

Dr.a Orsola F.O. Arianna
24.12.2012

**Osservatorio sulla giustizia civile di Milano
Gruppo mediazione**

**La Mediazione finalizzata alla Conciliazione e le
Compagnie di Assicurazione**

**alla luce del D.Lgs 28/2010: analisi preliminare finalizzata
all'individuazione delle prassi e delle linee guida**

Premessa

Da oltre un anno la mediazione finalizzata alla Conciliazione è condizione di procedibilità dei contratti assicurativi, così come prescritto all'art.5 del D.lgs 28/2010, e da oltre due mesi la medesima norma viene applicata in materia di rc da circolazione stradale e dei natanti.

Si è ritenuto perciò opportuno verificare come le principali Compagnie di Assicurazione si siano organizzate per far fronte alla nuova normativa e come siano orientate nei confronti della Mediazione, quante domande di mediazione abbiano ricevuto e a quante abbiano aderito e infine se abbiano proposto mediazioni.

La ricerca è limitata al territorio di Milano.

Scopo della ricerca è quello di individuare i punti critici della Mediazione dal punto di vista delle Imprese di Assicurazione e quindi, nell'ottica di agevolarne e stimolarne la partecipazione, cercare di dare risposta alle problematiche insorte, facendo meglio conoscere alle Imprese la Mediazione.

E' stato disposto un questionario (all.1) al fine di dare uniformità alla ricerca, chiedendo comunque alle Compagnie di integrare liberamente lo stesso con notizie e dati che ritenessero di particolare interesse. Per elaborare, poi, un modello di procura che possa essere universalmente condiviso dagli Organismi di Mediazione in caso di partecipazione alla mediazione da parte delle Compagnie di Assicurazione, è stato richiesto di fornire copia della procura con cui delegano il proprio rappresentante nel procedimento di mediazione.

Escluso un solo caso, le Compagnie sino ad ora contattate si sono rese disponibili a collaborare, certune in modo ufficiale, dando l'assenso ad essere citate nella ricerca, altre in modo ufficioso, fornendo le informazioni richieste e copia della procura ma chiedendo di non essere nominate.

E' innanzitutto opportuno evidenziare come l'ANIA (Associazione Nazionale tra le Imprese di Assicurazione), al fine di agevolare la partecipazione degli associati, dei danneggiati e degli assicurati alla procedura di Mediazione, abbia invitato le Imprese di Assicurazione stesse e gli Organismi di Mediazione a conformarsi a precise linee guida procedurali. Tali linee guida (all.2) e l'elenco, tanto delle Imprese di Assicurazione, quanto degli Organismi di Mediazione aderenti, sono pubblicate sul sito ANIA (all.3 e all.4). Le primarie Imprese di Assicurazione e UnionCamere hanno fattivamente collaborato all'individuazione delle linee guida UnionCamere e ANIA hanno infatti sottoscritto un Protocollo comune, perfezionato nel

mese di aprile 2012, con il quale la prima ha aderito alle linee guida ANIA, inserendo in certi punti alcune specifiche (ad esempio che sia la parte, qualora goda di copertura assicurativa non obbligatoria per specifici rischi, a chiamare l'Impresa Assicuratrice e non debba provvedere la Camera di Commercio, che non necessariamente può essere resa edotta su questo particolare), ed è già iniziata la raccolta di adesioni presso le singole Camere di Commercio.

Organizzazione e procedure per la gestione della Mediazione da parte delle Imprese di Assicurazione

La maggior parte delle Compagnie di Assicurazione ha tardato, rispetto all'entrata in vigore della normativa, a dotarsi di una organizzazione dedicata alla gestione delle domande di mediazione. In generale, anche le Imprese più virtuose attendono la pronuncia della Corte Costituzionale per dotarsi di apparato organizzativo definitivo. Una minoranza delle Imprese ritiene di essersi già dotata di una organizzazione adatta allo scopo, che potrà comunque essere migliorata facendo tesoro dell'esperienza maturata.

Tutte hanno inviato ai dipendenti, e in certi casi anche ai legali fiduciari, circolari interne per illustrare la normativa in materia di Conciliazione finalizzata alla Mediazione e per trasmettere le direttive interne in relazione alla gestione delle domande di mediazione. Alcune Imprese hanno realizzato corsi sulla Mediazione nell'ambito dei quali sono state presentate le direttive aziendali. Sono poche le Imprese che hanno realizzato un progetto *ad hoc* per sperimentare la Mediazione, facendosi promotrici di domanda di mediazione. In molti casi le linee guida interne alle Compagnie sono state elaborate da avvocati e risentono di una visione parziale e alle volte non del tutto corretta, tanto del procedimento di mediazione quanto delle sue effettive funzione e utilità. Nell'esposizione della normativa sono stati poco evidenziati, se non trascurati o minimizzati, gli aspetti positivi della Mediazione, ed invece l'istituto della Mediazione è stato presentato o come incombenza obbligatoria per l'accesso al giudizio - motivo per cui difficilmente la parte istante vorrà conciliare - o come ripetizione di attività già svolte dal liquidatore o, ancora, come fonte di costi aggiuntivi.

Quasi tutte le Compagnie hanno registrato un picco di citazioni nel periodo immediatamente precedente l'entrata in vigore del D.lgs.

Al momento gli atteggiamenti prevalenti delle Compagnie sono di due tipi:

- a . non aderire alle domande di mediazione inviando sempre e comunque una motivazione;
- b . valutare caso per caso l'opportunità di aderire, inviando comunque, nell'ipotesi di mancata adesione, "giustificato motivo".

Su cosa debba intendersi per "giustificato motivo", le opinioni sono varie: assenza delle garanzie di polizza; superamento massimale di polizza o esistenza di franchigie contrattuali; legittimità; offerta effettuata ritenuta congrua; impossibilità di gestire il danno per mancata messa a disposizione del mezzo da periziare o mancata disponibilità del danneggiato a sottoporsi a visita; mancanza di responsabilità, ecc.

