



## Liceo Statale "V. De Caprariis"

Via V. De Caprariis, 1 - 83042 Atripalda (AV) - Tel. 0825/1644250 Fax: 0825/1643462

Sede ass. di Altavilla Irp (AV) via Immacolata, 83011 - tel./fax 0825991048 - Sede ass. di Solofra (AV), via Melito, 1 - 83029 - tel./fax 0825532450  
e-mail: [avps06000b@istruzione.it](mailto:avps06000b@istruzione.it) sito web: [www.scientificoatripalda.gov.it](http://www.scientificoatripalda.gov.it) C.F. 92003550644

### ALLEGATO 2 – "CAPITOLATO"

AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COPERTURA ASSICURATIVA IN FAVORE DEGLI ALUNNI E DEL PERSONALE SCOLASTICO PER L'A.S. 2020/2021  
PROCEDURA NEGOZIATA PRECEDUTA DA INDAGINE DI MERCATO MEDIANTE AVVISO PUBBLICO ART. 36, COMMA 2, LETTERA B) DEL D.LGS. 50/2016 COSI' COME MODIFICATO DAL D.LGS. 56/2017

**DECORRENZA DALLE ORE 24:00 DEL 01/01/2021, SCADENZA ORE 24:00 DEL 01/01/2022**

<b>Sezione I - Caratteristiche generali del contratto</b>
La polizza deve prevedere clausole di esonero denuncia sinistri precedenti, generalità degli assicurati e di Buona Fede.
In caso di qualsiasi controversia in merito all'esecuzione del contratto si stabilisce che, in via esclusiva, il foro competente dovrà essere quello del luogo di residenza o domicilio elettivo del contraente /beneficiario/ assicurato, dovendosi comunque tenere conto degli artt. 6 RD 30 ottobre 1933 n. 1611 e 14, ultimo comma bis D.P.R. 8 marzo 1999, n. 275 (foro dello Stato per le istituzioni scolastiche statali).
In ottemperanza alla Circolare Ministeriale 2170 del 30/05/96, relativamente alla Responsabilità Civile, la qualità di "Soggetto Assicurato" deve spettare anche all'Amministrazione Scolastica, cioè anche a favore dell'Istituzione Scolastica in quanto facente parte dell'Amministrazione scolastica (MIUR Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca) e, dunque, non solo a favore degli Alunni e/o degli Operatori Scolastici.
La polizza deve prevedere una tolleranza minima tra soggetti paganti e assicurati del 6%.
Gli studenti, il personale docente e non, il personale direttivo e i genitori membri di diritto degli organi collegiali (previsti dal DPR n. 416 del 31 maggio 1974) dovranno essere considerati terzi tra di loro.
La polizza può essere sospesa in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza, dichiarata o di fatto, salvo che l'Assicurato venga sorpreso mentre vi si trova dallo scoppio delle ostilità, nel qual caso le garanzie contrattuali sono sospese al termine del quattordicesimo giorno.
La polizza dovrà essere valida per il mondo intero.
In relazione alla garanzie richieste, gli indennizzi devono essere corrisposti al 100%, senza limite di età.

## Sezione II - Figure Assicurate

In questa sezione vengono indicate le figure che a vario titolo devono essere assicurate per tutte le garanzie richieste

### Assicurati a titolo oneroso:

1. Gli alunni iscritti alla scuola;
2. Tutti gli Operatori Scolastici (DS e DSGA, insegnanti di ruolo e non, supplenti annuali e temporanei, aiutanti del Dirigente Scolastico, personale non docente di ruolo e non, siano essi dipendenti dello Stato, di Enti locali o di altri Enti), nello svolgimento delle mansioni previste dal CCNL e dai Regolamenti interni.

