

Opera Nazionale di Assistenza per il Personale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

(Eretta in Ente Morale con D.P.R. 30 Giugno 1959, n. 630)
presso il MINISTERO DELL'INTERNO

CIRCOLARE 2/A

Alle Direzioni Centrali
LORO SEDI

All'Ufficio Centrale
Ispettivo SEDE

Alle Direzioni Regionali ed Interregionali
LORO SEDI

Ai Comandi Provinciali Vigili del Fuoco
LORO SEDI

Agli Uffici di diretta collaborazione del
Sig. Capo Dipartimento
SEDE

Agli Uffici di diretta collaborazione del
Sig. Dirigente Generale Capo del Corpo
Nazionale dei Vigili del Fuoco
SEDE

Al Comando del Corpo Permanente di
TRENTO

OGGETTO: Nuova polizza sanitaria per il Personale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco e polizze ad adesione facoltativa – risoluzione criticità

A seguito del costante monitoraggio svolto dall'Opera in ordine alle segnalazioni circa problematiche di gestione della piattaforma Blue-Assistance e delle garanzie di cui alla polizza stipulata con Reale Mutua, è pervenuta in data 26 gennaio 2022 la nota del broker assicurativo "Willis Towers Watson" della quale si riassume il contenuto:

- tutti i nominativi forniti come aderenti al Piano Sanitario A sono stati regolarmente caricati nel sistema di Reale Mutua/Blue Assistance nelle tempistiche prestabilite;
- gli aderenti alle coperture dei Piani Sanitari B e C, per cui sono emerse problematiche tecniche in fase di acquisizione dei nominativi da parte di Reale Mutua/Blue Assistance, sono state parzialmente risolte con le seguenti modalità:

Opera Nazionale di Assistenza per il Personale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

(Eretta in Ente Morale con D.P.R. 30 Giugno 1959, n. 630)
presso il MINISTERO DELL'INTERNO

- si conferma il caricamento di tutti i nominativi degli aderenti al Piano Sanitario B;
- si segnala che le problematiche relativamente al Piano Sanitario C saranno comunque risolte tramite caricamento manuale dei nominativi.

Per quanto concerne la problematica legata alle pratiche di sinistro dovute al passaggio di portafoglio tra Unisalute e Reale Mutua, si è avuta rassicurazione circa la soluzione delle criticità secondo i seguenti termini che sono stati preventivamente condivisi tra i vertici delle due Compagnie :

- Sinistro accaduto post 01/12/2021 di competenza di Reale Mutua;
- Sinistro accaduto prima del 01/12/2021 con prestazioni ante 01/12/2021, di competenza di Unisalute;
- Sinistro accaduto prima del 01/12/2021 ma con prestazioni in continuità dopo tale data, di competenza di Unisalute se la prestazione richiesta è conseguenza di un ricovero e pertanto rientrante nelle spese pre e post;
- Sinistro accaduto prima del 01/12/2021 ma con prestazioni successive, di competenza di Reale Mutua posto che la polizza prevede prestazioni singole e quindi ognuna va intesa come sinistro a sè stante.

Si allega nota

F. to IL SEGRETARIO GENERALE
Di Pietro

Spettabile
Opera Nazionale di Assistenza
per il Personale del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco

Documento trasmesso a mezzo PEC all'indirizzo:
opera.nazionale@cert.vigilfuoco.it

Oggetto: Criticità sulla gestione nuova polizza sanitaria Reale Mutua

Facciamo seguito alle Vostre ultime richieste ricevute in data 18 e 24 gennaio per fornirVi opportuno riscontro rispetto alle attività da noi poste in atto per la soluzione delle problematiche segnalate, al fine di conseguire la piena operatività ed un costante miglioramento gestionale del Piano Assicurativo Sanitario.

