

# Protezione Legale

PERIODICO DI INFORMAZIONE DI TUTELA GIUDIZIARIA



Protezione Legale è disponibile anche in [www.arag.it](http://www.arag.it) in formato PDF - Anno III - n.8 settembre 2001

## Gli intermediari di vendita e i sinistri di Tutela Giudiziaria

Come annunciato nel numero scorso, ecco una sintesi dei risultati emersi dall'indagine che ARAG ha commissionato alla società di ricerca RCLog-IAMA in tema di gestione dei sinistri di Tutela Giudiziaria. Si tratta di uno studio decisamente attendibile sulla varietà di controversie che si possono aprire dopo un incidente stradale. Il campione preso in esame, infatti, è costituito da 1.053 punti vendita (agenzie e broker) sui quasi 5.500 di tutta Italia che trattano polizze di TG (ARAG rete diretta + reti di 14 compagnie partner e 5 competitors), con un portafoglio di circa 8,6 milioni di polizze RCA che fanno confluire in ARAG circa 12.000 sinistri di TG l'anno.

dall'agenzia alla direzione ARAG sono molto difforni: nel 25% dei casi ci vuole più di un mese per trasferire la documentazione e nel 50% dei casi il tempo impiegato è invece inferiore a una settimana.

Se alla maggioranza degli intermediari intervistati (85,6%) è chiara l'utilità, per il cliente, di possedere una polizza TG, diversi sono invece i comportamenti nel momento dell'apertura del sinistro auto. Il 45% invia sempre informativa alla Compagnia al momento della denuncia, il 34,8% attende in attesa di verificare l'evoluzione del sinistro, il 17,9% consulta prima il proprio legale ed informa la Compagnia solo in casi estremi (vedi grafico).

### In questo numero

#### Esempi pratici:

- Il medico viene assolto
- Condominio protetto
- Turisti risarciti

#### Focus

##### L'approfondimento giuridico:

- Danni risarcibili: novità importanti
- Nuove norme europee per le auto
- Piccolo glossario

costosa e comunque è sempre possibile utilizzare il legale di fiducia dell'agenzia (il cui onorario è pagato dalla Compagnia specializzata). Al di là di questa diversa percezione, è importante notare che sia i punti vendita diretti (84,4%) sia quelli delle Compagnie partner (73,2%) si trovano d'accordo nell'affermare che, oltre alle provvigioni, sono numerosi i vantaggi dall'aver propri clienti RCA con garanzia TG. Anche se molti, ancora, non si sono posti il problema (14,1% dei p.v. diretti e 22,4% dei p.v. delle partner). ARAG effettua ormai da due anni indagini sulla rete distributiva, in contemporanea con azioni di comunicazione, informazione e formazione specifica. Ogni volta, come in quest'ultimo sondaggio, è così possibile valutare dove concentrare gli sforzi. Ma ARAG può anche ritenersi soddisfatta dei progressi ottenuti nella maggior conoscenza del ramo TG e delle opportunità che offre a chi lo sfrutta commercialmente.

G.N

### Sinistro Auto. Tre i comportamenti prevalenti



Dai primi dati dello studio risulta evidente che:

- muovendosi dal nord Italia verso sud, la sinistrosità rilevata da ARAG diminuisce in maniera molto consistente;
- le agenzie che "producono" sinistri sembrano produrne ogni anno lo stesso numero (pochi o tanti che siano);
- la produzione di sinistri di un punto vendita non dipende dal numero di polizze TG in portafoglio (che a sua volta non è correlato al numero di polizze RCA in portafoglio);
- la genesi del sinistro TG avviene sia a partire dal sinistro RCA, ma in agenzia;
- i tempi di passaggio del sinistro

Differenze di comportamento queste, che sono frutto di malintesi e nascondono qualche piccolo interesse economico. Queste percentuali variano, analizzando le risposte date per tipologia di punto vendita: ben il 49,4% di broker ed agenti ARAG invia sempre informativa alla Compagnia mentre solo il 13% consulta prima il proprio legale. La rete diretta dimostra, dunque, maggior maturità e miglior conoscenza delle prerogative offerte dal prodotto di TG. Di conseguenza, il cliente che ha questa polizza viene assistito al meglio, l'immagine dell'agenzia trae giovamento, la gestione del sinistro risulta più facile e meno

### ARAG anticipa l'Euro

È in distribuzione il pieghevole realizzato da ARAG, per informare agenti e broker sui cambiamenti che avranno luogo a partire dal prossimo 1 novembre. Da quella data, infatti, ARAG adotta la contabilità e la gestione del portafoglio in euro, moneta che diventerà ufficiale dal 1 gennaio 2002. ARAG anticipa, così, i tempi, fornendo un servizio utile e pratico.

## Il medico viene assolto dall'accusa del paziente

Il dottor de Silvestri lavora come medico presso il Pronto Soccorso di uno dei due ospedali di un grosso centro marchigiano. La sua attività è caratterizzata da imprevisti ed emergenze all'ordine del giorno, che il medico nelle sue numerose guardie affronta con grande professionalità. Inaspettato, dunque, gli giunge la scorsa primavera un decreto di citazione penale, dal quale scopre di essere imputato, assieme ad altri colleghi del reparto di Chirurgia generale, del reato di lesioni personali colpose.

Cos'era successo? L'anno prima, un funzionario del Comune era stato portato al Pronto Soccorso a seguito di una caduta dalla scala interna al proprio appartamento, dovuta a un improvviso malore. Il paziente era stato ricoverato d'urgenza ma dimesso una ventina di giorni dopo, senza nessuna complicazione apparente. Il funzionario, invece, si era ritrovato a distanza di breve tempo con una necrosi del tessuto

epidermico dovuta, a suo avviso, a un non tempestivo esame diagnostico.

L'uomo, che per questo aveva anche subito un trapianto di cute, aveva così deciso di querelare tutti i medici con i quali aveva avuto a che fare in ospedale. Il dottor De Silvestri recuperò tutta la documentazione utile a testimoniare la sua estraneità ai fatti, quindi decise di attivare per la prima volta la polizza "Protezione legale – Medico" stipulata dal primo giorno di servizio al Pronto Soccorso.

Assistito da un bravo avvocato, il medico

ha avuto così la soddisfazione di veder riconosciuta la propria innocenza poiché si era limitato ad accogliere e visitare il paziente traumatizzato, indirizzandolo subito al reparto di Chirurgia. Da quel momento non era tenuto a sapere quali esami erano stati o meno fatti al funzionario.

Assolto per assoluta mancanza di prove, il dottor de Silvestri tornò a lavorare, ringraziando il cielo di aver stipulato una polizza che lo proteggeva e gli consentiva, in caso di querela, di essere difeso senza costo alcuno.



## Condominio "protetto" dagli stessi inquilini

Agli inizi dell'estate, gli inquilini di una palazzina si accorgono di una vistosa macchia di umidità sul soffitto dell'androne. La chiazza è ancor più evidente, considerato il gran caldo di giugno e l'assenza da tempo di piogge. Dopo essersi consultati tra di loro e aver suonato invano alla porta dell'inquilino del primo piano, i condomini decidono di rivolgersi all'amministratore dello stabile, il signor Alberto. Questi riesce a rintracciare il rappresentante che occupa il bilocale sopra l'atrio,

il quale, seccato, esclude di avere problemi di perdite d'acqua in casa. Non accetta nemmeno di far vedere l'appartamento, sostenendo che a non funzionare bene sarebbe una tubatura condominiale.

L'amministratore, vista la scarsa disponibilità dell'inquilino e preoccupato per l'estensione della macchia d'acqua, convoca l'assemblea condominiale propone di utilizzare la polizza di Tutela Giudiziaria "Condominio Protetto", che aveva stipulato un paio d'anni prima. Tutti sono d'accordo, così il signor Alberto si rivolge all'avvocato di uno studio associato, e nel contempo fa fare una

perizia per accertare la provenienza di quell'umidità sul soffitto. La perizia stabilisce che la perdita d'acqua è dovuta a un guasto nell'impianto idrico del bilocale. Il giudice, allora, impone al rappresentante di provvedere alla riparazione e all'imbiancatura dell'ingresso. Così, grazie alla lungimiranza dell'amministratore, il condominio è riuscito a difendere i propri diritti a costo zero, potendo disporre inoltre della consulenza gratuita dell'ufficio legale della Compagnia, presso la quale il signor Alberto aveva stipulato la polizza di TG.



## Perdono un giorno di vacanza Risarciti al 50%

Francesco e la moglie Silvia avevano programmato da sei mesi quella vacanza in Kenya. Solo otto giorni, ma in un villaggio sul mare che avrebbe assicurato tranquillità e lunghe nuotate, lontano dalla confusione dei grossi centri turistici.