### Assicurati a titolo gratuito:

1. Gli alunni H (disabili);
2. Gli alunni e gli accompagnatori di altre scuole (anche stranieri) che siano temporaneamente ospiti dell'Istituto per attività scolastica e/o culturale;
3. Gli alunni privatisti;
4. I partecipanti al Progetto Orientamento;
5. Gli uditori e gli alunni in "passerella";
6. Gli alunni esterni che partecipano a stage e attività organizzati dalla scuola (sempreché sia garantita la sorveglianza del personale preposto);
7. Gli ex studenti che frequentano "Tirocini Formativi e di Orientamento" nell'ambito di programmi di inserimento e orientamento al mondo del Lavoro (Legge 196 del 24/06/97, Regolamento n° 142 del 25/03/98 ed eventuali s.m.i);
8. I corsisti che in altre vesti abbiano già versato il premio durante la convenzione in corso;
9. Il Responsabile della Sicurezza nello svolgimento delle mansioni;
10. I prestatori di lavoro socialmente utili o lavori di pubblica utilità;
11. Tutti gli operatori scolastici componenti le squadre di prevenzione e pronto intervento ai sensi di legge, quando partecipano all'attività di prevenzione;
12. Gli insegnanti di sostegno nello svolgimento delle funzioni previste dalla legge 517/77 ed eventuali s.m.i.;
13. Gli Assistenti di lingua straniera in Italia (cittadini dell'Unione Europea) assegnati agli Istituti Scolastici;
14. I Tirocinanti;
15. Gli Assistenti educatori siano essi dipendenti dello Stato, di Enti locali o di qualunque Ente o Società convenzionati con la scuola, nonché gli O.S.S. e gli O.S.A.;
16. Gli Obiettori di coscienza siano essi dipendenti dello Stato o di altri Enti;
17. Gli operatori esterni che collaborano a qualunque titolo con l'istituto (provenienti dallo stato, da enti locali o da qualunque Ente o Società convenzionati con la scuola);
18. Gli Esperti esterni che sottoscrivono contratti di prestazione d'opera occasionali per attività integrative nell'ambito della direttiva 133 D.P.R. 567/96 con l'Istituto o che svolgono, a qualunque titolo, attività di collaborazione all'interno dell'istituto;
19. Il medico competente esclusi i danni derivanti dalla responsabilità dell'esercizio della professione medica;
20. Il personale in quiescenza che svolge attività all'interno dell'Istituto, secondo quanto stabilito dalla Circolare Ministeriale 127 del 14/04/1994;
21. Il Presidente e i componenti della Commissione d'esame;
22. I Revisori dei Conti in missione presso l'Istituto Scolastico capofila o scuole aggregate;
23. I membri degli Organi Collegiali nello svolgimento delle loro funzioni;
24. I genitori regolarmente identificati degli alunni quando concorrono ad iniziative, progetti, attività regolarmente deliberate e messe in atto dagli organi scolastici competenti con esclusione delle attività alle quali partecipano in veste di corsisti (PON, POR, ecc.);
25. Gli accompagnatori degli alunni e degli alunni con handicap, durante i viaggi di istruzione, stage, visite didattiche in genere, settimane bianche comprese, progetto PEDIBUS e progetto BICIBUS, regolarmente identificati (senza limitazione di numero);
26. I genitori presenti all'interno dell'Istituto scolastico per assistere medicalmente i propri figli;
27. I genitori degli alunni quando svolgono il ruolo di membri di diritto degli organi collegiali previsti dal D.Lgs. 297 del 16.04.1994 e successivi e i componenti della commissione mensa;
28. I volontari che prestano l'attività a titolo gratuito incaricati durante l'esecuzione di piccoli lavori di giardinaggio e manutenzione del verde (esclusi potature ed abbattimento di alberi) per tutte le necessità della scuola (biblioteca, prescuola, doposcuola) e purché vi sia incarico scritto da parte dell'Istituto Scolastico.
29. Personale esterno alla scuola che a qualunque titolo vi acceda (es. corsi ed iniziative aperte al pubblico, persone incaricate di consegne o che accedono per ricevere / fornire informazioni, ecc.)

