



EDITORIALE

• NORMATIVA

## Il settore alla ricerca di risposte

La preoccupazione sugli effetti dirompenti che le liberalizzazioni avranno nel settore assicurativo si diffonde, così come cresce lo sgomento sull'obbligo, sempre più incombente, di trovare presto una soluzione ai tanti problemi che oggi rimangono aperti. Le compagnie glissano le nostre domande sulle scelte che intendono fare in fatto di comparazione delle tariffe: quali orientamenti prenderanno con le loro reti monomandatrici? Che indicazioni hanno dato loro? Lo vedremo presto. Aperto rimane anche l'interrogativo sulla gestione futura delle tariffe "nazionali", che non dovranno più penalizzare gli assicurati virtuosi residenti al Sud. Il richiamo alla mutualità finirà per coinvolgere gli assicurati del Nord, conducendo le compagnie semplicemente a ridistribuire attraverso l'intera Italia il prezzo (e il peso) dell'Rc auto? La certezza, per tutti, è che si stia aprendo un momento molto caldo per il settore, per la distribuzione, per la relazione con il cliente. All'Isvap il compito di vigilare, a ciascuno, compagnie e canali distributivi, il compito di creare, nel proprio ambito, un sistema capace di superare le tante incongruenze che ancora sono alla ricerca di valide risposte.

**Maria Rosa Alaggio,**  
direttore Insurance Magazine  
e Insurance Trade  
alaggio@insuranceconnect.it

## La responsabilità professionale dell'ingegnere nell'ambito dell'edilizia (I parte)

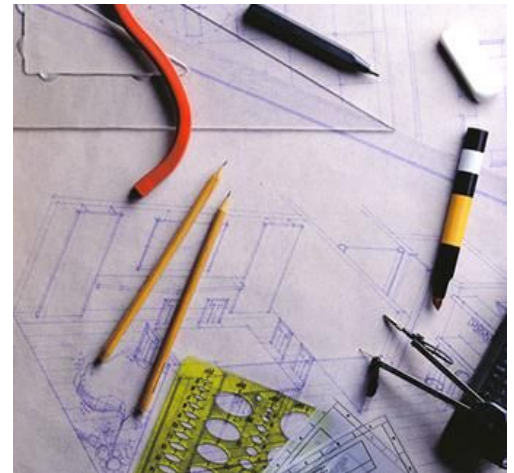
Nell'ambito dell'edilizia, gli ingegneri, così come peraltro gli architetti, i geometri o i periti edili, svolgono attività e mansioni che consistono principalmente nella **progettazione** e nella **direzione** dei lavori.

Tali attività (prestazioni di carattere intellettuale caratterizzate dai relativi requisiti peculiari della professionalità, personalità e discrezionalità) possono ovviamente dar origine a una **responsabilità civilistica** di natura contrattuale, qualora nello svolgimento dell'incarico ricevuto il professionista non tenga una condotta conforme alla diligenza qualificata prevista dall'art. 1176, comma 2, cod. civ., nonché di natura extracontrattuale, ai sensi dell'art. 1669 c.c. o comunque dell'art. 2043 c.c.

Nell'ipotesi in cui l'attività svolta comporti la soluzione di problemi tecnici di speciale difficoltà, il professionista potrà avvalersi della limitazione di responsabilità di cui all'art. 2236 cod. civ.

E' stata invece oggetto di discussione l'applicabilità delle disposizioni di cui all'**art. 2226** (Difficoltà e vizi dell'opera) alla prestazione intellettuale del progettista.

Il contrasto giurisprudenziale registrato in materia (favorevole all'applicabilità dell'art. 2226 c.c. all'attività di progettazione della costruzione di un edificio, ravvisandosi in tale attività un'obbligazione di risultato, si era dichiarata Cass. 29.01.2003 n. 1294; contra Cass. 16.01.1997 n. 404) è stato risolto dall'intervento delle Sezioni Unite della Suprema Corte che hanno stabilito che: "Le disposizioni dell'art. 2226 cod. civ., in tema di decadenza e prescrizione dell'azione di garanzia per vizi dell'opera, sono inapplicabili alla prestazione d'opera intellettuale, ed in particolare alla prestazione del professionista che abbia assunto l'obbligazione della redazione di un progetto di ingegneria o della direzione dei lavori, ovvero l'uno e l'altro compito, dovendosi escludere che il criterio risolutivo ai fini dell'applicabilità delle predette disposizioni alle prestazioni in questione possa essere costituito dalla distinzione - priva di incidenza sul regime di responsabilità del professionista - fra le cosiddette obbligazioni di mezzi e le cosiddette obbligazioni di risultato: e ciò tenuto conto anche della frequente commistione, rispetto alle prestazioni professionali in questione, delle diverse obbligazioni in capo al medesimo o a distinti soggetti in vista dello stesso scopo finale, a fronte della quale una diversità di disciplina normativa risulterebbe ingiustificata" (Cass. civ., Sez. Unite, 28/07/2005, n. 15781). *(continua a p. 2)*



