

**Studio Legale Celletti**

**Presentazione dei Servizi per Società  
di Noleggio a Lungo e Breve Termine**

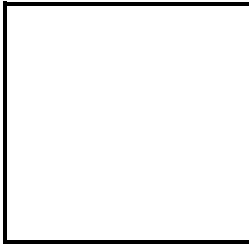
Novembre 2020

# Studio Legale Celletti

## Indice

Premessa	3
<b>1. Espletamento del Servizio di Gestione dei Sinistri</b>	<b>4</b>
▪ Descrizione delle modalità organizzative	4
▪ Risorse Strumentali	5
<b>2. Le attività della Divisione Automotive</b>	<b>6</b>
▪ Le Attività della Gestione Sinistri	6
▪ Altri Servizi offerti della nostra Società	7
<b>3. Gestione sinistri Attivi e Passivi</b>	<b>8</b>
▪ Gestione avanzata del contenzioso	8
<b>4. Caratteristiche operative e valori di riconoscimento del Danno Indiretto</b>	<b>9</b>
<b>5. Le Nostre Principali Esperienze nel Settore Automotive</b>	<b>11</b>





## Premessa

La gestione operativa dei sinistri è una fase molto delicata, soprattutto considerato che una corretta impostazione dell'istruttoria dipende, verosimilmente, l'equa e tempestiva definizione del sinistro.

Al verificarsi di un evento per il quale il Cliente subisca un danno, sia esso generalmente materiale o prettamente economico ma comunque potenzialmente risarcibile, il Cliente si trova nella condizione di misurare l'efficacia e la congruità del servizio di gestione dei sinistri

La nostra divisione sinistri, oggi composta da legali e tecnici assicurativi, è in grado di trattare con specifiche competenze tutte le casistiche di sinistro dei propri Clienti.

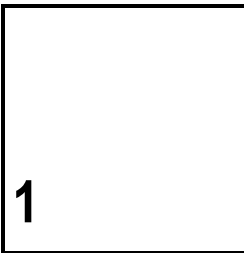
Infatti, al ricevimento della comunicazione dell'evento dannoso, la nostra struttura assume immediatamente in carico la gestione della pratica e si attiva tempestivamente affinché la relativa denuncia sia inoltrata entro tempi brevi, il più possibile ravvicinati al momento dell'accadimento del sinistro ed, in particolare:

- Apre immediatamente il sinistro, caricando sul sistema web i relativi dati ed allegando la relativa documentazione;
- Supporta il cliente nella stesura di denuncia del sinistro, verificandone con attenzione il contenuto onde evitare che indicazioni scorrette od inesatte possano pregiudicare l'esito della liquidazione;
- Nel caso di gravi sinistri, promuove incontri con il Cliente, per concordare e definire la trattazione della vertenza;
- In caso di sinistro non risarcibile, avvisa opportunamente l'Azienda informandola delle eventuali alternative percorribili (es. predisposizione atto di citazione);
- Notifica tempestivamente il danno alla Compagnia di Assicurazione del responsabile;
- Predispose un fascicolo del sinistro e lo numera con il codice assegnatogli dal sistema informatico;
- Comunica per iscritto al Cliente l'apertura del sinistro, fornendogli i dati identificativi;
- Supporta il Cliente per la raccolta di tutti i documenti utili per l'istruzione della pratica assicurativa;
- Effettua sopralluoghi, anche con il perito della Compagnia;
- Riferisce ed aggiorna il Cliente sulle trattative di risarcimento;
- Se necessario, sollecita le Compagnie di Assicurazione;
- Si preoccupa di interrompere regolarmente i termini di prescrizione, evitando, in tal modo, che il Cliente decada dai propri diritti nei confronti dell'Assicuratore;
- Sottopone al Cliente gli atti di liquidazione per la firma e provvede all'inoltro degli importi di indennizzo;
- Provvede all'elaborazione di statistiche e rapporti premi/sinistri (loss ratio).

Con frequenze periodiche da determinarsi, vengono concordati con gli uffici competenti dell'Azienda incontri per una eventuale revisione delle pratiche e per ogni altro tema inerente la gestione dei sinistri.