### Sezione III - Operatività delle garanzie

#### Le garanzie assicurative dovranno essere sempre valide per:

1. Ogni iniziativa e/o attività organizzata e/o gestita e/o effettuata e/o autorizzata e/o deliberata dagli Organi dell'Istituto, in relazione sia all'attività scolastica che extra scolastica, parascolastica ed interscolastica, sia didattica che di altra natura, sia in sede che fuori sede, comprendente (in via esemplificativa ma non esaustiva) tutte le attività di refezione e ricreazione;
2. Le manifestazioni sportive, ricreative, culturali, gite scolastiche e di istruzione, visite guidate, visite a musei, scambi ed attività culturali in genere, purché siano controllate da organi scolastici o da organi autorizzati dagli stessi;
3. Tutte le attività di educazione fisica (motoria, per le scuole materne ed elementari), comprese tutte le attività ginnico/sportive e non, anche extra programma nonché tutte le attività previste dal Piano dell'Offerta Formativa realizzate dall'Istituto Scolastico in collaborazione con soggetti esterni;
4. Le assemblee studentesche autorizzate;
5. Le assemblee studentesche non autorizzate, purché si svolgano all'interno della scuola;
6. Le assemblee che abbiano luogo in locali esterni alla scuola, purché siano osservate le disposizioni della C.M. n. 312 XI capitolo del 27 dicembre 1979 in atto di vigilanza;
7. Il servizio esterno alla scuola svolto da non docenti purché tale servizio venga svolto su preciso mandato del Capo d'Istituto e/o del responsabile del servizio di segreteria;
8. Le lezioni di educazione fisica e per l'attività sportiva in genere svolta in palestre, piscine e campi sportivi esterni alla scuola purché sul posto venga prevista adeguata sorveglianza;
9. L'uso di un'aula magna o di un cinema teatro annesso alla scuola purché non aperto al pubblico a pagamento;
10. Il tragitto casa-scuola e viceversa per il tempo necessario a compiere il percorso prima e dopo l'orario delle lezioni;
11. I danni che gli alunni possono arrecare al materiale assegnato alla scuola in comodato da ditte e società diverse da Enti Pubblici come previsto dalla C.M. 26.07.2000 prot. n. 3474/A1;
12. Le attività di prescuola e doposcuola anche nei casi in cui la vigilanza sia prestata da personale fornito in supporto da Enti Pubblici;
13. L'attività di promozione culturale e sociale (direttiva n. 133 del 03/04/1996);
14. Le attività ludico-sportive od avviamento alla pratica di uno sport, regolarmente deliberate dagli Organi Collegiali, ma organizzate e gestite da genitori anche in assenza di personale scolastico, in qualsiasi orario, presso la struttura scolastica o presso centri sportivi in genere o altri luoghi all'uopo designati regolarmente deliberati dagli organismi scolastici competenti;
15. I centri estivi e attività similari durante le vacanze natalizie, purché deliberati dagli organismi scolastici competenti;
16. Tutte le attività relative al progetto Pedibus e Bicibus e corsi organizzati per il conseguimento del certificato di idoneità alla guida dei ciclomotori;
17. Danni conseguenti da inondazioni, alluvioni, terremoti;
18. Infortuni conseguenti ad atti di terrorismo;
19. Tutti i trasferimenti interni ed esterni strettamente connessi allo svolgimento delle attività

