



GIUNTA REGIONALE DEL LAZIO

\*\*\*\*\*

ESTRATTO DAL PROCESSO VERBALE DELLA SEDUTA DEL 07/08/2009

=====

ALLORA IL 07/08/2009 NELLA SALA DELLA REGIONE LAZIO, VIA CRISTOFORO COLOMBO 2/2 ROMA, SI E' RIUNITA LA GIUNTA REGIONALE COSI' COMPOSTA:

MARCAZZO	Pietro	Presidente	MANCINI	Claudio	Assessore
		Vice			
MONINO	Esterino	Presidente	MARJCCO	Vincenzo	"
ASTORRE	Bruno	Assessore	NIERI	Luigi	"
COPEOTELLI	Anna Salome	"	RODARO	Giulia	"
COSTA	Silvia	"	SCAITA	Francesco	"
DALIA	Francesco	"	TIBALDI	Alessandra	"
DE ANGELIS	Francesco	"	VALENTINI	Daniela	"
DI CARLO	Marie	"	ZARANTE	Filiberto	"
FICHERA	Daniela	"			

ASSISTE IL SEGRETARIO: Paolo IACONIS

\*\*\*\*\* OMISSIS

ASSENTI: DE ANGELIS

DELIBERAZIONE N. 636

Oggetto:

Scheda di Protocollo d'intesa tra la Regione Lazio e A.N.I.A. in tema di accesso alla conciliazione assicurativa, in materia di responsabilità civile auto, per la gestione delle controversie relative ai sinistri derivanti dalla circolazione stradale.



638 - 7 AGO, 2009

*me*

**Schema di Protocollo d'intesa tra la Regione Lazio e A.N.I.A. in tema di accesso alla consulenza assicurativa, in materia di responsabilità civile auto, per la gestione delle controversie relative ai sinistri derivanti dalla circolazione stradale.**

### LA GIUNTA REGIONALE

Su proposta dell'Assessore alla Tutela dei Consumatori e Semplificazione Amministrativa.

VISTO lo Statuto della Regione Lazio;

VISTA la L.R. 18/02/2002, n. 6 – “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale” - e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale n. 1 del 6 settembre 2002 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO l'art. 153 del trattato della Comunità Europea che stabilisce le finalità della tutela dei consumatori e i loro diritti;

VISTA la Decisione n. 1926/2006/Ce del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 che istituisce il programma d'azione comunitaria in materia di politica dei consumatori per il periodo 2007-2013;

VISTA la Direttiva 21 maggio 2008 (2008/52/CE) del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle procedure di risoluzione delle controversie alternative alla giurisdizione;

VISTI gli artt. 117 e 118 della Costituzione, con riferimento ai principi di unità, continuità e completezza dell'ordinamento giuridico, nel rispetto dei valori di sussidiarietà orizzontale e verticale;

VISTO il D. L.vo 6 settembre 2005 n° 206, contenente il c.d. “Codice del Consumo” ed in particolare gli artt. 140 e 141 in tema di composizione extragiudiziale delle controversie, nonché l'art. 2 che stabilisce i diritti fondamentali del consumatore, e considerati, in specie:

- a) una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità;
- b) la correttezza alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali;
- c) la promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e gli utenti;

VISTA la L.R. 10 novembre 1992 n. 44 “Norme per la tutela dell' Utente e del Consumatore” che, agli artt. 2 e 5, prevede “iniziative” e “programmi” della Regione per “la vigilanza e la protezione degli interessi economici e giuridici del consumatore e dell' utente”; per l'informazione, la formazione e l'educazione dei consumatori e degli utenti nonché la promozione e lo sviluppo dell'associazionismo tra i consumatori;

VISTO il protocollo d'intesa intercorso il 14 settembre 2005 tra la Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori rappresentate nel C.R.U.C.; con il quale si è convenuto:

- a) “di incrementare le attività di sostegno, informazione, difesa e tutela dei consumatori e degli utenti”;





638 - 7 AGO. 2009 *JP*

- b) “sulla validità di una reciproca collaborazione, tendente a favorire una migliore integrazione funzionale delle Associazioni nell’attuazione della politica amministrativa istituzionale e ad incentivare la promozione e lo sviluppo delle forme associative dei consumatori”;
- c) “di impegnarsi reciprocamente per la massima partecipazione ai processi formativi della attività programmatica in difesa e tutela dei consumatori, nel rispetto dei rispettivi ruoli” e che “tale impegno dovrà essere proiettato verso Enti e Aziende, pubbliche e private erogatrici di servizi, al fine di produrre standard e qualità ottimali”;

CONSIDERATO l’intento della Regione Lazio di procedere ad una sempre più intensa e proficua collaborazione con le associazioni di tutela dei consumatori, in armonia e nel rispetto del principio costituzionale di sussidiarietà orizzontale nonché dei rispettivi ruoli;

VISTO l’Accordo Programmatico, sottoscritto in data 16 marzo 2009, prot. n. 76/sp del 16/3/2009, tra l’Assessore Regionale alla “Tutela dei consumatori e Semplificazione amministrativa” e le Associazioni dei consumatori e degli utenti;

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale n. 169 del 20 marzo 2009 – Utenti e Consumatori - Programma di attività per il triennio 2009- 2011, ed in particolare l’Allegato A, punto 3 denominato “Accesso alla Giustizia”, secondo cui “la strategia prioritaria nel promuovere l’accesso dei consumatori a rimedi giudiziari a tutela dei propri diritti, si basa principalmente su un forte sviluppo degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giurisdizione, quali principalmente la mediazione e la conciliazione, al fine di garantire un effettivo esercizio dei diritti del consumatore e dell’utente tramite strumenti efficaci e rapidi”;


VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale n. 170 del 20 marzo 2009 – Utenti e Consumatori - Programma di attività per l’anno 2009 (legge regionale 44/92 e legge regionale 5/2006), ed in particolare l’Allegato C, paragrafo “Accesso alla giustizia”, intervento “Campagna informativa nel campo della Risoluzione alternativa delle controversie, A.D.R.”, secondo cui “la Regione, al fine di garantire un più efficiente accesso alla giustizia, promuove le procedure di composizione extragiudiziale delle controversie, anche attraverso lo sviluppo degli istituti esistenti a tal fine autorizzati e delle prassi in uso nel mondo del consumerismo”;

PREMESSO che l’Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici (A.N.I.A.) ha stipulato, in data 18 marzo 2004, con alcune Associazioni dei consumatori ed altre che hanno aderito successivamente (ACU; Adiconsum; Adoc; Altroconsumo; Centro Tutela Consumatori Utenti; Lega Consumatori; Federconsumatori; Cittadinanzattiva; Confconsumatori; Unione Nazionale Consumatori; Movimento Consumatori; Movimento Difesa del Cittadino; Casa del Consumatore), un Accordo inerente all’utilizzo di una Procedura di conciliazione stragiudiziale, volta a fornire ai consumatori una soluzione semplice e rapida, alternativa a quella giudiziaria, per risolvere un’eventuale controversia sorta in relazione alla gestione della responsabilità civile in materia di sinistri occorsi nella circolazione stradale;

PREMESSO che l’Accordo tra A.N.I.A. e Associazioni dei consumatori, prevede uno specifico “Regolamento di conciliazione” per la gestione delle singole controversie, entrambi tali atti pervenuti in allegato alla nota del 16 luglio 2009, prot. n. 565/sp, a firma del Presidente dell’A.N.I.A.;



638 - 7 AGO. 2009 *Pr*

PREMESSO che il suddetto regolamento prevede che siano conciliabili tramite la procedura istituita le controversie, riguardanti la gestione del ramo sinistri rc auto, la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro;

PREMESSO che il suddetto regolamento prevede, inoltre, che la procedura conciliativa, in esso disciplinata, sia esperibile dopo che il consumatore, avendo già presentato reclamo presso le strutture a ciò deputate di un'Impresa di assicurazione aderente alla procedura e ricevutane risposta ritenuta insoddisfacente oppure nessuna risposta trascorsi trenta giorni, si rivolga ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, a cui indirizza la richiesta di conciliazione comprensiva di mandato a transigere;

