

**PROCEDURA OPERATIVA PER LA GESTIONE
DEI SINISTRI RCT/O DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
POLIZZA NUMERO**

Il presente manuale ha lo scopo di fornire una guida operativa per la gestione dei sinistri RCT/O della Provincia Autonoma di Trento.

Le parti operative interessate sono:

- **Provincia Autonoma di Trento**– Contraenti del programma assicurativo;
- **Assicuratore**

In particolare si vuole formalizzare:

- le procedure di denuncia e gestione dei sinistri;
- le attività e i compiti svolti da ciascuna delle unità coinvolte.

Il manuale contiene l'elenco del personale di riferimento della PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO, e dell'ASSICURATORE per i necessari scambi di informazione.

Denuncia di sinistro

La Provincia Autonoma di Trento invia tramite la pec del settore Provinciale coinvolto nel sinistro (es. reparto strade, edifici/scuole, fauna selvatica) direttamente all'indirizzo pec del Provider tutte le denunce di sinistro pervenute, anche se inferiori alla franchigia di polizza (€ 4.750,00).

Si precisa che la denuncia di sinistro deve essere inviata al Provider entro 15 giorni dal ricevimento della stessa presso gli uffici competenti della Provincia.

La denuncia, già corredata della relazione tecnica dei competenti uffici provinciali, conterrà tutte le informazioni in possesso del contraente al momento della stessa nonché tutta la documentazione pervenuta.

I competenti Uffici Provinciali sono comunque a disposizione del Provider laddove fossero necessarie eventuali chiarimenti, integrazioni e/o specificazioni alla relazione tecnica inviata in seguito a quanto emerso nel corso dell'istruttoria delle singole posizioni: in tale caso **i chiarimenti saranno richiesti alla persona dell'ufficio/settore coinvolto nel sinistro da cui proviene la mail di apertura del sinistro, mettendo sempre in copia il Referente del Servizio Contratti e centrale acquisti**

.....

Apertura del sinistro

Il Provider apre la posizione sul database web dedicato assegnando numero progressivo della Compagnia con contestuale invio di comunicazione scritta per informazione al contraente.

Riservazione

Il Provider provvede ad attribuire a ciascun danno un valore iniziale stimato di riferimento il più approssimato possibile a quello che sarà il reale valore del sinistro. Lo svolgimento delle attività di **preventivazione** seguiranno criteri statistico-attuariali per i sinistri standard e criteri di valutazione puntuale per i sinistri le cui caratteristiche o il cui valore di rimborso renderebbero non significativi i dati statistici medi.

Gestione tecnica

Il Provider, a prescindere dall'importo del danno, procede alla gestione del sinistro con le modalità *infra* descritte.

Incarico perito

Il Provider provvede a richiedere all'assicurato e/o al terzo danneggiato per il tramite di apposita lettera di presentazione, tutta la documentazione necessaria all'istruzione della pratica. Qualora la complessità della pratica lo richieda, il Provider si avvarrà di consulenti esterni, periti e/o medici legali per lo svolgimento dei necessari accertamenti tecnici.

Il Provider provvede mediante la lettera di incarico a sottoporre al perito uno specifico quesito (adattato alle peculiarità del sinistro) volto ad individuare un nesso di causalità e compatibilità tra l'evento lamentato ed il danno subito dalla controparte, a valutare la responsabilità dell'azienda assicurata e a quantificare l'entità del danno.

In caso di danni fisici il Provider provvede a quantificare il danno sulla base della documentazione medica inviata dalla controparte. Se la gravità delle lesioni dovesse comportare l'esistenza di postumi invalidanti, il Provider incaricherà un medico legale al fine di valutare con precisione l'entità del danno.

Trattazione

Completata l'istruttoria della pratica il Provider esamina il fascicolo e provvede alla quantificazione definitiva del danno.

Il provider provvede a relazionare gli Assicuratori e la Provincia di Trento in maniera definitiva mediante l'invio di una **relazione dettagliata** esplicativa del ragionamento, sia in punto *an* che quantum, che ha portato il Provider a quella specifica proposta di definizione. Alla relazione sarà allegata altresì copia della documentazione raccolta e saranno indicate le intese e/o accordi eventualmente raggiunti con i danneggiati e/o i di loro legali.

Il Provider attende l'**assenso** dell'Ente assicurato alla soluzione transattiva proposta per **7 giorni lavorativi** dall'invio della relazione. Decorso tale termine in assenza di comunicazioni da parte dell'Ente tale silenzio verrà interpretato come assenso e il Provider potrà procedere alla definizione secondo le modalità indicate nella relazione.