## **Sezione IV — Caratteristiche Tecniche delle Garanzie**

### **1) RESPONSABILITÀ CIVILE TERZI (RCT)**

- La polizza deve comprendere gli stage e l'alternanza scuola/lavoro (PCTO) comprese le prove pratiche
- La polizza deve essere valida in itinere per gli Alunni anche maggiorenni (anche nel caso in cui non vi sia responsabilità dell'Istituto scolastico contraente).
- La polizza deve comprendere i danni cagionati a veicoli a motore e non, parcheggiati negli ambiti di proprietà o in uso alla scuola.
- La polizza deve garantire i sinistri avvenuti durante il periodo di validità del contratto anche se la causa degli stessi è da collocarsi in un periodo antecedente alla stipula (senza limiti di tempo) e il Contraente o l'Assicurato non erano a conoscenza della causa stessa.
- In presenza di una serie di eventi dannosi riconducibile ad una stessa tipologia di causa (danni in serie), in caso di recesso dal contratto da parte dell'assicuratore o se il contratto non sussiste più, la polizza deve essere valida sia durante la validità della garanzia assicurativa che dopo la cessazione del contratto.
- Il Massimale prestato dovrà essere unico per sinistro, illimitato per anno e senza sottolimiti per danni a persone, animali e cose.
- La polizza deve garantire i casi di colpa grave, nonché per la Responsabilità Civile che possa derivare al Contraente da fatto doloso, imperizia, negligenza ed imprudenza di persone delle quali debba rispondere;

### **2) MORTE**

- In caso di infortunio che abbia per conseguenza la morte dell'Assicurato deve essere previsto un indennizzo ai beneficiari anche nel caso in cui l'Infortunato venga dichiarato disperso dalla competenti Autorità con sentenza di morte presunta, ai sensi dell'art. 60 comma 3 del Codice Civile ed eventuali

### **3) INVALIDITÀ PERMANENTE DA INFORTUNIO**

- Se il grado di invalidità riconosciuto è pari o superiore al 45% l'indennizzo sarà pari al 100% del massimale offerto;
- Se il grado di invalidità riconosciuto è pari o superiore al 25% che coinvolga un alunno orfano di un genitore, l'indennizzo verrà raddoppiato;
- Se il grado di invalidità riconosciuto è superiore al 75% verrà liquidato un capitale aggiuntivo (con esclusione di polizza vita sostitutive);
- Se il grado di invalidità riconosciuto è superiore al 85% verrà liquidato un'ulteriore capitale aggiuntivo (con esclusione di polizza vita sostitutive);
- Se l'infortunio comporta la perdita totale anatomica di un'arto verrà liquidata immediatamente una somma pari al 10% del capitale garantito;
- Se l'infortunio colpisce alunni o accompagnatori individuati regolarmente nei progetti pedibus e bicibus deve essere prevista una maggiorazione della somma assicurata.

### **4) RIMBORSO SPESE ADEGUAMENTO MATERIALE DIDATTICO E ATTREZZATURE**

In caso di infortunio che comporti una invalidità permanente di grado superiore al 75% deve essere previsto un rimborso delle spese sostenute dall'assicurato o dalla scuola per l'adeguamento della stessa in relazione a:

- attrezzature e arredi personalizzati;
- attrezzature tecnologiche per attività lavorative e didattiche;
- attrezzature per mobilità, autonomia e comunicazione.

### **5) RIMBORSO SPESE ADEGUAMENTO ABITAZIONE**

In caso di infortunio che comporti una invalidità permanente di grado superiore al 75% deve essere previsto un rimborso delle spese sostenute dall'Assicurato per l'adeguamento dell'abitazione (domicilio):

- per eliminare le barriere architettoniche;
- per acquistare strumentazioni tecnologiche e informatiche per il controllo dell'ambiente domestico;
- per acquistare ausili, attrezzature e arredi personalizzati per migliorare la fruibilità della propria abitazione;

- per acquistare attrezzature tecnologiche per svolgere attività di lavoro, studio, riabilitazione e per risolvere problemi di comunicazione, mobilità e autonomia dell'Assicurato divenuto disabile.

#### **6) RIMBORSO SPESE ADEGUAMENTO AUTOVETTURA**

In caso di infortunio che comporti una invalidità permanente di grado superiore al 75% deve essere previsto un rimborso delle spese sostenute dall'Assicurato per:

- adeguamento o acquisto di autovettura che possa rendere agevole gli spostamenti in conseguenza delle mutate esigenze.

#### **7) INVALIDITÀ PERMANENTE DA MALATTIA**

Devono essere garantiti gli stessi capitali previsti per invalidità permanente da infortunio (senza franchigie) per:

- Poliomielite;
- Meningite cerebro spinale;
- H.I.V. (A.I.D.S.);
- Epatite virale
- Epidemie da SARS (COVID-19 etc.);

#### **8) RIMBORSO SPESE MEDICHE DA INFORTUNIO**

Fino alla concorrenza della somma assicurata il Rimborso Spese Mediche garantirà le spese mediche sostenute a seguito di infortunio per:

- Visite mediche specialistiche, acquisto di medicinali;
- Ticket sanitari;
- Intervento chirurgico anche ambulatoriale;
- Durante il ricovero in Istituto di cura pubblici e privati;
- Applicazione di apparecchi gessati, bendaggi e docce di immobilizzazione;
- Analisi ed accertamenti diagnostici strumentali e di laboratorio, compresa l'artroscopia diagnostica ed operativa;
- Terapie fisiche e specialistiche;
- Protesi conseguenti ad infortunio, protesi e tutori di funzione degli arti superiori, inferiori e del tronco (senza limitazioni al numero di protesi), protesi oculari ed acustiche

#### **Ulteriori prestazioni comprese fino alla concorrenza della somma assicurata:**

#### **9) SPESE E CURE ODONTOIATRICHE**

- Non devono esservi limiti all'interno della somma assicurata;
- Non devono esservi sottolimiti per dente;
- Deve comprendere le spese per la ricostruzione;
- Deve comprendere le spese per interventi di conservativa;
- In caso di giovane età dell'Assicurato non sia possibile applicare la prima protesi nei primi tre anni, deve comunque essere previsto un rimborso.

#### **10) SPESE E CURE OCULISTICHE**

- Devono essere garantite le spese sostenute per cure oculistiche in conseguenza di infortunio;
- Devono essere garantite le spese per la riparazione di lenti e/o montature (comprese lenti a contatto) conseguenti a infortunio;
- Devono essere garantite le spese per l'acquisto di nuove lenti e/o montature conseguenti a danno oculare.

#### **11) DIARIA DA RICOVERO**

- Deve essere garantita una diaria per ogni pernottamento in ricovero reso necessario da infortunio indennizzabile;
- La garanzia deve valere sia in caso di ricoveri presso Istituti di cura pubblici che privati;
- Deve valere per almeno 1000 pernottamenti.

#### **12) INDENNIZZO PER RICOVERO**

- Deve essere garantito un indennizzo immediato nel caso in cui a seguito di infortunio indennizzabile l'Assicurato venga ricoverato per almeno 20 giorni consecutivi.

**13) DIARIA DA DAY-HOSPITAL**

- Nel caso in cui l'intervento chirurgico o le terapie mediche resesi necessarie a seguito di infortunio indennizzabile deve essere prevista un'indennità giornaliera per ogni giorno di degenza diurna per almeno 1000 pernottamenti.

**14) DIARIA DA GESSO E DIARIA DA IMMOBILIZZAZIONE**

- Deve essere valida per tutto il corpo;
- Deve valere sia per gessature che per apparecchi immobilizzatori inamovibili;

**15) SPESE DI ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO DALL'ABITAZIONE (O DALLA SCUOLA) ALL'ISTITUTO DI CURA E VICEVERSA**

Devono essere corrisposte le spese in oggetto se a seguito di infortunio e in base a prescrizione mediche l'Assicurato necessitasse di cure e di cure ripetute, come ad esempio:

- Medicazioni complesse;
- Applicazioni fisioterapiche;
- Terapie mediche.

