



## Di cosa si tratta

**La conciliazione è una soluzione semplice e rapida, studiata da ANIA e dalle Associazioni dei consumatori come via alternativa a quella giudiziaria per risolvere un'eventuale controversia sorta a seguito di un incidente d'auto.**

L'iniziativa è stata concordata tra ANIA e le seguenti Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale: Acu, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, Unione per la Difesa dei Consumatori.

Di seguito viene fornita una sintetica descrizione dell'iniziativa, ma prima di utilizzare la procedura è assolutamente consigliabile prendere visione del regolamento della procedura di conciliazione.



## Chi può richiedere la conciliazione

La procedura di conciliazione può essere utilizzata esclusivamente in caso di controversie che riguardano **sinistri r.c. auto con richiesta di risarcimento fino a 15.000 Euro**.

Ogni utente può ricorrere alla procedura di conciliazione dopo aver presentato una richiesta di risarcimento del danno e dopo aver fornito all'impresa assicuratrice competente tutte le informazioni necessarie per il suo accertamento e la sua valutazione.

La procedura si attiva se si verificano i seguenti casi:

- ✓ quando l'assicurato non ha ottenuto risposta da una impresa entro i termini previsti dalla legge;
- ✓ se l'impresa ha rifiutato la sua richiesta di risarcimento;
- ✓ in caso egli non abbia accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta di risarcimento da parte della compagnia.

Inoltre, la procedura di conciliazione può essere avviata a condizione che l'assicurato:

- ✓ non abbia già incaricato altri soggetti a rappresentarlo, oppure abbia ritirato tale incarico prima di avviare la procedura;
- ✓ nei sinistri rientranti nell'ambito di applicazione della procedura di risarcimento diretto e della procedura di risarcimento del terzo trasportato abbia indirizzato la richiesta all'assicuratore tenuto alla gestione del danno, cioè:
  - a) per il risarcimento diretto, all'assicuratore del veicolo non responsabile in tutto o in parte;
  - b) per il risarcimento del terzo trasportato, all'assicuratore del veicolo vettore.



## Come fare la richiesta

Innanzitutto, ci si può rivolgere alle Associazioni dei consumatori aderenti all'accordo ANIA/Consumatori per la conciliazione delle controversie r.c. auto per richiedere informazioni sulla procedura e assistenza.

Se un assicurato decide di utilizzare la procedura di conciliazione, ha a disposizione due opzioni:

- ✓ può farne richiesta presso gli **sportelli delle Associazioni dei consumatori aderenti**;
- ✓ può inviare la **richiesta di conciliazione on line tramite il sito [www.conciliazioneaniaconsumatori.it](http://www.conciliazioneaniaconsumatori.it)** a una delle Associazioni dei consumatori aderenti.



In entrambi i casi il consumatore dovrà **compilare un modulo**, in cui vengono richiesti i dati anagrafici, i riferimenti assicurativi essenziali, le circostanze che portano alla richiesta di conciliazione. Nel documento è altresì prevista una sezione in cui l'utente conferisce mandato al conciliatore dell'Associazione dei consumatori prescelta a transigere la controversia.

In caso sussistano le condizioni previste dall'accordo, l'Associazione dei consumatori accetta il mandato e invia la pratica all'impresa interessata.

Da quel momento, la procedura di conciliazione ha una durata massima di 30 giorni: in caso di esito positivo, le parti (conciliatore della compagnia e conciliatore dell'Associazione dei consumatori prescelta) sottoscrivono un verbale che ha efficacia di accordo transattivo; in caso di esito negativo, viene redatto, invece, un verbale di mancato accordo.

**La procedura è totalmente gratuita** per il consumatore, salvo l'eventuale costo di iscrizione all'Associazione dei consumatori prescelta.

Per informazioni [www.conciliazioneaniaconsumatori.it](http://www.conciliazioneaniaconsumatori.it)



### Associazioni dei consumatori aderenti alla procedura di conciliazione R.C.Auto.



ACU - Associazione Consumatori Utenti  
Organizzazione senza scopo di lucro



ADICONSUM  
Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL



Associazione  
Difesa  
Orientamento  
Consumatori



ALTROCONSUMO  
Il tuo punto di forza



Casa del  
Consumatore



Centro Tutela Consumatori Utenti



CODACONS



CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO



CONFCONSUMATORI  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



Federconsumatori



LEGA CONSUMATORI



MOVIMENTO  
CONSUMATORI



MOVIMENTO  
DIFESA  
del Cittadino



UNC  
CONSUMATORI.IT



U.Di.Con.  
UNIONE per la DIFESA del CONSUMATORI

## Modulo di richiesta di conciliazione

Io sottoscritto

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

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

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

**Recapito telefonico** .....

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

**Presso l'impresa** .....

avendo presentato la allegata richiesta di risarcimento in data .....  
e

- non avendo ottenuto risposta dall'impresa di assicurazione nei termini di legge
- avendo ricevuto l'allegata comunicazione di diniego da parte dell'impresa di assicurazione
- non avendo accettato, se non a titolo di acconto l'allegata offerta dell'impresa di assicurazione, per le seguenti ragioni

.....  
.....  
e, inoltre,

non avendo conferito incarico di rappresentare i miei interessi a terzi in relazione all'oggetto del presente tentativo di conciliazione e non essendomi già rivolto ad un organismo di mediazione  
chiedo

la realizzazione del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dall'intesa ANIA/Associazioni dei consumatori, secondo il regolamento allegato e da me accettato, al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetto la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante della compagnia assicuratrice  
..... e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori  
.....,

Sig. ...., da me designato ed al quale conferisco mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delego, ai sensi della vigente normativa, 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.

