



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



ESITI DELL'INDAGINE SULLE POLIZZE ABBINATE AI SERVIZI DELL'ENERGIA E DELL'ACQUA



MAGGIO 2016

Indice

- 1. *Introduzione e sintesi***
- 2. *Dimensione del fenomeno***
- 3. *Caratteristiche delle polizze***
- 4. *Costi delle polizze***
- 5. *Modalità di raccolta delle adesioni e di recesso dai contratti***
- 6. *Richieste di indennizzo e percentuali di rifiuto dell'indennizzo***
- 7. *Cause di rifiuto dell'indennizzo***
- 8. *In sintesi: punti di attenzione e raccomandazioni***
- 9. *Gli interventi di vigilanza dell'IVASS***

TRE CONSIGLI PER IL CONSUMATORE

1. Introduzione e sintesi

Il presente Report illustra gli esiti dell'analisi condotta nel 2015 dall'IVASS sul mercato **delle polizze assicurative abbinate ai servizi di erogazione dell'energia (luce e gas) e dell'acqua** e i conseguenti interventi di vigilanza adottati a tutela dei consumatori.

L'analisi è scaturita dall'indagine IVASS "Sei assicurato e forse non lo sai" (http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F4625/Indagine_conoscitiva_sulle_polizze_abbinata_a_prodotti_e_servizi_di_natura_non_assicurativa.pdf), svolta nel 2014, relativa al più generale fenomeno di *cross selling* di polizze abbinata a prodotti e servizi di natura non assicurativa, da cui erano emersi aspetti problematici per i consumatori legati alle modalità dell'offerta, alla conoscenza dell'esistenza delle polizze e, conseguentemente, alla possibilità di attivarle in caso di bisogno.

Dall'indagine era emerso che i principali settori commerciali interessati erano: Bancario, Viaggi, Sport, Public Utilities (energia e idrico), Veicoli, Cellulari e Trasporto.

L'indagine è stata trasmessa all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM, responsabile in materia di pratiche commerciali scorrette) e all'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI, responsabile della vigilanza sugli operatori energetici ed idrici) in relazione ai profili di interesse di ciascuna.

Per elevare il livello di trasparenza e correttezza delle offerte di *cross selling*, IVASS ha deciso di affrontare con priorità il **settore delle Public Utilities**, considerata la crescente diffusione di pacchetti che abbinano **polizze ai servizi di erogazione di luce, acqua e gas** e l'alto numero di consumatori interessati.

Le verifiche su questo settore hanno anche costituito una prima, proficua esperienza di **sinergia** tra Autorità di Vigilanza settoriali.

L'IVASS ha, infatti, inteso agire in collaborazione con AGCM e con AEEGSI per il perseguimento di un comune obiettivo, la tutela del consumatore.

Dalla collaborazione è scaturito l'invio nel 2015 di lettere firmate dalle tre Autorità, indirizzate a "coppie" di operatori (**n. 19 aziende di erogazione dei servizi energetici e idrici e n. 13 compagnie di assicurazione partner**) volte ad acquisire chiarimenti e ulteriori informazioni su aspetti sensibili per la tutela del consumatore.

Gli esiti dell'analisi a tre sono stati comunicati al pubblico con un **comunicato congiunto il 2 luglio 2015** (http://www.ivass.it/ivass_cms/docs/F27860/ismcs0520.pdf).

A seguire ciascuna delle tre Autorità ha dato avvio alle iniziative di specifica competenza.

IVASS è intervenuto nella seconda metà del 2015 su **6 compagnie di assicurazione** che offrono garanzie con premi a carico dell'assicurato, chiedendo di rivedere condizioni contrattuali, politiche assuntive e liquidative in modo da rafforzare il livello di tutela dei consumatori destinatari di offerte commerciali che abbinano polizze e servizi energetici ed idrici.

Gli interventi di vigilanza dell'IVASS hanno innescato un generale processo di rivisitazione dei rapporti commerciali in essere tra le imprese di assicurazione e i *partners* che ha portato alla rimodulazione delle offerte e delle modalità di collocamento e di gestione dei sinistri nella direzione di una maggiore trasparenza e correttezza.

