



PROVINCIA di PISTOIA

AREA DI PROGRAMMAZIONE E SERVIZI FINANZIARI

ECONOMATO, PROVVEDITORATO, PARTECIPATE

P.zza S. Leone, 1 - 51100 Pistoia - Tel. 0573-374.308/374.597

provincia.pistoia@postacert.toscana.it - gestione.sinistri@provincia.pistoia.it

CARTA DEI SERVIZI ASSICURATIVI **redatta a cura del** **Servizio Econmato, Provveditorato, Partecipate**

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui, l'Amministrazione pubblica, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità che si intendono garantire nonché informa i cittadini sulle modalità di tutela previste.

La Carta dei Servizi del Servizio Econmato, Provveditorato, Partecipate nasce dall'esigenza di avvicinare l'Ufficio ai cittadini ed al territorio in cui esso opera, migliorandone i rapporti e semplificando la fruizione di servizi. Tale documento costituisce, altresì, uno strumento di comunicazione volto a favorire la conoscenza dei servizi forniti attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva dei cittadini destinatari non più meri soggetti passivi dei servizi medesimi.

Con riferimento all'erogazione dei servizi assicurativi, il Servizio Econmato, Provveditorato, Partecipate della Provincia di Pistoia, attraverso il presente documento, intende:

- chiarire l'organizzazione e la competenza dell'Ufficio preposto;
- rendere partecipi i cittadini/utenti delle modalità di erogazione dei servizi assicurativi;
- definire finalità, modalità di accesso e standard minimi dei servizi erogati;
- informare preventivamente gli utenti sugli standard dei servizi offerti e sulle modalità di svolgimento delle prestazioni;
- individuare le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano la presente Carta dei Servizi sono quelli individuati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e s.m.i.: eguaglianza; imparzialità; continuità; diritto di scelta; partecipazione; efficienza ed efficacia.

E' stato adottato successivamente il D. Lgs n. 286/1999 e ss. mm. ii. che stabiliva una disciplina maggiormente semplificata in tema di determinazione dei parametri guida per l'adozione delle carte dei servizi. Infine la previsione normativa introdotta dal D. Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

DENUNCIA DEL SINISTRO

La persona che ritiene di aver subito danni materiali o lesioni fisiche a seguito di un sinistro la cui causa possa essere ricondotta alla responsabilità della Provincia di Pistoia (per i rischi della responsabilità civile derivanti dall'esercizio delle proprie attività istituzionali o per le attività esercitate per effetto di leggi, regolamenti, delibere) può presentare – direttamente o rappresentata dal proprio legale – L'Ufficio preposto prenderà visione dei contenuti della richiesta formulata dal danneggiato e della documentazione allegata, provvedendo alla successiva trasmissione alla Società delegata della compagnia di assicurazioni alla gestione dei sinistri, affinché proceda all'apertura della posizione di sinistro sulla polizza RCT dell'Ente, al Broker e al Servizio tecnico dell'Ente competente per la redazione del rapporto informativo.

Nel caso in cui la richiesta di risarcimento del danno non contenga tutti gli elementi utili per lo svolgimento dell'attività istruttoria da parte della Società di gestione e per la redazione della relazione tecnica da parte dell'Ufficio tecnico dell'Ente, il Servizio Economato prenderà contatti con il danneggiato affinché vengano forniti i documenti e le informazioni mancanti. Inoltre, nel caso in cui al momento del sinistro sia intervenuta un'Autorità, il Servizio Economato si attiverà con la stessa affinché venga trasmessa copia della relazione di servizio/annotazione/segnalazione.

L'espletamento dell'attività istruttoria (ivi compresi perizie medico-legali, perizie su veicoli...) è a totale carico della Compagnia di assicurazioni che provvederà a valutare se la Provincia sia effettivamente responsabile, con conseguente comunicazione ai cittadini dell'esito di accoglimento o di rigetto della loro richiesta, ed eventuale indicazione dell'ente terzo cui è imputabile la responsabilità del sinistro.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DENUNCIA DI SINISTRO

Il Servizio Economato Provveditorato ha il compito di trasmettere richieste di risarcimento alla Società di gestione, e di fornire all'utenza le informazioni utili per l'avvio della pratica sino alla sua definizione (con la liquidazione del danno o la comunicazione di mancato accoglimento della richiesta).

E' possibile scaricare un modello di richiesta danni direttamente dal sito della provincia:

<https://www.provincia.pistoia.it/procedimento/economato-provveditorato/gestione-delle-richieste-di-risarcimento-danni-al-fine> (MODELLO RICHIESTA DI RISARCIMENTO)

Al medesimo link è possibile prendere visione dell'Informativa sulla Protezione dei dati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 ([INFORMATIVA PROTEZIONE DATI](#)) e scaricare il modello di consenso ([MODELLO Consenso per Trattamento Dati](#)) che andrà allegato compilato e sottoscritto (con documento d'identità valido) alla richiesta danni nel caso in cui si siano subite lesioni fisiche.

La denuncia del sinistro dovrà essere preferibilmente inviata a mezzo pec, all'indirizzo provincia.pistoia@postacert.toscana.it.

E' garantita ai cittadini la possibilità di presentare la denuncia:

- a mezzo raccomandata, indirizzata a: Provincia di Pistoia – Economato, Provveditorato, Partecipate – P.zza San Leone, 1 – 51100 Pistoia;
- mediante consegnata a mani presso la portineria della Provincia di Pistoia - P.zza San Leone, 1 – 51100 Pistoia

Nelle ipotesi residuali è possibile inoltrare la richiesta di risarcimento danni a mezzo mail, all'indirizzo gestione.sinistri@provincia.pistoia.it. Quest'ultima modalità di invio non consente di avere una ricevuta di ricezione da parte dell'Ente.

Per informazioni è possibile contattare i seguenti numeri telefonici: Veronica Breschi 0573/374297 – Isabella Radicchi 0573/374308.

DOCUMENTI NECESSARI AI FINI DELLA DENUNCIA DEL SINISTRO

A corredo dell'istanza di risarcimento dovranno essere allegati:

- Generalità del danneggiato;
- indicazione della strada provinciale o in competenza provinciale, comune, località, km, numero civico, direzione di percorrenza, data e ora, descrizione della dinamica del sinistro;
- Eventuali verbali di Autorità (Corpo di Polizia Locale, Polizia Stradale, dell'Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco...);
- Documentazione fotografica: fotografie del luogo del sinistro (con panoramica utile ad individuare il punto esatto dell'evento sinistroso, estratto google maps con indicazione del punto dell'evento sinistroso);
- Documentazione fotografica: fotografie dei danni ai veicoli coinvolti;
- Documenti giustificativi di spesa (preventivi, ricevute o fatture di spesa);
- Documentazione sanitaria e certificati di pronto soccorso, schede 118... (nel qual caso sarà necessario che alla documentazione medica sia allegato idoneo modello di consenso al trattamento dei dati sensibili con allegato documento di identità in vigore);
- Eventuali dichiarazioni testimoniali (con allegato documento di identità valido);
- Ogni altro elemento a prova della responsabilità dell'Ente per l'evento dannoso lamentato ai sensi dell'art. 2697 c.c..

Si evidenzia che la trasmissione di quanto sopra richiesto è assolutamente necessaria per poter concludere le fasi di valutazione previste dalla procedura interna della Provincia di Pistoia, pertanto l'eventuale mancata o ritardata chiusura dell'istruttoria a causa della carenza od assenza di riscontro non potrà essere in alcun modo imputata alla Provincia stessa.

GESTIONE SINISTRI

Il Servizio Economato Provveditorato, a seguito della protocollazione da parte dell'Ufficio Archivio della richiesta di risarcimento danni, provvede alla trasmissione alla società di gestione sinistri incaricata che, alla presa in carico, assegna un numero di apertura di sinistro che costituisce il riferimento univoco della pratica e prenderà contatti, mediante apposita comunicazione, con il danneggiato a mezzo mail/pec dello stesso o del suo legale.

Nella comunicazione di presa in carico da parte della Società di gestione dei sinistri:

- si informa che la Società stessa, incaricata dalla Compagnia di assicurazioni, gestirà il sinistro;
- sono riportati i dati di contatto;
- si richiedono eventuali integrazioni delle informazioni/di documentazione mancante, necessaria per verificare se il diritto al risarcimento esiste e per la successiva stima di quanto sia dovuto-(descrizione dettagliata dell'evento, documentazione fotografica del luogo e/o dei beni danneggiati, dichiarazioni testimoniali, documentazione sanitaria in possesso del richiedente, relazione medico-legale di parte, certificazione di spese sostenute, preventivi e/o fatture di riparazione dei beni, compilazione modulo privacy...).

Ai fini dell'istruttoria della pratica, la Società procederà alle seguenti operazioni:

- verifica della documentazione ricevuta e della sussistenza di tutti gli elementi necessari per la preliminare valutazione del sinistro e la stima di un importo a riserva;

- valutazione sia in ordine all'ammissibilità della denuncia (es. sopraggiunta prescrizione dei termini di presentazione/del diritto al risarcimento, ...) sia con riguardo alla sua completezza (esaustività della descrizione dei fatti, della documentazione sanitaria presentata, delle spese sostenute, ...).

Ove ritenuto opportuno e/o necessario, sarà richiesta la disponibilità per accertamenti tecnico/peritali o la disponibilità per eventuale visita medico-legale.

Al termine dell'istruttoria, qualora la società di gestione incaricata dalla compagnia di assicurazioni ritenga che la richiesta danni sia meritevole di accoglimento, provvederà a relazionare l'Ente mediante una proposta formale di definizione in esito agli accertamenti effettuati. L'Ente potrà esprimersi in proposito entro 15 gg mediante comunicazione motivata ed in assenza di riscontro la società potrà procedere con la liquidazione.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per valutare il livello delle prestazioni rese sono stati individuati degli standard di qualità del servizio, elaborati sulla base dei corrispondenti indicatori, riportati nella seguente tabella:

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE/I	STANDARD
Tempi apertura sinistri	Numero dei giorni dalla ricezione dell'istanza risarcitoria	Entro 15 giorni dalla ricezione dell'istanza risarcitoria
Liquidazione danno	Numero di giorni dalla sottoscrizione dell'atto di quietanza	60

MONITORAGGIO

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente o quando intervengono modifiche sostanziali. In ogni caso, conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Ai fini del potenziamento del servizio, nel rispetto dei principi fondamentali di efficacia ed efficienza dell'azione amministrativa, il Servizio Economato intende perseguire le seguenti azioni di miglioramento:

- formazione ed aggiornamento continuo del personale, in ragione della peculiarità e spiccata tecnicità della materia assicurativa, da attivare anche in collaborazione con il Broker Assicurativo;
- aggiornamento modulistica ed eventuale revisione delle modalità di interfaccia con gli utenti/danneggiati.

SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Amministrazione provinciale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami proposti da cittadini ed utenti, che potranno essere trasmessi agli indirizzi istituzionali del Servizio Economato, già indicati nella presente Carta dei Servizi.

Il Reclamo deve essere formulato in modo chiaro, preciso e per iscritto – utilizzando preferibilmente il modulo predisposto dall'Ente – in modo da consentire l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso.