

SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE

Roma 31/10/2013

Prot. n. 45-13-003934

Alle Imprese di assicurazione  
con sede legale in Italia  
LORO SEDI

All.ti n. 1

Alle Imprese di assicurazione  
con sede legale in uno Stato appartenente  
allo S.E.E. che operano in Italia  
in regime di stabilimento o di libertà di  
prestazione dei servizi  
LORO SEDI

Alle Rappresentanze per l'Italia delle  
Imprese di assicurazione  
con sede legale in uno Stato terzo  
rispetto allo S.E.E.  
LORO SEDI

Oggetto: risposte alle richieste di informativa dell'IVASS sui reclami. Utilizzo della PEC.

Il recente riassetto organizzativo dell'IVASS ha comportato l'accentramento presso la Divisione Gestione Reclami (costituita nell'ambito del Servizio Tutela del Consumatore) delle attività di gestione dei reclami inviati all'IVASS, in precedenza ripartiti tra la Sezione Tutela degli Assicurati e la Sezione Tutela dei Danneggiati.

Al fine di migliorare l'efficienza degli scambi informativi con le imprese assicuratrici nell'ambito dell'attività di gestione dei reclami, si comunica che tutte le risposte alle richieste di dati, notizie o documenti formulate dall'IVASS ai sensi del Regolamento n. 24/2008 **a partire dal 2 dicembre 2013** dovranno essere inviate via posta elettronica certificata al seguente indirizzo: **rispostereclami@pec.ivass.it**, secondo le modalità di cui all'allegato 1.

Nei casi in cui le richieste di informazioni da parte dell'IVASS siano relative a presunte violazioni del Codice delle Assicurazioni in materia di risarcimento dei danni nel ramo r.c.auto, le risposte dovranno essere corredate dalle informazioni sulle partite di danno da riportare nel tracciato informatico previsto dall'allegato 1.

Le imprese che utilizzano per la prima volta la posta elettronica certificata dovranno preliminarmente comunicare, **entro il 20 novembre 2013**, al fax n. 06.42133720, l'indirizzo di posta elettronica certificata dedicato allo scambio informativo indicando il nominativo di un referente ed il relativo recapito telefonico ed indirizzo e-mail.

Le imprese che già utilizzano la posta elettronica certificata indirizzando le risposte a [tuteladannrisposteimpre@pec.isvap.it](mailto:tuteladannrisposteimpre@pec.isvap.it) (risposte alle richieste della ex Sezione Tutela dei Danneggiati) continuano ad utilizzare tale indirizzo pec fino al 30 novembre 2013. Dopo tale data la casella sarà disattivata.

Resta fermo quanto previsto dall'art. 6, comma 2, del Regolamento n. 24/2008 ai sensi del quale i riscontri alle richieste di dati, notizie e documenti formulate dall'IVASS devono essere forniti entro 30 giorni dalla ricezione delle richieste.

Per eventuali chiarimenti è possibile rivolgersi al Servizio Tutela del Consumatore, Maria Luisa Pifferi (06.42133407), Alba Carpentieri (06.42133674) o Piero Fracassi (06.42133299).

Distinti saluti.

Per delegazione del  
Diretorio integrato

## ALLEGATO 1

### **A) Caratteristiche delle e-mail da inviare alle richieste IVASS di dati, notizie o documenti, nell'ambito dell'attività istruttoria dei reclami:**

1. le imprese, per l'inoltro all'IVASS della e-mail di risposta, utilizzano esclusivamente la casella di posta elettronica certificata comunicata all'Istituto;
2. la e-mail è indirizzata alla casella di posta elettronica certificata [rispostereclami@pec.ivass.it](mailto:rispostereclami@pec.ivass.it);
3. la e-mail non deve avere altri destinatari né diretti, né "per conoscenza", né "per conoscenza riservata";
4. l'oggetto della e-mail è composto unicamente dai primi dodici caratteri del numero attribuito dall'IVASS al fascicolo di reclamo (es. 01-010101-00);
5. il testo della risposta all'IVASS è contenuto in un file allegato alla e-mail in formato pdf (acrobat);
6. qualsiasi altro documento da trasmettere unitamente alla risposta è contenuto in un file allegato in formato pdf (acrobat);
7. nel caso in cui il riscontro riguardi violazioni del Codice delle assicurazioni in materia di risarcimento del danno nel ramo r.c.auto, oltre al file contenente il testo della risposta di cui al punto 5. ed agli eventuali ulteriori file di cui al punto 6., deve essere allegato un file compilato secondo le istruzioni di cui ai successivi punti B) e C).

