



**ITALIANA**  
assicurazioni

## **COMMISSIONE DI GARANZIA DELL'ASSICURATO**

# **REGOLAMENTO**

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione della  
Società Reale Mutua di Assicurazioni nella riunione del 28 aprile 2014

e ratificato dal Consiglio di Amministrazione di  
Italiana Assicurazioni S.p.A. nella riunione del 21 maggio 2014

# **REGOLAMENTO DELLA COMMISSIONE DI GARANZIA DELL'ASSICURATO**

## **ARTICOLO 1**

È istituita la "Commissione di Garanzia dell'Assicurato" (di seguito "Commissione") il cui scopo è quello di tutelare i diritti degli assicurati connessi a contratti di assicurazione stipulati con la Società Reale Mutua di Assicurazioni o con la Italiana Assicurazioni S.p.a..

Si precisa che, ai fini del presente Regolamento, ci si riferirà alla Società Reale Mutua di Assicurazioni e alla Italiana Assicurazioni S.p.a. anche con il termine "Società", restando inteso che, in tali casi, dovrà intendersi richiamata l'una o l'altra a seconda che il presente Regolamento debba applicarsi a un assicurato della Società Reale Mutua di Assicurazioni o a un assicurato della Italiana Assicurazioni S.p.a..

## **ARTICOLO 2**

La Commissione è formata da tre componenti ordinari e da un componente supplente nominati dalla Società Reale Mutua di Assicurazioni e scelti tra magistrati, avvocati, professori universitari di riconosciuto prestigio, anche se non più in attività di servizio. Non possono far parte della Commissione persone che siano al tempo stesso consiglieri, dirigenti, impiegati della Società Reale Mutua di Assicurazioni o della Italiana Assicurazioni S.p.a., né che abbiano con alcuna di tali figure rapporti di parentela o affinità entro il secondo grado. Sono parimenti escluse dall'incarico persone che hanno o abbiano avuto in passato rapporti di lavoro, di collaborazione professionale o agenziale con la Società Reale Mutua di Assicurazioni o con la Italiana Assicurazioni S.p.a..

Nel caso di impedimento di un componente ordinario per un periodo di tempo rilevante, il Presidente, d'intesa con l'interessato, provvede a convocare il supplente per il tempo necessario.

Nel caso in cui l'impedimento riguardi il Presidente, provvede il componente ordinario anziano.

## **ARTICOLO 3**

La Società Reale Mutua di Assicurazioni indica chi dei componenti la Commissione ne dovrà assumere la presidenza. Il Presidente, cui spetta il titolo di "Garante dell'Assicurato", rappresenta la Commissione avanti la Società.

## **ARTICOLO 4**

La durata degli incarichi dei componenti della Commissione è di tre anni. Essa è rinnovabile. È facoltà della Società Reale Mutua di Assicurazioni, alla scadenza dell'incarico di ogni componente, prevedere un'eventuale proroga delle funzioni per un periodo determinato non superiore ad un anno.

## **ARTICOLO 5**

La Commissione, nell'esaminare i ricorsi presentati dagli assicurati, adotta le modalità più idonee a risolvere rapidamente le questioni sollevate.

## **ARTICOLO 6**

Il ricorso alla Commissione è completamente gratuito per l'assicurato. La Società Reale Mutua di Assicurazioni stanziava annualmente i fondi necessari per il funzionamento della Commissione e per il compenso ai suoi componenti, mettendo a disposizione della Commissione uffici indipendenti da quelli ove la Società Reale Mutua di Assicurazioni e Italiana Assicurazioni S.p.a. svolgono l'attività di Impresa e da quelli delle loro Agenzie.

## **ARTICOLO 7**

Sono legittimati a presentare ricorso alla Commissione tutti gli assicurati con la Società Reale Mutua di Assicurazioni o con la Italiana Assicurazioni S.p.a. che siano persone fisiche o associazioni/fondazioni o società di persone o di capitali e che abbiano stipulato un contratto per una qualsiasi copertura assicurativa, fatta eccezione per quelle rientranti nei rami credito e cauzioni. Sono peraltro assimilati agli assicurati i terzi, portatori di un interesse diretto, in cui favore o in cui nome o per cui conto il contratto oggetto del ricorso sia stato stipulato. Sono assimilati alle persone fisiche i Condominii.

Il ricorso alla Commissione per le persone fisiche è limitato a controversie di valore non superiore a euro sessantamila.

Il ricorso per le associazioni/fondazioni, società di persone e di capitali è limitato a controversie di valore non superiore a euro centosessantamila.

#### **ARTICOLO 8**

Possono ricorrere alla Commissione gli assicurati, legittimati ai sensi del precedente art. 7, i quali ritengano non corrispondente al contenuto del contratto stipulato l'attuazione fattane, o che se ne intenda fare, dalla Società.

