciascuna delle parti senza che questi punti fossero conosciuti dalla controparte.

Questa informazione confidenziale è stata dunque un elemento chiave che ha permesso di avvicinare assicurato ed assicuratore.

Una siffatta mediazione presuppone che il mediatore avanzi per gradi attraverso una serie di riunioni separate al fine di trovare lo « shared center ».

Questo caso è abbastanza rappresentativo del modo in cui si svolgono le mediazioni negli Stati Uniti, soprattutto per comporre i sinistri.

Le statistiche dell'American Arbitration Association (tutti i settori di attività possibili) dimostrano che l'81% dei casi sottoposti a mediazione si concludono con un accordo, e che la durata media della riunione è di un giorno.

Cibermediazione :

Da qualche anno si vedono apparire numerose iniziative private che propongono dei meccanismi di risoluzione delle controversie di assicurazione su siti internet.

Rispetto ai meccanismi tradizionali che sfociano in un contatto o in riunioni fra le parti che possono favorire attraverso dialogo e buona volontà la ricerca di una soluzione, internet, per definizione, non consente questo contatto. Ma d'altra parte può evitare che la riunione di mediazione si traduca in un confronto che irrigidisca le rispettive posizioni. Alcuni avvocati hanno constatato che l'utilizzo di internet aveva tendenza ad evitare che ci si arroccasse su posizioni intransigenti, permettendo così di trovare più rapidamente una soluzione.

Sempre a titolo di esempio citiamo il sito www.clickNsettle.com che è una società filiale del National Arbitration And Mediation Corp.

Questa società impiega 1.300 giudici pensionati e 280 arbitri internazionali. Dall'ottobre 2000, ClisckNsettle ha trovato un accordo tra assicuratori ed assicurati in più di 1500 pratiche essendo l'ammontare medio della liquidazione pari a 28.000\$. I costi sono di 15\$ per la richiesta iniziale, da 10 a 20\$ per ogni offerta e controfferta, ed una commissione di transazione di 100\$ per i sinistri inferiori a 10.000\$ e di 200\$ per i sinistri superiori a 10.000\$.

Conclusione

E' molto evidente in Francia e negli Stati Uniti che la mediazione ha un ruolo sempre più rilevante nelle modalità di arbitrato delle controversie che possono sorgere tra privati ed assicuratori, la cui causa, molto spesso, consiste nell'assenza di dialogo e di contatto tra le parti.

Al di là della soddisfazione manifestata dai singoli assicurati, la mediazione contribuisce fortemente agli sforzi delle compagnie assicurative di accrescere la qualità dei loro servizi, limitando, per quanto possibile, le procedure contenziose. Questa procedura « qualità » degli assicuratori deve tendere idealmente verso un numero sempre meno consistente di disaccordi con gli assicurati, e, in pratica, ad un lieve aumento del numero delle mediazioni. In fin dei conti, solo le situazioni in cui una delle parti è in mala fede o quelle in cui sussiste un problema d'interpretazione del contratto dovrebbero dare luogo ad un contenzioso, arbitrato, in questo caso, davanti ai tribunali ordinari.

In quanto alle controversie tra imprese ed assicuratori, il ricorso all'arbitrato piuttosto che ai tribunali si sviluppa progressivamente in Francia e negli Stati Uniti man mano che i prodotti d'assicurazione e di passaggio di rischio proposti agli assicurati diventano sempre più sofisticati e che l'attività delle imprese coinvolte è sempre più internazionale.

Tuttavia, si rileva negli Stati Uniti una certa resistenza delle imprese a ricorrere all'arbitrato per dirimere le controversie relative all'assicurazione poiché le procedure di arbitrato restano in fin dei conti abbastanza lunghe e costose perdendo così uno dei vantaggi che si presume debbano avere rispetto ad una procedura giudiziaria. Le imprese americane non esitano più a ricorrere alle procedure di mediazione per l'assicurazione sinistri di importanza media o piccola. Ma, appena la posta in gioco sul piano finanziario è importante, è raro che, l'assicuratore non inizi una procedura giudiziaria lunga e costosa, salvo a venire ad un accordo « nei corridoi del tribunale », qualche ora prima dell'inizio del processo.

INTERVENTI

IL PENSIERO DEL MAGISTRATO

Avv. Mario Barbuto
Presidente
Tribunale Ordinario di Torino

1) "Diritto alla giustizia" o "diritto al processo"?

Intendo cominciare con una domanda retorica: per il cittadino vi è o no nel nostro Paese una coincidenza fra diritto ad ottenere giustizia e diritto ad ottenere un processo davanti ai giudici dello Stato? (sia chiaro: un processo rapido, equo, efficace, cioè un vero processo, non una serie di riti defatiganti)

In Italia - "culla del diritto" per tradizione storica - la coincidenza è innegabile sulla carta. Chi può negarla, in presenza di un art. 24 della Costituzione che afferma solennemente: "*Tutti possono agire in giudizio per la tutela dei propri diritti*"?

Nella realtà tale coincidenza si risolve in forme di denegata giustizia per gran parte delle liti, per la incapacità dell'apparato dello Stato a far fronte alle legittime richieste di tutti gli utenti. In altre parole: tutti possono instaurare un processo civile; pressoché nessuno riesce ad averlo in forma rapida, equa, efficace.

L'incapacità dello Stato non è solo patologica (per la crisi endemica delle strutture, per la mancanza di personale, per le carenze nella pianta organica dei magistrati), ma anche di tipo fisiologico. Per sua natura, il "mercato del servizio-justizia" presenta una domanda molto elastica, ma una offerta tendenzialmente rigida e limitata. E' infatti comprensibile che tutti vogliano accedere al processo, data la sua sostanziale gratuità, ma l'Amministrazione della Giustizia è una risorsa anelastica e scarsa. Non sempre è possibile adeguare il numero dei giudici al numero delle controversie in arrivo; paradossalmente, per raggiungere la perfezione, occorrerebbe un giudice per ogni lite.

Come dirigente di un grande ufficio giudiziario voglio parlare con realismo, evitando le querule lamentazioni sulle carenze del personale o sulla lentezza del Ministero ad approntare le cosiddette "strutture".

Uso una similitudine un po' ardita con il mondo della sanità. Si può dire che in paese moderno il "diritto alla salute" debba coincidere con il "diritto al ricovero in ospedale"? Se così fosse, vi sarebbe una inevitabile denegazione del diritto costituzionalmente garantito dall'art. 32 della Costituzione ("*La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo*") per la impossibilità delle strutture ospedaliere pubbliche a far fronte a tutte le richieste dei malati. E' evidente che solo il potenziamento di strutture alternative al ricovero (presidi di medicina preventiva, rete dei medici di famiglia, day-hospital, centri privati finanziati dallo Stato) sarebbe in grado di garantire effettivamente la tutela della salute di tutti.

Questo spiega l'interesse sempre più vivo per le *procedure alternative al processo civile* (ovviamente nel solo settore della giustizia civile), il cui grado di appetibilità, momento per momento, è inversamente proporzionale al grado di efficienza della giustizia ordinaria dello Stato.

In questo momento, tali procedure sarebbero altamente appetibili ... se esistessero.

2) Il dibattito sulle procedure alternative (conciliazione a arbitrato)

Lo studio teorico delle procedure alternative, influenzato dal più vasto dibattito in sede comunitaria¹, è forse ad un punto di arrivo, dopo un lungo e tormentato percorso decennale.

Ricordo che con D.M. 15.12.93 il Ministro della Giustizia CONSO istituì una Commissione con il compito di “*procedere allo studio e alla elaborazione di soluzioni concrete, anche attraverso la predisposizione di uno o più schemi normativi, in ordine ai sistemi di accesso alla giustizia e di individuazione di strumenti non giurisdizionali di composizione delle controversie civili*”.

La Commissione FAZZALARI elaborò uno schema di “disegno di legge”² che prevedeva la istituzione di una “**Commissione per la conciliazione in sede non contenziosa**” (senza limiti di competenza), presieduta da un Giudice di Pace e con sede nel capoluogo del Circondario. Dell’ iniziativa si sono perse le tracce.

E’ del 1998 il progetto di legge n. C.4567 denominato “**Norme concernenti la conciliazione e l’arbitrato**” (c.d. “progetto FOLENA”), presentato alla Camera nel febbraio 1998 ed esaminato in Commissione Giustizia nella seduta del 23.9.99. Alla vigilia dell’ approvazione dell’ articolato predisposto dal Comitato Ristretto vi è stato lo scioglimento delle Camere. Oggi non se ne parla più.

Nel frattempo, sempre nel 1998, è giunta in porto una legge significativa - la L. 18 giugno 1998 n. 192 sulla subfornitura - che, in pieghe più o meno nascoste, contiene una importante novità: l’art. 10 prevede che nelle liti fra committente e subfornitore vi debba sempre essere un preventivo “*tentativo obbligatorio di conciliazione*” presso le Camere di Commercio e, in caso di insuccesso, la rimessione della controversia ad una “*commissione arbitrale*” (non obbligatoria, però).

3) Un mito e un tabù

Le discussioni sul “progetto Folena” del 1998 e sulla coeva legge n. 192/98 sulle subforniture hanno avuto il pregio di rivitalizzare il dibattito su un “mito” e su un “tabù”.

Il mito. Da sempre, nelle discussioni dottrinali sui rimedi alternativi al processo civile (le c.d. **A.D.R. - Alternative Dispute Resolution**, di origine scandinava e di larga diffusione nell’esperienza inglese) aleggia una attesa quasi miracolistica.

Gli istituti più richiamati sono sostanzialmente due:

- la **conciliazione stragiudiziale** (*ante causam*, ma anche “causa pendente”, ma pur sempre a struttura eso-processuale), a cui si affianca la diversa procedura della **mediation** (tradotta impropriamente in “mediazione”);

- l’ **arbitrato**, o nella classica forma dell’ “arbitrato rituale” ex art. 806 e segg. c.c. o nella forma “libera” o “irrituale” voluta dalle parti (con la variante, per entrambe le forme, dell’ “arbitrato amministrato” presso strutture specializzate, private o para-pubbliche)

Vi è la convinzione che tali procedure costituiscano l’unico rimedio alla crisi della giustizia: le prime come filtro idoneo a deflazionare l’accesso generalizzato al processo civile per le

¹ Mi riferisco al “Libro verde” dal titolo “*L’accesso dei consumatori alla giustizia e la risoluzione delle controversie in materia di consumo nell’ambito del Mercato unico*, pubblicato in *Documenti Giustizia*, 1994, n. 3, pag. 533. Cfr. i commenti di MARTINELLO, *ivi*, pag. 337, e CAPPONI, *ivi*, pag. 361.

² Pubblicato, unitamente alla “Relazione illustrativa” in *Documenti Giustizia* 1994, n. 4, pag. 820.

piccole liti; le seconde come strada giurisdizionale alternativa a quella pubblica, per le grandi liti.

Il tabù. Da sempre la speranza messianica si scontra con il problema della conciliabilità di tali procedure, se rese obbligatorie per legge, con i principi costituzionali.