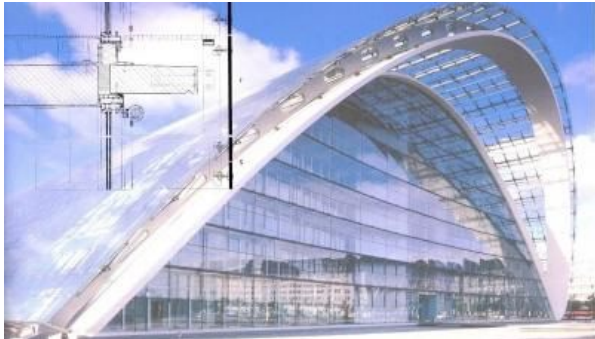
• NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

## Dialogo entra in AssoLowcost

**Dialogo** ha deciso di aderire ad **AssoLowcost**, l'associazione delle imprese che hanno fatto del "low cost di qualità" il cardine della loro filosofia produttiva. La compagnia assicurativa diretta del gruppo **Fondiarisai** verrà dunque sottoposta, come tutti gli aderenti all'associazione, a monitoraggi e controlli periodici finalizzati alla verifica del rispetto di alcuni parametri richiesti per garantire ai consumatori risparmi, ma anche trasparenza, taglio degli sprechi e delle inefficienze, innovazione e ottimizzazione dei processi produttivi. Ad esempio alle imprese associate è richiesto di mantenere il prezzo medio dei prodotti e servizi commercializzati significativamente inferiore rispetto a quello di mercato, ma anche che le modalità attraverso cui l'azienda risparmia siano pubbliche e rispettose del codice etico promosso da AssoLowcost, una vera e propria guida deontologica al comportamento delle imprese aderenti.



**Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade**



### OBBLIGAZIONE DELL'INGEGNERE PROGETTISTA *(continua da p. 1)*

Passando al contenuto dell'obbligazione assunta dall'ingegnere in qualità di progettista, secondo la giurisprudenza di legittimità: "Il professionista tecnico (ingegnere nel caso di specie), che redige un progetto inadeguato, perché diverso da quello pattuito, viola l'obbligo di usare la diligenza del buon padre di famiglia e quindi risponde (anche a titolo di colpa lieve) per inadempimento contrattuale nei confronti del committente, il quale può, avvalendosi dell'eccezione inadimplenti non est adimplendum, di cui all'art. 1460, c.c., rifiutarsi di corrispondergli il compenso professionale" (Cass. civ., Sez. II, 05/08/2002, n. 11728).

Danneggiati dall'attività del professionista tecnico, tra l'altro, possono essere non solo le parti del contratto d'opera intellettuale (il committente dei lavori), ma anche soggetti terzi pregiudicati dall'esecuzione negligente, imprudente o imperita della prestazione professionale, con conseguente eventuale diritto di rivalsa del committente nei suoi confronti.

Ad esempio: "Se dall'edificazione di una costruzione in violazione delle norme sulle distanze legali sia derivato l'obbligo del committente della riduzione in pristino, sussiste il diritto di rivalsa del committente nei confronti del progettista direttore dei lavori, qualora l'irregolare ubicazione della costruzione sia conforme al progetto e non sia stata impedita dal professionista medesimo in sede di esecuzione dei lavori, in quanto il fatto illecito, consistente nella realizzazione di un edificio in violazione delle distanze legali rispetto al fondo del vicino, è legato da un nesso causale con il comportamento del professionista che ha predisposto il progetto e diretto i lavori" (Cass. civ., Sez. II, 30/01/2003, n. 1513).