#### **ARTICOLO 9**

Il ricorso non è ammissibile:

- (a) se l'assicurato, per la medesima questione oggetto del ricorso alla Commissione, abbia già adito l'Autorità Giudiziaria o esperito la procedura arbitrale ove prevista, tranne che il relativo procedimento sia stato dichiarato estinto prima della presentazione del ricorso alla Commissione;
- (b) se l'assicurato, per la medesima questione oggetto del ricorso alla Commissione, abbia già attivato la procedura di mediazione di cui al dlgs.n.28/2010;
- (c) se l'assicurato, per la medesima questione oggetto del ricorso alla Commissione, abbia già presentato un precedente ricorso alla stessa Commissione, con riferimento al quale penda un procedimento o la Commissione abbia già deliberato, tranne che siano fatte valere dal ricorrente nuove rilevanti prove;
- (d) se la controversia ha per oggetto esclusivamente la quantificazione del danno.

#### **ARTICOLO 10**

Il ricorso non ha seguito:

- (a) qualora l'assicurato, dopo averlo inoltrato e nell'attesa della sua definizione, adisca l'Autorità Giudiziaria o attivi la procedura arbitrale ove prevista;
- (b) qualora l'assicurato, dopo averlo inoltrato e nell'attesa della sua definizione, attivi la procedura di mediazione di cui al dlgs. n. 28/2010.

#### **ARTICOLO 11**

Il ricorso può essere presentato alla Commissione solo dopo che, esperite tutte le procedure previste dal contratto assicurativo, l'assicurato abbia fatto presente per iscritto la propria doglianza alla Società e questa abbia fatto conoscere per iscritto la sua decisione, oppure non abbia dato alcuna risposta scritta entro i termini previsti dalla normativa di settore.

#### **ARTICOLO 12**

Il ricorso deve:

- (a) essere proposto in forma scritta e sottoscritto personalmente dall'assicurato e/o, se del caso, dai terzi ad esso assimilati a norma dell'art. 7, oppure dai rispettivi legali rappresentanti;
- (b) essere indirizzato direttamente alla Commissione;
- (c) indicare i dati relativi alla vertenza e specificare le ragioni della contestazione;
- (d) essere presentato per e-mail o a mezzo posta agli indirizzi indicati nel sito internet della Società Reale Mutua di Assicurazioni e di Italiana Assicurazioni S.p.a.;

Al ricorso deve essere allegata, oltre a tutta la documentazione ritenuta utile alla soluzione della vertenza, copia della risposta formale della Società oppure, se del caso, copia della doglianza scritta a suo tempo presentata alla stessa Società, con la dichiarazione di non aver ricevuto risposta nonostante sia scaduto il termine di cui all'art. 11.

Non verranno riconosciute spese e compensi per la presentazione e la trattazione del ricorso da parte di professionisti o di altra persona dalla quale il ricorrente si sia eventualmente fatto assistere nella redazione del ricorso.

#### **ARTICOLO 13**

La Commissione, ricevuto il ricorso ed accertata la presenza delle condizioni per la sua ammissibilità, richiederà alla Società la documentazione ed ogni altra informazione riguardante la vertenza sollevata. La Società può altresì esporre le proprie ragioni.

La Commissione, nel corso dell'istruzione del caso, può chiedere, sia all'assicurato ricorrente che alla Società, ogni ulteriore notizia ad integrazione delle informazioni ricevute.

#### **ARTICOLO 14**

La Commissione decide nel rispetto dei patti contrattuali e nell'osservanza delle norme di diritto, ricorrendo, se del caso, ai principi di equità.

La Commissione decide collegialmente anche a maggioranza.

La decisione è formulata per iscritto e succintamente motivata.

#### **ARTICOLO 15**

La Commissione comunica al ricorrente e alla Società la decisione presa. Questa, se accettata dal ricorrente, è vincolante per la Società. La decisione non è vincolante per il ricorrente, il quale, qualora non intenda accettarla, ha la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria o, se esistenti, altri mezzi alternativi di risoluzione della controversia.

#### **ARTICOLO 16**

La Società si impegna a dare disposizioni per l'esecuzione sia delle decisioni della Commissione che hanno carattere vincolante nei suoi confronti, sia di quelle che, pur non essendo vincolanti, essa riterrà di dover rispettare.

#### **ARTICOLO 17**

La Commissione redige, al termine di ogni anno, una relazione sull'attività svolta, fornendo alla Società Reale Mutua di Assicurazioni e a Italiana Assicurazioni S.p.a. le raccomandazioni ritenute utili per migliorare il rapporto con i propri assicurati.

Torino, 28 aprile 2014

IL PRESIDENTE  
DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE