

# **La polizza inutile**

La prima e unica guida pratica  
sulle assicurazioni di tutela legale  
per ottenere risultati certi

Prefazione di Filippo Gazzola



# Indice

Prefazione di Filippo Gazzola.....	I
Premessa: su di me.....	III
Introduzione.....	VII
1. La polizza di tutela legale e le norme che la disciplinano.....	1
1.1. La polizza di tutela legale.....	1
1.2. La storia di Franca.....	5
1.3. Coperture assicurative.....	7
1.4. Compagnie di assicurazioni di tutela legale in Italia....	10
1.5. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	12
2. Eventi determinanti nel mio percorso lavorativo e di vita.....	13
2.1. Crollo finanziario e crollo economico: 2008-2010.....	13
2.2. Filippo e la lezione di tennis.....	15
3. Fonti normative della responsabilità.....	17
3.1. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	19
4. Il reato penale doloso e il principio di legalità.....	21
4.1. La bomboletta di insetticida DDT nel lago.....	22
4.2. Il principio di legalità.....	25
4.3. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	27
5. Il reato penale colposo.....	29
5.1. La storia della bella lavanderina.....	30
5.2. Altri esempi di reato penale colposo.....	31
5.3. Il caso dell'infermiera.....	33
5.4. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	34

6.	Il danno civile extracontrattuale.....	35
6.1.	Il tamponamento a catena di Stefano.....	35
6.2.	L'appartamento di Paolo in fumo.....	37
6.3.	Il racconto della valanga azzurra.....	39
6.4.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	42
7.	La garanzia di tutela legale.....	43
7.1.	La storia di Carlo e Andrea.....	45
7.2.	L'articolo 590 e il rito monocratico.....	47
7.3.	La storia di Alberto e del camper impazzito.....	48
7.4.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	50
8.	La polizza di tutela legale.....	51
8.1.	La storia del nipote addormentato.....	52
8.2.	Il massimale.....	54
8.3.	Il viaggio di Carlo negli Stati Uniti.....	55
8.4.	I vantaggi per aziende e professionisti.....	56
8.5.	Danno extracontrattuale: attivo e passivo.....	57
8.6.	Polizza di tutela legale: casi particolari.....	62
8.7.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	65
9.	La gestione del sinistro.....	67
9.1.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	71
10.	I benefici della polizza di tutela.....	73
10.1.	I vantaggi per gli intermediari.....	78
10.2.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	81
11.	I vantaggi delle assicurazioni di tutela legale.....	83
11.1.	Marco e la ciclista professionista.....	85
11.2.	Tornando ai vantaggi.....	87
11.3.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	89
12.	Come la polizza influenza il rapporto sinistri/premi.....	91
12.1.	Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	94

13. Rappel e provvigioni.....	95
13.1. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	98
14. Sconti e riepilogo dei vantaggi.....	99
14.1. La risposta di Alessandra.....	100
14.2. Strategia per il miglioramento del rapporto S/P.....	102
14.3. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	105
15. La tutela legale nella polizza RCA.....	107
15.1. L'importanza della comunicazione.....	108
15.2. L'esempio di Stefano e Lucia.....	110
15.3. Giovanni e il benzinaio.....	111
15.4. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	113
16. La tutela legale nella polizza multirischio (casa e famiglia) 115	
16.1. Luigino e l'incendio.....	117
16.2. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	121
17. La tutela legale nella polizza multirischio dell'azienda.....	123
17.1. La storia di Moreno.....	126
17.2. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	127
18. La tutela legale nella polizza RC professionale.....	129
18.1. Paolo il commercialista.....	131
18.2. Roberto l'architetto.....	133
18.3. Davide il dentista.....	134
18.4. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	137
19. Come si vende una polizza di tutela legale.....	139
19.1. Il marketing assicurativo legale.....	140
19.2. L'utilizzo del gestionale per il marketing.....	144
19.3. Analisi della scoperta di tutela legale.....	148
19.4. La storia di Fabrizio.....	152
19.5. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	155

20. Le domande per far emergere il bisogno.....	157
20.1. La gestione delle obiezioni.....	161
20.2. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	163
21. La chiusura della polizza di tutela legale.....	165
21.1. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	169
22. Tutela legale e front office.....	171
22.1. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	174
23. L'imprenditore e la tutela legale dell'agenzia.....	175
23.1. La storia di Vincenzo, l'elettricista-antennista.....	176
23.2. Cyber Crime.....	178
23.3. Esercizi: rispondi alle seguenti domande.....	180
24. Assistenza telefonica legale.....	181
Conclusioni.....	183



# **1. La polizza di tutela legale e le norme che la disciplinano**

## **1.1. La polizza di tutela legale**

Correva l'anno 1993, era ottobre e allora avevo 22 anni (compio gli anni il 16 di questo mese). Lavoravo presso una piccola attività locale che si occupava delle lavorazioni degli assegni, in particolar modo di quelli provenienti da varie filiali di banche, dislocate sul territorio di Verona e provincia. L'orario di lavoro non era dei più consueti, nonostante si trattasse di un lavoro impiegatizio. Uscivo di casa molto presto, lavoravo dalle sette a mezzogiorno e riprendevo poi nel tardo pomeriggio, dalle diciannove in poi. Si lavorava finché ce n'era bisogno e ricordo ancora che certe notti rientravo a casa solo dopo l'una. Capitava spesso che i miei amici e la mia fidanzata di allora uscissero in settimana o nel fine settimana, mentre io ne ero impossibilitato, proprio perché sempre rilegato in quell'ufficio. Lavoravo sotto quelle forti luci artificiali che non facevano che peggiorarmi la vista, di fronte ad una marea di assegni bancari. Avevo fra le mani milioni e milioni di Lire, che spostavo sulla scrivania come se non avessero valore; l'unico a trarre un buon profitto da quei pezzi di carta era il mio titolare. Fu dopo tante mattine e innumerevoli notti che decisi che la mia vita lavorativa non sarebbe stata quella per sempre. Non sarei mai stato quel genere di lavoratore d'ufficio che si sovraccarica solo per la sicurezza di avere uno stipendio fisso. Era come se una vocina dentro di me dicesse: «Davide, questo non è il tuo posto, non sei tipo da stipendio fisso, ma da libera professione». Libera professione, sì, ma quale?

Riflettei molto su questo aspetto della mia vita. Caratterialmente, riconosco di essere molto più riflessivo che impulsivo. Cercavo qualcosa che mi desse prospettive a lungo termine, non necessariamente un profitto immediato. Non mi è mai interessato il denaro facile, con il quale, si sa, non si possono comprare né l'amore né le vere amicizie. Volevo costruire qualcosa da portare avanti nel tempo. Fu il padre di Francesca, la mia fidanzata di allora, che mi propose di andare a lavorare con un produttore assicurativo, specializzato nelle polizze di tutela legale. L'agenzia in questione era un'*Agenzia Generale TORO*, che si occupava di assicurazioni, collocata in pieno centro a Verona. La proposta mi entusiasmò e decisi di accettare la sfida. Cominciai ben presto a studiare, a lavorare anche gratuitamente per apprendere il mestiere. Mi dividevo fra l'apprendistato di questa nuova mansione, durante il pomeriggio, e un altro lavoro, che invece svolgevo la mattina e la sera. Partii da zero, dall'ABC, e tornai a studiare come avevo fatto durante tutti gli anni della scuola superiore per ragionieri. Era l'estate del 1993, un'estate calda e afosa, tipica nella nostra zona. Ero alle prese con le polizze assicurative di tutela legale, che avrebbero messo a dura prova chiunque, e il cui studio, nonostante tutto, ha in qualche modo forgiato il mio carattere. Faticai tanto, mi dedicai al massimo a quello che stavo facendo e raggiunsi il mio obiettivo. Studiai e lavorai duramente, proprio a partire da quella estate, per non smettere più di farlo. È proprio grazie a quell'intenso periodo, che rappresenta il mio punto di partenza, che sono arrivato a formarmi quale professionista che sono oggi. Voglio quindi cominciare da questo punto, dall'argomento che ha rappresentato il mio inizio, ossia la *polizza di assicurazione*.

*Cos'è una polizza di assicurazione?*

La *polizza di assicurazione* è un contratto aleatorio tra due soggetti. Un soggetto è l'assicurato, l'altro è la compagnia di assicurazioni la quale, a fronte di un premio, si assume un rischio.