In generale le Compagnie ritengono che il ricevimento di una domanda di mediazione costituisca una disfunzione del sistema, ovvero un'interruzione nella gestione del sinistro da parte dell'ispettorato o liquidatore competente. La qual cosa non riveste solo una specifica importanza in termini di possibile sanzione da parte di ISVAP (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo), ma per alcune Imprese arriva a costituire un reale problema da risolvere in termini di mancata efficienza, avendo impostato la politica aziendale sulla velocità di definizione dei sinistri e sulla soddisfazione degli assicurati. Politi-

ca utile sia al contenimento dei costi di gestione del sinistro, che per la fidelizzazione degli assicurati.

Dovendo comunque far fronte alla normativa, le Imprese di Assicurazione hanno messo in atto diversi approcci:

- a . alcune hanno effettuato ricerche e proiezioni esclusivamente economiche su costi e benefici della partecipazione e della promozione del tentativo di conciliazione. Dal punto di vista economico hanno verificato che la non partecipazione risulta più economica della partecipazione, ovvero che risulta più conveniente attendere la pronuncia del Giudice e liquidare a seguito di sentenza, piuttosto che aderire ad una domanda di mediazione sostenendo i costi del procedimento, del personale di Compagnia per la gestione della domanda di mediazione, del fiduciario legale o del dipendente che partecipano alla mediazione. La sanzione eventualmente erogata dal Giudice per la mancata adesione alla mediazione non è vista come una minaccia preoccupante né in termini di esborso economico né di reale erogazione, poiché ritengono che la motivazione addotta potrebbe essere ritenuta giustificato motivo. Addirittura ritengono che il Giudice possa decidere di non comminarla o dimenticarsene. Il fatto che il Giudice possa valutare la mancata adesione in termini di comportamento processuale non è mai stato preso in considerazione;
- b . altre hanno verificato l'opportunità di aderire alle domande di mediazione caso per caso e quindi, in caso di mancata adesione, darne notizia alla parte e all'organismo e incorrere nei rischi di un giudizio;
- c . altre ancora hanno realizzato dei progetti orientati a verificare l'utilità, le caratteristiche e la potenzialità della mediazione essendo loro promotrici di domande di mediazione.

Anche in relazione al tipo di approccio, le Compagnie si sono dotate di diversi forme di organizzazione, ma, in generale, può essere individuato un modello organizzativo ricorrente: sono stati creati un applicativo e un ufficio apposito per la ricezione e lo smistamento delle domande di mediazione. Nel caso di Compagnie riunite in un unico Gruppo, l'ufficio e l'applicativo sono unici per il Gruppo stesso. L'applicativo e l'ufficio in certi casi sono stati creati *ad hoc*, in altri sono estensioni degli uffici legali o coincidono.

Le domande di mediazione sono ricevute attraverso pec e confluiscono nell'ufficio centrale che le registra nell'apposito applicativo (già disposto con le voci di gestione del sinistro: data di ricezione, invio ufficio competente, chiusura per avvenuta transazione, adesione a mediazione ed esito, non adesione, costi) e quindi sono inoltrate all'ispettorato competente e al liquidatore che ha in gestione il sinistro. Alcuni Gruppi si sono dotati di unica pec valida per tutte le Compagnie del Gruppo, mentre altri hanno creato una pec per ogni Impresa del Gruppo, ma in ogni caso confluiscono nello stesso ufficio e sono registrate in unico applicativo.

Quasi tutte le Compagnie in prima battuta, all'atto del ricevimento di una domanda di mediazione, prendono contatto con l'assicurato/danneggiato per tentare una transazione.

Nella quasi totalità dei casi, contattando la parte, è stata raggiunta una definizione della vertenza. Quando ciò non accade, scatta il meccanismo sopra citato, ovvero alcune inviano comunicazione di non partecipazione, altre, invece, valutano se vi siano i presupposti per una partecipazione.

La comunicazione di non partecipazione è inviata dal liquidatore che ha in gestione il sinistro o dal responsabile di Ispettorato, e nella maggior parte dei casi si esplica nell'invio di una scheda predisposta che deve essere solo compilata con i dati del procedimento e la motivazione, da scegliere tra quelle ivi già indicate.

La decisione di partecipare o meno è rimessa al liquidatore competente per valore e territorio, a sua discrezione o previa consultazione con il superiore, oppure al responsabile di Ispettorato Sinistri o ad un funzionario di Direzione, che in alcuni casi se ne occupa in via esclusiva.

Partecipazione alla mediazione e Procura di rappresentanza

Se la Compagnia decide di aderire, la comunicazione avviene o a carico del liquidatore o del responsabile di Ispettorato che invia all'Organismo di Mediazione anche la delega di rappresentanza in mediazione, o ad opera del delegato stesso. In rappresentanza quasi sempre è inviato un legale fiduciario, dotato di delega sotto forma di scrittura privata semplice. Il legale è scelto tra i fiduciari di Compagnia già muniti di procura generale alle liti e procura a partecipare e gestire la mediazione. A rilasciare delega provvede o il liquidatore stesso, sulla base della competenza contrattualmente attribuitagli al momento dell'assunzione, o un procuratore dotato di una procura speciale notarile *ad hoc*. Il Procuratore è spesso un funzionario di alto livello o il responsabile di Ispettorato.

La procura prevede la possibilità di gestire la mediazione in proprio o di delegare altra persona. Le Compagnie più organizzate allegano alla delega semplice anche copia della procura notarile. Alcune Imprese inviano in mediazione il liquidatore o un funzionario. In ogni caso al delegato vengono date disposizioni sul comportamento da tenere in mediazione. Nel caso in cui il delegato sia un legale, al fine di incentivare gli accordi conciliativi, alcune Compagnie hanno disposto che il legale che partecipa alla mediazione non possa essere lo stesso che seguirà l'eventuale successivo giudizio, e che i suoi onorari rispecchino il tariffario del mediatore, ma con una maggiorazione in caso di successo della mediazione ed una ulteriore maggiorazione nel caso in cui l'accordo raggiunto comporti un esborso economico inferiore al tetto massimo di spesa indicato nella lettera di accompagnamento riservata allegata alla delega.