### **B) Caratteristiche del file di cui al punto 7:**

8. il nome del file di cui al punto 7. è costituito dai primi dodici caratteri del numero attribuito dall'IVASS al fascicolo di reclamo con estensione "TXT" (es. 01-010101-00.txt);
9. i dati sono registrati nel file in formato carattere ASCII secondo la codifica ANSI;
10. ciascun record del file termina con i caratteri <Carriage Return> e <Line Feed> caratteri Hex "0D" e "0A";
11. all'interno di ciascun record gli attributi numerici hanno due cifre decimali, sono allineati a destra e sono completati con zeri per le rimanenti posizioni. Non devono contenere punti o virgole decimali (es. 12.125,00 va inserito come 000001212500 – un valore uguale a zero va inserito come 000000000000);
12. all'interno di ciascun record gli attributi alfanumerici e gli spazi non utilizzati sono riempiti con il carattere "spazio" carattere Hex "20";
13. la lunghezza di ciascun record è di 254 caratteri.

**C) Tabelle dei possibili record da inserire nel file di cui al punto 7. per le diverse partite di danno oggetto dell'istruttoria:**

14. Le informazioni relative a ciascuna partita di danni alle cose sono contenute in un record di tipo "DC" compilato come segue:

Campo	Tipo	Da colonna	Lunghezza	Note
<tipo comunicazione>	Alfanumerico	1	5	Valore fisso "TU026"
<codice_impresa>	Alfanumerico	6	5	Parte numerica del Codice ISVAP dell'Impresa
<fascicolo reclamo>	Alfanumerico	11	12	Primi dodici caratteri del numero di fascicolo assegnato dall'Istituto al reclamo. (es. 06-000001-00)
<tipo record>	Alfabetico	23	2	Valore fisso "DC"
<R(1)>	Alfabetico	25	2	Un solo valore compreso tra "SI", "NO" <b>(domanda 1: Il sinistro è gestito in regime di risarcimento diretto?)</b>
<R(2)>	Alfanumerico	27	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 2: La richiesta di risarcimento è pervenuta il)</b>
<R(3)>	Alfabetico	37	2	Un solo valore compreso tra "SI", "NO" <b>(domanda 3: Alla richiesta di risarcimento era allegato modulo CAI sottoscritto dai conducenti coinvolti nel sinistro?)</b>
<R(4)>	Alfanumerico	39	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 4: La richiesta di integrazione è stata formulata il:)</b>
<R(5)>	Alfanumerico	49	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 5: I dati integrativi richiesti sono pervenuti il:)</b>
<R(6)>	Alfabetico	59	10	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(7)>	Alfabetico	69	10	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(8)>	Alfabetico	79	10	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(9)>	Alfabetico	89	10	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(10)>	Alfanumerico	99	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 10: La comunicazione dei motivi per i quali non si ritiene di fare offerta è stata formulata il:)</b>
<R(11)>	Alfanumerico	109	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 11: L'offerta è stata formulata il:)</b>
<R(12)>	Alfanumerico	119	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 12: Il danneggiato ha comunicato di accettare la somma offerta il:)</b>
<R(13)>	Alfanumerico	129	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 13: Il danneggiato ha comunicato di non accettare la somma offerta il:)</b>
<R(14)>	Alfanumerico	139	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 14: Il pagamento della somma</b>