Vi è un ulteriore "tabù" sintetizzabile nell'irrisolto dilemma (valevole per entrambe le procedure):

- della loro **gratuità**, che deve essere inevitabile in caso di previsione *ex lege* (con tutto ciò che segue in termini di compatibilità con il bilancio dello Stato),

ovvero

- del loro **costo**, inevitabilmente a carico delle parti se previste come facoltative (con tutto ciò che segue in termini di scarsa appetibilità da parte dei destinatari).

Significativo è l'adattamento del celebre aforisma di Oscar Wilde ("*dopo i 50 anni, le cose piacevoli della vita o sono peccato o fanno ingrassare*") fatto da ROVELLI, ex-capo dell'Ufficio Legislativo del Ministero della Giustizia. A proposito delle proposte legislative, ROVELLI ha detto che "*le buone soluzioni in tema di ADR o sono incostituzionali o fanno spendere troppo*" (per cui è impossibile che il nostro Ordinamento le possa adottare).

Devo sottolineare che l'esperienza normativa di questi ultimi anni, come si deduce dalla disciplina dell'art. 410 c.p.c. in tema di controversie di lavoro (anche alla luce dell'art. 36, D.Lgs 31 marzo 1998, n. 80, in tema di pubblico impiego) ha consentito di fugare i dubbi di incostituzionalità solo in relazione alla procedura obbligatoria di conciliazione - *ante causam* o *causa pendente* - in quanto qualificata come condizione di (temporanea) procedibilità della domanda (e non come condizione di ammissibilità dell'azione). Più difficile, se non impossibile, è superare l'ostacolo della incostituzionalità dell'arbitrato obbligatorio, alla luce del chiaro orientamento della Corte Costituzionale espresso per la prima volta nella sentenza n. 127 del 1977³ in tema di arbitrato obbligatorio ex art. 25, primo comma, r.d. 29.6.39 n. 1127 (in materia di compenso spettante al dipendente inventore).

4) Un mito da ridimensionare

Ciò detto, è evidente che il "mito" delle A.D.R. debba essere -forse- ridimensionato.

Ferma restando la facoltatività (sempre) del ricorso all'arbitrato, l'obbligatorietà può essere prevista solo per le procedure di conciliazione o di *mediation*.

In proposito vale però un ragionamento fin troppo ovvio:

- se le parti hanno intenzione di conciliarsi, lo faranno anche in assenza di un obbligo legale di ricorrere alla relativa procedura;
- se le parti devono sottostare *ex lege* alla procedura conciliativa, la attiveranno senza alcuna convinzione, con la consapevolezza di perdere del tempo (come oggi accade nelle controversie di lavoro).

³ Cfr. *Giust. civ.* 1977, III, 297.

Il discorso a questo punto diventa più complesso e coinvolge anche l'istituto dell'arbitrato in generale.

Obbligatoria o facoltativa che sia la procedura alternativa al processo, occorre che le parti ci credano veramente; non con un atto di fede imposto dal legislatore, ma per una convinzione effettiva fondata sull'esperienza.

Tale convinzione può maturare solo quando gli organi preposti all'espletamento di tali procedure godano di buona reputazione, per autorevolezza, capacità tecnica, indipendenza, imparzialità; tutte doti che non si improvvisano da un giorno all'altro con un dogma del legislatore.

5) Fiducia nello Stato, sfiducia per le strutture private

Sintomatico è il successo riscosso recentemente in alcune città (e fra queste, Torino) dal meccanismo previsto dall'art. 322 c.p.c., una norma esistente da sempre nel nostro codice di rito che consente una procedura conciliativa *ante causam* per ogni tipo di controversia relativa a diritti disponibili, qualunque sia il valore economico.

Per decenni la norma è rimasta inapplicata, perché il vecchio Conciliatore, a dispetto del nome, non era ritenuto adatto per tale incombenza, per ragioni molteplici che non è il caso ora di esaminare. La norma è stata improvvisamente rivitalizzata nel 1995, quando fu istituito l'Ufficio del Giudice di pace.

La ragione, a mio parere, è semplice e risiede nella fiducia pressoché cieca riposta dai privati negli organi pubblici aventi una connotazione istituzionale di tipo "forte", in un certo senso "stabilizzati" e fortemente "controllati".

L'esperienza deve essere opportunamente analizzata nella prospettiva *de iure condendo* della istituzione di appositi organi di conciliazione e di arbitrato.

Occorre tenere conto che l'utente diffida del "privato", ritenuto in qualche modo condizionabile e non indipendente; egli ha fiducia, malgrado tutto, nel "pubblico".

Tutto questo mi consente di esprimere una opinione personale: è necessario che nei futuri organismi destinati a gestire le A.D.R. venga fortemente coinvolta la Magistratura onoraria; tutta la Magistratura onoraria, non solo i Giudici di pace.

6) I tre "modelli" di magistratura onoraria

Di fronte a questa proposta (che ho avuto occasione di formulare anche in altre sedi) ho rilevato una facile obiezione, espressione di un diffuso luogo comune

Se per gli incaricati delle A.D.R. si parla di modelli astratti (*de iure condendo*, da inventare per il futuro), tutti manifestano consenso; è una dimostrazione il sereno dibattito sviluppatosi sull'argomento prima del 1991, epoca in cui si ipotizzava con ottimismo la "nuova" figura italiana dei Giudici di pace, ispirata ora al modello francese del *juge de paix* (benché soppresso nell'ordinamento d'oltralpe), ora agli organi della *justice of the peace* della tradizione britannica, auspicandolo di "tipo forte" o di "tipo debole" o di tipo misto.

Se si parla invece di tipologie concretamente operanti e conosciute (G.d.P., operanti dal 1995; G.O.A., giudici onorari aggregati, in servizio dal 1998; G.O.T. e V.P.O., giudici onorari di Tribunale e vice procuratori onorari, in servizio dal 1999) tutti manifestano riserve e

perplexità, sottolineando, anche con crudezza e con la testimonianza di casi concreti, difetti e carenze degli uni, diletterismo o insufficiente preparazione degli altri, scarsa affidabilità di molti.

