

LA FRETTA *non* AIUTA

La descrizione di un caso tratto dalla quotidianità dimostra quanto la costrizione in tempi stretti, nella valutazione del danno, si riveli in realtà controproducente nel rapporto tra compagnia e cliente. Anche la collaborazione tra i periti delle diverse parti ne risulta compromessa, generando incomprensioni dannose per tutti

di **VITTORIO PERI**,
consigliere di Aipai

Le mie odierne riflessioni traggono origine da un piccolo evento di vita quotidiana di cui è protagonista la signora Maria, la quale, avendo una propria polizza che assicura il suo appartamento in un condominio, a fronte dello spargimento di acqua che danneggia l'abitazione sottostante e il vano scale, presenta denuncia alla sua compagnia e a quella del condominio.

Intervengono, come di norma, prima il perito della signora e successivamente quello del condominio che, come di norma, comunica il proprio intervento al collega.

Tutto procede nella normalità fino al punto che, una volta ricevuta la quantificazione del danno dall'amministratore, il perito del condominio si confronta con il collega, ricevendo però la lieta novella che il sinistro era stato da quest'ultimo chiuso sulla base dei tempi imposti allo stesso dalla propria mandante, e anche perché l'assicurata aveva eseguito la riparazione con tempi leggermente dilatati.

Ovviamente, dopo che il perito ha dovuto far riaprire il sinistro, il caso si risolve nel migliore dei modi e la signora Maria riceve il proprio indennizzo ripartito fra le due compagnie.

Questa breve storiella, che al giorno d'oggi può sembrare normale, anche alla luce dei tempi imposti per la chiusura dei sinistri, ha però posto a chi scrive alcuni interrogativi che voglio condividere.

Il primo, e più evidente, è che l'assicurata signora Maria, alla luce del fatto che si è presa i suoi tempi per l'eliminazione del guasto (rottura della piletta della doccia), avendo il proprio appartamento due bagni, si è vista rifiutare in prima battuta la liquidazione perché il sinistro non era risarcibile mancando la prova della rottura di alcuna tubazione.

Il secondo è che esiste, fra i periti, poca deontologia professionale in quanto la chiusura del sinistro non viene comunicata al collega an-

che se si è a conoscenza della sua presenza.

Terzo: il costo della perizia risulta raddoppiato. Infatti quando il sinistro è stato riaperto il collega ha giustamente ricevuto un nuovo compenso per la sua prestazione.

Correttezza e tempo per una giusta liquidazione

Il risultato quindi, a parere di chi scrive, è che la fretta sia poco pagante sia in termini economici, sia in termini di visibilità da parte della compagnia verso il proprio cliente, e complica quello che è il rapporto fra colleghi che, persi nello stare nei tempi prefissati, saltano ed evitano quei rapporti di correttezza che sono (o dovrebbero essere) il minimo assoluto del rapporto professionale. Ora, non dico che le perizie debbano durare in eterno, ma neanche che debbano essere fatte

per ieri (la media di scarico, oggi, è di 25 giorni). Ritengo infatti che il poter approfondire ciascuna problematica che scaturisce da un danno sia alla base di una buona e giusta liquidazione, che giova sia all'assicuratore, sia al proprio cliente.

Ovviamente, questa breve storia può essere la cartina di tornasole del fatto che l'eccezione non conferma la regola, ma, dato che non esistono dati pubblici di queste problematiche di gestione dei sinistri, è pur vero che se non si ha il tempo per la gestione del sinistro con serenità si possono creare incomprensioni e soprattutto viene meno la possibilità di essere *terzo*, quando il perito incaricato si trova da solo a gestire l'incarico di liquidare il sinistro. 