Oltre a quanto sopra, in questa fase l'Ufficio Sinistri assiste il Cliente in tutte le situazioni straordinarie e di emergenza (si pensi, ad esempio, alla notifica di un atto di citazione)





## Progetto per l'espletamento del servizio di gestione dei sinistri

### Descrizione delle modalità organizzative

#### Struttura Organizzativa

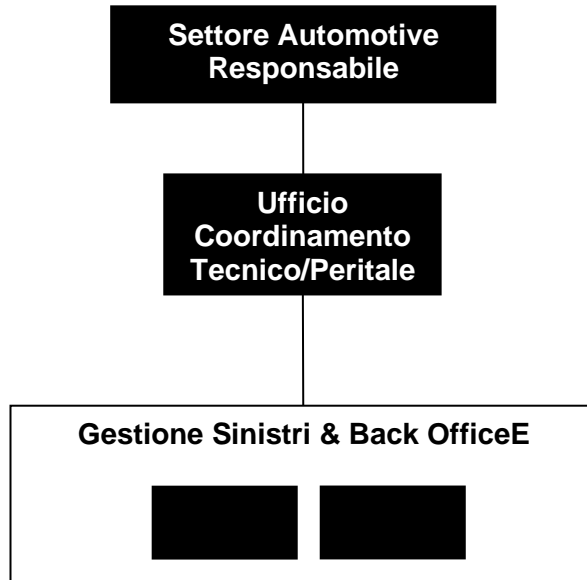
L'organico direzionale dello Studio è il seguente:

Amministratore	Avv. Paola Celletti
Responsabile Automotive	Avv. Marina Solazzo
Responsabile Operativo	Avv. Martina Purilli
Back office	Francesca Curti
Back office	Avv. Beatrice Gizzi

#### Settore Automotive

Presso la sede di Roma, opera il settore Automotive, del quale fanno parte alcune delle risorse componenti la struttura operativa dello Studio





Tale Settore Automotive risulta attualmente composto da **5 risorse**, delle quali:

- 1 Responsabile
- 2 Assistenti Tecnici/Peritali
- 2 Addetti alla gestione operativa ed amministrativa dei sinistri
- Operatori di Back Office

## Risorse strumentali

### Supporti informatici

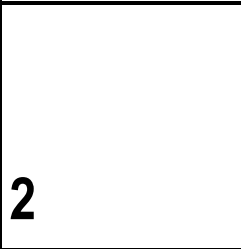
Lo Studio mette a disposizione dei **propri clienti** una piattaforma informatica web-based proprietaria per una migliore condivisione della gestione dei sinistri.

Il sistema gestisce "**on line**", in modo integrato, interfunzionale e in tempo reale, tutto il processo di gestione dei sinistri comprese statistiche, scadenziari, corrispondenza, documentazione sinistri.

Così come concepito, il sistema informativo consente, ove necessario, di poter decentrare direttamente presso il Cliente sia l'accesso a dati statistici predefiniti che il trasferimento dei dati, con apposito interfacciamento personalizzato, verso il sistema gestionale del Cliente.

Inoltre segnaliamo che, all'interno dell'organizzazione, è operativa una struttura dedicata alla realizzazione, al controllo e alla gestione del sistema informatico e dei programmi in uso.





## Le Attività della Divisione Automotive

Le Attività in cui si concretizza il servizio di **Gestione Sinistri**

- Valutazione dell'evento e delle modalità di accadimento, ai fini della successiva stesura della denuncia di sinistro, la quale deve essere tempestiva, coerente ed in linea rispetto a quanto previsto dalle norme contrattuali: condizioni, franchigie, scoperti, termini di comunicazione, ecc.
- Affiancamento nella stesura della denuncia dell'accadimento
- Supporto ed affiancamento nella predisposizione della documentazione da fornire per l'istruttoria della Compagnia
- Affiancamento nelle visite ispettive, perizie e sopralluoghi necessari alla valutazione dei danni da parte degli Assicuratori
- Trattazione periodica con le Compagnie per la definizione dei sinistri in corso, sia attivi che passivi
- Trattazione stragiudiziale a scopo transattivo nei casi di sinistri da Responsabilità Civile (particolarmente importante in presenza di franchigie di rilievo)
- Affiancamento e supporto nelle fasi di liquidazione e indennizzo
- Predisposizione di report analitici per il Cliente, per i tecnici della Compagnia, per i Periti, ecc.
- Predisposizione di report di riepilogo, riportanti tutti i dati dei sinistri del Cliente (statistiche, liquidazioni, avanzamento, transazioni, ecc.)



## **Altri Servizi offerti della nostra Società**

Nell'ambito della nostra Società sono attive alcune strutture con specifiche competenze. Di seguito menzioniamo quelle che hanno maggiore relazione con la Vostra realtà.