Certune Imprese hanno inviato in mediazione i funzionari con l'intento di verificare meccanismi e utilità della mediazione, altre per avvalersi della specifica competenza del funzionario nelle mediazioni in materia contrattuale. Alcune hanno posto attenzione alle caratteristiche personali del delegato a rappresentare l'Impresa in mediazione, selezionando le persone ritenute più adatte.

Orientamenti e progetti

Molte Imprese, nell'ipotesi in cui l'istituto della mediazione non venga modificato dalla pronuncia della Corte Costituzionale, stanno valutando se creare un ufficio specializzato in materia di mediazione con personale *ad hoc*, senza dover ricorrere ai legali fiduciari. Alcune vorrebbero utilizzare personale interno all'organizzazione aziendale, altre valuterebbero il ricorso a figure esterne (mediatori accreditati in qualità di consulenti).

Altre Compagnie, infine, stanno valutando di realizzare progetti orientati alla promozione di domande di mediazione, come già fatto, per ora, da un ristretto gruppo di Imprese.

Salvo qualche rara eccezione, le Compagnie hanno disposto o sono orientate a predisporre un monitoraggio che verifichi la percentuale di accordi raggiunti nei procedimenti di mediazione cui hanno partecipato, e quanti procedimenti, ai quali non abbiano aderito o che si siano conclusi senza accordo, approdino realmente in giudizio.

Tutti i progetti sono orientati a verificare:

a . la reale utilità della mediazione come mezzo di soluzione delle controversie alternativo alla via giudiziale, sia dal punto di vista di soluzione al problema, che da quello del risparmio economico rispetto al giudizio,

b . quale sia la forma organizzativa interna più funzionale e meno onerosa.

Molte Imprese stanno valutando l'utilità e l'opportunità di inserire nelle clausole contrattuali il ricorso alla mediazione, "istituzionalizzando" la procedura e, in certi casi, di indicare l'ODM o quantomeno la competenza territoriale. Le stesse Imprese stanno anche valutando il ricorso alla mediazione telematica. Questo tipo di procedimento risolverebbe molti problemi organizzativi, primo tra tutti quello della territorialità dell'ODM, e ridurrebbe i costi di gestione, permettendo al liquidatore o al funzionario competente di condurre personalmente la mediazione.

Problematiche aperte

Le principali riserve emerse nel corso della ricerca da parte delle Imprese di Assicurazione sono rivolte:

a . Nei confronti degli Organismi di mediazione, con particolare riguardo:

- alla loro effettiva imparzialità, indifferenza, terzietà e neutralità;
- alla competenza e preparazione dei mediatori;
- al regolamento dell'ODM, con particolare attenzione alle modalità di designazione del mediatore e alla famigerata "proposta" del mediatore (soprattutto la proposta in contumacia).

Gli Organismi più accreditati sono quelli che hanno aderito alle linee guida ANIA e sono iscritti all'elenco. La maggior parte delle Imprese manifesta una preferenza nei confronti degli Organismi istituiti presso gli ordini professionali e le Camere di Commercio.

b . Nei confronti della norma per quanto riguarda la mancanza di competenza territoriale nella scelta dell'Organismo di mediazione. In particolar modo temono che, per dirimere vertenze nate e gestite in certe regioni, i danneggiati/assicurati ricorrano ad organismi extra-regione, rendendo più difficile la partecipazione dell'Impresa e rivolgendosi ad Organismi di dubbia serietà e trasparenza, che potrebbero avvallare frodi assicurative.

c . Nei confronti delle spese di mediazione:

- ritengono che i tempi ristretti entro i quali devono aderire alla mediazione costituiscono una difficoltà, accentuata dall'obbligo di dover corrispondere le spese al momento dell'adesione stessa. Vorrebbero quindi concordare con gli ODM la possibilità di corrispondere le spese in un'unica soluzione alla conclusione del procedimento. Per aziende con strutture organizzative articolate, infatti, può risultare complicato disporre pagamenti in tempi brevi, e ancor di più disporre più pagamenti sulla stessa posizione di danno. La possibilità di aderire al procedimento di mediazione senza doversi preoccupare di anticipare il pagamento per l'adesione, e il poter corrispondere tutto in una unica soluzione, semplificherebbe molto la gestione della procedura da un punto di vista organizzativo ed amministrativo.
- temono che in caso di mancato accordo, le spese sostenute vadano necessariamente perse, ignorando in molti casi tanto i benefici fiscali di cui usufruisce la mediazione, tanto la possibilità di ripetere le spese di mediazione nell'eventuale successivo giudizio.

d . Nei confronti dei costi derivanti dalla necessaria riorganizzazione interna e dalla gestione del personale. Prevalgono due tendenze:

- cercare di trovare la migliore soluzione organizzativa che coniughi principi di efficienza ed economicità;
- valutare i costi comunque troppo onerosi preferendo non affrontare in modo costruttivo la questione, costituendosi eventualmente in giudizio e attendere la sentenza del Giudice. Come già accennato queste stesse Compagnie non si preoccupano né del fatto che il Giudice potrebbe trarre dalla loro mancata adesione argomenti di prova ex art. 116 II° comma c.p.c., né della possibilità di vedersi comminare la sanzione pari al contributo unificato per non aver fornito reale giustificato motivo. L'esborso è ritenuto sostenibile in rapporto ai costi della mediazione ed in ogni caso si valuta che l'ipotesi di essere condannati al pagamento sia improbabile se la mancata adesione è stata motivata. Molte hanno un'errata concezione di cosa si debba intendere per giustificato motivo e attendono le prime pronunce dei Giudici per fare chiarezza.