### RESPONSABILITÀ PER VIZI DA ERRATA INDAGINE SUL SUOLO EDIFICATORIO

E ancora: "sebbene l'indagine sulla natura e consistenza del suolo edificatorio rientri nei compiti dell'appaltatore e non del progettista, quest'ultimo è responsabile dei gravi vizi di costruzione dipendenti dalla mancanza di fondazioni idonee alla particolare situazione geologica del terreno su cui insiste l'edificio, qualora prima di redigere il progetto non abbia richiesto a colui che gli ha conferito l'incarico (committente o appaltatore) una adeguata indagine sulla natura e consistenza del terreno; in tal caso egli, infatti, contravviene all'obbligo di osservare la diligenza prevista dall'art. 1176 c.c., non potendo in mancanza di precisi dati geofisici scegliere un determinato tipo di fondazione e procedere alla formazione del progetto" (Cass. civ., Sez. II, 16/11/1993, n. 11290; sulla responsabilità solidale con l'appaltatore nei confronti del committente del progettista che abbia omesso di compiere le necessarie indagini geologiche, in caso di rovina dell'edificio vedi anche Cass. 5 gennaio 1976, n. 1).

Il progettista, inoltre, a causa dell'inadeguatezza delle fondazioni del fabbricato lesionato in relazione alla consistenza del suolo, può essere considerato comunque responsabile, anche al fine dell'azione di rivalsa promossa dal costruttore nei suoi confronti, per tali carenze: "tenuto conto che la redazione del progetto di un fabbricato, in base agli ordinari principi di diligenza fissati dall'art. 1176 cod. civ. (e quindi indipendentemente da uno specifico patto), richiede l'acquisizione di tutti i dati geofisici necessari alla soluzione dei problemi tecnici attinenti le fondazioni" (Cass. 12 luglio 1986, n. 4531).

Sulla sussistenza di una responsabilità solidale tra appaltatore e progettista, si rammenta altresì che: "L'indagine sulla natura e sulla consistenza del suolo edificatorio rientra tra gli obblighi dell'appaltatore, in quanto l'esecuzione a regola d'arte di una costruzione dipende dall'adeguatezza del progetto rispetto alle caratteristiche geologiche del terreno su cui devono porsi le fondazioni; con la conseguenza che, nell'ipotesi in cui detta indagine non presenti difficoltà particolari, superiori alle conoscenze che devono essere assicurate dall'organizzazione necessaria allo svolgimento dell'attività edilizia, l'appaltatore deve rispondere, in solido con il progettista (a sua volta, responsabile per inadempimento del contratto d'opera professionale, essendosi rivelata inadeguata la progettazione) dei vizi dell'opera dipendenti dal cedimento delle fondazioni dovuto alle caratteristiche geologiche del suolo, non tenute presenti dal progetto" (Cass. civ., Sez. II, 23/09/1996, n. 8395).

*Avv. Marco Rodolfi, Studio Mrv Milano*

*(La seconda parte dell'articolo sarà pubblicata su Insurance Daily di venerdì 23 marzo)*



**Seguici anche su  
Facebook alla  
pagina di  
Insurance Connect  
e su Twitter  
@insurancetrade**





• RICERCHE

## Il 69% dei sinistri è aperto in agenzia

**La rete agenziale rimane il canale preferenziale per l'apertura del sinistro, al secondo posto il call center**

La necessità di ridurre i costi associati al ramo sinistri ha imposto a tutto il mercato assicurativo un efficientamento del processo di liquidazione nell'ottica di eliminare sprechi e ricicli produttivi. Proprio in merito a queste evoluzioni del settore, **Cetif** - centro di ricerca in tecnologie, innovazione e servizi finanziari - ha pubblicato il rapporto di ricerca: *Innovare l'area sinistri fase I: modelli di servizio e operativi*. Lo studio raccoglie i principali risultati di un'indagine triennale, svolta in collaborazione con **Rgi group**, "che ha permesso - sottolinea **Federico Rajola, direttore Cetif** - di determinare lo stato dell'arte e i trend a 3-5 anni del processo di liquidazione nell'Rc auto e di identificare i punti focali di ottimizzazione dell'operatività e dell'utilizzo di sistemi informativi nelle varie attività".