				<b>offerta è stato effettuato il:)</b>
<R(15)>	Numerico	149	12	Formato da 12 cifre numeriche senza segni decimali di cui le ultime due rappresentanti i decimali completo di zeri iniziali (es. per rappresentare € 2.500,00 va indicato il valore 000000250000) <b>(Domanda 15:L'importo della somma offerta al netto di eventuali compensi professionali corrisposti è pari a Euro:)</b>
<R(16)>	Numerico	161	12	Formato da 12 cifre numeriche senza segni decimali di cui le ultime due rappresentanti i decimali completo di zeri iniziali (es. per rappresentare € 2.500,00 va indicato il valore 000000250000) <b>(Domanda 16:L'importo dei compensi professionali corrisposti è pari a Euro:)</b>
<R(17)>	Alfanumerico	173	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 17:L'atto di citazione o il ricorso giurisdizionale è stato notificato il:)</b>
<R(18)>	Alfanumerico	183	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 18: Il danneggiato è stato informato dei motivi impeditivi della procedura di risarcimento diretto il:)</b>
<R(19)>	Alfanumerico	193	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 19: La richiesta di risarcimento è stata trasmessa all'impresa del responsabile il:)</b>
<R(20)>	Alfabetico	203	2	Un solo valore compreso tra "SI", "NO" <b>(Domanda 20: E' stata fornita al danneggiato la prevista assistenza tecnica ed informativa?:)</b>
<R(21)>	Alfabetico	205	50	Indicare il nominativo del danneggiato a cui fa riferimento il record

15. Le informazioni relative a ciascuna partita di danni lesioni al conducente sono contenute in un record di tipo "LC" compilato come segue:

Campo	Tipo	Da colonna	Lunghezza	Note
<tipo comunicazione>	Alfanumerico	1	5	Valore fisso "TU026"
<codice_impresa>	Alfanumerico	6	5	Codice ISVAP dell'Impresa
<fascicolo reclamo>	Alfanumerico	11	12	Primi dodici caratteri del numero di fascicolo assegnato dall'Istituto al reclamo. (es. 06-000001-00)
<tipo record>	Alfabetico	23	2	Valore fisso "LC"
<R(1)>	Alfabetico	25	2	Un solo valore compreso tra "SI", "NO" <b>(domanda 1: Il sinistro è gestito in regime di risarcimento diretto?)</b>
<R(2)>	Alfanumerico	27	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 2: La richiesta di risarcimento è pervenuta il)</b>



<R(3)>	Alfabetico	37	2	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(4)>	Alfanumerico	39	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 4: La richiesta di integrazione è stata formulata il:)</b>
<R(5)>	Alfanumerico	49	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 5: I dati integrativi richiesti sono pervenuti il:)</b>
<R(6)>	Alfanumerico	59	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 6: Il danneggiato è stato invitato a sottoporsi agli accertamenti necessari alla valutazione del danno alla persona con comunicazione formulata il:)</b>
<R(7)>	Alfanumerico	69	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 7: Il danneggiato si è reso disponibile all'espletamento dei detti accertamenti il:)</b>
<R(8)>	Alfanumerico	79	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 8: il danneggiato ha opposto rifiuto agli accertamenti medico-peritali il:)</b>
<R(9)>	Alfanumerico	89	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 9: La visita medico-peritale si è svolta il:)</b>
<R(10)>	Alfanumerico	99	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 10: La comunicazione dei motivi per i quali non si ritiene di fare offerta è stata formulata il:)</b>
<R(11)>	Alfanumerico	109	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 11: L'offerta è stata formulata il:)</b>
<R(12)>	Alfanumerico	119	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 12: Il danneggiato ha comunicato di accettare la somma offerta il:)</b>
<R(13)>	Alfanumerico	129	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 13: Il danneggiato ha comunicato di non accettare la somma offerta il:)</b>
<R(14)>	Alfanumerico	139	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 14: Il pagamento della somma offerta è stato effettuato il:)</b>
<R(15)>	Numerico	149	12	Formato da 12 cifre numeriche senza segni decimali di cui le ultime due rappresentanti i decimali completo di zeri iniziali (es. per rappresentare € 2.500,00 va indicato il valore 000000250000) <b>(Domanda 15:L'importo della somma offerta al netto di eventuali compensi professionali corrisposti è pari a Euro:)</b>
<R(16)>	Numerico	161	12	Formato da 12 cifre numeriche senza segni decimali di cui le ultime due rappresentanti i decimali completo di zeri iniziali (es. per rappresentare € 2.500,00 va indicato il valore 000000250000) <b>(Domanda 16:L'importo dei compensi professionali corrisposti è pari a Euro:)</b>
<R(17)>	Alfanumerico	173	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 17:L'atto di citazione o il ricorso</b>