Per le spiegazioni mi avvarrò spesso di definizioni, ma mi rendo conto che così, sotto questa forma, per una persona poco esperta possano significare poco e niente. Leggere una definizione complessa senza un'adeguata spiegazione è come ascoltare il discorso di un politico. Stai a sentirlo, capisci la forma delle sue parole ma te ne sfugge il reale contenuto, e ti chiedi: «Cos'ha detto l'impettito con la cravatta?». È mia intenzione fare in modo che tu giunga al succo dei discorsi che porterò avanti, quindi non temere. Per ogni definizione e argomento ti proporrò degli esempi che ti siano d'aiuto per la loro comprensione. Abbiamo quindi visto la definizione di polizza di assicurazione.

*Ma che cosa significa?*

Ti riporto un esempio abbastanza comune, l'esempio che tutti gli intermediari ripetono al povero cliente di turno. Immagina di guidare la tua auto e, sbadatamente, di andare a tamponare un'altra automobile.

*Chi pagherà i danni al malcapitato alla guida dell'altra vettura?*

*Chi lo pagherà se, oltre al tamponamento, ha subito anche un colpo di frusta o danni fisici in generale?*

Sarà la polizza di assicurazione della tua auto a pagare tutti i danni al posto tuo. La compagnia assicurativa generalista di RC si sostituisce infatti prontamente al tuo portafoglio, che rischierebbe di sgonfiarsi come una mongolfiera bucata se così non fosse.

Affinché la polizza di assicurazione intervenga e provveda al pagamento dei danni, devi però aver stipulato un contratto con una compagnia di assicurazione, nonché aver onorato il contratto con il versamento di un *premio*.

*Che cos'è il premio?*

Ogni volta che sento parlare di *premio* non riesco a trattenere le risate, spesso anche fuori misura, e ti spiego il perché. Proprio pochi giorni fa ho chiamato un mio amico di nome Davide, in quanto intenzionato a stipulare una polizza assicurativa di tutela legale per la sua attività. Una volta illustratogli il funzionamento della polizza, mi ha detto: «Maestro, voi siete l'unica categoria di lavoratori in grado di chiamare *premio* un esborso di denaro per una prestazione di lavoro». Come dargli torto? Effettivamente chiamiamo *premio* un qualcosa che si paga, e dal quale non si riceve affatto alcun premio. Il cliente ottiene solo un foglio di carta, a volte riciclata, che però rappresenta quanto pattuito. Per tale ragione è di fondamentale importanza.

Torniamo ora al concetto di *polizza di assicurazione*, per andare a capire meglio di cosa si tratta. La *polizza di assicurazione*, come già accennato, è un contratto aleatorio tra due soggetti.

*Chi sono questi due soggetti?*

Il primo soggetto è la compagnia specializzata in tutela legale. Sottolineo il fatto che la compagnia in questione sia specializzata, perché non tutte lo sono. Ci sono compagnie quali *UnipolSai*, *Generali* o *Allianz* che, ad esempio, non sono specializzate nel ramo della tutela legale. Il secondo soggetto, invece, è colui che sottoscrive il contratto aleatorio, e che corrisponde ad una persona fisica o giuridica.

*A cosa serve, quindi, questo contratto aleatorio?*

Affinché questa domanda trovi una risposta, ti invito a proseguire con la lettura, perché proprio nel prossimo paragrafo parleremo di questo argomento.

## **1.2. La storia di Franca**

Per darti la migliore spiegazione possibile in merito a cosa sia un *contratto aleatorio fra due soggetti*, ma anche riguardo al vero utilizzo di una *polizza di assicurazione di tutela legale*, mi avvalgo di una storia vera, di un fatto accaduto ad una mia cliente, Franca (nome fittizio). Franca possiede una polizza di responsabilità civile per il suo ciclomotore, uno *Scarabeo*, nonché una piccola polizza di tutela legale. Qui a Verona, l'*Aprilia Scarabeo* è un *must-have*: tantissime persone, dalla fine degli anni Novanta, ne hanno avuto uno in garage. Non so perché abbia avuto così tanto successo; forse per la forma o per la comodità di guida. Ciò che so è che questo modello di motorino si è sempre portato dietro delle fumate nere che farebbero raccapricciare qualsiasi ambientalista. Tornando a Franca: il 15 settembre 2018, mentre era in sella al suo ciclomotore, fu investita da un'auto pirata. Dovette fare quarantacinque giorni di convalescenza dopo aver preso una brutta botta alla testa. L'automobilista in questione (che definire come pirata della strada risulta più che altro un complimento) non si assunse la responsabilità dell'accaduto. Buttò a terra una ragazza dal suo motorino, la ferì e, cosa ancor peggiore, non le prestò alcun soccorso.

