

REGOLAMENTO IVASS N. 53 DEL 30 AGOSTO 2022

REGOLAMENTO IVASS RECANTE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI UTILIZZO DI INCARICATI ESTERNI AI FINI DELLE ATTIVITA' DI *MISTERY SHOPPING* PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI DI CUI ALL'ARTICOLO 144-BIS DEL DECRETO LEGISLATIVO 6 SETTEMBRE 2005, N. 206 - *CODICE DEL CONSUMO*.

Relazione

1. Il quadro normativo e i principi ispiratori del Regolamento

Il presente Regolamento disciplina le attività di *mystery shopping*, volte alla protezione dei consumatori, di cui all'articolo 144-*bis* del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (*Codice del consumo*). In particolare, sono regolate le modalità per lo svolgimento delle attività di indagine di *mystery shopping*, nonché i requisiti e i compiti dei soggetti esterni all'Istituto cui sia conferito l'incarico per l'esecuzione di tali attività.

Con il Regolamento (UE) 2017/ 2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017 (c.d. Regolamento CPC)¹ è stata disciplinata la cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa a tutela dei consumatori. Il Regolamento CPC stabilisce, in particolare, le condizioni in base alle quali le autorità competenti, designate dai relativi Stati membri quali autorità responsabili dell'esecuzione delle norme dell'Unione Europea sulla tutela degli interessi dei consumatori, collaborano e coordinano azioni fra loro e con la Commissione Europea, al fine di garantire il rispetto delle summenzionate norme a protezione del consumatore, il buon funzionamento del mercato interno, nonché la tutela degli interessi economici dei consumatori. Tra i poteri di cui dispongono le autorità nazionali competenti, il Regolamento CPC individua, all'articolo 9, paragrafo 3, specifici poteri di indagine, tra cui, il potere di acquistare beni o servizi effettuando acquisti campione - ove necessario in forma anonima - al fine di individuare infrazioni di cui al suddetto Regolamento (c.d. potere di *mystery shopping*).

In ambito nazionale, con riferimento alle infrazioni lesive degli interessi collettivi dei consumatori escluse dall'applicazione del citato Regolamento CPC, l'articolo 144-*bis* del *Codice del Consumo* - come modificato dall'articolo 32, comma 1, lettera d), numero 2) della Legge 23 dicembre 2021 n. 238 (Legge europea 2019/2020) - prevede che le autorità nazionali competenti possano esercitare i medesimi poteri di indagine e di esecuzione di cui all'articolo 9 del Regolamento CPC - e dunque anche il potere di *mystery shopping* - con facoltà di avvalersi di soggetti appositamente incaricati, che acquisiscono i dati, le notizie e le informazioni secondo le competenze e le modalità stabilite dai rispettivi regolamenti.

Con il presente Regolamento, l'IVASS, quale autorità competente per la tutela degli interessi dei consumatori per il settore assicurativo, provvede a dare attuazione

¹ Regolamento (UE) 2017/ 2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004.

all'articolo 144-*bis* del *Codice del consumo*. Sono pertanto adottate disposizioni di dettaglio volte a implementare il quadro normativo sopra richiamato, al fine di consentire l'effettivo utilizzo del *mystery shopping* quale strumento valutativo a supporto dell'azione di vigilanza sulla condotta di mercato di imprese e intermediari assicurativi.

2. Regolamento IVASS

Tenuto conto del descritto quadro normativo di riferimento di origine comunitaria e nazionale, con il presente Regolamento si è provveduto a predisporre una disciplina attuativa che definisca le modalità attraverso le quali l'Istituto può avvalersi di soggetti esterni per lo svolgimento delle attività di *mystery shopping*, i requisiti di tali soggetti esterni, nonché i relativi compiti e compensi.

o o o

Struttura del Regolamento

Il presente Regolamento si compone di 8 articoli suddivisi in 3 Capi.

Si riporta di seguito una sintesi delle disposizioni introdotte.

CAPO I - Disposizioni di carattere generale - contiene previsioni relative alle fonti normative (**art. 1**), alle definizioni (**art. 2**) e all'ambito di applicazione (**art. 3**).

Il presente Regolamento è adottato ai sensi degli articoli 3, 3-*bis*, 5, commi 2 e 3, 10, 189, 190, 191, comma 1, lettere b), numero 1), o), q), 205, 205-*bis*, 210 e 213 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209 e successive modificazioni e integrazioni (CAP), nonché ai sensi dell'articolo 144-*bis*, comma 2 del *Codice del consumo*.

Il Regolamento prevede un articolo dedicato alle definizioni, rimandando a quanto previsto nel CAP laddove non diversamente specificato.

In particolare, la definizione di "*mystery shopping*" specifica che tale attività avrà ad oggetto i prodotti e servizi assicurativi "*rivolti ai consumatori*" in coerenza con le previsioni dettate dal Codice del Consumo.

Viene altresì delimitato il perimetro di applicazione soggettivo del Regolamento, individuando i soggetti cui le previsioni in esso contenute sono indirizzate.

CAPO II – Attività di *mystery shopping* - si disciplinano le modalità attraverso le quali l'Istituto può avvalersi di soggetti esterni per lo svolgimento delle attività di *mystery shopping*, i requisiti di tali soggetti esterni, i relativi compiti, nonché il corrispettivo ad essi spettante (**artt. 4, 5, 6 e 7**).

L'articolo 4 prevede la facoltà dell'Istituto di avvalersi di soggetti esterni per lo svolgimento delle attività di *mystery shopping*, fermo restando che tali soggetti sono tenuti al rispetto degli obblighi di riservatezza e del segreto d'ufficio in conformità, rispettivamente, al Regolamento (UE) 2016/679 e al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, nonché all'articolo 10, comma 3, del CAP.

Le finalità e il perimetro oggettivo e soggettivo nell'ambito del quale l'incaricato esterno è tenuto a svolgere le attività di *mystery shopping* sono definiti dall'IVASS all'atto di

conferimento dell'incarico.

Al fine di garantire la qualità e l'affidabilità delle attività di *mystery shopping*, l'articolo 5 individua i requisiti di professionalità, esperienza e indipendenza che devono sussistere in capo all'incaricato esterno, con particolare riguardo all'esperienza maturata nel settore specifico, alla struttura organizzativa adottata, alle competenze tecniche acquisite, nonché agli eventuali legami, diretti o indiretti, con i soggetti coinvolti nell'indagine o con il gruppo cui essi appartengono.

L'articolo 6 disciplina i compiti dell'incaricato esterno il quale, sotto la direzione dell'IVASS al quale fornisce ampia informativa, esegue l'incarico conferitogli assicurando adeguati *standard* qualitativi nonché la riservatezza e il segreto d'ufficio, anche da parte dei propri dipendenti e collaboratori.

L'articolo 7 prevede le modalità di determinazione del corrispettivo per l'incaricato esterno, richiamando i criteri di mercato e precisando che lo stesso debba essere individuato in modo da garantire gli *standard* qualitativi richiesti. Il corrispettivo, inoltre, non può essere collegato all'esito delle verifiche compiute.

CAPO III - Disposizioni finali - contiene le previsioni relative alla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale, nel bollettino dell'IVASS e sul sito *internet* dell'Istituto, nonché alla data di entrata in vigore delle nuove disposizioni regolamentari (**art. 8**).

o o o

Sulla base delle disposizioni del Regolamento IVASS n. 3/2013 in materia di procedimenti per l'adozione di atti regolamentari e generali dell'IVASS, in particolare dell'articolo 2, comma 3, lettera b), e tenuto conto dei principi di trasparenza e proporzionalità che sovrintendono il processo regolamentare dell'Istituto, si è ritenuto di non eseguire un'analisi dell'impatto della regolamentazione in argomento, non comportando le disposizioni ivi contenute apprezzabili costi aggiuntivi per i relativi destinatari. Anche alla luce degli esiti della pubblica consultazione, non sono intervenuti elementi ulteriori che abbiano inciso sulle scelte dell'Istituto in merito all'analisi di impatto della regolamentazione.