Le varie fasi dell'indagine sono state oggetto di costante confronto nel corso del 2015 tra IVASS e le Associazioni dei consumatori nell'ambito dei periodici incontri trimestrali che si

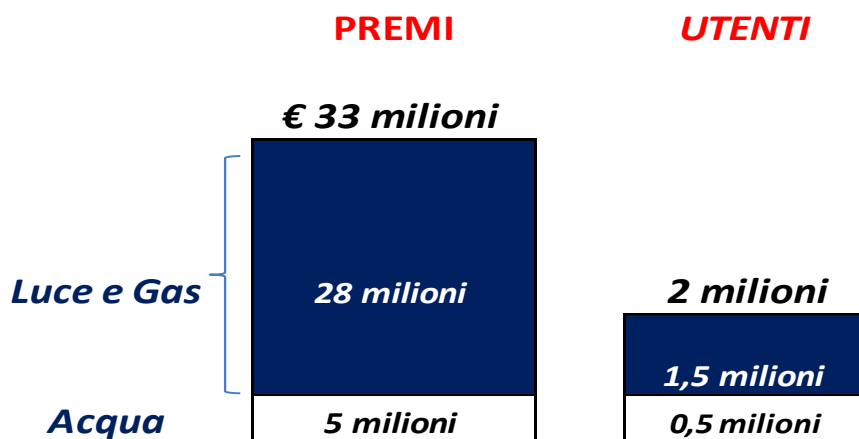
svolgono presso l'Istituto, consentendo di mettere a fuoco i profili di maggiore delicatezza per i consumatori e le modalità più efficaci di intervento a loro tutela. A conclusione dell'indagine IVASS ritiene utile, unitamente al presente Report, rivolgere alcuni consigli ai consumatori per rafforzare la loro consapevolezza.

2. Dimensione del fenomeno

Nel corso degli approfondimenti svolti sul settore energetico e idrico nella prima fase dell'indagine sono stati richiesti da IVASS, AGCM e AEEGSI dati e informazioni a **13 compagnie** di assicurazione e a **19 operatori** dei settori energetico e idrico per un totale di **21 pacchetti** (13 nell'energetico e 8 nell'idrico).

Ne è emerso che al 2014:

- ✓ i consumatori in possesso di una polizza abbinata alla bolletta erano **2 milioni**
- ✓ i premi raccolti a partire dal lancio delle offerte (le prime nel 2011) ammontavano a **33 milioni** di euro
- ✓ la **maggiore concentrazione di premi** (28 milioni di euro) e di **assicurati** (1,5 milioni) si è verificata nel **settore dell'energia** (luce e gas)



3. Caratteristiche delle polizze

Dall'esame delle condizioni di polizza è emerso che oggetto delle coperture assicurative sono prevalentemente:

- ✓ nel settore dell'energia: **assistenza tecnica** presso l'abitazione per guasto agli impianti elettrico (quadro elettrico, interruttore etc.) e del gas ("fuga da dopo il contatore" sulle tubazioni di alimentazione all'interno dell'abitazione) o altro tipo di assistenza (invio d'urgenza di un idraulico, fabbro, tapparellista, vetraio, riparatore elettrodomestici), **spese d'albergo** in caso di necessità, **rimborso delle bollette** pagate dall'assicurato in un determinato periodo nei casi di perdita involontaria del lavoro o di intervenuta invalidità/inabilità.
- ✓ nel settore idrico: **il rimborso di costi anomali derivanti da perdite occulte di acqua**, eccedenti rispetto a percentuali prefissate di consumi medi storici (c.d. franchigie).

Le polizze prevedono in diversi casi motivi di esclusione o limitazione della copertura ovvero oneri a carico dell'assicurato che rendono difficile, al momento del sinistro, l'effettivo accesso all'indennizzo (cfr. punto 7).

4. Costi delle polizze

L'elemento che differenzia maggiormente il settore energetico da quello idrico è rappresentato dal carattere (dichiarato)¹ di **gratuità** per l'utente della maggior parte dei pacchetti che offrono polizze in abbinamento ai servizi **energetici**. Uno degli operatori del campione (di rilevante significatività in termini di premi raccolti) offre una polizza con costo a carico del cliente pari a circa 70 euro e 40 euro annui, rispettivamente per elettricità e gas.

Di contro le **polizze abbinata ai servizi idrici sono tutte a pagamento**, con premi a carico degli assicurati che variano da 3 a 30 euro. Per le utenze di tipo domestico² i premi risultano compresi tra 3 e 15 euro annui. In un caso il costo è variabile in funzione della fascia di consumo che per livelli elevati (consumi > 1.600 mc) può arrivare fino a 100 euro. In un caso il costo è risultato particolarmente elevato (82,85 euro): si tratta di un pacchetto non propriamente legato al rischio "da perdite occulte di acqua" ma riconducibile a coperture di assistenza più estesa.