Non intendo apparire come il difensore d'ufficio dei magistrati onorari oggi in attività. Vorrei solo invitare chi li critica ad un minimo di realismo: le risorse umane fino ad oggi reclutate sono quelle che vediamo operare quotidianamente, sperare in una nuova legge che crei una loro miracolosa palingenesi è mera illusione. Occorre solo confidare sulla serietà dei futuri meccanismi di reclutamento e controllo.

Chi sono questi tre/quattro personaggi (G.d.P., GOA, GOT/VPO) per i quali - a mio avviso - si dovrebbe sforzare di trovare un nuovo "ruolo" da far loro recitare sulla scena della giustizia civile?

L'identikit del **Giudice di pace** risale alla legge 21.11.91 n. 374, ma ha subito profonde modificazioni nel corso degli anni per effetto di interventi legislativi non tutti armonici. L'attuale "modello" può essere delineato attraverso queste coordinate: laureato in legge; età fra 30 anni e 70 anni; libero da vincoli di lavoro subordinato; incarico quadriennale; organico di 4.700 unità; possibilità di esercizio della professione forense con limitazioni territoriali.

Il **Magistrato onorario presso i Tribunali** (denominato **G.O.T.** nei Tribunali e **V.P.O.** nelle Procure) è una figura di magistrato ispirata ai "vecchi" Vice-Pretori Onorari delle Preture, una figura risalente ad una legge di fine '800 voluta da Zanardelli. Il nuovo "modello" è disciplinato dall'art. 8, D.Lgs 19.2.98 n. 51. Le coordinate sono: laurea in legge; età fra 25 anni e 69 anni; incarico triennale; ruolo ampio ed elastico; possibilità di esercizio della professione forense con limitazioni territoriali.

Il **Giudice onorario aggregato** (G.O.A.) è una figura speciale di magistrato onorario istituita con la legge 22.7.97 n. 276 sulla Sezioni stralcio (che riguarda i soli tribunali civili e la gestione delle cause anteriori al 1995); è una figura "a tempo" destinata a scomparire. L'identikit è più complesso: qualifica di avvocato in attività o a riposo, con esperienza pregressa nel settore civile di almeno 15 anni; qualifica di magistrato a riposo o di professore universitario, ricercatore o notaio; età minima di 35 anni per docenti e notai, intorno a 45/50 anni per avvocati; età massima di 67 anni; organico di 1.000 unità; incarico di 5 anni; possibilità di esercitare la professione forense con limitazioni territoriali.

Prescindendo dalle differenze di identikit (alcune incomprensibili, peraltro), ritengo di poter ribadire quanto mi permisi di esporre in un intervento al II Convegno Nazionale dei Giudici di pace di Spoleto del 30-31 ottobre 1998⁴: l'auspicio di un unico "**Ufficio del Magistrato onorario**" costituito da tutte le varie figure di Magistrati onorari oggi presenti in Italia.

Con un piccolo sforzo di armonizzazione delle norme sui requisiti per l'una o l'altra nomina si potrebbe creare una sorta di "Albo comune", da utilizzare con elasticità e libertà, sia per il lavoro di routine, sia per l'emergenza.

⁴ Gli atti del Convegno di Spoleto sono stati pubblicati. Cfr. *Giudici di pace al bivio: nuove competenze e prospettive*, a cura dell'Associazione Regionale Umbra dei Giudici di Pace, Ed. Nuova e Totale, Roma, aprile 1999.

7) La vocazione dei Magistrati onorari per le ADR

Al termine della breve parentesi sulla magistratura onoraria, mi é agevole riprendere il discorso sui soggetti più adatti, dal punto di vista istituzionale, a gestire le future procedure alternative al processo civile.

La Magistratura onoraria, per la sua forte connotazione pubblica e per il suo radicamento negli Uffici Giudiziari dello Stato, può essere il target ideale per reclutare "conciliatori", "mediatori", "arbitri", "arbitratori" ai fini delle A.D.R.

Sia chiaro: non voglio trarre la conclusione che le procedure di conciliazione, mediazione e arbitrato debbano essere deferite (solo) ai magistrati onorari. Ben vengano le strutture di conciliazione e di arbitrato radicate presso le Camere di Commercio, peraltro auspicate e favorite dalle legge 29.12.93 n. 580 (esempi pregevoli sono la "Camera Arbitrale" di Milano e dell' Unioncamere-Piemonte, la "Curia Mercatorum" di Treviso)

Ma non si dimentichi l'opportunità che tali istituti abbiano una forte connotazione pubblicistica; la presenza al loro interno (o al loro fianco) di "Magistrati dello Stato", sia pure onorari, può essere idonea a scongiurare la insopprimibile diffidenza dell'utente verso il "privato".

8) Una proposta pratica

Quanto detto mi consente di avanzare una proposta operativa, sintetizzabile in un breve slogan: passaggio dal "Giudice di pace" ad un unico "**Ufficio del Magistrato onorario**", transitando per i G.O.A. e per i G.O.T./V.P.O..

L'esperienza maturata dalla "vecchia guardia" dei Giudici di pace in tema di "*conciliazione in sede non contenziosa ex art. 322 c.p.c.*" (parlo soprattutto di Torino) deve far riflettere sulla vocazione che tali magistrati hanno maturato in questi anni. Il Giudice di Pace ha inventato sul campo un modo di imporsi nei rapporti giuridici e sociali - più spesso come "conciliatore" anziché come "giudice" - che deve essere valutato con attenzione.