				giurisdizionale è stato notificato il:)
<R(18)>	Alfanumerico	183	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 18: Il danneggiato è stato informato dei motivi impeditivi della procedura di risarcimento diretto il:)</b>
<R(19)>	Alfanumerico	193	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 19: La richiesta di risarcimento è stata trasmessa all'impresa del responsabile il:)</b>
<R(20)>	Alfabetico	203	2	Un solo valore compreso tra "SI", "NO" <b>(Domanda 20: E' stata fornita al danneggiato la prevista assistenza tecnica ed informativa?:)</b>
<R(21)>	Alfabetico	205	50	Indicare il nominativo del danneggiato a cui fa riferimento il record

16. Le informazioni relative a ciascuna partita di danni lesioni a trasportato sono contenute in un record di tipo "LT" compilato come segue:

Campo	Tipo	Da colonna	Lunghezza	Note
<tipo comunicazione>	Alfanumerico	1	5	Valore fisso "TU026"
<codice_impresa>	Alfanumerico	6	5	Codice ISVAP dell'Impresa
<fascicolo reclamo>	Alfanumerico	11	12	Primi dodici caratteri del numero di fascicolo assegnato dall'Istituto al reclamo. <b>(es. 06-000001-00)</b>
<tipo record>	Alfabetico	23	2	Valore fisso "LT"
<R(1)>	Alfabetico	25	2	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(2)>	Alfanumerico	27	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 2: La richiesta di risarcimento è pervenuta il)</b>
<R(3)>	Alfabetico	37	2	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(4)>	Alfanumerico	39	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 4: La richiesta di integrazione è stata formulata il:)</b>
<R(5)>	Alfanumerico	49	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 5: I dati integrativi richiesti sono pervenuti il:)</b>
<R(6)>	Alfanumerico	59	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 6: Il danneggiato è stato invitato a sottoporsi agli accertamenti necessari alla valutazione del danno alla persona con comunicazione formulata il:)</b>
<R(7)>	Alfanumerico	69	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 7: Il danneggiato si è reso disponibile all'espletamento dei detti accertamenti il:)</b>
<R(8)>	Alfanumerico	79	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 8: il danneggiato ha opposto rifiuto agli accertamenti medico-peritali il:)</b>



<R(9)>	Alfanumerico	89	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 9: La visita medico-peritale si è svolta il:)</b>
<R(10)>	Alfanumerico	99	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 10: La comunicazione dei motivi per i quali non si ritiene di fare offerta è stata formulata il:)</b>
<R(11)>	Alfanumerico	109	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 11: L'offerta è stata formulata il:)</b>
<R(12)>	Alfanumerico	119	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 12: Il danneggiato ha comunicato di accettare la somma offerta il:)</b>
<R(13)>	Alfanumerico	129	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 13: Il danneggiato ha comunicato di non accettare la somma offerta il:)</b>
<R(14)>	Alfanumerico	139	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(domanda 14: Il pagamento della somma offerta è stato effettuato il:)</b>
<R(15)>	Numerico	149	12	Formato da 12 cifre numeriche senza segni decimali di cui le ultime due rappresentanti i decimali completo di zeri iniziali (es. per rappresentare € 2.500,00 va indicato il valore 000000250000) <b>(Domanda 15:L'importo della somma offerta al netto di eventuali compensi professionali corrisposti è pari a Euro:)</b>
<R(16)>	Numerico	161	12	Formato da 12 cifre numeriche senza segni decimali di cui le ultime due rappresentanti i decimali completo di zeri iniziali (es. per rappresentare € 2.500,00 va indicato il valore 000000250000) <b>(Domanda 16:L'importo dei compensi professionali corrisposti è pari a Euro:)</b>
<R(17)>	Alfanumerico	173	10	Data nel formato gg/mm/aaaa <b>(Domanda 17:L'atto di citazione o il ricorso giurisdizionale è stato notificato il:)</b>
<R(18)>	Alfabetico	183	10	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(19)>	Alfabetico	193	10	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(20)>	Alfabetico	203	2	<b>SPAZIO NON UTILIZZATO</b>
<R(21)>	Alfabetico	205	50	<b>Indicare il nominativo del danneggiato a cui fa riferimento il record</b>