**16) SPESE DI TRASPORTO DA CASA A SCUOLA E VICEVERSA**

Devono essere corrisposte le spese in oggetto se a seguito di infortunio l'Assicurato sia portatore al di fuori di strutture ospedaliere di:

- Gessature;
- Apparecchi protesici agli arti inferiori;
- Apparecchi protesici agli arti superiori (in caso di trasporto autonomo problematico).

**17) MANCATO GUADAGNO**

In caso di ricovero per infortunio scolastico, l'alunno assicurato necessitasse di assistenza da parte di un genitore, deve essere prevista una diaria a titolo di rimborso forfettario (dal primo giorno di ricovero) nei seguenti casi:

- In caso di assenza del genitore dal lavoro (con certificazione del datore di lavoro);
- Se il genitore è lavoratore autonomo e subisce l'interruzione dell'attività lavorativa (comprovata da documentazione).

**18) APPARECCHI ORTODONTICI DEGLI ALUNNI**

Deve essere previsto un rimborso per gli apparecchi ortodontici degli alunni quando, a seguito di infortunio indennizzabile, si renda necessaria la loro riparazione o sostituzione.

**19) DANNO ESTETICO**

Deve essere previsto un rimborso se, a seguito di infortunio indennizzabile, l'assicurato subisca deturpazioni o sfregi di carattere estetico al viso e a qualsiasi altra parte del corpo per:

- Interventi di chirurgia plastica;
- Interventi di chirurgia estetica;
- Spese per cure ed applicazioni;
- In caso di giovane età dell'Assicurato non sia possibile l'intervento di chirurgia plastica ed estetica, deve comunque essere previsto un indennizzo.

**20) ANNULLAMENTO CORSI E VIAGGI**

Deve essere previsto un rimborso per i costi già sostenuti dall'assicurato se, a seguito di infortunio indennizzabile, lo stesso non possa:

- Proseguire corsi;
- Proseguire attività sportive a carattere privato (tutti gli sport in genere);
- Proseguire corsi di musica, corsi di lingue straniere, corsi di danza, attività teatrali e artistiche;
- Intraprendere viaggi e/o scambi culturali in Italia e all'estero (anche a seguito di infortunio non indennizzabile).

**21) RIMBORSO SPESE PER LEZIONI DI RECUPERO**

Nel caso in cui l'alunno assicurato rimanga assente dalle lezioni per un periodo superiore a 20 giorni consecutivi deve essere garantito un rimborso per le spese sostenute per le lezioni private di recupero sostenute.

## **22) RIMBORSI INTEGRATIVI**

Deve essere previsto un rimborso se, a seguito di infortunio indennizzabile, l'assicurato subisca dei danni a:

- Capi di vestiario (acquisto e riparazione);
- Strumenti musicali (valido per tutti gli ordini e tipologie di scuola, non solo per conservatori e scuole di musica);
- Sedie a rotelle e tutori, per portatori di handicap;
- Occhiali in palestra;
- Biciclette.

## **23) SPESE MEDICHE DA MALATTIA IN GITA**

Deve essere previsto un rimborso se, a seguito di sinistro indennizzabile avvenuto in viaggio (in Italia e all'estero), l'assicurato debba sostenere:

- Spese mediche;
- Spese farmaceutiche;
- Spese ospedaliere;
- Spese per interventi chirurgici (nessuna tipologia di interventi esclusa).

## **24) DANNI A BAGAGLIO E VESTIARIO**

Deve essere previsto un rimborso per i seguenti danni materiali subiti dall'assicurato durante il viaggio:

- Danni materiali e diretti al bagaglio;
- I capi di vestiario indossati.

I danni sopraccitati dovranno essere garantiti in caso di responsabilità del vettore o dell'albergatore per:

- Furto;
- Rapina;
- Scippo;
- Danneggiamento.

