

# TUTELA LEGALE

marzo 2007



## In questo numero

- **Il risarcimento diretto: la risposta di ARAG**
- **Attenzione alle nuove regole sul risarcimento diretto**
- **Indennizzo Inail**
- **L'azione collettiva risarcitoria**
- **Compagnie straniere in Italia**
- **Transazioni commerciali e ritardi nei pagamenti**
- **Quietanze più veloci**
- **Tecnologia VoIP in ARAG**

**Il codice  
della strada  
vale anche  
per i ciclisti**

**Direttore Editoriale:**

Ole Neuhaus

**Direttore Responsabile:**

Giovanni Nenz

**Segreteria di Redazione:**

ufficio.stampa@arag.it

**Redazione:**

Giovanni Bernardi | Francesca Breda  
Elisa Dreza | Olivia Flaim  
Rocco Luigi Matarazzo | Giorgia Nalin  
Giovanni Nenz | Fabio Picariello  
Giulia Venturelli | Pierachille Zinelli

**Pubblicazione trimestrale**

Aut. Trib. Verona n.1685 - 30.11.2005

**Grafica, impaginazione e stampa:**

AdressCommunications S.p.A.  
Bussolengo VR

**Versione PDF:**

<http://www.arag.it/it/news>

**Editore:**



**TUTELA LEGALE**  
Più forza alle vostre ragioni

ARAG Assicurazioni S.p.A.  
Viale delle Nazioni, 9 | 37135 Verona VR  
Tel.: 045 8290411 | Fax.: 045 8290449  
e-mail: arag@arag.it

ARAG aderisce al Comitato Italiano  
dell'Assicurazione di Tutela Legale

## Il risarcimento diretto: la risposta di ARAG

Il giorno tanto atteso (o temuto?) del risarcimento diretto è arrivato!

Dal 1° febbraio scorso è diventato pienamente operativo il nuovo sistema, che configura il nuovo scenario in cui anche ARAG deve competere. Pur trattandosi di una procedura ampiamente annunciata e

dai contorni ormai ben delineati, per la sua complessità si è pensato fino all'ultimo ad uno slittamento temporale. Invece la volontà politica ha prevalso sui problemi operativi e la procedura ha fatto definitivamente ingresso nel sistema assicurativo italiano per rimanerci; al massimo potremo attenderci quegli aggiustamenti ed integrazioni a cui il legislatore italiano ci ha spesso abituato.

Con la procedura di risarcimento diretto le Compagnie, ed in particolare gli Intermediari, assumono un ruolo decisivo nel rapporto con i loro assicurati. La qualità del servizio al cliente in termini di capacità di fornire una liquidazione equa del danno, in tempi rapidi e con la massima trasparenza possibile è ora, ancora di più, il vero fattore discriminante per eccellere sul mercato.



### Ma cambia qualcosa per ARAG in questo nuovo scenario?

La nostra Compagnia ha studiato la procedura fin dai primi passi, considerando tutte le possibili evoluzioni, così da avere immediatamente elementi di valutazione idonei - giuridici ed economici - idonei a fornire

subito prodotti e servizi in grado di competere sul mercato. Ci siamo attivati con la convinzione che lavorando nel modo giusto avremmo saputo trasformare in un'occasione di crescita e sviluppo quella che poteva essere percepita inizialmente come minaccia.

Sono cambiate profondamente le modalità di gestione di un sinistro RC auto, ma ciò che non è cambiata è la necessità da parte del cliente finale di sentirsi prima assistito e poi giustamente risarcito, così come non è cambiata, anzi è aumentata, la necessità da parte dei nostri Intermediari e dei nostri Partner di avere qualcuno al proprio fianco che, quando occorre, li sollevi dalle responsabilità e dagli oneri che derivano loro dalla nuova legge.

Partendo da questi assunti, abbiamo costruito dei nuovi prodotti per la circolazione stradale che si integrano con la nuova procedura di risarcimento e che considerano tre elementi essenziali:

la centralità del ruolo dell'intermediario nel processo virtuoso previsto dalla procedura; la sua esigenza di fornire un servizio eccellente sotto ogni punto di vista; la necessità di garantire al cliente la miglior tutela dei suoi interessi.