La partenza era stata fissata per le otto del mattino, ma all'aeroporto bisognava presentarsi un paio d'ore prima. La coppia, che abitava in un piccolo centro a un'ora di distanza dallo scalo, quel giorno mise la sveglia alle 4 e 30. Una bella levataccia, ma in fondo avrebbero riposato per una settimana! Fatto il check in, la prima sorpresa: si partiva con due ore di ritardo, ritardo che nel corso della mattinata raddoppiava e così pure l'irritazione

di chi doveva imbarcarsi per l'Africa. Nel primo pomeriggio l'annuncio: il volo veniva spostato alle 20, per un guasto dell'aeromobile che non era nemmeno partito da Mombasa. Invece nemmeno alla sera si riuscì a decollare, perché il volo venne cancellato e spostato all'indomani. Francesco e Silvia persero, così, una giornata di vacanza che non poterono recuperare perché il villaggio era già tutto prenotato. Non solo, dovettero rinunciare al safari (già pagato come extra) che avevano prenotato per il giorno successivo (non c'era altro posto nel calendario delle programmazioni) perché, stremati dal viaggio e dall'attesa, volevano solo riposare. Al loro ritorno, consigliati da un amico che faceva parte di un'associazione consumatori, con la loro polizza di TG cercarono di far valere i propri diritti presso la Compagnia di viaggi. L'avvocato che li difese ottenne in via extragiudiziale un rimborso pari al 50% del costo del "pacchetto" turistico. In questo modo Francesco e Silvia poterono regalarsi un altro piccolo viaggio, in risarcimento di quanto patito nella partenza per il Kenya.



### focus

## Una "Carta" per tutelare il turista

La legge n.135 del 20 marzo 2001 ha cercato di disciplinare il settore turistico, ridefinendo, tra l'altro, il livello generale degli standard delle strutture ricettive, individuando le tipologie di imprese turistiche operanti nel settore e delle attività di accoglienza non convenzionale, stabilendo i criteri e le modalità di esercizio delle imprese turistiche sul tutto il territorio nazionale. Spetterà poi alle Regioni, cui la Costituzione attribuisce potestà legislativa concorrente in materia di turismo, dare attuazione entro nove mesi a questi e agli altri obiettivi stabiliti dalla legge.

Interessante, in particolar modo, la "Carta dei diritti del turista", prevista dall'art. 4 del decreto. Si tratta di un documento di informazione e guida pratica per il cittadino, alla conoscenza e all'esercizio dei propri diritti quando viaggia o è in vacanza. La "Promozione dei diritti del turista" prevede che vengano fornite informazioni relative alla fruizione di servizi turistico - ricettivi, sulle procedure di ricorso, sulle forme di arbitrato e di conciliazione nei casi di inadempimento contrattuale di chi fornisce offerta turistica.

Nella carta sono inoltre contenute notizie sui diritti - obblighi degli utenti delle agenzie di viaggio, dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici; notizie sui diritti del turista quale utente dei mezzi di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, delle autostrade e dei servizi di trasporto su gomma. La carta è, inoltre, arricchita di informazioni giuridiche, sanitarie ed assicurative.



## Noi e la legge - L'approfondimento giuridico

### Piccolo glossario

**Arbitrato** Istituto con il quale le parti, di comune accordo, rinunciano ad adire l'Autorità Giudiziaria ordinaria per la risoluzione di controversie concernenti l'interpretazione o l'esecuzione del contratto.

**Assistenza giudiziale** Attività di patrocinio che ha inizio quando si attribuisce al giudice la decisione sull'oggetto della controversia.

**Assistenza stragiudiziale** È quella attività che viene svolta al fine di comporre qualsiasi vertenza prima del ricorso al giudice e per evitarlo.

**Danno extracontrattuale** È il danno ingiusto, conseguente al fatto illecito: quello del derubato, del truffato, del diffamato o, tipicamente, i danni da incidenti stradali. Tra danneggiato e responsabile non esiste alcun rapporto contrattuale.

**Delitto colposo** È solo quello espressamente previsto come tale (e a tale titolo contestato) dalla legge penale commesso per negligenza, imperizia, imprudenza o inosservanza delle leggi, ma senza volontà né intenzione di causare l'evento lesivo.

**Delitto doloso** È doloso, o secondo l'intenzione, qualsiasi delitto all'infuori di quelli espressamente previsti dalla legge come colposi o preterintenzionali.

**Delitto preterintenzionale** Si ha delitto preterintenzionale, o oltre l'intenzione, quando l'evento dannoso risulta più grave di quello voluto.