### **Outsourcing servizi:**

I principali servizi di tipo amministrativo dedicati alle flotte quali

- data entry
- validazione sinistri
- recupero denunce
- identificazione pagamenti
- inclusione/esclusione veicoli
- gestione penali

### **Perizie tecniche assicurative di parte:**

la struttura fornisce ai Clienti un'assistenza competente (perizie tecniche ed assicurative di parte) in contraddittorio paritetico con il perito incaricato dalla Compagnia/Casa Automobilistica, anche in caso di sinistro grave. Tale attività comprende:

- *indagine degli aspetti tecnici del danno (cause e modalità del sinistro);*
- *verifica dei requisiti contrattuali con particolare attenzione agli aspetti tecnici;*
- *quantificazione dell'entità dei danni secondo i criteri di valutazione contrattuale;*
- *definizione del danno congiuntamente al perito di Compagnia/Casa Automobilistica.*

**Legale/Comunitario:** si occupa dello studio e dell'analisi delle principali Direttive comunitarie;

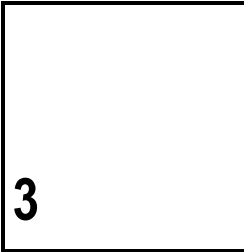
**Danni da Responsabilità Civile:** si occupa della gestione delle problematiche connesse con la Responsabilità Civile;

### **Gestione segnalazione/interruzione dei termini di prescrizione**

Nei sinistri della circolazione stradale, il diritto del danneggiato a richiedere il risarcimento al danneggiante si prescrive nel termine di due anni dalla data del sinistro, per quanto concerne danni a cose. Anche questo termine può essere interrotto con le consuete modalità (raccomandata A/R). Nel caso di lesioni personali o morte si applicano i termini di prescrizione previsti dal Codice Penale, che vanno da un minimo di anni due ad un massimo di anni dieci.

Premesso quanto sopra, precisiamo che la scrivente è dotata di un proprio sistema informatico che segnala con ampio margine l'approssimarsi dei termini di prescrizione. I nostri operatori, pertanto, sono in grado di procedere in merito, inviando, se necessario, una lettera raccomandata, onde evitare il decorrere dei termini di cui sopra.





## Progetto per l'espletamento del servizio di gestione dei sinistri

### Gestione dei Sinistri Attivi e Passivi

La gestione innovativa che Studio Celletti offre nel contenzioso assicurativo ai privati ed alle aziende di autonoleggio garantisce risultati con singolari performance in un ambito solitamente considerato critico.

Il vantaggio di avere una referenza unica ed esterna supportata da una struttura costituita da un team di legali, periti ed amministrativi permette una proficua e dinamica interazione. Studio Celletti gestisce così tutte le fasi della procedura: dalla selezione dei sinistri, alla coordinazione delle attività volte alla valutazione del danno fino alla definizione, liquidazione e archiviazione del sinistro.

Il danno materiale e diretto sul veicolo rappresenta solamente una parte dell'intero processo del sinistro. L'attività della nostra struttura volge al recupero anche di quella porzione di danno (fermo tecnico, svalutazione del bene, esposizione finanziaria, mancato guadagno etc.) che fino ad oggi non è stata mai correttamente valutata, dunque risarcita. La legittimità di tale richiesta è evidente nel suo riconoscimento in fase giudiziale.

La tradizionale attività di recupero nei confronti delle compagnie avversarie non comporta, come noto, alcuna spesa da parte del committente.

In tal senso e con l'obiettivo di creare i migliori stimoli per le parti, proponiamo di riservare un accordo ad hoc con indicazione di un riconoscimento percentuale delle cosiddette plusvalenze.

In base a quanto sopra descritto proponiamo di seguito una modalità di gestione del contenzioso:

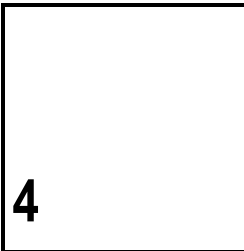
### GAC - Gestione Avanzata del Contenzioso

Caratteristiche principali:

- rimborso del danno diretto alla vettura, sulla base di preventivo e fotografie del danno stesso;
- rimborso del danno indiretto alla vettura (es. recupero del veicolo con carro attrezzi; demolizione del veicolo; smaltimento rifiuti come da direttiva comunitaria, fermo tecnico, auto sostitutiva, passaggio di proprietà etc.) mediante trattativa con le compagnie assicurative, sulla base di parametri consolidati nel tempo;
- riconoscimento di una quota, da concordare, degli "onorari";
- riconoscimento di una quota, da concordare, del recupero del "danno indiretto" (plusvalenza);







## Progetto per l'espletamento del servizio di gestione dei sinistri

### Caratteristiche operative e valori di riconoscimento del Danno Indiretto

Oltre alla consueta attività di recupero del danno diretto, lo Studio Celletti si occuperà di richiedere alle compagnie debtrici quella parte di danno (indiretto) che rappresenta e genera una perdita nell'intero processo del sinistro.