Il quarto elemento secondo noi fondamentale è che il servizio di Tutela Legale deve essere prestato da una Compagnia specializzata indipendente e quindi priva di qualsiasi conflitto di interessi.

ARAG risponde pienamente a questi requisiti e, cosa non marginale, è leader del mercato italiano. Buon lavoro.

● **Rocco Luigi Matarazzo**

## Convention Agenti 2007

L'8 marzo scorso, a Milano, ha avuto luogo la Convention degli Agenti ARAG. L'evento, che ha visto la partecipazione di circa 250 Agenti della Compagnia, è stata l'occasione per approfondire il tema della procedura di risarcimento diretto e per la presentazione del nuovo prodotto CIRCOLAZIONE PROTETTA.



## Attenzione alle nuove regole

Dal primo febbraio di quest'anno sono applicabili le nuove regole sul risarcimento diretto, ovvero la procedura che permette, a chi subisce un danno da incidente stradale, di chiedere il risarcimento alla propria compagnia di assicurazioni invece che a quella della controparte.

Le nuove regole riguardano solo i sinistri nei quali siano coinvolti non più di due veicoli a motore, immatricolati in Italia (o nella repubblica di S. Marino o nello Stato Città del Vaticano), con danni a cose e lesioni personali al conducente non superiori ai nove punti di invalidità permanente, e nel solo caso in cui il danneggiato non sia in tutto o in parte responsabile del sinistro.

La richiesta di risarcimento dovrà essere molto più dettagliata di come è attualmente previsto, pena la richiesta di integrazione dei dati da parte della compagnia e la relativa interruzione dei termini previsti per il pagamento del risarcimento.

In particolare, la richiesta dovrà contenere i nomi degli assicurati, le targhe dei due veicoli coinvolti, la denominazione delle rispettive imprese, la descrizione delle circostanze e delle modalità del sinistro, le generalità di eventuali testimoni, l'indicazione dell'eventuale intervento degli Organi di Polizia, il luogo, i giorni e le ore in

cui le cose danneggiate sono disponibili per la perizia, diretta ad accertare l'entità del danno. Nel caso di lesioni subite dai conducenti, la richiesta deve inoltre contenere l'indicazione dell'età, dell'attività e la quantificazione del reddito del danneggiato oltre all'entità delle lesioni subite, l'attestazione medica comprovante l'avvenuta guarigione con o senza postumi permanenti, ed infine la consulenza medico legale di parte, se effettuata. E' probabile che ogni informazione in più, per esempio le foto delle autovetture sul luogo dell'incidente, una sommaria descrizione delle modalità del sinistro anche con un disegno o uno schema, saranno d'aiuto a velocizzare i tempi di liquidazione del risarcimento.

Una volta ricevuta la richiesta, la compagnia dovrà formulare al danneggiato una congrua offerta per il risarcimento, nel termine di sessanta giorni per i sinistri con soli danni a cose, o di novanta giorni per i sinistri con danni a persone; oppure entro



trenta giorni invitare il danneggiato ad integrare la documentazione necessaria.

Probabilmente molte compagnie di assicurazione RCA proporranno ai loro clienti il cosiddetto "risarcimento in forma specifica", cioè l'opportunità, per l'assicurato, invece di incassare un assegno, di far riparare la propria autovettura a spese della compagnia presso auto officine convenzionate.

In questo caso l'assicurato dovrà prestare molta attenzione alle condizioni di polizza e verificare che queste garantiscano la riparazione a regola d'arte e, soprattutto, con l'utilizzo di pezzi di ricambio di prima qualità.

● **Olivia Flaim**



## Codice della Strada

### Norme di circolazione anche per i ciclisti



Sgombriamo subito il campo da possibili equivoci: la bicicletta è definita dal Codice della Strada come “veicolo”, e come tale obbliga il ciclista al pieno rispetto delle norme che regolano la circolazione. Nella categoria – precedentemente

composta solo dai veicoli “con due o più ruote funzionanti a propulsione esclusivamente muscolare” – sono stati recentemente compresi anche i velocipedi a pedalata assistita con motore elettrico.

Vero è che la bicicletta, diversamente da altri “veicoli”, può essere anche portata a mano: in questo caso – e solo in questo caso – i “ciclisti appiedati” sono assi-

milabili ai pedoni e pertanto non sono soggetti alle norme relative ai conducenti di veicoli. Proviamo a fare una breve panoramica su alcune norme e pronunce intervenute in merito alla circolazione delle

biciclette. Ad esempio, è “ciclista” e non pedone la persona in sella che procede senza azionare i pedali, ma spingendosi con i piedi a terra.

Due ciclisti (non di più) possono circolare affiancati solo nei centri abitati; fuori è consentito solo se uno di essi ha meno di dieci anni e procede alla destra dell’altro. Quando esistono, è fatto obbligo di circolare sulle piste ciclabili, mentre l’attraversamento di una carreggiata sulle strisce pedonali obbliga il ciclista alla conduzione a mano solo in caso di traffico particolarmente intenso o, in generale, dove le circostanze lo richiedono.

E’ vietato trasportare altre persone sul velocipede, a meno che lo stesso non sia appositamente costruito e attrezzato: in caso di violazione, è considerato conducente (e come tale sanzionato) sia chi aziona i pedali sia chi tiene il manubrio.

● **Pierachille Zinelli**

## Indennizzo Inail

### Quando l’infortunio può capitare andando al lavoro e su mezzi privati

L’Inail è tenuta all’indennizzo nel caso riportato dal titolo?

Non si può rispondere con certezza assoluta a questa domanda, ma ci aiuta a fare chiarezza sul tema la descrizione dell’incidente capitato ad un nostro assicurato, Giorgio B. che prontamente ha attivato il servizio di Tutela Legale, con soddisfazione finale.

La dinamica: una mattina, mentre Giorgio si recava al lavoro sul proprio scooter percorrendo la strada di tutti i giorni, nello scontro con un altro mezzo cadeva riportando gravi lesioni fisiche. Indipendentemente dall’accertamento delle responsabilità, l’avvocato scelto dall’assicurato ARAG provvedeva a formulare una richiesta risarcitoria all’Inail perché il sinistro era un infortunio avvenuto *in itinere*. E’ l’art. 12 del D.Lgs n. 38/2000 che ne riporta la definizione come : “ ... *infortuni occorsi alle persone assicurate*

*durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello di lavoro ... L’assicurazione opera anche nel caso di utilizzo del mezzo di trasporto privato, purchè necessitato. ... ”.*

Giorgio B. fondava la richiesta di indennizzo su due prove fondamentali: la prima, non confutabile, che l’infortunio era avvenuto *in itinere*, ovvero negli orari e sul percorso abituale utilizzati per recarsi nell’azienda dove era assunto; la seconda, più incerta da dimostrare, che lo scooter come mezzo privato si poneva come “necessitato” per potersi recare al lavoro.

L’uso necessitato del mezzo privato rispetto ai mezzi pubblici veniva ricondotto alla lunghezza del percorso casa-lavoro, nonché al notevole risparmio di tempo (in totale 40 minuti) rispetto all’utilizzo dei mezzi pubblici.

Il giudice del lavoro ha riconosciuto il



diritto all’indennizzo, considerando l’effettivo vantaggio logistico dello spostamento con lo scooter rispetto ai mezzi pubblici; il caso è quindi rientrato nel “rischio professionale” coperto dall’Inail. Una sentenza affatto scontata, se si considerano i margini interpretativi deducibili dalla giurisprudenza che si è espressa in merito su casi analoghi.

● **Fabio Picariello**

## L'azione collettiva risarcitoria

Nuove opportunità per il cittadino consumatore



*L'inquinamento spesso ha dato luogo a cause collettive da parte dei cittadini*

Per "class action" o azione collettiva si definisce l'azione legale tipica, con cui le associazioni di consumatori possono richiedere al tribunale la condanna al risarcimento dei danni, e la restituzione di somme dovute, in seguito ad atti o pratiche commerciali illecite che ledono diritti di larga diffusione.