Per quanto riguarda il modello di servizio è emerso che il **69%** dei sinistri è aperto in **agenzia**, che rimane dunque il canale preferenziale. Il secondo è il **call center** e il **67%** di chi lo utilizza afferma di riscontrare benefici nella gestione diretta della relazione col cliente e nella correttezza della pratica. Per quanto riguarda il modello operativo sono stati indagati i criteri con cui sono attribuiti gli incarichi ai fiduciari, periti e medici legali: competenza territoriale e specializzazione appaiono i requisiti fondamentali, mentre i carichi di lavoro sono considerati nel 64% dei casi per quanto concerne i periti e solo nel 36% per i medici.

I sistemi informativi sono prevalentemente rivolti alla ricezione e chiusura dell'incarico (100%) e alla gestione delle fatture presentate dal cliente (73%). In crescita i portali che permettono l'accesso alle condizioni della pratica e alla consultazione del fascicolo; solo nel 36% si riscontrano strumenti di supporto all'elaborazione peritale.

La ricerca ha permesso di individuare le principali criticità nel processo di liquidazione dei sinistri in riferimento alle risorse umane, ai processi e ai sistemi, evidenziando la necessità di azioni di miglioramento in ogni ambito, attraverso sistemi premianti o sanzionatori per gli agenti, monitoraggio delle tempistiche e potenziamento degli strumenti informativi.

Questi temi saranno ulteriormente approfonditi dal Cetif nel competence centre *Innovare l'area sinistri fase II: il processo di Card e l'innovazione degli strumenti di gestione del liquidatore* dove saranno affrontati i cambiamenti indotti dalle recenti normative Card e l'innovazione degli strumenti di gestione del liquidatore.

D.P.

• COMPAGNIE

## Cattolica, utile netto consolidato 2011 in calo del 40,7%

**Il risultato si attesta a 42 milioni di euro, contro i 70 milioni del 2010**

Anche sul bilancio di **Cattolica Assicurazioni** si fa sentire il peso della congiuntura economica internazionale. Il gruppo presieduto da **Paolo Bedoni** ha chiuso il 2011 con un **utile netto consolidato a 42 milioni** di euro, in calo del **40,7%** rispetto ai 70 milioni registrati nel bilancio 2010. Su questo risultato hanno inciso principalmente 93 milioni di svalutazioni su investimenti in portafoglio, senza le quali l'utile sarebbe stato pari a 89 milioni di euro.

L'utile netto di gruppo, tolte le quote di terzi, è pari a 38 milioni di euro, -39,6% rispetto all'esercizio precedente.

Il cda ha deciso di **non distribuire dividendi**, ma di proporre la remunerazione agli azionisti tramite un'azione gratuita ogni 20 possedute.

La raccolta premi complessiva sfiora i **4 miliardi** di euro contro i 4,81 del 2010 con una flessione del **17,8%** dovuta soprattutto al forte peggioramento del **ramo vita** che perde il 27,7%, raccogliendo premi per **2,31 miliardi**. Meglio i **rami danni** che arrivano a **1,64 miliardi** (+2,1%) e il comparto auto, in crescita del 4,5%, mentre i rami non auto registrano un decremento dell'1,1%.

A fine 2011 il patrimonio netto della compagnia ammontava a **1,22 miliardi**, in lieve calo rispetto all'1,35 miliardi registrati al 31 dicembre 2010. Il margine di solvibilità si è attestato a 1,40 volte il minimo regolamentare.

Nel comparto danni migliora la performance industriale con un combined ratio che passa da 97,7% a 96,9%. Per quanto riguarda la capogruppo, i premi contabilizzati del lavoro diretto e indiretto hanno raggiunto i **2,06 miliardi** (+9,7%), di cui 1,31 provengono dai rami danni (+31,9%) e 592 milioni dal vita (-31,2%).

Il presidente Bedoni ha sottolineato come "nonostante i riflessi negativi della crisi finanziaria, il cda di Cattolica è in condizione di presentare un bilancio che testimonia la solidità, l'efficienza e la competitività del Gruppo".

Per il 2012 si prevede un miglioramento del risultato della gestione danni e vita, e sull'esercizio corrente Bedoni ha precisato che "proprio le scelte di grande equilibrio e responsabilità compiute quest'anno aprono orizzonti positivi e consentono di guardare con motivata fiducia già nel breve termine a prospettive di sviluppo e di redditività".