Allego:  mia richiesta di risarcimento  risposta dell'impresa di assicurazione  altra documentazione utile per l'accertamento e la valutazione del danno.

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** .....

### ART. 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE E CONDIZIONI DI ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Oggetto della procedura di conciliazione sono le controversie inerenti alla gestione di sinistri del ramo RCA, la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 Euro.

Può accedere alla procedura di conciliazione il consumatore che, avendo presentato una richiesta di risarcimento del danno e avendo fornito all'impresa tenuta alla gestione del danno tutte le informazioni necessarie per il suo accertamento e la sua valutazione:

1. non abbia ottenuto risposta dall'impresa nei termini previsti dalla legge (per il danno al veicolo e a cose, termini decorrenti dalla ricezione della richiesta di risarcimento: 30 giorni nel caso di presentazione della richiesta con allegato modulo CAI sottoscritto da entrambi i conducenti o da entrambi gli assicurati; 60 giorni in caso di richiesta con allegato modulo CAI non sottoscritto da entrambi i conducenti o da entrambi gli assicurati. Per il danno alla persona, termine decorrente dalla guarigione delle lesioni: 90 giorni dalla presentazione della documentazione medica da cui risulti possibile effettuare la valutazione delle conseguenze della lesione), ovvero
2. abbia ricevuto un diniego di offerta di risarcimento da parte dell'impresa, ovvero
3. non abbia accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta di risarcimento della compagnia.

La procedura può essere attivata solo a condizione che il consumatore:

- a) non abbia già incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso la compagnia;
- b) non abbia già attivato la procedura di mediazione a fini conciliativi ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- c) nei sinistri rientranti nell'ambito di applicazione della procedura di risarcimento diretto (art. 149 CdA) e della procedura di risarcimento del terzo trasportato (art. 141 CdA) abbia indirizzato la richiesta di risarcimento all'assicuratore tenuto alla gestione del danno, vale a dire: per il risarcimento diretto, all'assicuratore del veicolo non responsabile in tutto o in parte e, per il risarcimento del terzo trasportato: all'assicuratore del veicolo vettore.

Per accedere alla procedura di conciliazione il consumatore si rivolge ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, indirizzandole una richiesta di conciliazione comprensiva di mandato a transigere, utilizzando il modulo previsto dall'art.6 e allegando copia della documentazione in suo possesso (richiesta di risarcimento, modulo CAI ed eventuale risposta dell'impresa).

### ART. 2 - ISTRUZIONE DELLA RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

L'Associazione dei consumatori, ricevuto il "modulo di richiesta di conciliazione" e relativi allegati,

- verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità di cui all'art.1;
- analizza il caso valutando la documentazione presentata dal consumatore;
- verifica se esistono i presupposti di fondatezza per dare seguito alla richiesta di conciliazione.

L'Associazione richiede in qualsiasi momento informazioni e ragguagli sul caso in esame presso l'apposita struttura dell'impresa ovvero al consumatore.

Se l'Associazione ritiene fondata la richiesta pervenuta, trasmette all'impresa la domanda di conciliazione utilizzando l'applicazione internet a ciò deputata.

### 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 formalmente instaurata nella data in cui all'impresa perviene la domanda di conciliazione, redatta in conformità con quanto disposto all'art. 6, ad essa inviata - tramite l'apposita applicazione internet - dall'Associazione dei consumatori che la ha ricevuta e che ha svolto le attività di cui all'art. 2.

L'impresa comunica tempestivamente all'Associazione interessata l'impossibilità di procedere alla conciliazione per assenza delle condizioni di ammissibilità previste dall'art.1 o per problemi di carenza di copertura assicurativa. In questo caso la conciliazione si intende non instaurata.

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.

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 aver acquisito preventivamente il suo assenso scritto.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore si impegna ad accettare integralmente il contenuto del verbale di conciliazione quale espressione della propria volontà contrattuale.

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 della 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 dei 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.

### ART. 5 - COSTO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

La procedura di conciliazione non comporta oneri per il consumatore fatta salva l'eventuale iscrizione all'Associazione a cui conferisce il proprio mandato.

### ART. 6 - MODULO DI RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

Vedi pagina 3.

### ART. 7 - IL CONTENUTO DEL MODULO DI MANCATO ACCORDO

Si dà atto che in data ..... la commissione di conciliazione non ha trovato una soluzione consensuale al caso da essa sottoposto dal signor ..... con richiesta presentata in data ....., nei confronti dell'impresa assicuratrice....., avente ad oggetto il sinistro n. ....