Un'azione processuale unica, dunque, in luogo del ricorso individuale alla giustizia

sumatori e degli utenti di citare in giudizio l'impresa danneggiante e di ottenere un provvedimento, che inibisca un comportamento scorretto o l'uso della clausola di cui si sia accertata l'abusività. Strumenti, questi, di natura preventiva o di mero accertamento, che servono a fare cessare la lesione di interessi di gruppo ma non a riparare o risarcire i danni individuali.

La novità, in questo settore, è rappresentata dal disegno di legge n. 679 presentato il 6 luglio 2006 recante "Disposizioni per l'introduzione delle class action", che entro fine marzo concluderà il suo iter alla Commissione Giustizia della Camera e approderà in Aula.

Il testo del disegno di legge contiene un solo articolo (che dovrebbe essere inserito all'in-

terno del Codice del consumo con la numerazione di art. 141 bis) e prevede la possibilità per le associazioni dei consumatori e degli utenti di promuovere l'azione civile, chiedendo il risarcimento dei danni e la restituzione di somme dovute direttamente ai singoli.

Legittimate ad agire dovrebbero essere le associazioni riconosciute dal Ministero dello Sviluppo Economico, le associazioni dei professionisti e le Camere di commercio. Una volta accolta l'azione collettiva, il giudice determinerebbe l'importo minimo da liquidare ai singoli danneggiati: l'interessato potrà così ottenere la condanna al pagamento della quota di risarcimento, correlata all'effettiva lesione subita.

Successivamente, i consumatori debbono agire singolarmente innanzitutto in sede non contenziosa presso la camera di conciliazione istituita presso ciascun tribunale; in alternativa, presso uno degli organismi di conciliazione di cui all'articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5, e successive modificazioni (rito societario).

In ultima istanza, se la strada non contenziosa si rivela inutile, il singolo consumatore o utente può agire giudizialmente, in contraddittorio. La pronuncia costituisce titolo esecutivo nei confronti del responsabile. Importante infine ricordare che le associazioni di consumatori maggiormente rappresentative (vedasi comma 1 dell'articolo 139 del Codice del Consumo) e le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura non sono legittimate ad intervenire nei giudizi previsti dal presente comma.

● **Giovanni Bernardi**



che produce tanti processi e spese legali elevate per il singolo.

In Italia, quando i danneggiati sono in numero consistente, l'unico strumento processuale attualmente utilizzabile sono gli articoli 139 e 140 del Codice del consumo, che consentono alle associazioni dei con-

## Compagnie straniere

### Differenti requisiti per operare in Italia

Nel mercato italiano operano sia imprese appartenenti a stati dell'Unione Europea sia imprese di stati terzi. Le imprese della Ue possono operare nel nostro territorio in regime di stabilimento, aprendo una sede secondaria in Italia, o in regime di libera prestazione di servizi, senza la necessità di impiantare strutture stabili. La collaborazione tra le autorità di vigilanza degli stati membri dell'Unione Europea ha facilitato tale operatività, rendendo praticamente nulle le barriere di ingresso nel mercato italiano per le imprese con sede legale in uno stato membro dell'unione.

L'Isvap, collaborando con le autorità di vigilanza degli altri stati membri, pubblica in appendice all'albo delle imprese di assicurazione l'elenco delle imprese comunitarie autorizzate ad operare in Italia.

Diversamente, compagnie estere non appartenenti all'Unione Europea possono operare in Italia solo in regime di stabilimento, aprendo una sede secondaria sul territorio italiano; preventivamente devono esserne autorizzate dall'Isvap con un provvedimento ad hoc che viene pubblicato sul Bollettino. E' vietato invece alle stesse operare in Italia in

regime di libera prestazione di servizi.

