

AGCM, AEEGSI e IVASS insieme per la tutela dei consumatori su polizze abbinate alle forniture di energia ed acqua

2 luglio 2015

Gli uffici dell'Antitrust, dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e dell'IVASS hanno avviato una *analisi tecnica congiunta* - su un campione di 20 pacchetti commerciali (offerta da 13 compagnie di assicurazione e 19 operatori dei settori energetico e idrico) che combinano polizze assicurative e fornitura di energia elettrica, gas o acqua - volta a verificare il livello di correttezza e trasparenza di queste offerte e l'effettivo rispetto dei diritti dei consumatori.

L'iniziativa fa seguito agli esiti dall'indagine "*Sei assicurato e forse non lo sai*" svolta dall'IVASS nei mesi scorsi, da cui era emerso un fenomeno di polizze abbinate a servizi e prodotti di vario genere, con possibili profili di criticità per i consumatori legati alle modalità dell'offerta, alla conoscenza effettiva dell'esistenza della polizza e alla sua conseguente azionabilità in caso di bisogno.

L'insieme delle informazioni raccolte dagli uffici delle tre Authority mira innanzitutto a quantificare la dimensione e a chiarire le caratteristiche complessive del nuovo e crescente fenomeno delle offerte che abbinano forniture di servizi energetici o idrici a prodotti assicurativi.

Contestualmente, si sta valutando il rispetto puntuale, da parte degli operatori e delle imprese di assicurazione, della normativa vigente (in particolare del Codice del Consumo) e della regolazione settoriale. Ad esempio, le informazioni richieste agli operatori vertono su elementi quali l'adeguata informazione del cliente finale, il rilievo del rischio assicurato, l'eventuale presenza di clausole vessatorie.

Tra le prime evidenze, emerge che sono circa **2 milioni i consumatori** in possesso di una polizza abbinata alla fornitura di servizi energetici e idrici. I premi assicurativi raccolti a partire dal lancio delle offerte ammontano a circa **33 milioni di euro**.

Il settore dell'**energia (elettricità e gas)** ha raccolto i maggiori volumi, sia in termini di premi (oltre 28 milioni di euro) sia di assicurati (1,5 milioni). Uno degli operatori del campione analizzato offre una polizza con costo a carico del cliente, pari a circa 70 euro annui per il settore elettrico e 40 euro annui per il settore gas. Negli altri casi (di minore significatività in termini di premi raccolti) le polizze sono presentate come gratuite per l'utente. Nel settore dell'energia le polizze sono offerte ai clienti del mercato libero: nel caso di costo a carico del cliente, sono coperti i guasti agli impianti elettrico (quadro elettrico, interruttore etc.) e gas ("fuga post contatore" sulle tubazioni di alimentazione all'interno dell'abitazione). Le polizze gratuite garantiscono in genere assistenza tecnica presso l'abitazione (invio d'urgenza di idraulici, fabbri e altri professionisti specializzati, spese d'albergo in caso di necessità, etc.). Altre polizze gratuite prevedono il rimborso del costo della bolletta nei casi di perdita di impiego o invalidità/inabilità; si è rilevato anche un caso di polizza che offre soccorso stradale e sostituzione del veicolo.

Nel **settore idrico** le coperture assicurative del campione analizzato sono invece tutte a pagamento dell'utente, con costi variabili da 3 a 15 euro annui (utenze domestiche). In tale settore sono prevalentemente coperti i consumi anomali risultanti in bolletta e derivanti da perdite occulte di acqua.

Nell'ultimo anno di operatività delle offerte, a fronte di 2 milioni di assicurati, sono state formulate **14.120 richieste di indennizzo**. L'*indice di sinistrosità* (rapporto tra richieste di indennizzo e polizze stipulate) è pari, in media, allo 0,2% per il settore idrico e allo 0,9% per il settore energetico; le compagnie di assicurazione hanno respinto il **32,1%** delle richieste di **indennizzo** (33,4% per il settore energetico e 5,8% per il settore idrico) ed hanno sostenuto **costi per sinistri per 4,2 milioni di euro** (13% dei premi raccolti).

A seguito della verifica congiunta, sono in via di definizione gli opportuni interventi di competenza di ciascuna Autorità finalizzati a garantire che:

- a) la prospettazione delle polizze ai consumatori (rischio assicurato, copertura, esclusioni, modalità di attivazione, recesso) risulti condotta in maniera tale da garantire una scelta consapevole;
- b) le modalità di raccolta delle adesioni alle polizze a pagamento siano corrette;
- c) risulti effettiva la consapevolezza dei consumatori relativa all'esistenza stessa delle garanzie;
- d) sia per i clienti agevole richiedere l'indennizzo e, qualora dovuto, ottenere lo stesso.