• COMUNICAZIONE

## Ricette per il public speaking di successo

Chi dice che parlare in pubblico è fonte di stress? Tutti, dico tutti possono parlare in pubblico divertendosi e con un discreto successo. Quando si fa del public speaking bisogna sempre prepararsi. Poche sono le persone che possono parlare per così dire “a braccio”. Chi parla a braccio deve avere una padronanza indiscussa dell’argomento che andrà a trattare e soprattutto deve “godere” del fatto di parlare in pubblico. Parlare a braccio significa in qualche modo andare in palcoscenico, bisogna conoscere la recitazione, la tecnica delle pause, l’uso della comunicazione paraverbale e non verbale.

Ricordiamoci che ogni volta che si sale su un palco e si parla a una platea, si è in presenza di una comunicazione a una via e quindi valgono le regole per questo tipo di comunicazione.

Esistono altre due forme del parlare in pubblico che sono rispettivamente quella di seguire una **scaletta molto precisa**, o in alternativa quella di **leggere il discorso**. Il primo modo va bene per le persone che vogliono dare la sensazione di improvvisare, ma che temono la platea e soprattutto non hanno una padronanza assoluta di quanto stanno dicendo. Il secondo invece (quello degli speaker del telegiornale) ha la controindicazione che, se non è fatto con naturalezza, risulta monotono e piuttosto noioso (quando si legge un discorso bisogna ricordarsi di guardare spesso il pubblico).

La scelta del metodo è esclusivamente individuale, ma una cosa è d’obbligo quando si parla in pubblico: essere convinti di dire cose interessanti.

Divertiamoci quando parliamo in pubblico, guardiamo tutti negli occhi, cerchiamo di fare un uso corretto delle pause e del silenzio.

L’uso della voce è fondamentale, parliamo a voce alta e con sicurezza. Se siamo tesi, preoccupati di come iniziare, iniziamo muovendoci (magari anche camminando), usiamo i saluti e i ringraziamenti di apertura come uno strumento per abbassare la nostra tensione. Per chi lo sa fare spesso si può iniziare con una battuta o dichiarando il nostro imbarazzo e il nostro stupore per l’ampiezza della platea. Sempre per chi lo sa fare sollecitiamo applausi, usiamo domande retoriche, raccontiamo qualche episodio di vita vissuta, usiamo le metafore.

Mi raccomando, tanta pratica prima del nostro public speaking e se abbiamo degli intercalari fastidiosi cerchiamo di correggerli.

Ho visto un oratore - che come intercalare diceva “insomma” - chiedere a un certo punto del suo discorso: “quanti insomma avete contato?” Un modo carino per giustificare un difetto insopprimibile e piuttosto fastidioso.

*Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto,  
consulente di direzione strategica in ambito assicurativo,  
docente vendite e management*

• NEWS

## Conclusa a Roma la XXII edizione del progetto Icaro

Dal 2001 a oggi la campagna di sicurezza promossa da polizia stradale, Governo e fondazione Ania, ha coinvolto 100mila studenti di 161 città

Centomila studenti coinvolti in dodici edizioni su 161 città. E’ tempo dei primi bilanci per il **progetto Icaro**, conclusosi oggi a Roma dopo aver toccato Brescia, Salerno, Crotone, Taranto e Matera. La campagna di sicurezza, promossa dalla **Polizia Stradale** insieme ai ministeri delle infrastrutture e dei trasporti, dell’istruzione e alla **Fondazione Ania**, ha coinvolto bambini e ragazzi di ogni età, dai più piccoli, agli allievi delle scuole secondarie di primo e secondo grado fino agli studenti universitari. Per la giornata conclusiva dell’**edizione 2012** è stato allestito presso Explora, il museo dedicato ai bambini di Roma, un percorso ludico-formativo che consente ai più piccoli di imparare le regole del codice della strada giocando in compagnia degli agenti della polizia stradale. Uno degli obiettivi peculiari del progetto è da sempre la ricerca di una comunicazione chiara e immediata, ma soprattutto mirata rispetto ai diversi target di utenti, con il coordinamento del dipartimento di psicologia della **Sapienza di Roma**, e il **Moige**, movimento italiano genitori.

Per i ragazzi dell’università invece è stata organizzata la proiezione del film *Young Europe* di Matteo Vicino, con l’intento di favorire un dibattito sui temi della sicurezza stradale. A questo proposito, con il contributo della fondazione Ania, negli ultimi anni è stata avviata una ricerca finalizzata alla verifica dell’efficacia della campagna nel medio periodo, per capire se e quanto gli studenti siano portati a riflettere sulle conseguenze degli incidenti e sul ruolo di tutela svolto dalle assicurazioni.