e . Nei confronti della mediazione in sé vista come inutile duplicazione dell'attività già svolta in fase transattiva dal liquidatore. Anzi, ritengono improbabile che l'intervento di un terzo possa indurre all'accordo le parti che permangono in conflitto dopo la fase suddetta. Ignorano le opportunità che la mediazione offre e quale sia la reale funzione del mediatore. Questo viene spesso confuso con la figura dell'arbitro, e gli vengono erroneamente attribuiti poteri decisorii che non ha. Faticano ad individuare soluzioni alternative alla corresponsione di un riconoscimento economico, ignorando che il mediatore potrebbe aiutarle ad aprire un nuovo canale di comunicazione e a trovare soluzioni innovative. Temono che le informazioni acquisite in mediazione vengano utilizzate dalla controparte nell'eventuale successivo giudizio, ignorando che il procedimento di mediazione è vincolato alla più severa riservatezza. Nulla di quanto viene rivelato dalle parti può essere divulgato ed utilizzato in giudizio, né il mediatore o i membri dell'ODM possono essere chiamati a testimoniare, né il mediatore può riferire ad una parte quanto appreso dall'altra nelle sessioni separate senza l'esplicita autorizzazione della stessa.

f . Nei confronti della procura con cui inviare in mediazione il proprio rappresentante. Tutte ritengono sia sufficiente che il delegato sia munito di delega semplice. Spesso la delega non contiene alcun riferimento allo specifico procedimento di mediazione per il quale è stata rilasciata. Molte non si preoccupano di indicare i poteri in base ai quali chi ha rilasciato delega risulti autorizzato a compiere tale atto. Altre inviano in mediazione i legali fiduciari dotati di procura alle liti, senza alcun riferimento alla mediazione e alla autorizzazione a mediare. E' stato quindi rilevato in molti casi un difetto di rappresentanza, essendo le deleghe prive di validità giuridica, in quanto non facenti riferimento ai poteri in relazione ai quali la delega stessa è stata conferita. Sono infatti poche le Imprese che, oltre alla delega, inviano all'ODM copia della procura che autorizza il procuratore a delegare terzi.

Approfondimenti e spunti di analisi

Dai primi risultati della ricerca condotta, sono emersi i seguenti elementi meritevoli di approfondimento e spunti di analisi:

- valutare di elaborare un vademecum da presentare alle Imprese di Assicurazione per evidenziare i vantaggi della mediazione come soluzione alternativa alla giustizia ordinaria: costi, tempi, tipi di soluzione, riservatezza, continuità di rapporti tra le parti;
- evidenziare i vantaggi della proposizione della mediazione: scelta dell'ODM;
- evidenziare gli svantaggi della non adesione alla mediazione: comportamento processuale, giustificato motivo, sanzione del contributo unificato, direttive Ufficio Giudice di Pace e Tribunale, costi processuali e di gestione del contenzioso;

- elaborazione della procura a partecipare in mediazione
- porre attenzione al personale selezionato per partecipare alla mediazione

Ringraziamenti

Si ringrazia per la collaborazione: Axa Assicurazioni, Gruppo Fondiaria Sai, GBS AL, Unipol Assicurazioni spa , Zurich Insurance e il Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano.

E ancora preme ringraziare tutte le Compagnie, e i loro dipendenti, che hanno condiviso le loro esperienze ed impressioni, pur chiedendo di non essere espressamente citate.

Milano, 24.12.2012

Orsola F.O. Arianna

Allegati:

- All . 1 Questionario
- All . 2 Linee Guida Ania
- All . 3 elenco Imprese di Assicurazione aderenti alle linee guida Ania
- All . 4 elenco Organismi di Mediazione aderenti alle linee guida Ania

ALL . 1

Questionario

Percorso domanda di mediazione

Le domande di partecipazione a procedimenti di mediazione, inviate dagli Organismi di Mediazione iscritti negli elenchi del Ministero alla sede legale della Compagnia vengono gestite da un Ufficio Centrale?

Dove si trova l'Ufficio Centrale?

L'Ufficio Centrale riceve le domande e come le gestisce?

Le gestisce direttamente stabilendo per quali aderire o meno alla mediazione?

Le smista semplicemente inviandole agli ispettorati sinistri territoriali competenti per materia e valore? Vengono poi gestite dal liquidatore che aveva in trattazione il sinistro o da un Funzionario? Funzionario di quale livello?

L'ufficio centrale che gestisce le domande di mediazione, è lo stesso a cui arrivano gli atti giudiziari o è stato disposto un ufficio solo per le mediazioni ?

Per la gestione delle domande è stato creato un applicativo dedicato (se si tratta di un gruppo di compagnie, unico per tutte le compagnie del gruppo e per tutto il territorio nazionale)?

Come funziona l'applicativo?

Chi decide se aderire o meno ad una domanda di mediazione?

Chi fornisce la procura a partecipare?

Chi viene inviato in mediazione e con quale procura?

Come sono stati selezionati i delegati da inviare in mediazione (preparazione, attitudini personali...)?

Unitamente alla procura, il delegato a partecipare alla mediazione riceve indicazioni precise su come comportarsi?

La partecipazione in mediazione viene valutata in base a principi di opportunità e alla esistenza di determinati presupposti (operatività di polizza, massimale assicurato, legittimità...)?

Se la Compagnia decide di non partecipare, invia sempre motivazione scritta all'organismo di mediazione e alla parte invitante riferendo i motivi per cui non intende partecipare ?

Chi materialmente provvede alla comunicazione?

La procura

Che forma ha ? Come viene conferita e da chi ? Sono evidenziati i poteri del delegante e del delegato?

E' possibile averne copia?

Linee guida Ania

C'è stata adesione alle linee guida proposte da Ania da parte della Compagnia?

La Compagnia ha creato una PEC dedicata (se si tratta di un gruppo di compagnie, è unica per tutte le compagnie)?

Adesione alla mediazione

Quante domande di mediazione avete ricevuto da marzo 2011 a marzo 2012?

A quante avete aderito?

Materie prevalenti ?