PREMESSO che ai sensi del suddetto regolamento la soluzione della controversia è affidata ad una Commissione di conciliazione, composta da un rappresentante dell'Impresa di assicurazione e da un rappresentante dell'Associazione dei consumatori che ha ricevuto dal consumatore la domanda di conciliazione;

CONSIDERATO che la Regione Lazio e l'A.N.I.A. concordano sull'opportunità di ampliare l'informazione dei consumatori sulla procedura conciliativa in materia di assicurazione sulla responsabilità civile auto, ritenendola utile per il miglioramento della qualità e della trasparenza del servizio, per il miglioramento dei rapporti tra utenti e imprese di assicurazione e per la riduzione del contenzioso.

CONSIDERATA la volontà concorde delle Associazioni dei Consumatori aderenti alla procedura di conciliazione suddetta;

RITENUTO, in particolare, necessario, a tale ultimo fine, sottoscrivere un Protocollo d'intesa con l'A.N.I.A.;

VISTA la nota del 16 luglio 2009, prot. n. 565/sp, a firma del Presidente dell'A.N.I.A. con cui l'Associazione comunica la propria disponibilità alla sottoscrizione dell'Allegato Protocollo d'intesa nonché alla sua applicazione;

RITENUTO opportuno ed utile, inoltre, al fine di promuovere e diffondere presso il pubblico degli utenti e dei consumatori la suddetta procedura conciliativa, utilizzare idonei strumenti di comunicazione e, in ogni caso, quelli già attivati dalla Regione Lazio, specificamente dedicati agli utenti ed ai consumatori, quali il "Portale del Consumatore", il "Contact Center" e gli "Sportelli del Consumatore";

VISTO lo Schema di protocollo d'intesa tra la Regione Lazio e A.N.I.A., in tema di accesso alla conciliazione assicurativa, in materia di responsabilità civile auto, per la gestione delle controversie relative ai sinistri derivanti dalla circolazione stradale, di cui all'Allegato A che forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

RITENUTO che la presente deliberazione non è soggetta a concertazione con le parti sociali;

all'unanimità:



638 - 7 AGO. 2009

*Yr*

**DELIBERA**

1. di approvare lo Schema di protocollo d'intesa tra la Regione Lazio e A.N.I.A., in tema di accesso alla conciliazione assicurativa, in materia di responsabilità civile auto, per la gestione delle controversie relative ai sinistri derivanti dalla circolazione stradale, di cui all'Allegato A, che forma parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;
2. di promuovere e diffondere la conciliazione assicurativa, oggetto dello Schema di protocollo, di cui al punto 1, attraverso strumenti idonei quali, fra gli altri, il "Portale del Consumatore", il "Contact Center" e gli "Sportelli del Consumatore";

Il Presidente o suo delegato sottoscriverà il sopra indicato Protocollo d'intesa.

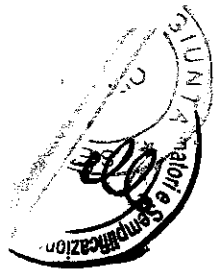
Le competenti strutture regionali provvederanno allo svolgimento delle attività necessarie all'attuazione del suddetto protocollo d'intesa.

La presente deliberazione è pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio e sul sito Internet istituzionale della Regione Lazio [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

IL PRESIDENTE: F.to Pietro MARRAZZO  
IL SEGRETARIO: F.to Paolo IACONIS

ROMA - 9 SET. 2009





ALLEG. alla DELIB. N. 638 *me*  
DEL - 7 AGO. 2009

Allegato A

**Schema di Protocollo d'intesa tra la Regione Lazio e A.N.I.A. in tema di accesso alla conciliazione assicurativa, in materia di responsabilità civile auto, per la gestione delle controversie relative ai sinistri derivanti dalla circolazione stradale.**

TRA

la Regione Lazio, con sede in Roma, Via \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, rappresentata da



E

l'Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici (A.N.I.A.), con sede in \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_, C.A.P. \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_, rappresentata da \_\_\_\_\_;

PREMESSO CHE

con il protocollo d'intesa intercorso il 14 settembre 2005 tra la Regione Lazio e le Associazioni Regionali dei Consumatori rappresentate nel C.R.U.C. si è convenuto:

- d) "di incrementare le attività di sostegno, informazione, difesa e tutela dei consumatori e degli utenti";
- e) "sulla validità di una reciproca collaborazione, tendente a favorire una migliore integrazione funzionale delle Associazioni nell'attuazione della politica amministrativa istituzionale e ad incentivare la promozione e lo sviluppo delle forme associative dei consumatori";
- f) "di impegnarsi reciprocamente per la massima partecipazione ai processi formativi della attività programmatica in difesa e tutela dei consumatori, nel rispetto dei rispettivi ruoli" e che "tale impegno dovrà essere proiettato verso Enti e Aziende, pubbliche e private erogatrici di servizi, al fine di produrre standard e qualità ottimali";

l'Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici (A.N.I.A.) ha stipulato, in data 18 marzo 2004, con alcune Associazioni dei consumatori ed altre che hanno aderito successivamente (ACU; Adiconsum; Adoc; Altroconsumo; Centro Tutela Consumatori Utenti; Lega Consumatori; Federconsumatori; Cittadinanzattiva; Confconsumatori; Unione Nazionale Consumatori; Movimento Consumatori; Movimento Difesa del Cittadino; Casa del Consumatore) un Accordo inerente all'utilizzo di una Procedura di conciliazione stragiudiziale, volta a fornire ai consumatori una soluzione semplice e rapida, alternativa a quella giudiziaria, per risolvere un'eventuale controversia sorta in relazione alla gestione della responsabilità civile in materia di sinistri occorsi nella circolazione stradale;

l'Accordo tra A.N.I.A. e Associazioni dei consumatori prevede uno specifico "Regolamento di conciliazione" per la gestione delle singole controversie, entrambi tali atti pervenuti in allegato alla nota del 16 luglio 2009, prot. n. 565/sp, a firma del Presidente dell'A.N.I.A.;



il suddetto regolamento prevede che siano conciliabili tramite la procedura istituita le controversie, riguardanti la gestione del ramo sinistri rc auto, la cui richiesta di risarcimento non sia superiore a 15.000 euro;

il medesimo regolamento stabilisce, inoltre, che la procedura conciliativa, in esso disciplinata, sia esperibile dopo che il consumatore, avendo già presentato reclamo presso le strutture a ciò deputate di un'Impresa di assicurazione aderente alla procedura e ricevutane risposta ritenuta insoddisfacente oppure nessuna risposta trascorsi trenta giorni, si rivolga ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti alla procedura, a cui indirizza la richiesta di conciliazione comprensiva di mandato a transigere;

ai sensi del sopracitato regolamento, la soluzione della controversia è affidata ad una Commissione di conciliazione, composta da un rappresentante dell'Impresa di assicurazione e da un rappresentante dell'Associazione dei consumatori che ha ricevuto dal consumatore la domanda di conciliazione;

## VISTI

lo Statuto della Regione Lazio;

la L.R. 18/02/2002, n. 6 – “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale” - e successive modifiche ed integrazioni;

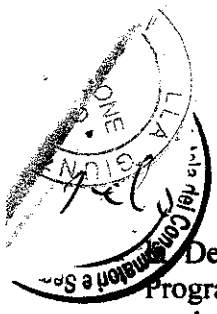
il Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale n. 1 del 6 settembre 2002 e successive modifiche ed integrazioni;

la L.R. 10 novembre 1992 n. 44 “Norme per la tutela dell' Utente e del Consumatore” che, agli artt. 2 e 5, prevede “iniziative” e “programmi” della Regione per “la vigilanza e la protezione degli interessi economici e giuridici del consumatore e dell' utente”;

il D. L.vo 6 settembre 2005 n° 206, contenente il c.d. “Codice del Consumo” che all'art. 2 stabilisce i diritti fondamentali del consumatore, nonché gli artt. 140 e 141 in tema di composizione extragiudiziale delle controversie;

la Direttiva 21 maggio 2008 (2008/52/CE) del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alle procedure di risoluzione delle controversie alternative alla giurisdizione;

la Deliberazione di Giunta Regionale n. 169 del 20 marzo 2009 – Utenti e Consumatori - Programma di attività per il triennio 2009- 2011, ed in particolare l'Allegato A, punto 3 denominato “Accesso alla Giustizia”, secondo cui “la strategia prioritaria nel promuovere l'accesso dei consumatori a rimedi giudiziari a tutela dei propri diritti, si basa principalmente su un forte sviluppo degli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi alla giurisdizione, quali principalmente la mediazione e la conciliazione, al fine di garantire un effettivo esercizio dei diritti del consumatore e dell'utente tramite strumenti efficaci e rapidi”;



Deliberazione di Giunta Regionale n. 170 del 20 marzo 2009 – Utenti e Consumatori - Programma di attività per l'anno 2009 (legge regionale 44/92 e legge regionale 5/2006), ed in particolare l'Allegato C, paragrafo "Accesso alla giustizia", intervento "Campagna informativa nel campo della Risoluzione alternativa delle controversie, A.D.R.", secondo cui "la Regione, al fine di garantire un più efficiente accesso alla giustizia, promuove le procedure di composizione extragiudiziale delle controversie, anche attraverso lo sviluppo degli istituti esistenti a tal fine autorizzati e delle prassi in uso nel mondo del consumerismo";

la nota del 16 luglio 2009, prot. n. 565/sp, a firma del Presidente dell'A.N.I.A. con cui l'Associazione comunica la propria disponibilità alla sottoscrizione dell'Allegato Protocollo d'intesa nonché alla sua applicazione;

**CONSIDERATO che**

la Regione Lazio e l'A.N.I.A. concordano sull'opportunità di ampliare l'informazione dei consumatori sulla procedura conciliativa in materia di assicurazione sulla responsabilità civile auto, ritenendola utile per il miglioramento della qualità e della trasparenza del servizio, per il miglioramento dei rapporti tra utenti e imprese di assicurazione e per la riduzione del contenzioso

le Associazioni dei Consumatori, aderenti alla procedura di conciliazione suddetta, concordano su tale ultima iniziativa;

**e RITENUTO**

necessario, a tale ultimo fine, sottoscrivere un Protocollo d'intesa tra le parti per disciplinare le relative attività;

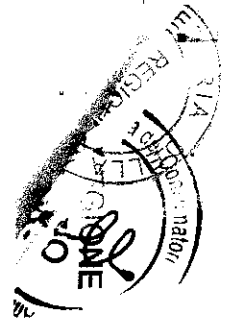
***SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE***

**ART. 1**

Le premesse e gli atti o documenti in esse citati formano parte integrante e sostanziale del presente atto.

**ART. 2**

La Regione Lazio e l'A.N.I.A. convengono sull'esigenza di promuovere la procedura conciliativa assicurativa, prevista dall'Accordo A.N.I.A. – Associazione dei consumatori, in materia di responsabilità civile auto, per la risoluzione delle controversie relative ai sinistri derivanti dalla circolazione stradale.



ART. 3

A tal fine, in specie, la Regione Lazio svilupperà le iniziative volte a promuovere l'informazione dei cittadini sulle modalità di accesso alla procedura conciliativa sopra indicata, mentre l'A.N.I.A. fornirà supporto formativo ai conciliatori delle Associazioni dei consumatori ed a coloro che saranno preposti a svolgere tali iniziative.

Per la Regione Lazio:

Il Presidente della Regione \_\_\_\_\_

Per l'A.N.I.A.:

\_\_\_\_\_ in qualità di \_\_\_\_\_

Roma, li \_\_\_\_\_