Visto il notevole incremento, negli ultimi anni, di imprese straniere operanti in Italia, per orientarsi in questo mercato in evoluzione e poter verificare che le suddette compagnie siano autorizzate ad operare, è necessario: per le imprese comunitarie consultare l'appendice all'albo delle imprese di assicurazione redatta dall'Isvap (visualizzabile anche on line sul sito [www.isvap.it](http://www.isvap.it)); per le altre imprese estere reperire il provvedimento di autorizzazione pubblicato sul Bollettino.

● **Antonella Ciani**



## Transazioni commerciali

### Un decreto legge contro i ritardi nei pagamenti

La Commissione europea valuta che i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali siano quantificabili in 90 miliardi di euro l'anno, rappresentando così un valore di 10,8 miliardi di euro di interessi perduti. I termini di pagamento variano da una media di circa 32 giorni nei paesi scandinavi a 78 giorni nel sud d'Europa.

Questi dati evidenziano che i ritardi, oltre a danneggiare le imprese, soprattutto quelle di piccole e medie dimensioni, impediscono il buon funzionamento del mercato interno. In particolare, il grande divario tra gli stati dell'Unione europea, con riferimento

ai termini contrattuali di pagamento, costituisce un ostacolo al buon funzionamento del mercato interno limitando le transazioni commerciali.

L'eccessivo ritardo nell'adempimento delle obbligazioni impone alle imprese pesanti oneri finanziari e amministrativi contribuendo, con i problemi conseguenti al difetto di solvibilità, alla contrazione dei posti di lavoro. Prima dell'entrata in vigore del decreto che prenderemo in esame, il ritardo nel pagamento poteva costituire una violazione contrattuale finanziariamente attraente per i debitori, ciò in ragione dei bassi livelli dei tassi degli interessi di mora, come anche della lentezza delle procedure per il recupero del dovuto che garantivano un'autentica dilazione al pagamento.

A questo problema ha posto rimedio il Decreto legislativo 9 Ottobre 2002 n. 231, che prevede l'applicazione di interessi che decorrono in modo automatico, e quindi anche senza la specifica previsione contrattuale, nel caso in cui il pagamento venga ritardato.

L'ambito di applicazione del decreto è quello di ogni pagamento effettuato a titolo di corrispettivo in una transazione commerciale. Il decreto stabilisce che gli interessi decorrono, automaticamente, dal giorno successivo alla scadenza del termine contrattualmente stabilito per il pagamento. Nel caso, invece, in cui il contratto non preveda alcun termine di scadenza, questi decorreranno, senza che sia necessaria alcuna "messa in mora", dal trentesimo giorno decorrente dalla data di ricevimento della fattura.

L'attuale legge prevede la legittimazione ad agire delle associazioni di categoria degli imprenditori presenti nel consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (Cnel), in rappresentanza delle piccole e medie imprese. L'attuale saggio degli interessi, che viene determinato in relazione ai tassi di rifinanziamento della Banca centrale europea e che viene pubblicato semestralmente sulla Gazzetta ufficiale, per il periodo di luglio/dicembre 2006 corrisponde al 9.83%.

● **Olivia Flaim**



## Parliamo di noi

# Quietanze più veloci

L'automazione riduce i tempi delle emissioni

La quietanza è una dichiarazione scritta con la quale ARAG, tramite l'intermediario che la rappresenta, afferma di aver ricevuto dal contraente di polizza il versamento del premio in essa indicato. Il contraente, in qualità di soggetto che esegue il pagamento, ha il diritto di ottenere la quietanza contestualmente all'adempimento di questo obbligo.

ARAG genera ed invia mensilmente agli intermediari con cui collabora le quietanze e i relativi avvisi di scadenza di polizza, che essi stessi provvedono ad incassare, rilasciando ricevuta di polizza. La durata interna del processo di generazione e approntamento alla spe-

dizione delle quietanze è di dieci giorni lavorativi; a tali tempi vanno poi aggiunti i normali tempi di postalizzazione (orientativamente, le quietanze arrivano ai punti vendita circa 15 giorni lavorativi dopo l'attivazione del processo).

Con l'obiettivo di aumentare il livello di servizio riducendo il "lead time" (ovvero l'intervallo di tempo tra l'inizio e la fine di un processo) del quietanzamento, alcune attività sono in corso di automazione: da un'elaborazione semiautomatizzata, che prevede la separazione tra attività di stampa delle quietanze e relativo imbustamento manuale in carico a due fornitori distinti, si passa ad un'elaborazione in cui stampa ed imbu-

stamento sono processati in automatico da un unico fornitore.

L'automazione è resa possibile dal cambio di formato del file di stampa delle quietanze: da file generale in formato testo a singoli file di quietanza in formato pdf e relativo metadato (informazione che ne descrive i dati contenuti). Ciò consente di trattare autonomamente, come singoli quietanzamenti separati, ogni pacchetto di quietanze per ciascun punto vendita.

Il risultato è una riduzione del tempo totale operativo di processo del 50%: la fase di postalizzazione è attivata dopo cinque giorni lavorativi.

● **Francesco Ghizzi**

## Tecnologia al servizio di ARAG

Con VoIP voci e dati viaggiano rapidi



L'evoluzione delle tecnologie informative e di comunicazione sta giocando un ruolo determinante, per il miglioramento dei servizi offerti e per le funzionalità messe a disposizione nel campo della

di grandi potenzialità (immediate e di lungo periodo), con importanti ed innovativi servizi applicativi che superano le classiche funzionalità di un tradizionale sistema telefonico.

telefonia. Per questo motivo, nello scorso mese di settembre ARAG ha rinnovato completamente l'infrastruttura telefonica adottando un nuovo sistema basato integralmente su tecnologia VoIP.

VoIP significa "Voice over Internet Protocol", la cui principale caratteristica consiste nell'unificazione dell'infrastruttura "voce" con quella "dati".

Questo significa poter disporre di una tecnologia

L'introduzione di questo nuovo sistema ci ha quindi consentito di iniziare la creazione di un'infrastruttura applicativa, in grado di migliorare notevolmente la qualità dei processi interni, così come del livello di servizio nei confronti di ogni interlocutore che contatta i numeri telefonici ARAG.

L'unificazione voce/dati consente infatti di integrare al meglio il sistema telefonico con le normali applicazioni dati; uno dei primi risultati è una maggiore facilità nel recuperare velocemente le informazioni, necessarie per fornire un'adeguata e rapida risposta ai nostri interlocutori. Disporre di un sistema integrato voce/dati ci consentirà, inoltre, di apportare ogni applicazione futura con un minimo impatto a livello di infrastruttura.

Dotarsi di strumenti tecnologicamente innovativi è per ARAG una prerogativa importante: ci permette un vantaggio competitivo, dovuto anche alla maggior rapidità con cui si è in grado di rispondere ai cambiamenti sempre più frequenti richiesti dal mercato.

● **Francesco Spadi**

L'avvocato di fiducia che non lascia mai soli i tuoi clienti.  
Nemmeno al volante.



**TUTELA LEGALE**  
Più forza alle vostre ragioni

**SPECIALE  
RISARCIMENTO DIRETTO**

I tuoi clienti possono stare tranquilli: per tutti i casi della vita c'è sempre ARAG al loro fianco. Per esempio quando sono al volante. Con la polizza Circolazione Protetta infatti, ARAG garantisce una Tutela Legale completa a chi viaggia per lavoro o nel tempo libero offrendo, in caso di incidente, un'assistenza efficace e veloce, con la copertura di tutte le spese, per il recupero dei danni alle persone, all'auto e alle cose. Oltre naturalmente a un'assistenza specialistica nei ricorsi, nelle istanze e nelle pratiche di dissequestro. E da oggi, con la nuova normativa in materia di risarcimento diretto, i vantaggi per i tuoi clienti aumentano. Garantisce ARAG.

ARAG Assicurazioni S.p.A. - Viale delle Nazioni 9 - 37135 Verona  
tel. 045 8290411 - fax 045 8290449 - e-mail: arag@arag.it - www.arag.it