**Fatto illecito** Qualunque fatto dell'uomo diverso dall'inadempimento di una obbligazione contrattuale, con violazione di specifiche norme previste dall'ordinamento giuridico.

**Reato** Violazione di norme penali. I reati si distinguono in delitti e contravvenzioni e comportano pene diverse, detentive e/o pecuniarie (per delitti: reclusione, multa; per contravvenzioni: arresto, ammenda).

**Spese di giustizia** Sono le spese del processo che, in un procedimento penale, il condannato deve pagare allo Stato. Nel giudizio civile, invece, le spese della procedura vengono pagate dalle parti, contemporaneamente allo svolgimento degli atti processuali e, a conclusione del giudizio, il soccombente è condannato a rinfonderle.

**Spese peritali** Sono quelle spettanti ai periti nominati dal giudice (CTU, ovvero i consulenti tecnici d'ufficio) o dalla parte.

**Transazione** Accordo con il quale le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite.

**Vertenza contrattuale** Controversia insorta a seguito del mancato rispetto da una delle parti, di una obbligazione derivante da accordi, patti, contratti.

### Danni risarcibili: novità importanti

L'efficacia e la validità della polizza di Tutela Giudiziaria come strumento di garanzia del rispetto dei diritti e protezione legale, appaiono più consistenti alla luce delle recenti pronunce della Corte di Cassazione in tema di danno risarcibile. Mi riferisco, in particolare, a due recenti sentenze, degne di nota sia per le controversie che ne sono seguite, sia per l'interpretazione che la giurisprudenza ha fornito nel risolvere le relative questioni. In un primo caso, la Cassazione (Cass. Civ., 24/01/2001 – 10/05/2001, n. 6507) ha ritenuto che la diffusione da parte di terzi di fatti attribuiti al lavoratore e non veritieri che danneggino la reputazione personale di quest'ultimo (cagionando una perdita patrimoniale) rappresentano un fatto illecito, che per la persona lesa comporta il diritto al risarcimento.

Sulla stessa linea interpretativa si pone un'altra pronuncia della Corte di Cassazione (Cass. Civ., 19/01/2001 – 03/04/2001, n. 4881) la quale ha stabilito che l'illegittimo protesto cambiario, dal quale consegua la perdita o la riduzione del valore del soggetto, dà diritto al risarcimento del danno per lesione della reputazione personale della persona "protestata".

Un danno all'immagine può implicare danni patrimoniali, danni morali se non addirittura un danno biologico. Ma fin qui, nulla di nuovo. La novità delle due sentenze consiste nella qualificazione, per la prima volta, del danno all'immagine come categoria autonoma rispetto al danno patrimoniale, al danno morale o al danno biologico. Ora, infatti, per la Cassazione, questo tipo di danno è identificabile ogniqualvolta vi sia la comprovata lesione della sfera affettiva e della vita di relazione, dove i concetti del ritorno di stima e della considerazione

nel contesto sociale rappresentano gli elementi cardine. La tutela, in tutti questi casi, è rivolta ai "diritti inviolabili ed ai valori della personalità umana", laddove alcuni autorevoli commentatori individuano anche il diritto al decoro, al prestigio, alla dignità e così via. Ma la tematica rimane aperta, visto che il dibattito è caratterizzato da diverse impostazioni interpretative.

Ciò nonostante il dato che emerge con forza è che la giurisprudenza dimostra una particolare sensibilità verso la tutela dei valori della personalità, attuando il principio costituzionale (art.2 Cost.) secondo cui "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità...omissis".

Fabio Luciani

### Nuove norme europee per le auto

Lo scorso luglio la commissione Ue ha dato il via libera a una serie di accorgimenti tecnici concordati con l'Associazione delle industrie automobilistiche europee (Acea). Dal 2002 verranno aboliti dalle auto i paraurti rigidi rinforzati tipo "bull-bar" sui modelli fuoristrada. Sempre dal prossimo anno, le case automobilistiche dovranno dotare tutte le nuove automobili di luci a giorno, mentre dal 2003 tutte le autovetture dovranno essere munite di Abs. Grazie a questi nuovi sistemi, le strade d'Europa saranno più sicure non solo per gli automobilisti ma anche per pedoni e ciclisti.

Periodico a cura di  
**ARAG Assicurazioni S.p.A.**  
Ufficio Commerciale / Comunicazione  
Viale delle Nazioni, 9 37135 Verona  
Tel. 0458290410 - Fax 0458290449  
e-mail: arag@arag.it