Avete verificato la percentuale di accordo raggiunto in caso di partecipazione?

Avete definito prima della mediazione contattando l'altra parte?

Avete già ricevuto domande di partecipazione in rca?

Avete partecipato?

Avete definito prima della mediazione contattando l'altra parte?

Avete verificato la percentuale di accordo raggiunto in caso di partecipazione?

I risultati ottenuti nei procedimenti di mediazione a cui avete partecipato, hanno inciso sulla Vostra disponibilità o meno a partecipare?

Che influenza ha sulla Vostra decisione di aderire ad un procedimento di mediazione, l' Organismo presso cui si svolgerà l'incontro?

Nel caso in cui decideste di proporre la mediazione, come scegliereste l' Organismo?

Avete mai proposto una mediazione?

Con quali criteri avete selezionato i casi in cui avete Voi proposto mediazione?

Orientamento

Avete valutato di creare all'interno della Compagnia, a seguito di preparazione ad hoc, un team adibito alla partecipazione in mediazione senza ricorrere ai legali fiduciari?

Avete valutato l'opportunità di realizzare un progetto pilota in cui siete Voi a proporre la mediazione o siete orientati ad organizzarVi al fine di essere Voi i promotori di procedimenti di mediazione?

Avete svolto una ricerca preventiva su costi e benefici della partecipazione alla mediazione? E sulla proposizione di mediazione?

I risultati ottenuti hanno inciso sulla Vostra disponibilità o meno a partecipare?

Monitorate quanti procedimenti di mediazione, conclusi con mancata adesione della Compagnia o con verbale negativo , approdino effettivamente in giudizio?

Verificate, in caso di partecipazione, la percentuale di procedimenti di mediazione che si concludono con verbale di accordo ?

La Compagnia ha realizzato corsi sulla mediazione per tutto il personale?

La Compagnia ha disposto e inviato a tutto il personale e ai legali fiduciari un manuale con le linee guida da seguire in relazione alla mediazione?

Avete messo in opera qualche sperimentazione o progetto che riguardi la mediazione?

Quale e con quale scopo?

Come è orientata la Compagnia nei confronti della mediazione?

ALL . 2

**LINEE GUIDA
PER LA GESTIONE DELLA MEDIAZIONE A FINI CONCILIATIVI
IN MATERIA ASSICURATIVA**

L'Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici (di seguito ANIA), in considerazione della peculiarità della materia assicurativa e nell'intento di facilitare la partecipazione delle imprese assicuratrici, degli assicurati e dei danneggiati alla procedura di mediazione a fini conciliativi disciplinata dal decreto lgs 4 marzo 2010, n. 28 e dal relativo decreto di attuazione (D.M. 18 ottobre 2010, n.180), ha individuato le seguenti Linee Guida procedurali alle quali Imprese assicuratrici e Organismi di mediazione (di seguito ODM) registrati presso il Ministero della Giustizia possono aderire.

L'adesione alle presenti Linee Guida è libera e volontaria. Essa comporta il rispetto di tutte le regole ivi previste. All'atto di adesione imprese assicuratrici e ODM si dichiarano consapevoli del fatto che:

- ANIA renderà pubblico e manterrà aggiornato l'elenco degli aderenti sul proprio sito internet,
- qualora venga rilevato il mancato rispetto delle presenti Linee Guida l'ANIA, previa richiesta di chiarimenti e successiva contestazione, potrà procedere alla cancellazione dall'elenco dell'ente interessato.

Le singole imprese assicuratrici e i singoli ODM che si riconosceranno nelle presenti Linee Guida dovranno comunicare la propria domanda di adesione utilizzando il formulario allegato (All. 1 e 1bis). Alla ricezione della domanda l'ANIA, verificata l'effettiva ottemperanza del richiedente alle linee guida, inserirà l'ente nell'apposito elenco.

L'adesione alle presenti Linee Guida non può essere utilizzata a fini pubblicitari dagli ODM e dalle imprese assicuratrici aderenti nei confronti della propria clientela o degli utenti.

Eventuali variazioni alle presenti Linee Guida comporteranno la libertà di tutti i soggetti aderenti di revocare unilateralmente l'adesione data in precedenza, entro un mese dalla formale comunicazione da parte di ANIA delle variazioni stesse.

Per tutto quanto non previsto dalle presenti Linee Guida vale quanto disciplinato dal Decreto lgs n. 28/2010, dal D.M. di attuazione e dal regolamento di ogni ODM aderente.

1. Trasparenza

Gli ODM aderenti rendono conoscibili tramite il proprio sito internet:

1. l'eventuale specializzazione dell'ODM in determinate materie (es. r.c. medica, r.c. auto etc.);
2. l'esistenza di eventuali accordi con altri ODM per la gestione e la trattazione delle istanze ricevute, fermo restando che tutti gli ODM facenti parte dell'accordo devono aderire alle presenti linee guida;
3. le procedure e i criteri di designazione dei mediatori;
4. gli elenchi dei mediatori ed eventuali rispettive specializzazioni (nominativo, titolo professionale);
5. le tabelle utilizzate per la quantificazione delle spese di mediazione;
6. i criteri di calcolo e liquidazione dei compensi spettanti agli esperti nominati dal mediatore.

2. Domanda di mediazione per controversie in materia assicurativa

L'ODM si impegna a richiedere alla parte istante una serie di informazioni specifiche di natura assicurativa ed utili ad una corretta istruzione della pratica:

- i dati identificativi dell'oggetto della controversia (ad es. numero e data del sinistro, numero della polizza ovvero, per le mediazioni riferite controversie relative alla circolazione dei veicoli, i numeri di targa dei veicoli coinvolti.);
- il nominativo dell'impresa assicuratrice che ha trattato il sinistro;
- limitatamente alle controversie su sinistri r.c. auto, l'informazione che si è completata la procedura d'offerta prevista dagli artt. 148 e 149 del Codice delle Assicurazioni, con il relativo esito (somma offerta, comunicazione di mancata offerta, assenza di comunicazione da parte dell'impresa di assicurazione entro i termini previsti dai citati articoli);
- indicazione delle altre parti chiamate dall'istante alla mediazione;

Per le controversie concernenti il risarcimento del danno derivante da responsabilità civile medica, l'ODM verifica presso il soggetto invitato alla mediazione l'esistenza di una polizza di assicurazione e, in caso positivo, provvede ad avvisare l'impresa assicuratrice coinvolta.