## **25) DANNI A EFFETTI PERSONALI**

Deve essere previsto un rimborso per i danni materiali e diretti agli effetti personali dell'Assicurato determinati da furto, rapina, scippo e danneggiamento.

Per effetti personali si intendono:

- Vestiario e relativi accessori;
- Occhiali;
- Zaini e borse da passeggio;
- Orologi;
- Materiale scolastico (comprese le apparecchiature per gli alunni disabili);
- Apparecchi odontoiatrici e acustici.

La garanzia sarà operante per eventi accaduti:

- A scuola;
- Nelle sedi scolastiche (anche provvisorie);
- Nelle sedi staccate, succursali, plessi, etc.

## **26) ANNULLAMENTO GITE**

Nel caso in cui l'Assicurato, in seguito a malattia improvvisa, fosse impossibilitato ad intraprendere viaggi c/o scambi culturali (in Italia e all'estero) della scuola, deve essere previsto un rimborso se non viene recuperata la quota versata.

La garanzia non deve prevedere esclusioni.

## **27) ANTICIPO SPESE**

Se, a seguito di infortunio indennizzabile, l'assicurato debba sostenere delle spese non procrastinabili, deve essere previsto un anticipo immediato di denaro.

## **28) SPESE FUNERARIE**

Nel caso in cui l'Assicurato decedesse a seguito di infortunio o malattia indennizzabile (nel corso delle attività previste nella Sezione III del presente bando) deve essere previsto un rimborso delle spese funerarie sostenute dalla famiglia.

## **29) TUTELA LEGALE ALLA SCUOLA**

La compagnia deve rimborsare le seguenti spese:

- Gli oneri per l'intervento di un legale incaricato alla gestione del caso assicurativo;
- Gli oneri per l'intervento del perito/consulente tecnico d'ufficio;
- Gli oneri per l'intervento di un consulente tecnico di parte;
- Le spese per la redazione di denunce, querele, istanze all'Autorità Giudiziaria;
- Le spese di accertamenti su soggetti, proprietà, modalità e dinamica dei sinistri;
- Le spese di assistenza stragiudiziale;
- Le spese di indagini mirate alla ricerca di prove a difesa;
- Le spese di giustizia;
- Le spese liquidate in favore di controparte in caso di soccombenza;
- Il contributo unificato per le spese degli atti giudiziari in caso di soccombenza dell'30) a controparte.

## **Sezione V - Servizi e Prestazioni aggiuntive**

### **A) UFFICIO COMMERCIALE**

L'offerente deve garantire una fascia oraria di apertura dell'ufficio commerciale. L'orario minimo garantito deve essere dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì.

### **B) ASSISTENZA COMMERCIALE**

Deve essere garantito un servizio telefonico di consulenza, attivo 24 ore su 24, per tutte le problematiche commerciali e di interpretazione e applicazione della polizza.

### **C)UFFICIO SINISTRI**

L'offerente deve garantire una fascia oraria di ricevimento degli assicurati per l'ufficio sinistri. L'orario minimo garantito deve essere dalle ore 8:30 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì.

### **D)ASSISTENZA PRATICHE SINISTRI**

Deve essere garantito un servizio telefonico di consulenza, attivo 24 ore su 24, per l'assistenza sui sinistri.

### **E)GESTIONE SINISTRI ON-LINE**

Deve essere garantito un sistema di gestione on-line per la denuncia, la gestione e la consultabilità dei sinistri che consenta il monitoraggio in tempo reale delle pratiche.

### **F)CHIAMATA SENZA COSTI**

Deve essere garantita la possibilità per l'Assicurato di contattare telefonicamente l'assicurazione senza alcun costo (ad esempio Skype).

### **G)CONSULENZA LEGALE**

Deve essere previsto un servizio di consulenza telefonica dal quale l'Assicurato potrà ottenere:

- consulenza legale;
- chiarimenti su leggi e normativa vigente.