

# QUANDO *i* SINISTRI *di* FREQUENZA SONO COMPLESSI

*In genere vengono chiamati sinistri "di massa", ma non sono affatto di semplice gestione, e richiedono grandi capacità tecniche e organizzative da parte degli studi peritali. Ecco alcuni spunti di riflessione per soppesare la reale difficoltà di gestire un claim, e le problematiche connesse, non solo dal punto di vista del valore economico del danno*

**di ELEONORA PORRO,**  
consigliere di Aipai

**Fino a una ventina di anni fa l'attività del perito era quasi artigianale: vi erano moltissimi studi composti dal titolare e pochi collaboratori che gestivano in modo analitico un numero contenuto di sinistri. È stato a partire dai primi anni 2000 che sono nate le società peritali, spesso incentivate dalle compagnie, le quali volevano pochi interlocutori strutturati a gestire migliaia di sinistri. In quella fase fu coniata l'infelice definizione di sinistri *di massa* (poi parzialmente corretta in sinistri *di frequenza*), distinti dai sinistri *complessi*, commettendo però un errore di fondo: la complessità non veniva pesata sulla reale difficoltà di gestire un sinistro e sulle problematiche allo stesso connesse, bensì sul solo valore economico del danno.**

È così capitato di trovarsi di fronte a un incendio che ha totalmente distrutto un edificio (danno reale oltre il milione di euro), assicurato con una vecchia polizza mai aggiornata, dove

alla partita fabbricato il valore era di 320mila euro. Quale complessità ci fosse a definire un tale sinistro non è dato sapere. Al contrario, capita quotidianamente che, a seguito della rottura di una tubazione dell'impianto idrico nell'appartamento del signor Rossi, sito in un fabbricato condominiale, si manifestino danni da bagnamento ai sottostanti appartamenti dei signori Bianchi e Verdi e, a quest'ultimo, anche danni al contenuto. In tale situazione poi l'amministratore condominiale è latitante, i soggetti coinvolti non sono raggiungibili nello stesso giorno e il signor Bianchi ha altresì una propria polizza stipulata con una compagnia che non aderisce all'accordo **Ania**.

Un caso quale quello di cui sopra, però, non è per nulla ritenuto un si-

nistro complesso, bensì di massa, stante l'importo del danno spesso non rilevante e la frequenza del verificarsi di tali eventi. La complessità che un sinistro di questo tipo implica in termini di gestione, temporali, relazionali e di coordinamento tra i vari soggetti non viene presa in considerazione.

## Un lavoro stagionale

Accade dunque che lo studio peritale si debba necessariamente organizzare: dimensiona il proprio organico in funzione del carico annuo previsto, ben sapendo che il nostro è un lavoro *stagionale*, nel senso che temporali ed eventi atmosferici particolarmente avversi, che aumentano il carico del lavoro, sono tipici dei mesi estivi; impegna

tempo e risorse per formare (ma prima ancora per trovare) collaboratori e personale amministrativo.

Quando tutto sembra aver raggiunto un proprio equilibrio ecco l'evento eccezionale, come avvenuto nel 2023: le alluvioni in Emilia Romagna e Toscana, ma soprattutto gli eventi atmosferici del luglio 2023 nel nord Italia che hanno causato centinaia di migliaia di sinistri in pochissimi giorni, non tutti necessariamente di importi rilevanti, tali da essere considerati complessi; la complessità è emersa nell'ingente afflusso di incarichi in pochissimi giorni, con conseguente coordinamento del lavoro e gestione delle risorse.

## Alcuni spunti di riflessione

È fondamentale trarre insegnamento dalla crisi nella gestione dei sinistri e dall'arrancare che gli studi peritali hanno fatto per mesi al fine di far fronte quanto meno dignitosamente a eventi come quelli sopra menzionati, individuando possibili strategie operative. Ecco dunque alcuni spunti di riflessione.

1. *Maggior coordinamento con le compagnie.* Alcuni assicuratori (pochi, per la verità) hanno capito che era necessario privilegiare l'immediato riscontro all'assicurato che, giustamente, non poteva, né voleva, aspettare mesi per essere visitato dal perito: in tale ottica, questi assicuratori (nella situazione di eccezionalità) hanno consentito un innalzamento, temporaneo e finalizzato a quel particolare evento, dei limiti entro cui poter effettuare una perizia su base documentale o tramite videoperizia, lasciando maggior libertà di gestione agli studi peritali, in virtù del rapporto fiduciario, il cui nome stesso rimanda (o quanto meno dovrebbe

rimandare) alla fiducia delle compagnie verso l'operato dei periti, riposta nella diligenza dei professionisti a cui si affidano.

Nel caso poi di un sinistro non indenizzabile, ad esempio per mancanza della garanzia *grandine su fragili*, inutile perdersi nelle lungaggini di spedire atto con riserva, sollecitarne la restituzione e addirittura talvolta richiederne espressamente la sottoscrizione da parte dell'assicurato. In due casi di questo genere, operando con buon senso, sarebbe sufficiente una comunicazione tramite e-mail all'assicurato e all'agenzia, con contestuale pronto scarico della pratica accompagnato da due (diconsi due) righe di relazione accompagnatoria.

2. *Ottimizzazione e migliore organizzazione del lavoro all'interno degli studi peritali.* Ciò va fatto al fine di garantire, al proprio interno e verso l'esterno, un'adeguata copertura tecnica e amministrativa in ogni periodo dell'anno. Per noi italiani la parola *ferie* si co-

niuga generalmente con i mesi di luglio e agosto. Ma se, come detto, il lavoro è stagionale, il collaboratore perito dovrà farsene una ragione (e pure il titolare), pianificando ad esempio le ferie in altri momenti.

Nella medesima ottica, sarebbe opportuno saper creare un *polmone* di riserva del personale, eventualmente avvalendosi anche di studenti universitari da affiancare al personale amministrativo per l'acquisizione degli incarichi, lo svolgimento dei primi contatti e lo scarico delle perizie sui portali delle compagnie, quando il carico di lavoro aumenta a dismisura.

3. *Creazione di una rete relazionale con altri studi peritali.* In fondo, uno dei principali vantaggi (pur apparentemente intangibili) che la nostra associazione sa dare è quello del rapporto interpersonale con gli altri soci; ecco allora che un sovraccarico di lavoro in Lombardia può essere alleggerito dal collega socio del Veneto, ferma restando la disponibilità ad accorrere in

suo soccorso quando la situazione fosse invertita.

## Non chiamateli “sinistri di massa”

Una cosa è certa: quando vi sono migliaia di sinistri, anche se di importo non elevato, non chiamiamoli – e non chiamateli – in senso diminutivo, “sinistri di massa”. Non bastasse la difficoltà intrinseca nell'applicazione del contratto di polizza, nella stima del danno che deve essere accurata ma veloce, nella gestione del rapporto personale con l'assicurato, si sovrappongono una serie di aspetti, problematiche e talvolta criticità gestionali e organizzative da far impallidire realtà ben più ampie e strutturate di quanto sia la maggior parte degli studi peritali italiani.

Tutto questo, e molto altro, è il lavoro del perito assicurativo, ovvero il mestiere più bello del mondo, a condizione che chi lo svolge abbia una curiosità innata, una gran voglia di imparare e di lavorare, capacità gestionali e manageriali e una salute di ferro. Vi sarebbe a questo punto da introdurre l'aspetto economico: ma in un articolo che vuole essere ottimistico e propositivo è meglio lasciar perdere. ❶