Nel confermare di avere nuovamente sensibilizzato la Compagnia per un approccio più proattivo ed efficace da parte del proprio call center, Vi specifichiamo quanto segue:

- tutti i nominativi forniti come aderenti al Piano Sanitario A sono stati regolarmente caricati nel sistema di Reale Mutua/Blue Assistance nelle tempistiche prestabilite;
- gli aderenti alle coperture dei Piani Sanitari B e C, per cui sono emerse problematiche tecniche in fase di acquisizione dei nominativi da parte di Reale Mutua/Blue Assistance, nonostante le nostre comunicazioni settimanali, sono state parzialmente risolte con le seguenti modalità:
 - o vi confermiamo il caricamento di tutti i nominativi degli aderenti al Piano Sanitario B;
 - o segnaliamo che sussistono ancora problematiche relativamente al Piano Sanitario C; ove a breve tale problematica non dovesse trovare soluzione, abbiamo ricevuto conferma da parte dell'Assicuratore che il problema verrà comunque risolto tramite caricamento manuale dei nominativi.

Vi informiamo che, al fine di supportare l'Assicuratore in questa delicata fase iniziale del servizio, abbiamo sempre garantito allo stesso costante e quotidiano supporto operativo per consentire, con particolare riferimento alle richieste urgenti ed improcrastinabili, un adeguato livello di gestione.

Per quanto concerne la problematica legata alle pratiche di sinistro dovute al passaggio di portafoglio tra Unisalute e Reale Mutua, riportiamo i termini che sono stati preventivamente condivisi tra i vertici delle due Compagnie (tali specifiche, ove condiviso, potranno essere recepite nell'ambito di una Circolare da trasmettere a tutti gli interessati):

- Sinistro accaduto post 01/12/2021 di competenza di Reale Mutua;
- Sinistro accaduto prima del 01/12/2021 con prestazioni ante 01/12/2021, di competenza di Unisalute;
- Sinistro accaduto prima del 01/12/2021 ma con prestazioni in continuità dopo tale data, di competenza di Unisalute se la prestazione richiesta è conseguenza di un ricovero e pertanto rientrante nelle spese pre e post;
- Sinistro accaduto prima del 01/12/2021 ma con prestazioni successive, di competenza di Reale Mutua posto che la polizza prevede prestazioni singole e quindi ognuna va intesa come sinistro a sè stante.

Infine, in merito all'approfondimento da Voi richiesto sulla garanzia "Avvelenamenti, intossicazioni, shock e traumi anche psichici a seguito di infortunio", vi confermiamo di essere già intervenuti in più occasioni nei confronti di Reale Mutua, stante la loro interpretazione della clausola che ha determinato la reiezione del sinistro posto alla nostra attenzione.

Pur essendo tuttora in attesa di un nuovo urgente riscontro, abbiamo anche provveduto a verificare i pregressi rapporti intercorsi con Unisalute in relazione a tale tipologia di sinistri, tematica su cui avete avuto in passato un diretto contraddittorio, al fine di impostare le basi per eventuali ulteriori confronti con Reale Mutua, laddove dovesse mantenere ferma la propria posizione.

A tale proposito Vi abbiamo suggerito di farci pervenire esempi pregressi di sinistri "identici" a quello oggetto di contestazione, al fine di analizzare l'intero carteggio e poter così rappresentare con maggiore autorevolezza l'interpretazione a Voi più favorevole, finalizzata a portare Reale Mutua ad un accoglimento della richiesta. Su tale situazione Vi forniremo aggiornamenti non appena disponibili.

Nel confermarci a disposizione per ulteriori necessità, Vi proponiamo di organizzare un *meeting* (da remoto stante l'attuale complessa situazione pandemica) per la prossima settimana in una delle seguenti date:

- martedì 01/02 nel pomeriggio;
- mercoledì 02/02 nel pomeriggio;
- giovedì 03/02 in mattinata.

Restando in attesa di conoscere le Vostre disponibilità e preferenze di orario, con l'occasione porgiamo cordiali saluti.

Milano, 25 gennaio 2022

Documento sottoscritto digitalmente

Lorenzo Draghetti
Procuratore Speciale
Willis Italia S.p.A.

Firmato digitalmente da: DRAGHETTI LORENZO
Data: 25/01/2022 19:55:39