*Cosa successe nel frattempo con la sua pratica?*

Come scritto sopra, Franca stipulò una polizza di tutela legale che la salvaguardava. Risultava coperta in caso di problematiche necessitanti l'intervento di un legale. Come puoi immaginare, il fatto dell'incidente rappresentava proprio quel genere di problematiche. La mia agenzia si attivò per comunicare l'accaduto alla compagnia di tutela legale, la quale fece intervenire immediatamente un suo legale fiduciario. Il legale fiduciario, per chi non lo sapesse, non è nient'altro che un legale che collabora con la compagnia, la quale si occupa di affidargli degli incarichi, quale fu quello di Franca.

*Come agì in concreto il legale in questione?*

Nonostante la situazione non fosse affatto semplice, l'avvocato si attivò immediatamente per scoprire chi fosse il responsabile dell'accaduto. Franca, per via del colpo alla testa, rimase priva di sensi a lungo, quindi non poté fornire alcuna indicazione precisa in merito. Fortunatamente, sulla scena dell'incidente era presente un testimone, un anziano signore che prese nota della targa e che si prestò spontaneamente a fornire la propria deposizione in merito a quanto visto quella mattina. L'avvocato fiduciario non ebbe comunque vita facile, perché la procedura risultava complessa. Per questo genere di casi c'è bisogno di uno studio legale molto ben strutturato, che possa contare su legali specializzati in materia civilistica e di circolazione stradale; c'è bisogno di un perito che accerti l'entità del danno e, spesso, anche di un investigatore privato. Arrivando alla conclusione: dopo il brutto incidente, venne effettivamente trovato il responsabile. L'avvocato gli fece assumere le sue responsabilità; la compagnia di RC pagò i danni materiali e fisici alla cliente che non dovette sborsare un euro, né per le spese legali, né per quelle peritali, né per le investigative.

Con questa storia spero di averti schiarito le idee in merito al concetto di *polizza di assicurazione di tutela legale* e di *contratto aleatorio tra due soggetti*. Quando, nell'estate del 1993, studiavo *l'Ombrello*, ossia le condizioni di assicurazione della polizza di tutela legale (a copertura della famiglia e del nucleo familiare), trovavo estremamente difficile interpretare i termini giuridici e le definizioni riportate sui libri. Non avevo esempi concreti che mi potessero aiutare nella comprensione di ciò che leggevo. Per questa ragione, oggi, voglio fornirti tutti gli esempi possibili, tratti anche dalla mia esperienza lavorativa e personale, che possano aiutarti a consolidare ciò che, forse, conosci solo in teoria.

### **1.3. Coperture Assicurative**

Torniamo comunque a parlare di coperture assicurative. Abbiamo detto che la *copertura assicurativa* è un contratto aleatorio tra due soggetti; uno dei due soggetti è la compagnia di assicurazioni, che si occupa di fornire del denaro all'assicurato nel caso in cui si verifichi un evento straordinario; l'altro soggetto è il contraente, il quale, a fronte di un esborso di un premio minimo, ha la garanzia che la compagnia gli si sostituisca patrimonialmente, coprendo il suo portafoglio in caso, appunto, di evento straordinario.

Esistono diverse tipologie di *coperture assicurative in ambito legale*. Partiamo da quelle relative all'ambito dei privati, che concerne il mondo delle aziende e quello familiare. Nell'ambito privato racchiudiamo, in primis, le coperture assicurative relative alla circolazione stradale, le quali, anche da sole, presentano tantissime casistiche. Alcuni esempi di queste casistiche sono: