

Trento, 18 giugno 2015

Comunicato stampa

Assicurazioni reticenti o irraggiungibili: accesso agli atti e denuncia per prassi commerciale aggressiva!

Una delle attività svolte dal CRTCU è la verifica della congruità delle somme liquidate dalle assicurazioni o, comunque, fornire assistenza nel processo di trattazione di un sinistro.

Tra i problemi principali riscontrati dai consumatori sono le difficoltà di accedere agli atti sulla cui base i liquidatori delle assicurazioni decidono se e quanto pagare (ad esempio le perizie) e, ancora più grave, trovare un interlocutore per comprendere o negoziare.

Istanza di accesso agli atti

Nel primo caso l'art. 146 del Codice delle Assicurazioni Private riconosce al consumatore il diritto di accedere agli atti, infatti, l'articolo recita: *le imprese di assicurazione esercenti l'assicurazione obbligatoria della responsabilità civile derivante dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti sono tenute a consentire ai contraenti ed ai danneggiati il diritto di accesso agli atti a conclusione dei procedimenti di valutazione, constatazione e liquidazione dei danni che li riguardano.*

Il diritto di accesso agli atti si esercita mediante richiesta scritta (consigliamo racc. a.r. o pec) inviata alla sede legale o alla direzione generale all'impresa di assicurazione indicando esattamente gli atti di cui si chiede l'accesso/visione/copia, allegando un documento d'identità. Qui trovate il modello di lettera tipo

<http://www.centroconsumatori.tn.it/154d1088.html>

In caso di risposta negativa si farà segnalazione all'IVASS, utilizzando questo modulo

http://www.ivass.it/ivass/cms/docs/F2180/Allegato2_Guida%20ai%20reclami.pdf

Denuncia per prassi commerciale aggressiva

Un'assicurazione che non risponde o non si fa trovare è sanzionabile per prassi commerciale aggressiva: la competenza è dell'Autorità Garante della Concorrenza e Mercato.

Esattamente l'art. 26, lettera d), del Codice del Consumo nell'elencare le prassi commerciali in ogni caso aggressive stabilisce che è vietato *imporre al consumatore che intenda presentare una richiesta di risarcimento del danno in virtù di una polizza di*

assicurazione di esibire documenti che non possono ragionevolmente essere considerati pertinenti per stabilire la fondatezza della richiesta, o omettere sistematicamente di rispondere alla relativa corrispondenza, al fine di dissuadere un consumatore dall'esercizio dei suoi diritti contrattuali.

Ricordate che, per analogia, l'ipotesi di prassi commerciale aggressiva si applica a qualsiasi impresa (quindi non solo l'assicurazione) che nel rapporto contrattuale con il consumatore non risponde o non manda quanto in suo diritto ricevere (pensiamo ad esempio ad un conteggio per estinzione anticipata da parte di una banca o di una società finanziaria!).

La segnalazione di una prassi commerciali sleali e/o aggressiva si effettua telefonando al numero verde 800 166 661 o on line direttamente dal sito dell'Autorità Garante della Concorrenza e Mercato www.agcm.it

“Se da un lato è sbalorditiva l'efficacia dello strumento della segnalazione per prassi commerciale aggressiva di un'assicurazione che si nega, dato che in pochissimi giorni e, in alcuni casi, poche ore dopo, si riceve quanto richiesto, dall'altro lato è scandaloso l'atteggiamento reticente e assente di certe compagnie assicurative”, commenta Carlo Biasior direttore del CRCTCU.