Invio quietanza

Fermo quanto sopra circa l'assenso dell'assicurato, ove ne ricorrano i presupposti, il provider provvede all'emissione ed all'invio, al terzo danneggiato, dell'atto di liquidazione e quietanza redatto secondo lo standard allegato.

Reiezione delle richiesta risarcitoria/ Responsabilità di terzi o corresponsabilità

Nel caso emergesse responsabilità di un terzo soggetto nella causazione del sinistro, il Provider invierà una lettera di reiezione al terzo danneggiato oppure, procede al pagamento (se richiesto dalla provincia) e contestualmente trasmetterà (recovery action) la richiesta risarcitoria al soggetto individuato quale competente a trattare il sinistro.

In caso di corresponsabilità (convenzioni con Enti e/o Società e/o gestione di vari Servizi) il Provider si riserva di esaminare la documentazione contrattuale esistente tra i vari soggetti al fine di individuare con precisione il soggetto che dovrà rispondere del sinistro.

Il Provider si impegna inoltre a trattare con i vari soggetti coinvolti, in accordo con l'ente assicurato, per valutare un'eventuale soluzione transattiva vantaggiosa per i vari soggetti coinvolti.

Gestione contenzioso stragiudiziale e giudiziale

Negoziiazione assistita

Nei casi in cui pervenga da controparte la richiesta di partecipazione all'istituto della Negoziiazione assistita, l'avvocatura della Provincia Autonoma di Trento chiederà espressamente all'assicuratore, per il tramite del Provider, di manifestare le proprie intenzioni in merito.

In caso di risposta negativa l'avvocatura della Provincia Autonoma di Trento riscontrerà formalmente il terzo in tal senso.

Nel caso di ricezione di un atto di citazione relativo a richieste di risarcimento inerenti la polizza in questione, i contraenti dovranno tempestivamente trasmetterne copia del medesimo al provider.

Nel caso gli Assicuratori accordino il patrocinio legale all'Assicurato, la costituzione in causa dell'assicurato avverrà, per il tramite di legali fiduciari degli assicuratori, in nome e per conto dell'assicurato.

I Contraenti si impegnano a fornire al legale incaricato ogni documentazione ed elemento utile in suo possesso finalizzati alla migliore difesa.

Qualora si verificassero situazioni di conflitto di interesse tra Compagnia e l'Assicurato, la Compagnia non presterà assistenza processuale all'Assicurato, fornendo al medesimo comunicazione dettagliata delle motivazioni ostative. In tal caso gli Assicurati procederanno alla costituzione per il tramite dei propri legali.

Il Provider, tramite il proprio ufficio legale, monitora costantemente la gestione della lite unitamente ai legali incaricati al fine di poter relazionare la mandante in merito.

I legali fiduciari incaricati si impegnano ad inviare al provider tutta la documentazione in loro possesso prodotta in giudizio (comparse, memorie difensive, memorie CTU/CTP, ecc.) al fine di consentire un monitoraggio costante dell'andamento della vertenza.

Pagamento dei sinistri

Ricevuto l'atto di liquidazione e quietanza sottoscritto dal danneggiato il Provider provvede alla liquidazione del danno tramite un fondo dedicato implementato dalla Compagnia.

Qualora l'importo liquidato del danno sia inferiore alla franchigia di polizza il provider provvede, con cadenza semestrale, al recupero delle franchigia presso l'Assicurato.

Reportistica

Il Provider, a seguito di richiesta del Contraente si impegna a inviare allo stesso un report su foglio elettronico relativo all'andamento dei sinistri, elaborato sulla base di quanto previsto dalle Condizioni di Polizza.

Recupero franchigie

L'attività di recupero delle franchigie viene effettuata dal Provider per conto degli Assicuratori attraverso l'utilizzo di un conto fiduciario.

Il Provider provvede ad inviare al contraente, apposito documento recante: numero di riferimento, data sinistro, nominativo della controparte, importo liquidato, data del pagamento, importo da recuperare.

Il contraente provvede al pagamento di quanto dovuto entro 60 giorni dalla richiesta.

Referenti:

Provincia Autonoma di Trento

.....

Assicuratore

.....

Provider

.....

Trento li.....

FIRMATO

Assicuratore

Il Provider

Provincia Autonoma di Trento