5. Modalità di raccolta delle adesioni e di recesso dai contratti

Preliminarmente è stato verificato che i fornitori dei servizi, in qualità di collocatori delle polizze, ricadono nel regime di esenzione dall'iscrizione nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi (RUI), in quanto sussistono le condizioni previste a tal fine dall'art. 3, comma 6, del Regolamento ISVAP n. 5 /2006.³

Per quanto riguarda il **settore idrico**, generalmente l'attivazione della copertura avviene presso gli sportelli dell'azienda di servizi in maniera consapevole da parte degli assicurati e contestualmente alla sottoscrizione del contratto del servizio principale. In un paio di casi, riconducibili a una medesima impresa, i vecchi utenti erano stati inclusi automaticamente in polizza, rendendo però disponibili agli stessi, sia presso gli sportelli che sul sito internet del fornitore, dei moduli da sottoscrivere per uscire dalla copertura assicurativa. Nella maggioranza dei casi l'utente può recedere in qualsiasi momento dalla copertura assicurativa, mentre in 1 caso le condizioni di polizza non regolano il recesso da parte dell'utente, ma disciplinano esclusivamente quello delle parti dell'accordo di partnership (Compagnia/Azienda erogatrice).

Per quanto riguarda il **settore elettrico e del gas**, l'accordo tra l'azienda di *public utilities* e l'intermediario della compagnia prevede che il collocamento dei servizi energetici e delle polizze (a pagamento) avvenga per il tramite di agenzie del fornitore che operano "porta a porta" o che l'intermediario della compagnia contatti direttamente, anche al telefono, i clienti

¹ Le compagnie dichiarano che le polizze sono gratuite per l'utente e il relativo costo è sostenuto dall'operatore energetico. IVASS non dispone di elementi per valutare se il costo sia eventualmente ribaltato dall'operatore energetico al cliente.

² Trattasi, in genere, di utenze costituite da 1 solo contatore a cui è abbinata una sola concessione ma anche da una singola unità condominiale.

³ Art. 3, comma 6, Reg. ISVAP n.5/2006: "Il presente Regolamento (...) non si applica alle attività di intermediazione assicurativa quando ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni: 1) il contratto di assicurazione richiede soltanto conoscenze sulla copertura fornita; 2) salvo il caso di cui al successivo punto 4, non si tratta di un contratto di assicurazione sulla vita o contro i rischi di responsabilità civile; 3) l'attività di intermediazione non è svolta come attività professionale principale; 4) la copertura assicurativa è accessoria ad un prodotto o servizio e copre i rischi di deterioramento, perdita o danneggiamento dei beni forniti, anche se derivanti da incendio, furto o rapina oppure, nel caso di viaggi prenotati, garantisce la perdita o il danneggiamento del bagaglio, ovvero copre i rischi del ramo vita e della responsabilità civile o altri rischi connessi al viaggio stesso; 5) l'importo del premio annuale non eccede cinquecento euro e la durata complessiva del contratto di assicurazione, compresi eventuali rinnovi, non è superiore a cinque anni". Si applicano comunque le disposizioni relative agli obblighi di comportamento, di consegna della documentazione pre-contrattuale e agli adempimenti legati alla vendita a distanza.

del fornitore. Le condizioni del contratto prevedono in genere la durata annuale con tacito rinnovo e la possibilità di disdettare la polizza con un preavviso di almeno 30 giorni.

6. Richieste di indennizzo e percentuali di rifiuto dell'indennizzo

Le richieste di indennizzo sono risultate molto poche in valore assoluto (**14.120** su 2 milioni di polizze). L'indice di sinistralità (rapporto tra numero di richieste di indennizzo e numero di polizze) è irrisorio (circa 1%) ed appare sintomatico della **scarsa conoscenza dell'esistenza** delle polizze da parte dei consumatori e di una informativa poco trasparente in bolletta.

Nel settore dell'energia, nel caso di polizze che prevedono il pagamento del premio a carico del consumatore, il relativo importo è riportato solo nel retro della bolletta in caratteri minuti. Per le polizze gratuite la bolletta non riporta, nella maggior parte dei casi, l'evidenza delle garanzie in copertura, delle quali è data informazione solo contestualmente alla sottoscrizione del contratto di fornitura del servizio principale.

Nel settore idrico, dove le polizze sono tutte a pagamento, il livello di informativa non è risultato sempre adeguato a favorire la consapevolezza del consumatore circa i propri diritti.