L'introduzione e il potenziamento delle procedure alternative risponde al principio "giudicare meno, giudicare meglio", specularmente al secondo slogan ad effetto: "più giustizia e meno processi". Vedo con favore questa evoluzione che tenda a portare il Giudice di pace e le figure a lui affini verso una diversa qualificazione ontologica: più "magistrato" (ufficio pubblico) e meno "giudice" (cioè, gestore di processi).

In altre parole, il Magistrato laico ed onorario deve essere visto come un **Ufficio pubblico** presso il quale il cittadino possa ottenere una prima, primissima, risposta alla sua "istanza di giustizia" (ma non "di processo"). Solo dopo l'esaurimento di tale passaggio, all'utente dovrebbe essere consentito l'accesso all' "**Ufficio del giudice**" (per esempio, al Tribunale), presso il quale potrebbe ottenere una adeguata risposta alla medesima istanza mediante la richiesta del "*processo*" (vera *extrema ratio*).

Solo distinguendo fra risposta stragiudiziale ante causam all'istanza di giustizia e risposta processuale alle liti residue si potrà evitare l'ingolfamento patologico delle aule giudiziarie.

9) Ultima considerazione

In Italia stiamo assistendo al proliferare delle "Autorità Garanti" oltre ad un anomalo ampliamento delle loro competenze para-giurisdizionali; è una dimostrazione il recente D.Lgs 25.2.2000 n. 67 sulla pubblicità comparativa, che ha affidato all'Autorità antitrust pressoché tutte le controversie in tale materia. Qualcuno parla ironicamente di "*abuso di Authority*".

Si aggiunga la situazione di *impasse* in cui si trova il Ministero della Giustizia nel reclutamento di nuovi magistrati togati; è una dimostrazione la difficoltà di gestione dei recenti concorsi in magistratura, svoltisi con il metodo della preselezione informatica, si aggiunga poi l'ostilità della "corporazione giudiziaria" ad ogni tipo di reclutamento straordinario dei magistrati professionali con metodi diversi da quelli tradizionali, benché riconosciuti come obsoleti.

Lo spazio lasciato vuoto dai magistrati professionali rischia di essere occupato dalle Autorità Garanti (se ne è avuta una avvisaglia in sede di Commissione Mirone per la riforma delle società di capitali).

Per coprire tali incredibili spazi è giuoco forza utilizzare le forze esistenti, almeno nell'immediato. E' assurdo che per l'esercito dei "Magistrati onorari" non si debba pensare ad un ruolo diverso e più impegnativo.

Con una facile battuta, si potrebbe dire che l'attenzione dei processualisti dovrebbe essere rivolta, per un po' di tempo, non più al processo civile e alle sue manifestazioni patologiche, ma ai fenomeni del "*non-processo*" da riservare agli "onorari non-togati".

Come il cappellaio matto di "*Alice nel paese delle meraviglie*" (che festeggiava il suo *non-compleanno* per 364 giorni all'anno), i processualisti dovrebbero pensare essenzialmente al "*non-processo*", proprio per offrire un contributo alla costruzione di un "processo" più serio ed efficiente davanti al giudice "togato", tenendo conto degli effetti nefasti della "Caporetto di Strasburgo" e - ora - del paradosso della "legge Pinto" n. 89 del 2001, che vede lo Stato italiano costretto (dal Consiglio d'Europa) a condannare se stesso per indennizzare le vittime della lunga durata dei suoi processi civili.

**IL GARANTE DELL'ASSICURATO
UN SERVIZIO PER I SOCI REALE**

Dott. Piero Castelli
Direttore Generale
Reale Mutua Assicurazioni

Dal 1° settembre 1995 gli Assicurati Reale Mutua, persone fisiche o associazioni e società, compresi i condomini e che abbiano con la stessa stipulato contratti assicurativi, ad eccezione dei rami Credito e Cauzioni, possono ricorrere alla Commissione di Garanzia qualora ritengano non corrispondente al contenuto del contratto stipulato il comportamento tenuto dalla Società.

Il ricorso non è previsto per i terzi danneggiati e per gli Assicurati che abbiano già fatto ricorso all'Autorità Giudiziaria, ovvero nel caso si ritenga di adire alle procedure arbitrali alternative previste dalla polizza.

Il ricorso può essere effettuato dopo che l'Assicurato abbia fatto presenti per iscritto alla Direzione della Società le proprie osservazioni e questa:

- a) abbia fatto conoscere per iscritto la sua decisione e l'Assicurato ritenga di non accoglierla, oppure,
- b) non abbia dato alcuna risposta scritta entro due mesi.

Il ricorso deve essere presentato in forma scritta.

Deve contenere le ragioni della contestazione, unitamente alla documentazione ritenuta utile, compresa la risposta formale, se ottenuta, della Direzione .

Il valore della vertenza non deve superare cento milioni di lire nei ricorsi presentati dalle persone fisiche e trecento milioni in quelli presentati dalle associazioni o società.

Il ricorrente può essere rappresentato da legale o altra persona ma non vengono riconosciute relative spese e compensi di assistenza .

Il ricorso, completamente gratuito per l'Assicurato dovrà essere indirizzato direttamente alla Commissione di garanzia avente la propria sede in Roma, non quindi presso la sede della Società.

La Commissione comunicherà ufficialmente all'Assicurato ed alla Società la decisione da essa presa.

L'Assicurato è libero di accettarla, o altrimenti, di agire in sede giudiziale.

La decisione della Commissione è invece vincolante per la Società, sempre che l'Assicurato l'accetti.

Compongono la Commissione tre personalità del mondo accademico e della magistratura, che, come previsto dal Regolamento, non hanno avuto rapporti di collaborazione professionale con la Società.