Per facilitare la raccolta delle informazioni presso l'istante e la loro trasmissione all'impresa, gli ODM utilizzano il modulo allegato alle presenti Linee Guida (All. 2) ovvero ne integrano i contenuti nei propri formulari.

3. Comunicazioni tra impresa assicuratrice e ODM

La domanda presentata dall'assicurato o dal danneggiato viene inoltrata all'impresa assicuratrice a cura dell'ODM all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato dall'impresa in sede di sottoscrizione delle presenti Linee Guida.

L'istanza di mediazione formulata dall'impresa assicuratrice, l'accettazione della procedura da parte della stessa in qualità di parte chiamata e tutte le comunicazioni tra l'Impresa e l'ODM, salvo diverso accordo, vengono effettuate, preferibilmente per posta elettronica, utilizzando l'indirizzo indicato dall'impresa medesima nell'istanza o nell'adesione alla specifica procedura di mediazione.

La motivazione addotta dall'impresa assicuratrice (es. dati identificativi della polizza errati, carenza di copertura assicurativa, impresa non tenuta alla gestione del sinistro, ecc.) in merito alla sua eventuale mancata partecipazione all'incontro di mediazione dovrà essere allegata al verbale che il mediatore redigerà per certificare la mancata partecipazione di una delle parti al procedimento.

4. Fissazione della data del primo incontro di mediazione

La data prevista per il primo incontro di mediazione viene comunicata all'impresa assicuratrice con un preavviso di 15 giorni lavorativi. L'impresa assicuratrice comunica le motivazioni della sua eventuale mancata partecipazione almeno 7 giorni lavorativi prima della data prevista per il primo incontro.

5. Calendarizzazione degli incontri

Ogni ODM aderente alle presenti Linee Guida valuterà la possibilità di concordare con le singole imprese aderenti dei giorni fissi di calendario per gli incontri di mediazione.

6. L'incontro di mediazione e la formulazione della proposta del mediatore

Nella prima riunione il mediatore incontra personalmente le parti, eventualmente assistite da un professionista di propria fiducia, per chiarire le proprie posizioni al fine di consentire il raggiungimento di un accordo.

Il rappresentante dell'impresa assicuratrice può partecipare all'incontro di mediazione anche attraverso sistemi di comunicazione a distanza.

Nelle controversie che lo richiedano, il mediatore, previo accordo delle parti, nomina un esperto scelto tra quelli iscritti negli albi dei consulenti presso i Tribunali.

La verbalizzazione della proposta di conciliazione da parte del mediatore viene effettuata solo su richiesta di tutte le parti del procedimento.

La proposta di conciliazione non viene effettuata in caso di mancata partecipazione di una delle parti al procedimento. In tal caso il mediatore redige processo verbale in cui dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento indicando le eventuali motivazioni.

7. Spese di mediazione,

Le imprese assicuratrici aderenti avranno la possibilità di corrispondere all'ODM tutte le spese tramite bonifico bancario in un'unica soluzione all'esito della procedura e previa emissione della fattura. ODM e Imprese possono prevedere forme di regolazione contabile con un unico saldo riferito a più procedure espletate in un periodo temporale predeterminato.

L'ODM rende noto, nella comunicazione della domanda di mediazione all'impresa, lo scaglione di riferimento identificato per le controversie di valore indeterminato o indeterminabile, così qualificato dalle parti. L'ODM rende, altresì, noto il criterio di scelta del valore di riferimento in caso di divergenza tra le parti sulla stima.

* * *

Allegati

1 e 1 bis) Formulari di adesione alle Linee Guida

2) Modulo per informazioni rilevanti relative a domanda di mediazione in materia assicurativa.

All. 1

DOMANDA DI ADESIONE

alle

***LINEE GUIDA ANIA PER LA GESTIONE DELLA MEDIAZIONE
A FINI CONCILIATIVI IN MATERIA ASSICURATIVA***

Spett.le

ANIA Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici

Via della Frezza 70

00186 Roma

Servizio Mediazione (mediazione@ania.it)

Con la presente l'Organismo di Mediazione (di seguito, ODM) costituito in data e iscritto al n. del registro degli organismi deputati alla gestione delle conciliazioni presso il Ministero della Giustizia, sito internet chiede di aderire alle Linee Guida dell'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (di seguito, ANIA) per la gestione della mediazione in materia assicurativa.

Il Responsabile dell'ODM è che riveste la qualità di referente per l'ANIA. A tale fine l'ODM indica i seguenti riferimenti che potranno essere utilizzati per qualsiasi comunicazione relativa all'applicazione delle presenti Linee Guida:

Indirizzo postale:

Recapiti telefonici:

Recapito fax

Email

L'ODM si impegna sin d'ora a rispettare e applicare tutte le regole previste dalle Linee Guida e, in particolare, si dichiara consapevole del fatto che:

1. l'ANIA renderà pubblico e manterrà aggiornato l'elenco degli aderenti alle predette Linee Guida sul proprio sito internet;
2. qualora venga rilevato il mancato rispetto delle Linee Guida l'ANIA, previa richiesta di chiarimenti e successiva contestazione, potrà procedere alla cancellazione dall'elenco dell'ente interessato.

Nel rimanere in attesa di un cortese riscontro alla presente, si porgono distinti saluti.

Data..... Il legale rappresentante/responsabile dell'ODM

All. 1 bis

DOMANDA DI ADESIONE

alle

***LINEE GUIDA PROCEDURALI PER FACILITARE LA MEDIAZIONE
A FINI CONCILIATIVI IN MATERIA ASSICURATIVA***

Spett.le

ANIA Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici

Via della Fregata 70

00186 Roma

Servizio Mediazione (mediazione@ania.it)

Con la presente l'impresa assicuratrice (di seguito, Impresa),
socio dell'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (di seguito, ANIA), chiede di aderire alle Linee
Guida dell'Associazione per la gestione della mediazione in materia assicurativa.

L'Impresa designa come
referente per l'applicazione delle presenti Linee Guida e a tal fine indica i seguenti riferimenti che potranno essere
utilizzati dall'ANIA per qualsiasi comunicazione:

Indirizzo postale:

Recapiti telefonici:

Recapito fax

Email

L'Impresa comunica di seguito l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) dedicato alla ricezione delle do-
mande di mediazione.

L'impresa si impegna sin d'ora a rispettare ed applicare tutte le regole previste dalle Linee Guida e, in particolare,
si dichiara consapevole del fatto che:

- 1 l'ANIA renderà pubblico e manterrà aggiornato l'elenco degli aderenti alle predette Linee Guida sul proprio
sito internet;
- 2 qualora venga rilevato il mancato rispetto delle Linee Guida l'ANIA, previa richiesta di chiarimenti e succes-
siva contestazione, potrà procedere alla cancellazione dall'elenco dell'ente interessato.

Nel rimanere in attesa di un cortese riscontro alla presente, si porgono distinti saluti.

Data..... Il legale rappresentante /responsabile

All. 2

DOMANDA DI MEDIAZIONE IN MATERIA ASSICURATIVA

Alla segreteria dell'Organismo di mediazione _____, iscritto al n. del registro degli organismi deputati alla gestione delle conciliazioni – Ministero della Giustizia.

Sezione 1 - Parti della controversia**PARTE ISTANTE****(persona fisica)**

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____
e residente in via _____ n° _____ CAP _____ città _____ prov. _____
Codice Fiscale / P.IVA _____ telefono _____ tel. cellulare _____ fax _____
email _____ segnalare se è P.E.C. si q no q ,

in proprio, ovvero rappresentato con mandato a conciliare (come da delega in allegato) da:

_____ titolo _____ nato il _____ a _____
residente (o con studio) in via _____ n° _____ CAP _____ città _____ prov. _____

Codice Fiscale / P.IVA _____ telefono _____ tel. cellulare _____ fax _____
email _____ segnalare se è P.E.C. si q no q ,

(persona giuridica)

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____
e residente in via _____ n° _____ CAP _____ città _____ prov. _____
Codice Fiscale / P.IVA _____

q legale rappresentante

q rappresentante con mandato a conciliare conferito come da delega allegata

dell'impresa: ragione sociale _____ Codice fiscale / P. IVA _____

con sede in via _____ n° _____ CAP _____ città _____ prov. _____
telefono _____ tel. cellulare _____ fax _____
email _____ segnalare se è P.E.C. si q no q ,

CHIEDE DI AVVIARE UN TENTATIVO DI MEDIAZIONE NEI CONFRONTI DI PARTE INVITATA**(Persona fisica)**

Sig. _____ nato/a a _____ il _____
e residente in via/piazza _____ città _____ CAP _____
Codice Fiscale / P.IVA _____ telefono _____ tel. cellulare _____ fax _____
email _____ segnalare se è P.E.C. si q no q , in proprio,

(Persona giuridica)

Ragione sociale _____

con sede in via _____ n° _____ CAP _____ città _____ prov. _____
Codice Fiscale / P.IVA _____ telefono _____ fax _____
email _____ specificare se PEC _____ si q no

ALTRE PARTI INVITATE ALLA MEDIAZIONE

Sezione 2 – Ambito della controversia:**1 Controversia derivante da contratto assicurativo**

Numero della polizza e impresa che la ha emessa _____

Numero del sinistro, e impresa che lo ha assegnato, data del sinistro _____

Denominazione dell'Impresa assicuratrice che ha trattato il sinistro (se diversa dalla parte invitata alla mediazione) _____

Indicazione delle altre parti chiamate alla mediazione da chi presenta l'istanza: _____

2 Controversia in materia di risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli o natanti

Denominazione dell'impresa assicuratrice che ha trattato il sinistro* _____

Numero e data del sinistro* _____

Numero della polizza* _____

Targhe dei veicoli coinvolti* _____

Esiti della procedura d'offerta prevista dagli artt. 148 e 149 del Codice delle Assicurazioni*:

importo offerto dall'impresa assicuratrice: euro _____

l'impresa ha comunicato di non procedere ad alcuna offerta

assenza di comunicazione dell'impresa allo spirare del termine per la formulazione dell'offerta di risarcimento

il sinistro è stato gestito con procedura di risarcimento diretto ex art. 149 del CdA

il sinistro è stato gestito con procedura terzi trasportati ex art. 141 del CdA

3 Controversia in materia di risarcimento del danno derivante da responsabilità civile medica

Denominazione dell'impresa assicuratrice eventualmente coinvolta _____

Sezione 3 – Oggetto, ragioni della pretesa, valore

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

RAGIONI DELLA PRETESA

—

VALORE INDICATIVO

Sezione 4 – Dichiarazioni dell'istante

L'istante dichiara

di non aver avviato la medesima procedura presso altri organismi di mediazione

di essere consapevole delle possibili e motivate esigenze organizzative relativamente alla fissazione del primo incontro di mediazione che, pertanto, potrebbe essere fissato in data diversa da quella prevista dall'art. 8, comma 1, del d.lgs 4 marzo 2010 n. 28.