Per danno indiretto si intende tutto ciò che non si manifesta oltre il danno materiale e perciò non documentato da una o più fatture di riparazione.

Il sinistro da flotta rappresenta il prototipo del danno per cui debbano essere riconosciute in fase liquidativa le seguenti voci, per ognuna delle quali vengono riportati gli standard di contrattazione tra la nostra organizzazione e le compagnie assicurative:

#### 1) Fermo Tecnico

Il contratto da noleggio prevede che l'utilizzatore disponga di un mezzo anche quando quello affidatogli, per qualsiasi ragione, non sia disponibile. Auto sostitutiva che deve essere perlopiù di livello di quella in uso. Sono state individuate tre fasce di auto e, segnatamente: euro 50, 65 e 90 per ogni giorno di fermo tecnico.

Il fermo tecnico totale viene determinato dal conteggio delle ore necessarie al ripristino del mezzo più eventuali giorni di mancata consegna.

ESEMPIO: danno su Ford Focus pari a 65 ore di mano d'opera, diviso 7 ore di lavoro giornaliero (come da tabella ANIA) risultato: 9.2 giorni di fermo tecnico + festivi pari a giorni 2 moltiplicato il costo giornaliero relativo all'auto di fascia media (euro 65) importo finale del fermo tecnico pari ad euro 728,00.

#### 2) Svalutazione Commerciale

L'azienda che, a fine noleggio, rivende il mezzo, deve dichiarare ogni sinistro dello stesso ed adeguare pertanto il prezzo di vendita alla tipologia dei danni subiti.

Questo determina una perdita conseguente al/ai sinistro/i subiti dalla vettura e viene trattata di volta in volta.



### 3) Recupero e Trasporto del Veicolo

Gli accordi quadro stipulati con la rete di assistenza (Europassistance, Aci ecc..) da parte delle società del vostro settore, non prevedono una fatturazione separata per ogni intervento, bensì una fatturazione forfettaria annua. Pertanto non esistono fatture che dimostrano il costo del carro attrezzi per il recupero ed il trasporto in officina o lo spostamento presso altri centri convenzionati per ogni singola vettura.

Il costo del recupero normalmente riusciamo a definire è di circa euro 80 + euro 0.60 al km.

### 4) Passaggio di Proprietà e Nuova Immatricolazione

Nei sinistri con gravi danni e conseguente rottamazione o vendita del mezzo, lo stesso viene sostituito ed il noleggiatore sostiene il costo del passaggio di proprietà. Gli importi normalmente riconosciuti sono rispettivamente in media euro 450,00 circa per il passaggio di proprietà e euro 50,00 circa per la nuova immatricolazione.

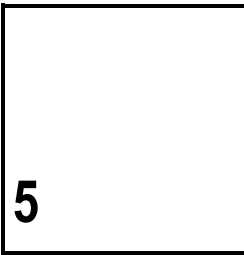
### 5) Demolizione del Mezzo e Smaltimento Rifiuti

La demolizione del mezzo gravemente danneggiato e lo smaltimento dei rifiuti (riciclabili e tossici) rappresentano un riconoscimento del costo indicativamente pari ad euro 80,00 (per la demolizione) ed euro 60,00 (per lo smaltimento).

### 6) Bollo e Assicurazione non goduti

Il tempo che intercorre tra la data del sinistro ed il rientro in flotta del mezzo determina il valore del bollo e della assicurazione non goduti.





## **Progetto per l'espletamento del servizio di gestione dei sinistri**

### **Le Nostre Principali Esperienze nel Settore Automotive**

Di seguito indichiamo le principali esperienze che lo Studio Celletti ha operato nel settore Automotive:

- Flotta Leasys
- Flotta Mercedes-Benz (già Daimler Chrysler)
- Flotta ALD Automotive
- Flotta Arval
- Flotte minori di noleggio a breve e lungo termine, automobili aziendali per conto di società private.

**Roma, Novembre 2020**

**Avv. Paola Celletti**  
*Amministratore Unico*  
**Studio Legale Celletti**

