

Allegato A

## **DISCIPLINARE PER LA GESTIONE DEI SINISTRI IN FRANCHIGIA.**

### **Premessa**

I cittadini che ritengono di aver subito un danno a seguito di un fatto riconducibile alla responsabilità civile dell'Amministrazione Comunale di Ferrara possono inoltrare una richiesta di risarcimento danni al Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti.

Tale richiesta di risarcimento, indirizzata al Sindaco in qualità di rappresentante legale, può essere inoltrata all'Amministrazione Comunale mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, posta elettronica certificata oppure consegna a mano all'Ufficio Protocollo Centrale. Il modulo per la richiesta di risarcimento è disponibile sul sito [www.comune.fe.it](http://www.comune.fe.it), alla sezione <http://servizi.comune.fe.it/index.phtml?id=3092>, presso le Delegazioni, presso l'U.R.P., il Corpo di Polizia Municipale o il Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti – Ufficio Locazioni, Convenzioni, Assicurazioni.

### **Art. 1**

Ogni richiesta di risarcimento danni che arriva al Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti viene numerata progressivamente per anno di competenza che corrisponde all'anno di accadimento del sinistro.

### **Art. 2**

La richiesta di risarcimento danni deve essere presentata e sottoscritta dall'avente diritto: il proprietario del mezzo in caso di danni materiali e l'interessato in caso di lesioni fisiche; se quest'ultimo dovesse essere minorenne, da coloro che esercitano la potestà genitoriale.

Tale richiesta, formulata per iscritto in carta semplice, deve contenere:

- generalità del danneggiato e suoi recapiti
- dettagliata descrizione della dinamica del sinistro ed indicazione precisa, corredata da documentazione fotografica, del luogo in cui lo stesso si è verificato
- dichiarazione testimoniale corredata di generalità degli stessi
- indicazione di eventuali Autorità intervenute
- dati del veicolo e del suo proprietario se diverso dal richiedente
- preventivo o fattura in caso di danni materiali
- copia del libretto di circolazione in caso di danni a veicoli
- certificazione medica e copia di eventuali spese mediche documentate in caso di lesioni fisiche
- fotografie del veicolo danneggiato in caso di danno materiale
- dettagliata descrizione del danno e sua tipologia
- elementi sulle condizioni ambientali e meteorologiche al momento del sinistro

- fotografie particolareggiate e panoramica del luogo in cui il sinistro è avvenuto, di qualità tale da consentire senza equivoci l'esatta individuazione dello stesso
- copia di ogni altro eventuale documento sia ritenuto opportuno trasmettere a corredo della richiesta.

Ad istruttoria conclusa, qualora si accertasse il diritto al risarcimento, la documentazione attestante la spesa dovrà essere prodotta in originale a cura del richiedente.

### **Art. 3**

Il Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti avvia l'istruttoria al momento del ricevimento della richiesta e definisce l'esito della pratica di norma entro 180 giorni, termine che decorre dalla data di chiusura dell'infortunio in caso di lesioni fisiche certificata dal presunto danneggiato, mentre nel caso di mero danno materiale il termine decorre dalla data di acquisizione agli atti del Protocollo Centrale della richiesta di risarcimento danni ovvero della documentazione integrativa eventualmente richiesta dall'Unità di Progetto denominata 'Gruppo Intersettoriale di Lavoro'.

### **Art. 4**

Ogni richiesta di risarcimento danni acquisita agli atti viene presa in esame da un'apposita Unità di Progetto, denominata 'Gruppo Intersettoriale di Lavoro' costituita da personale del Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti – Ufficio Locazioni, Convenzioni, Assicurazioni, con funzioni anche di segreteria, Avvocatura Civica, Polizia Municipale, Servizio Infrastrutture (Ufficio Strade e Ufficio Verde) e, ove necessario e su richiesta dell'Ufficio Assicurazioni, Istituzione Servizi Educativi, Servizio Ambiente e Protezione Civile e Servizio Patrimonio. Allo stesso appartengono anche incaricati di Holding Ferrara Servizi s.p.a. per quanto riguarda la gestione dei sinistri sul verde pubblico, sui parcheggi e sulle Farmacie Comunali. Partecipa ai lavori del Gruppo Intersettoriale di Lavoro personale della Società incaricata con procedura autonoma di svolgere il compito di Loss Adjuster la quale parteciperà con l'ausilio di un legale, ed è possibile la partecipazione anche di personale della s.p.a. Aon, consulente assicurativo dell'Amministrazione.

L'U.d.P. 'Gruppo Intersettoriale di Lavoro' (d'ora in avanti denominata 'G.I.L.') tratta direttamente i sinistri ritenuti al di sotto della franchigia contrattuale (pari ad €. 5.000,00.= o altro valore stabilito dalla procedura di affidamento della copertura assicurativa) dei quali segue l'istruttoria e definisce l'esito. I sinistri di importo presunto superiore alla franchigia contrattuale vengono invece trasmessi alla Compagnia titolare della copertura assicurativa della Responsabilità Civile verso Terzi unitamente alla documentazione ed alle relazioni tecniche utili alla definizione della pratica.