La percentuale di **rifiuto degli indennizzi** è stata pari in media al **32,1%**.

In sintesi:

✓ **richieste di indennizzo** (ultimo anno di operatività delle offerte)

14.120 richieste di indennizzo (**13.451** nel settore energetico e **669** nel settore idrico) a fronte di **2 milioni di assicurati** (1,5 milioni nel settore energetico e 0,5 milioni nel settore idrico)

✓ **indice di sinistralità** (richieste di indennizzo/polizze stipulate)

0,9% nel settore energetico e **0,2%** nel settore idrico

✓ **indici di rigetto richieste di indennizzo** (richieste respinte/richieste presentate)

respinte in media il **32,1%** delle richieste di indennizzo (**33,4%** per il settore energetico e **5,8%** per il settore idrico)

✓ **costi per sinistri e utili conseguiti dalle imprese di assicurazione**

4,2 milioni di euro pagati per sinistri (*13% dei premi*) e **28,6 milioni di euro** gli utili conseguiti (*87% dei premi*).

7. Cause di rifiuto dell'indennizzo

Dall'esame delle motivazioni sottostanti ai rifiuti di indennizzo è emerso che:

✓ Settore dell'energia: causa prevalente di rigetto è il mancato riconoscimento del danno tra gli eventi inclusi nella copertura. Ciò è risultato riconducibile per lo più a **significative cause di esclusione** previste in polizza che potrebbero non essere conosciute dal consumatore. Ad esempio, in un caso le condizioni di polizza prevedono tra le esclusioni della garanzia di assistenza tecnica l'inaccessibilità dell'abitazione da passo carraio o l'impianto non predisposto a norma o la non corretta manutenzione nel continuo.

✓ Settore idrico: tra le principali cause di rigetto figurano il consumo di acqua non eccedente la **franchigia**, l'inadempimento degli **oneri** previsti per l'utente in caso di sinistro e le **esclusioni** contrattuali. Le franchigie in alcuni casi sono risultate molto elevate (70% dei consumi medi storici) e gli oneri per gli utenti in caso di sinistro particolarmente gravosi (es:

comunicazione di sinistro a più soggetti, obbligo di riparazione entro un certo periodo di tempo, conservazione di tracce e residui dei lavori anche dopo l'intervento riparatore, esibizione di documentazione fotografica).

In particolare:

o **Settore Energia**

Nel caso delle coperture a pagamento erogate da un'impresa in abbinamento alla fornitura del gas, il mancato riconoscimento del danno in copertura ha determinato il 97% dei casi di diniego della prestazione assicurativa e, nel caso di abbinamento alla fornitura di elettricità, il 92%. A mero titolo di esempio, oltre il 90% delle cause di rigetto è motivato da "guasto non in copertura" la cui frequenza, sulla base delle esclusioni contrattualmente previste, è riconducibile alla mancata accessibilità dell'abitazione da passo carraio e a impianto non predisposto a norma o a non corretta manutenzione nel continuo. In tale ambito si possono collocare anche i casi di rigetto definiti "guasto preesistente", indicato in relazione al restante 10% di richieste respinte unitamente al rigetto relativo al periodo di carenza.

Relativamente alle garanzie inerenti a due pacchetti, il "danno non in copertura" ha rappresentato il 100% dei motivi di diniego della prestazione assicurativa. In relazione ad un altro pacchetto, l'evento non in garanzia ricorre come causa di rigetto nel 68% dei casi, il "sinistro non denunciato nei termini" rappresenta il 15% e la "mancata decorrenza delle coperture" (decorrenza della copertura da un momento successivo a quello in cui gli utenti ne hanno richiesto l'attivazione) il 12%; il restante 5% è attribuito alla "mancanza di documentazione necessaria per la gestione del sinistro".

Tabella 1

<i>progr.</i>	Numero polizze	<i>nr. Richieste di indennizzo ricevute</i>	<i>indice di sinistralità</i>	<i>nr. Richieste di indennizzo liquidate</i>	<i>nr. Richieste di indennizzo respinte</i>	<i>indice di rigetto</i>
1	4.796	8	0,22%	6	2	25%
2	11.464	1	0,01%	0	0	0,00%
3	2.934	2	0,07%	2	0	0,00%
4	174.887	2.745	1,57%	1.808	937	34,13%
5	128.800	1.367	1,06%	386	981	71,76%
6	6.015	5	0,08%	5	0	0,00%
7	243.653	138	0,06%	62	47	34,06%
8	5.467	11	0,20%	8	0	0,20%
9	131.050	176	0,13%	161	0	0,00%
10	208.585	3.894	1,87%	1.602	1.173	30,12%
11	599.528	5.082	0,85%	3.574	1.345	26,40%
12	5.638	3	0,05%	0	3	100,00%
13	7.027	19	0,27%	13	6	31,58%
	1.529.844	13.451	0,88%	7.627	4.494	33,41%

o **Settore Idrico**

Il rapporto tra il numero delle richieste di indennizzo e il numero delle polizze collocate è risultato estremamente contenuto (valori inferiori all'1%, con l'unica eccezione di un pacchetto (11%).

Tra le principali cause di rigetto:

- consumo non eccedente la franchigia
- inadempimento di oneri da parte dell'utente
- esclusioni.

Per quanto attiene ai rigetti imputabili al mancato raggiungimento del limite minimo relativo alla franchigia, dal seguente prospetto si evince che tre dei prodotti esaminati pongono come soglia dell'eccedenza da consumo medio il 50%, mentre nei restanti casi le franchigie sono variabili (70% oppure 75%). Un solo prodotto fa riferimento al doppio delle medie su base giornaliera.

Tabella 2

Tipo di franchigia e relativa percentuale di rigetto								
Numero Progressivo pacchetto	1	2	3	4	5	6	7	8
eccedenza del 75% del consumo medio	√							-
eccedenza del 70% del consumo medio					√			-
eccedenza del 50% del consumo medio		√	√	√		√		-
consumo medio giornaliero > al doppio anno precedente								- √
% di rigetto, rispetto al totale, nei vari anni	Min: 22% Max: 58%			Min: 32% Max: 63%	41%	15%		- n.d.

In caso di sinistro sono previsti **numerosi oneri** a carico dell'utente (produzione di documentazione cartacea o fotografica, invio di raccomandate ecc.) talvolta anche nei confronti di una pluralità di soggetti (compagnia assicurativa, azienda che fornisce il servizio idrico, periti tecnici incaricati), il cui inadempimento può comportare **la perdita totale o parziale del diritto all'indennizzo**.

In particolare in tutti i casi è previsto l'obbligo a carico dell'utente:

- a) di denuncia: con termini variabili tra **15 e 30 giorni** dall'accertamento della perdita; in due casi deve avvenire "immediatamente";
- b) di conservazione tracce e materiali: di tipo documentale e di tipo materiale.

Con riferimento alla lettera b), se si osservano le percentuali di rigetto a seguito di denunce, due prodotti hanno fatto registrare rispettivamente:

- per "mancata prova della rottura della tubazione", il 5% nel 2013 e il 9% nel 2014;
- per "mancanza della documentazione necessaria a dimostrare l'avvenuta perdita" (es. fatture intervento di ripristino, fotografie atte a provare il fatto) il 53% del totale sinistri respinti nel 2012.



Tabella 3

Oneri a carico dell'utente								
Numero Progressivo pacchetto	1	2	3	4	5	6	7	8
obbligo di riparare il guasto entro (*) gg. da quando lo stesso venga a conoscenza di un consumo anomalo o dalla ricezione bolletta anomala	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
comunicazioni tempestive a più soggetti	(**)		✓	✓	(***)	(***)	-	
conservazione di tracce e residui oltre che di idonea documentazione fotografica del danno	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓
consentire all'incaricato della compagnia di prendere visione della riparazione o delle tracce/residui del sinistro	✓	✓						-
fattura da produrre a più soggetti				✓				-

(*) 15 giorni per i progressivi 1 e 5; 30 giorni per i progressivi 4 e 6; immediatamente per i progressivi 3 e 8

(**) Le condizioni di polizza recitano che l'assicurato deve scrivere all'agenzia alla quale è assegnata la polizza. Nella documentazione dell'operatore è invece riportato che tale comunicazione deve pervenire a lui.

(***) Le condizioni di polizza riportano che la denuncia del sinistro verrà effettuata per iscritto dall'operatore idrico per il tramite del broker, entro 60 gg da quando ne è venuta a conoscenza.

