

## **EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19 - ADEMPIMENTI DI LEGGE GRAVANTI SUGLI OPERATORI**

L'emergenza epidemiologica da COVID-19 e le misure adottate dal Governo per il contenimento del contagio limitano lo svolgimento di attività produttive e commerciali e pongono restrizioni che riducono la mobilità delle persone sul territorio nazionale.

L'Istituto sta seguendo con attenzione l'evoluzione della situazione sanitaria e le implicazioni connesse alle misure restrittive in atto, monitorandone in particolare gli effetti sul settore assicurativo e sulle numerose categorie di soggetti che a vario titolo vi operano.

Tenuto conto delle difficoltà operative derivanti dal necessario rispetto delle misure in questione, alcune delle disposizioni normative introdotte dal Governo (v. in particolare decreto legge 17 marzo 2020, n. 18 - c. d. Cura Italia) hanno previsto, fra l'altro, la sospensione dei termini processuali, di quelli fiscali, e di quelli amministrativi (su cui cfr. [l'avviso nel sito internet dell'IVASS del 24 marzo u.s.](#)); hanno inoltre introdotto la possibilità di valutare l'incidenza delle misure di contenimento previste nel decreto ai fini dell'esclusione della responsabilità del debitore, anche per l'applicazione di eventuali decadenze o penali connesse a ritardati o omessi adempimenti (art. 91, comma 1 D.L. 18/2020 cit.). In tale ambito, vengono infine in rilievo i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri con cui è stata decretata la sospensione temporanea di tutte le attività produttive industriali e commerciali, salvo quelle espressamente indicate in apposito Allegato, fra le quali figura anche l'attività assicurativa.

Dal quadro normativo descritto emerge, da un lato, che i termini per l'adempimento degli obblighi di legge non espressamente sospesi sono tuttora pienamente vigenti e, dall'altro, che l'attività assicurativa è inclusa fra le attività commerciali esentate dalla sospensione. Ciò implica che gli operatori del settore dovranno avere cura, in relazione agli impegni assunti e compatibilmente con la situazione di emergenza, di organizzarsi al meglio per garantire la continuità dei servizi e la migliore tutela degli interessi degli utenti. Nella prospettiva della continuità operativa, sarebbe fra l'altro auspicabile un ampio utilizzo della posta elettronica e dei mezzi telematici di comunicazione per l'invio delle comunicazioni dovute alla clientela, riservando il ricorso al servizio postale – la cui operatività è stata significativamente ridotta

come conseguenza dell'emergenza sanitaria - ai casi in cui ciò sia strettamente indispensabile.

L'Istituto, consapevole delle difficoltà che l'attuale situazione di emergenza può comportare nello svolgimento delle ordinarie attività degli operatori, non mancherà di tenere conto, nell'esercizio della funzione di vigilanza sulla condotta delle imprese e degli intermediari, delle situazioni di oggettivo impedimento legate alle restrizioni in atto e tali da assumere rilievo (in analogia con quanto stabilito dal citato art. 91 del D.L. "Cura Italia") come possibili cause di esonero o di attenuazione della responsabilità per eventuali violazioni riscontrate.

In ogni caso, in linea con [le indicazioni recentemente fornite dall'EIOPA](#), si raccomanda ai soggetti vigilati di adoperarsi affinché l'attività assicurativa continui a svolgersi correttamente e nell'interesse dei consumatori, pur nell'eccezionalità della situazione, e in particolare:

- di fornire tempestiva e chiara informativa alla clientela in ordine alle misure organizzative adottate per garantire la continuità dei servizi e corrette relazioni contrattuali, segnalando prontamente eventuali modifiche operative e situazioni di impedimento all'ordinaria gestione dei rapporti;
- di conservare specifica evidenza degli eventuali impedimenti al regolare svolgimento dell'attività e dei rimedi adottati a salvaguardia dei diritti dei clienti che potrebbero subire pregiudizio da ritardi o disguidi nelle comunicazioni ad essi dirette; ciò al fine di consentire di valutarne l'eventuale portata esimente o attenuante in relazione ai casi concreti che si porranno all'attenzione;
- di tenere in adeguata considerazione le difficoltà che anche i consumatori possono incontrare nell'assolvimento dei propri obblighi, in conseguenza delle misure di contenimento del contagio da COVID-19.

Si fa riserva di fornire gli eventuali ulteriori chiarimenti che potranno essere necessari in relazione all'evolversi della situazione.