Il G.I.L. può invitare altri soggetti dell'Amministrazione ove lo si ritenesse necessario od opportuno.

### **Art. 5**

L'istruttoria viene effettuata dal G.I.L. attraverso le seguenti fasi:

- a) quantificazione delle lesioni: in presenza di lesioni fisiche e danni materiali la cui quantificazione non risulti economicamente definita al momento dell'apertura della pratica viene attivata una posizione cautelativa attraverso il consulente assicurativo dell'Amministrazione. Il sinistro viene gestito direttamente dall'Ente. Qualora il danno, a quantificazione economica completata, superi la franchigia contrattuale, la pratica viene trasmessa alla Compagnia; diversamente viene trattenuta dal G.I.L..
- b) individuazione della responsabilità. Nel corso dell'istruttoria occorre verificare se la competenza circa il sinistro sia del Comune oppure di terzi; in quest'ultimo caso la richiesta di risarcimento viene rigettata.
- c) verifica della completezza della documentazione. Qualora la richiesta sia incompleta il Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti – Ufficio Locazioni, Convenzioni, Assicurazioni invita il richiedente, anche per posta elettronica o telefonicamente, a trasmettere la documentazione integrativa necessaria alla definizione del sinistro.
- d) acquisizione dichiarazioni testimoniali. Ogni dichiarazione testimoniale deve essere rilevata da Agenti del Corpo di Polizia Municipale Terre Estensi i quali la trasmettono al G.I.L..
- e) acquisizione atti e relazioni tecniche. Gli Uffici comunali interessati alla gestione dei sinistri possono essere, oltre al Servizio Appalti, Provveditorato e Contratti – Ufficio Assicurazioni:
- Corpo di Polizia Municipale Terre Estensi: qualora sia intervenuto personale appartenente al Corpo di Polizia Municipale Terre Estensi viene fatta richiesta da parte del G.I.L. di copia del verbale che in caso di lesioni fisiche del richiedente viene acquisito in forma ridotta. Decorsi 90 giorni dall'evento, previa dichiarazione del contendente di non aver presentato querela, viene richiesta la copia integrale del verbale; il Corpo di Polizia Municipale può essere coinvolto anche per ciò che riguarda la rilevazione della dispersione di sostanze scivolose sulla strada o perdita di carichi. Se l'Ente è stato informato dell'accaduto in un momento successivo al sinistro la richiesta danni viene respinta in quanto l'Amministrazione non era a conoscenza dell'evento ed ha provveduto a mettere in sicurezza l'area non appena ne è stata informata.; se invece il sinistro è avvenuto quando l'Ente ne aveva già avuto notizia, ma aveva incaricato con procedura autonoma la Società aggiudicataria del servizio di ripristino e messa in sicurezza dell'area stradale, la richiesta viene respinta ed il danneggiato viene indirizzato alla Società medesima che ha l'obbligo di intervenire in loco entro il tempo stabilito dalle procedure di affidamento del relativo servizio.
  - Servizio Patrimonio: qualora sia necessario verificare l'Ente proprietario della strada viene fatta richiesta al Servizio Patrimonio;
  - Servizio Infrastrutture/Ferrara TUA: qualora il danno sia determinato da essenze arboree o da buche sulla strada viene richiesto al Servizio Infrastrutture di relazionare in merito. Il tecnico di volta in volta incaricato effettua i sopralluoghi sulla quasi totalità dei luoghi in cui avvengono i sinistri e redige dettagliate relazioni da cui emergono informazioni utili per la definizione della pratica.
  - Servizio Affari Legali: il personale incaricato valuterà, caso per caso, da un lato la sussistenza di responsabilità in capo all'Amministrazione, dall'altro l'esistenza dei presupposti necessari al

risarcimento in capo al danneggiato inoltre si costituirà in giudizio se il richiedente effettuerà costituzione in giudizio e la pratica sarà ancora di competenza dell'Ente. Il Servizio AA.LL., valutati i carichi di lavoro ad esso afferenti, può stabilire che la gestione di uno o più sinistri sia affidata a legali esterni con oneri a proprio carico.

- Servizio Ambiente e Protezione Civile: qualora risultasse necessario conoscere le condizioni meteorologiche al momento del sinistro per verificare eventuali situazioni climatiche con carattere di eccezionalità. In questo caso la richiesta viene respinta.

- Istituzione Servizi Educativi, Scolastici e per le Famiglia, nel caso venissero trattati sinistri occorsi a bambini frequentanti le scuole comunali o i servizi comunali per l'infanzia.

- f) esito istruttoria. Per i sinistri in gestione diretta e aperti in via cautelativa con la Compagnia, acquisita l'intera documentazione e ravvisata la responsabilità dell'Ente, il G.I.L. si avvale di un perito tecnico per la quantificazione dei danni materiali, del parere dei legali e di un medico legale per la valutazione delle lesioni fisiche; tali professionisti sono designati e remunerati dalla Società incaricata con procedura autonoma in qualità di Loss Adjuster ; sulla base delle risultanze della perizia, la cui quantificazione può anche essere ridotta qualora sussista corresponsabilità del richiedente il risarcimento, il G.I.L. propone un'offerta di liquidazione bonaria al danneggiato e gli consegna un atto di quietanza, che deve ritornare sottoscritto all'Ufficio Assicurazioni unitamente alla documentazione originale attestante le spese sostenute per le quali è stato richiesto il risarcimento. Se la proposta viene accettata si predispose l'atto di liquidazione (previa adozione di atto di impegno generico annuale – importo presunto iniziale €. 150.000,00.=, da integrarsi eventualmente in momenti successivi) e il richiedente può riscuotere l'importo individuato tramite accredito sul proprio conto corrente bancario o postale. Nel caso in cui la proposta avanzata venisse respinta dal danneggiato e quest'ultimo presentasse ulteriore documentazione tale da rendere necessario il riesame della pratica (ad esempio: viene presentata la fattura di riparazione del mezzo mentre la proposta era stata formulata sul preventivo) se questo ha esito favorevole viene trasmesso nuovo atto di quietanza corrispondente al nuovo importo determinato. A liquidazione avvenuta ed a seguito di comunicazione da parte dell'Ufficio Impegni la pratica viene archiviata.

## **Art. 6**

La richiesta di risarcimento viene respinta qualora il danno sia imputabile a caso fortuito, ad eventi atmosferici come ad esempio grandinate, alluvioni, fulmini, cadute di alberi dovute a tali eventi. Qualora a seguito del rigetto della richiesta il danneggiato presenti osservazioni o integrazioni che modificano l'esito della pratica il G.I.L., riesaminata la documentazione e ravvisata la presenza dei presupposti necessari propone alla controparte un'offerta di liquidazione bonaria.

## **Art. 7**

Qualora il cittadino, tramite un legale, presenti una vertenza, se il sinistro è aperto in via cautelativa o definitiva con la Compagnia è quest'ultima (fino a quando ne ha interesse) a costituirsi in giudizio designando propri legali o tecnici,

viceversa se il sinistro è in gestione diretta la costituzione in giudizio spetta all'Avvocatura Civica.

#### **Art. 8**

Il G.I.L. con cadenza semestrale predispone un report sull'andamento dei sinistri verificando le zone di maggiore sinistrosità al fine di intraprendere un'azione preventiva di concerto con il Servizio Infrastrutture e la Polizia Municipale.

Con la stessa cadenza viene predisposto elenco dei sinistri avvenuti da trasmettere alla Compagnia di assicurazioni.

#### **Art. 9**

Eventuali integrazioni e/o modifiche di dettagli al presente documento potranno, di volta in volta, essere assunte dal G.I.L. qui costituito.

Allegato B

SCHEMA IMPATTO ORGANIZZATIVO  
NUOVA GESTIONE RISCHIO ASSICURATIVO  
SOTTO FRANCHIGIA

Ufficio coinvolto	Nuovi adempimenti	Sgravio di adempimenti	Stima dell'impatto MAX valore 10
Assicurazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione 1 volta al mese GIL 2 o 3 unità</li> <li>- segreteria e coordinamento GIL</li> <li>- responsabilità sulla decisione finale</li> <li>- report trimestrale assicurazione su elenco sinistri e stato delle pratiche</li> <li>- comunicazioni ufficiali al danneggiato</li> <li>- liquidazione franchigia</li> <li>- liquidazione danneggiato in franchigia</li> <li>- assunzione gestione ex Holding</li> <li>- rendicontazione e verifica rapporti Holding</li> <li>- front office con i danneggiati / cittadini</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assistenza Loss Adjuster</li> <li>- Modulistica AON e acquisizione esperienza qualificata</li> </ul>	+10
Polizia Municipale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione 1 volta al mese GIL 1 o 2 unità</li> <li>- escussione testimoni</li> </ul>	Modulistica AON e acquisizione esperienza qualificata	+7
Affari Legali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione 1 volta al mese GIL 1 o 2 unità</li> <li>- gestione contenzioso</li> <li>- negoziazione assistita con gestione amministrativa</li> </ul>	Modulistica AON e acquisizione esperienza qualificata	+6
Infrastrutture (strade e verde)	- partecipazione 1 volta al mese GIL 2 unità	Modulistica AON e acquisizione esperienza qualificata	+2
Holding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione 1 volta al mese GIL 1 unità</li> <li>- rendicontazione e verifica rapporti con il Comune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modulistica AON e acquisizione esperienza qualificata</li> <li>- non gestisce più rapporti con danneggiato, front office, rapporti con assicurazione.</li> </ul>	-4