Il Presidente della Commissione è il Prof. Giovanni CONSO, già Presidente della Corte Costituzionale e Professore Emerito dell'Università di Torino.

Il dr. Francesco GRECO, già Vice Presidente della Corte Costituzionale, già Presidente di sezione della Corte di Cassazione.

Il dr. Carlo Maria PRATIS, Primo Presidente Onorario della Corte di Cassazione, Procuratore Generale Emerito della Corte di Cassazione, già Presidente della Corte d'Appello di Torino.

Il fine che caratterizza il Regolamento della Commissione è, quindi, quello di realizzare un organismo che rappresenta una via alternativa, quando le parti non trovano un accordo, alla giurisdizione ordinaria; alternativa allo stesso arbitrato, abituale strumento contrattuale, con una formula nuova, più snella, più semplice e quindi meno costosa e più rapida, che permette allo stesso tempo di dare all'assicurato che ha presentato ricorso la garanzia dell'imparzialità da parte di esperti in grado di valutare il caso con obiettività.

In questa ottica le decisioni sono dettagliatamente motivate e si realizzano i vantaggi: per l'assicurato di evitare un contenzioso penalizzante per le lungaggini processuali, per la Compagnia quello di eliminare le liti.

Il valore aggiunto delle decisioni della Commissione è rappresentato, altresì, dal complesso delle indicazioni riguardanti il contenuto delle clausole ed i conseguenti comportamenti della Compagnia nell'ottica della trasparenza e della conformità ai principi dell'ordinamento giuridico nazionale ed alle indicazioni della Comunità Europea.

E' significativo, in proposito, che in situazioni di incertezza la Commissione tenda a risolvere il dubbio *pro* soggetto più debole, ossia a favore dell'assicurato.

**COMMISSIONE DI GARANZIA DELL'ASSICURATO DELLA
REALE MUTUA**

Garante indipendente

La Commissione di Garanzia dell'Assicurato e' un organismo indipendente istituito da Reale Mutua nel 1995 al fine di fornire agli assicurati un'ulteriore tutela.

Gli assicurati possono infatti ricorrere alla Commissione per il rispetto dei loro diritti nei confronti di Reale Mutua, seguendo una procedura semplice ed agile.

Gratuità e semplicità

Gli elementi che caratterizzano l'accesso alla Commissione sono:

Gratuità ■ Nessuna spesa a carico dell'assicurato

Formalità Minime ■ Il ricorso, redatto in forma scritta, deve riportare l'oggetto della contestazione

Legittimazione ■ Possono ricorrere le persone fisiche ma anche le associazioni o le società

Valore Controversia ■ Non deve superare: 100 mln persone fisiche
300 mln associazioni o società

Decisione senza vincoli per gli assicurati

La Commissione, dopo aver esaminato il ricorso, emana la propria decisione che ha carattere vincolante solo per Reale Mutua.

Il ricorrente è comunque libero di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria.

Chi sono i “garanti”

La Commissione è composta da tre personalità di riconosciuto prestigio che non hanno avuto rapporti professionali con Reale Mutua.

Una via alternativa

Finalità primaria è la soluzione delle controversie attraverso lo sviluppo di metodi alternativi, sia alla giustizia ordinaria, sia agli abituali strumenti contrattuali (arbitrato).

Il valore aggiunto

Consiste nelle indicazioni contenute nelle decisioni della Commissione che riguardano il miglioramento del prodotto assicurativo in particolare:

- la formulazione delle clausole e la chiarezza esplicativa
- la trasparenza contrattuale
- la conformità della polizza alle indicazioni della Comunità Europea

Garante dell'assicurato

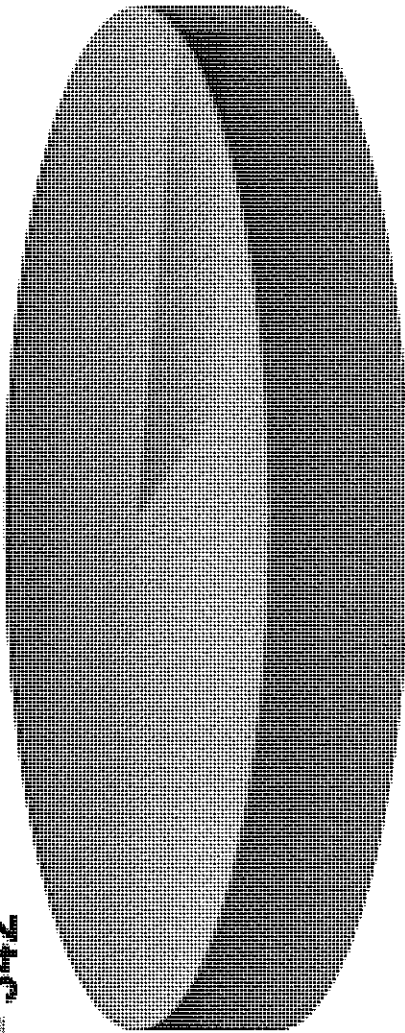
REPORT AL 17 SETTEMBRE 2001

analisi dei dati

**Suddivisione ricorsi
per liquidazione sinistri
e gestione contratti**

LIQUIDAZIONE SINISTRI

■ **342**

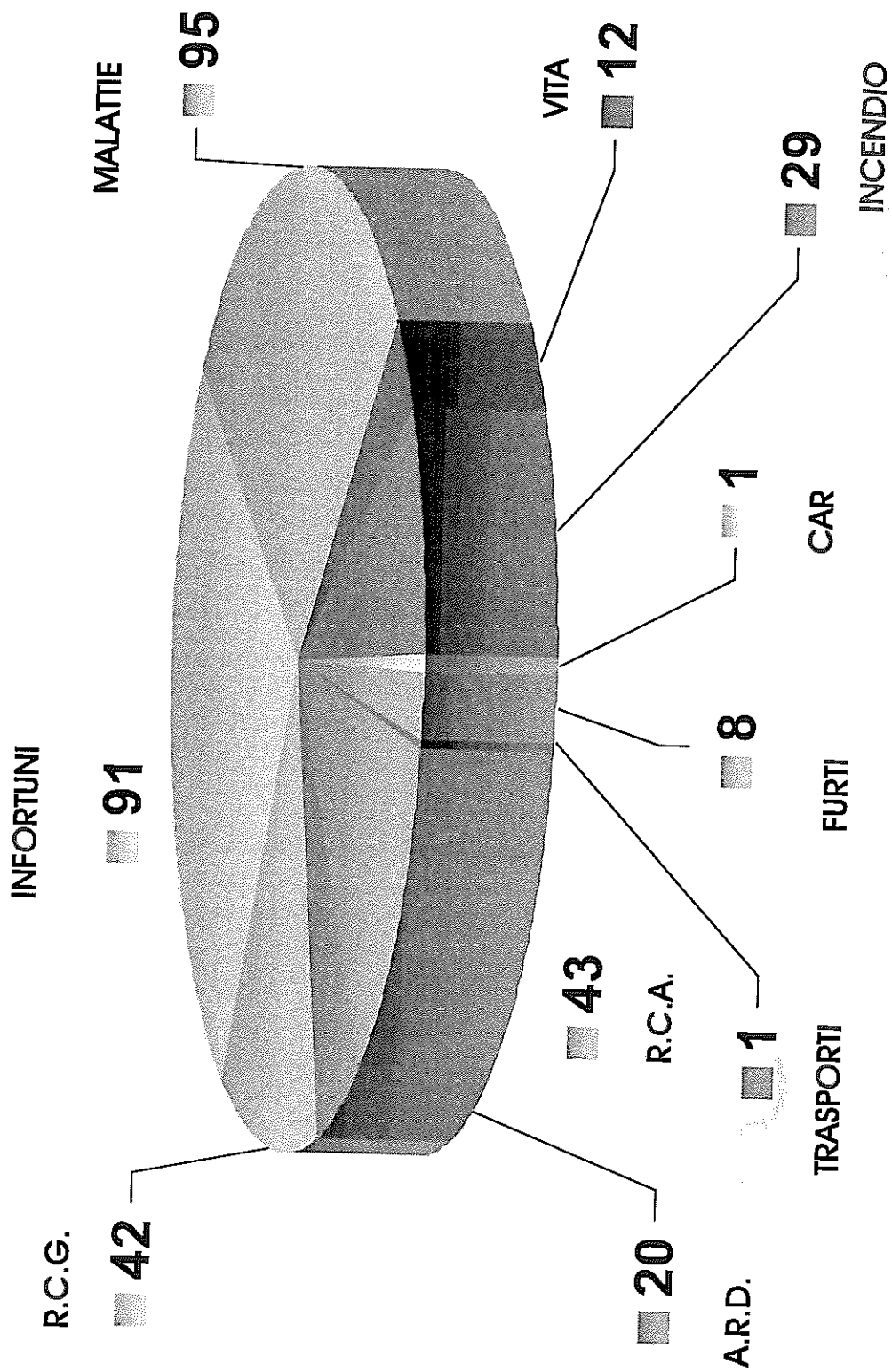


■ **58**

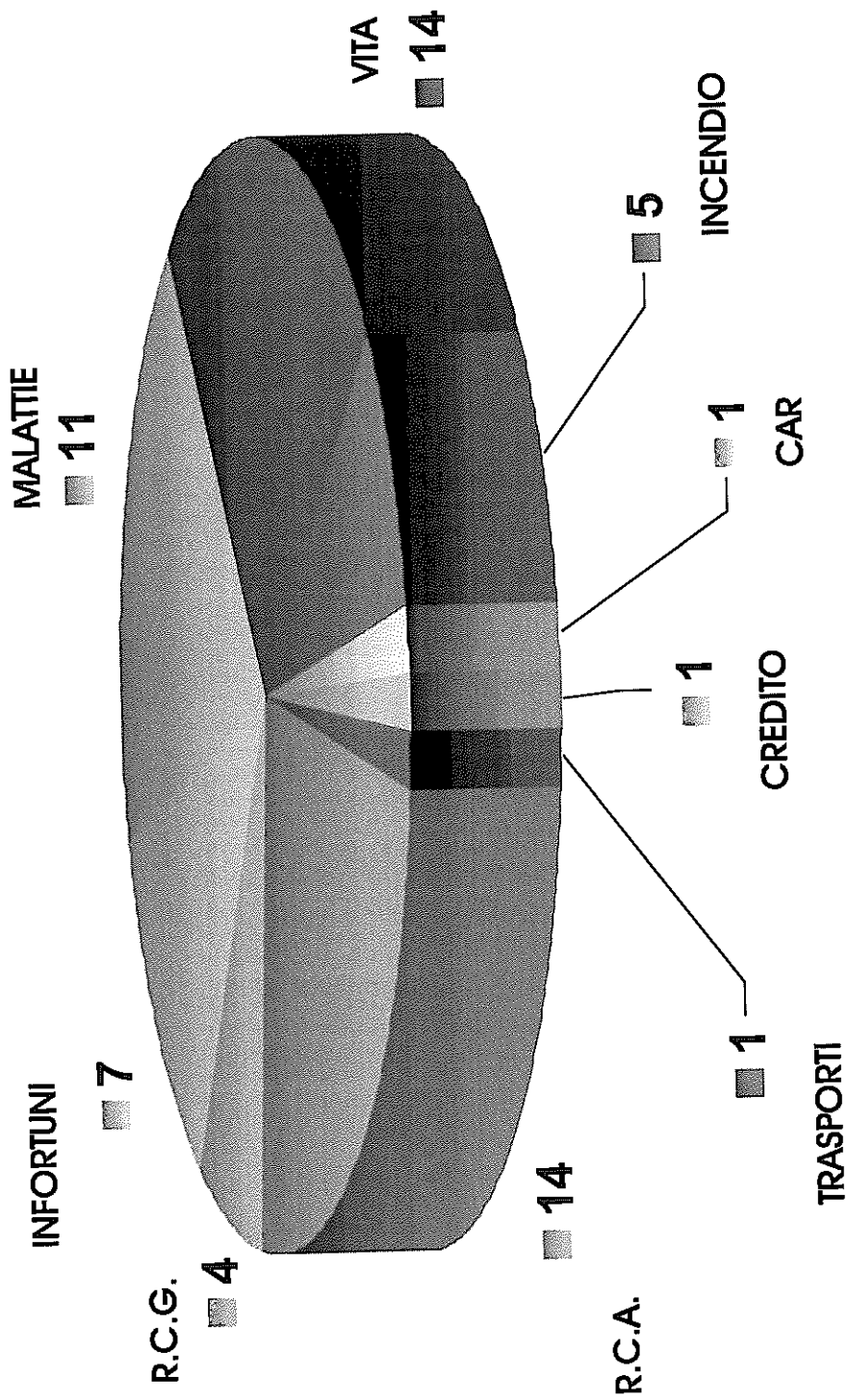
GESTIONE CONTRATTI

TOTALE: 400

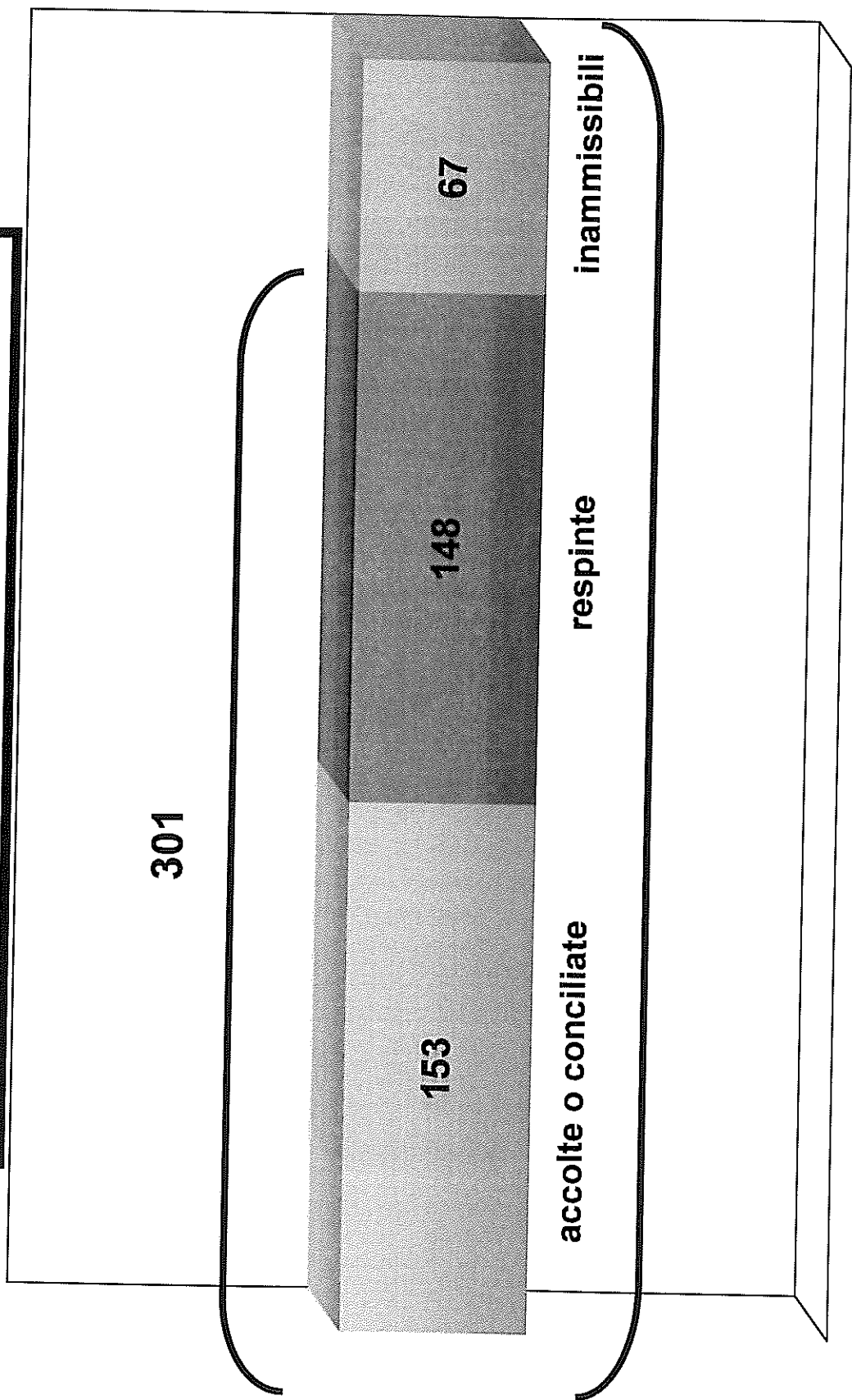
Liquidazione sinistri ricorsi suddivisi per Ramo



Gestione contratti
ricorsi suddivisi per Ramo



Esito decisioni
Riepilogo per attività



ricorsi definiti: 368
su un totale di 400 pervenuti