---000---

In sintesi, il complesso delle informazioni acquisite nel corso dell'indagine ha evidenziato che:

- nell'ambito del settore idrico è ragionevole collegare la bassa sinistralità registrata nel periodo di riferimento non solo e non tanto all'assenza di consapevolezza dei propri diritti da parte del consumatore, tenuto periodicamente a pagare il premio assicurativo, ma anche alle soglie di indennizzabilità del danno che, da contratto, delimitano significativamente la probabilità del verificarsi dell'evento in copertura, caratterizzato per definizione dall'eccezionalità;
- nell'ambito del settore energetico, invece, il numero estremamente contenuto di sinistri denunciati rispetto alla notevole massa di adesioni (spesso favorita dalla gratuità delle garanzie) e, soprattutto, l'elevata percentuale dei dinieghi di intervento, non appaiono giustificabili se non in base alla scarsa consapevolezza del consumatore circa i propri diritti, posto che i rischi coperti attengono in prevalenza a eventi comuni e frequenti.

8. In sintesi: punti di attenzione e raccomandazioni

- a) Nel settore idrico sono stati rilevati un paio di casi, riconducibili alla medesima impresa, di inclusione automatica nella copertura assicurativa di utenti che avevano già in corso contratti di fornitura dell'acqua, con conseguente onere del cliente di sottoscrivere dei moduli per uscire dalla copertura assicurativa. In un caso le condizioni di polizza non regolano il recesso da parte del consumatore, ma solo quello della compagnia di assicurazione o dell'azienda erogatrice.

Gli automatismi che prevedono l'implicita adesione alla polizza da parte degli utenti sono da evitare, in quanto non in linea con il Codice del consumo e con i doveri di correttezza e trasparenza richiesti dal Codice delle assicurazioni nell'offerta dei contratti. Occorre inoltre che sia sempre data facoltà anche all'utente di recedere dal contratto.

- b) Il basso numero di richieste di indennizzo appare indicativo della scarsa consapevolezza da parte dei consumatori dell'esistenza delle garanzie, sia se acquisite a titolo oneroso che gratuitamente.

L'adesione alla polizza deve avvenire in modo consapevole; il consumatore va informato per iscritto delle caratteristiche della polizza e delle modalità con cui attivarla. Appare necessario ampliare la comunicazione agli assicurati attraverso tutti i canali disponibili (bolletta, siti delle aziende di pubblica utilità, comunicazioni periodiche ai clienti ecc.) per ricordare agli utenti l'esistenza delle coperture assicurative.

- c) L'elevata percentuale di richieste di indennizzo respinte appare in alcuni casi riconducibile alla limitata efficacia delle coperture assicurative, dovuta alla presenza di significative esclusioni. Nel settore elettrico, ad esempio, le condizioni di polizza prevedono esclusioni, come l'inaccessibilità dell'abitazione da passo carraio o l'impianto non predisposto a norma, che potrebbero non essere conosciute dal consumatore.

E' importante che le cause di esclusione delle garanzie a pagamento siano chiaramente illustrate al consumatore al momento dell'adesione alla polizza e che le polizze siano offerte solo alle persone in possesso dei requisiti di assicurabilità. Le eccezioni sulla operatività della garanzia vanno rilevate prima dell'assunzione della polizza e non dopo, in fase di liquidazione del sinistro.

- d) Sono emersi gravosi adempimenti a carico degli assicurati in caso di sinistro. Nel settore idrico sono previsti numerosi oneri in capo all'utente: obbligo di conservazione di tracce e residui del sinistro anche dopo l'intervento riparatore oltre che di documentazione fotografica e fatture, invio di comunicazioni di sinistro ad una pluralità di soggetti.

Le condizioni contrattuali devono consentire, in caso di sinistro, una semplificazione nei rapporti tra assicurati e imprese assicurative in modo tale da non gravare eccessivamente gli utenti e agevolare i rimborsi.

9. Gli interventi di vigilanza dell'IVASS

A conclusione dell'indagine, l'IVASS è intervenuto nei confronti di **6 imprese di assicurazione** operanti in partnership con **9 fornitori** (5 imprese operanti nel settore idrico con 7 fornitori e 1 impresa nel settore dell'energia con 2 fornitori e polizze a pagamento).

L'ambito degli interventi ha riguardato i contenuti delle condizioni generali di assicurazione (oneri eccessivi a carico dell'assicurato in caso di sinistro e condizioni di assicurabilità troppo limitanti), le modalità di presentazione dell'offerta e di raccolta delle adesioni, il livello di informativa circa l'esistenza delle coperture assicurative nei documenti contrattuali, spingendo le imprese ad assumere anche un ruolo proattivo e di sensibilizzazione nei confronti dei partner commerciali per il miglioramento del livello di trasparenza delle offerte.

In particolare:

Condizioni di polizza

- Con riferimento al settore idrico è stato chiesto alle **5** imprese di alleggerire, compatibilmente con la necessità di acquisire l'evidenza dei presupposti tecnici per la risarcibilità del sinistro, gli oneri previsti a carico dell'assicurato in caso di sinistro. A **3** imprese è stato chiesto di individuare un interlocutore unico a cui rivolgersi nella circostanza. Ad **una** impresa con rapporti di partnership con **due** fornitori, che aveva inserito automaticamente in copertura i vecchi clienti, è stato rivolto l'invito ad attivarsi per

richiamare questi ultimi, eventualmente in sinergia con i partners, sull'esistenza della polizza; è stato altresì sottolineato il principio secondo cui l'adesione alla polizza deve sempre avvenire in modo consapevole e che forme di abbinamento automatico con onere di manifestare il dissenso integrano pratiche di vendita non in linea con i doveri di diligenza, correttezza e trasparenza previsti a carico delle imprese dall'art. 183 del Codice delle assicurazioni.

Ad **una** impresa per la quale era stata rilevata l'assenza tra le condizioni contrattuali delle modalità di recesso del consumatore, è stato rivolto l'invito ad attivarsi per migliorare, anche in sinergia con il partner, l'informativa sotto il profilo assicurativo, sottolineando altresì la generale esigenza di ampliare l'informativa agli assicurati attraverso comunicazioni periodiche.

Quanto al **primo aspetto** (riduzione degli oneri a carico dell'assicurato) le imprese (una ha comunicato di avere nel frattempo risolto la convenzione), si sono impegnate ad agevolare comunque l'adempimento degli oneri (ad esempio prevedendo modalità alternative di denuncia del sinistro decidendo di chiedere la "sollecita riparazione" del danno solo in caso di sussistenza delle condizioni pratiche per farlo) ovvero hanno manifestato il proprio impegno a sensibilizzare i propri *partners* per una revisione delle condizioni di indennizzabilità.

Relativamente al **secondo aspetto** (indicazione di un interlocutore unico per la denuncia e per la gestione del sinistro), due delle tre compagnie hanno espresso il proprio impegno a eliminare l'onere di una doppia comunicazione; una ha chiarito l'utilità di una pluralità (alternativa) di interlocutori a fini di semplificazione della gestione.

Con riferimento al **terzo aspetto** (invito ad attivarsi per richiamare gli utenti sull'esistenza della polizza), l'impresa ha informato l'Istituto di essere già intervenuta nei confronti del fornitore nel senso richiesto in un caso, impegnandosi a fare analogamente nell'altro. Nel primo caso il fornitore ha fatto presente che la bolletta già contiene le indicazioni principali relative alla copertura (rischio coperto, costo, modalità di denuncia del sinistro e modalità di rinuncia alla copertura).

In relazione al **quarto aspetto** (ampliamento e miglioramento delle informazioni assicurative in bolletta) l'impresa, la cui convenzione era nel frattempo scaduta, si è impegnata a tener conto delle indicazioni dell'Istituto nel caso stipuli in futuro altre polizze.

- Relativamente al settore energetico, è stato chiesto all'impresa di assicurazione di rivedere:
 - i. le attuali condizioni di assicurabilità dell'abitazione che prevedono l'accessibilità da passo carraio, la conformità a norma dell'impianto e la sua corretta manutenzione;
 - ii. la clausola relativa al periodo di "carenza" (tecnicamente non giustificabile nel ramo assistenza);
 - iii. l'assenza di informativa riguardante l'impossibilità che il contratto abbia durata superiore ai cinque anni (limite previsto dall'art. 3, comma 6, del Regolamento ISVAP n. 5 /2006 come condizione per l'esenzione del fornitore dall'iscrizione nel RUI) e quindi l'inefficacia della clausola di tacito rinnovo oltre il quinto anno consecutivo;
 - iv. alcuni lievi disallineamenti tra i contenuti del Fascicolo Informativo e dello *script* di proposta telefonica.

E' risultato che uno dei rapporti di partnership si era risolto nel corso del 2015 e che l'altro sarebbe cessato alla fine del 2015. La società, comunque, in vista di eventuali nuovi accordi:

- i. si è impegnata ad avviare il processo di rivisitazione delle condizioni di assicurabilità dell'abitazione eliminando i requisiti relativi al passo carraio, alla conformità

- dell'impianto a norma e alla sua corretta manutenzione specificando, in ogni caso, di non aver mai rifiutato il proprio intervento per carenza degli stessi; ha dichiarato di voler concordare con i futuri *partner* la modifica del modulo di adesione per poter valutare, sin dalla fase di assunzione del rischio, l'assicurabilità dell'abitazione dei nuovi aderenti;
- ii. ha fatto presente di non aver comunque tenuto conto, già dal mese di febbraio 2015, della clausola di carenza e di averne escluso l'applicabilità nei casi di adesione contestuale alla sottoscrizione o allo *switch* del contratto di fornitura del servizio principale, mantenendola invece per i contratti di fornitura in essere, considerata l'esigenza di evitare adesioni conseguenti a guasti già sussistenti;
 - iii. si è impegnata ad inserire nel Fascicolo informativo un'avvertenza sull'impossibilità di rinnovare il contratto oltre il quinto anno e di aver chiesto all'intermediario, per i contratti già in essere, di pubblicare analogo avviso nel proprio sito internet;
 - iv. ha fatto presente che i rilevati disallineamenti erano dovuti al fatto che lo script telefonico utilizzato si riferiva ad una edizione della nota informativa precedente a quella esaminata, impegnandosi comunque ad affinare lo script telefonico in vista di eventuali future campagne di vendita.

--- 000 ---

Gli interventi di vigilanza dell'IVASS hanno innescato un generale processo di rivisitazione dei rapporti commerciali in essere tra le imprese di assicurazione e i partners che ha portato alla rimodulazione delle offerte e delle modalità di collocamento e di gestione dei sinistri nella direzione di una maggiore trasparenza e correttezza e all'impegno delle imprese di concordare con eventuali nuovi partners modalità di collaborazione in linea con le indicazioni ricevute dall'Istituto.

Le varie fasi dell'indagine sono state oggetto di costante confronto nel corso del 2015 tra IVASS e le associazioni dei consumatori nell'ambito dei periodici incontri trimestrali che si svolgono presso l'IVASS, consentendo di mettere a fuoco i profili di maggiore delicatezza per i consumatori e le modalità più efficaci di intervento a loro tutela. A conclusione dell'indagine IVASS ritiene utile, unitamente al presente Report, rivolgere alcuni consigli ai consumatori per rafforzare la loro consapevolezza.

ESITI DELL'INDAGINE SULLE POLIZZE ABBINATE AI SERVIZI DELL'ENERGIA E DELL'ACQUA

TRE CONSIGLI PER IL CONSUMATORE

- 1. SE ATTIVI UN NUOVO RAPPORTO DI FORNITURA DI LUCE, GAS, ACQUA, FAI ATTENZIONE AD EVENTUALI OFFERTE DI POLIZZE ASSICURATIVE ABBINATE AL CONTRATTO PRINCIPALE. QUALUNQUE SIA IL CANALE E LA FORMA DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA (A MEZZO POSTA, VENDITORI "PORTA A PORTA", SPORTELLO DEL FORNITORE, CALL CENTER TELEFONICO, SITI INTERNET) HAI DIRITTO DI CONOSCERE CARATTERISTICHE, NATURA ED ESTENSIONE DELLE COPERTURE, CONDIZIONI DI POLIZZA (MASSIMALI, FRANCHIGIE, SCOPERTI, ECC.), COSTI, DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE, MODALITÀ DI RECESSO NONCHÉ GLI ADEMPIMENTI PREVISTI PER OTTENERE, IN CASO DI SINISTRO, IL RISARCIMENTO.**
- 2. VERIFICA IN OGNI CASO, PRIMA DI SOTTOSCRIVERE IL CONTRATTO DI FORNITURA, L'EVENTUALE PRESENZA DEL MODULO DI ADESIONE ALLA POLIZZA COLLETTIVA O DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE INDIVIDUALE E ACCERTATI DEI COSTI E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL PREMIO.**
- 3. SE I TUOI RAPPORTI DI FORNITURA DI LUCE, GAS, ACQUA SONO GIÀ IN CORSO CONTROLLA, RILEGGENDO I DOCUMENTI CHE HAI CONSERVATO OVVERO RICHIEDENDO INFORMAZIONI TELEFONICHE ALL'OPERATORE, SE L'OFFERTA A CUI HAI GIÀ ADERITO COMPRENDE UNA POLIZZA ABBINATA E SE E' PREVISTO UN COSTO A TUO CARICO. VERIFICA LE MODALITÀ DI RECESSO.**