ALL.3

Elenco delle Imprese assicuratrici aderenti alle Linee Guida ANIA per la gestione della mediazione a fini conciliativi in materia assicurativa

Aggiornato al 2 aprile 2012

N.	IMPRESA	CASELLA PEC A CUI INVIARE LE ISTANZE DI MEDIAZIONE
1.	ABC ASSICURA	mediazione@pec.gruppocattolica.it
2.	ALA	mediazione@ala-assicurazioni.telecompost.it
3.	ALLEANZA TORO	alleanzatoro_mediazione@pec.generaligroup.com
4.	ALLIANZ	allianz.mediazione@pec.allianz.it
5.	ANTONVENETA ASSICURAZIONI	antonvenetamediazione@legalmail.it
6.	ARCA ASSICURAZIONI	mediazione@arcaassicurazioni.mailcert.it
7.	ASSICURAZIONI GENERALI	generali_mediazione@pec.generaligroup.com
8.	ASSICURATRICE VALPIAVE	mediazione@pec-gruppovita.it
9.	AXA	mediazione.axaassicurazioni@axalegalmail.it
10.	BCC ASSICURAZIONI	mediazione@pec.gruppocattolica.it
11.	CARIGE ASSICURAZIONI	mediazionecarigedanni@pcert.postecert.it
12.	CARIGE VITA NUOVA ASSICURAZIONI	mediazionecarigevita@pcert.postecert.it
13.	CHIARA VITA	chiaravita@actaliscertymail.it

14.	CREDEM ASSICURAZIONI	mediazione.credemassicurazioni@dctaliscertymail.it
15.	CREDEM VITA	mediazione.credemvitali@dctaliscertymail.it
16.	CREDITRAS ASSICURAZIONI	creditrasassicurazionimediazione@legalmail.it
17.	CREDITRAS VITA	creditrasvita@pec.allianz.it
18.	DIALOGO ASSICURAZIONI	mediazione@pec.fondiarisai.it
19.	DUOMO UNIONE ASSICURAZIONI	mediazione@pec.gruppocattolica.it
20.	ERGO ASSICURAZIONI	mediazione.ergoassicurazioni@legalmail.it
21.	ERGO PREVIDENZA	mediazione.ergoprevidenza@legalmail.it
22.	EULER HERMES SIAC	mediazione@pec.eulerhermes.it
23.	EUROP ASSISTANCE ITALIA	mediazione@europassistance.it
24.	FATA ASSICURAZIONI DANNI	fatadanni_mediazione@pec.generaligroup.com
25.	FATA VITA	fatavita_mediazione@pec.generaligroup.com
26.	FIDEURAM VITA	fideuramvita@legalmail.it
27.	FONDIARIA-SAI	mediazione@pec.fondiarisai.it
28.	GENERTEL	mediazione@pec.genertel.it
29.	GENIALLOYD	genialloyd.mediazione@pec.genialloyd.it

30.	GROUPAMA	mediazione-groupama@legalmail.it
31.	HELVETIA	mediaconciliazione.helvetia@actaliscertymail.it
32.	HELVETIA VITA	helvetisvita@actaliscertymail.it
33.	INA ASSITALIA	inaassitalia_mediazione@pec.generaligroup.com
34.	INCONTRA ASSICURAZIONI	mediazione@pec.fondaria-sai.it
35.	INTESA SAN PAOLO ASSICURA	organizzazione@pec.intesasanpaoloassicura.com
36.	INTESA SAN PAOLO VITA	intesasanpaolovita@legalmail.it
37.	ITALIANA ASSICURAZIONI	mediazione@pec.italiana.it
38.	ITAS ASSICURAZIONI	mediazione@gruppoitas.it
39.	ITAS MUTUA	mediazione@gruppoitas.it
40.	ITAS VITA	mediazione@gruppoitas.it
41.	L'ASSICURATRICE ITALIANA VITA	lassicuratriceitalianavita@pec.allianz.it
42.	LE ASSICURAZIONI DI ROMA	mediazione.adir@pec.it
43.	MILANO ASSICURAZIONI	mediazione@pec.fondaria-sai.it
44.	NATIONALE SUISSE	mediazione@pec.nationalesuisse.it
45.	PADANA ASSICURAZIONI	mediaconciliazione.padanaassicurazioni.it@actaliscertymail.it

46.	POSTE ASSICURA	mediazione@pec.posteassicura.it
47.	POSTE VITA	mediazione@pec.postevita.it
48.	PRAMERICA LIFE	pramerica@legalmail.it
49.	QUIXA	mediazione.quixa@legalmail.it
50.	RB VITA	rbvitapolizze@legalmail.it
51.	RBM SALUTE	mediazione@pec.rbmsalute.it
52.	REALE MUTUA	mediazione@pec.realemutua.it
53.	SIAT	mediazione@pec.fondiarisai.it
54.	SOCIETA' CATTOLICA	mediazione@pec.gruppocattolica.it
55.	SYSTEMA COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI	mediazione@pec.fondiarisai.it
56.	TUA ASSICURAZIONI	mediazione@pec.gruppocattolica.it
57.	UNIPOL	mediazione@pec.unipol.it
58.	UNIQA PROTEZIONE	mediazione@pec.uniqagroup.it
59.	VITTORIA ASSICURAZIONI	mediazione@pec.vittoriaassicurazioni.it
60.	ZURICH INSURANCE PLC	mediazione@pec.zurich.it
61.	ZURICH INVESTMENTS LIFE	mediazione@pec.zurich.it

62.	ZURICH LIFE ASSURANCE PLC	mediazione@pec.zurich.it
63.	ZURICH LIFE INSURANCE ITALIA	mediazione@pec.zurich.it
64.	ZURICH LIFE and PENSIONS	mediazione@pec.zurich.it
65.	ZURITEL	mediazione@pec.zurich.it

ALL . 4**Organismi di mediazione aderenti alle linee guida ANIA e
numero di iscrizione al registro:**

ADR Center	1
ALPI CONCILIA	564P
AR-CO	456
CELDAM	368
CONCILIA	8
CONCORMEDIA	137
D.A.S. LEGAL SERVICES	452
DOLOMITI CONCILIAZIONI	360
FACILITA	21
FORMAMED	32
IFOAP	461
IMA	197
MEDIAMO	496
MG MEDIATION	445
VAITADR	148