

TRASPARENZA E TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA RC AUTO: IL RUOLO DELLA VIGILANZA



Dott. Lorenzo Foglia

ISVAP - Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo, Roma

Il mercato assicurativo italiano deve confrontarsi con una nuova realtà caratterizzata dalla centralità della figura del consumatore.

La piena libertà di stabilimento e di prestazione dei servizi, la diffusione di modalità di vendita alternative dei prodotti, le pressioni della concorrenza, i diversi interventi legislativi in materia, più in generale il processo di modernizzazione e di globalizzazione da tempo in atto anche nel settore assicurativo impongono il confronto con il riconoscimento di diritti ed interessi individuali e collettivi dei consumatori. Ambedue, consumatore ed impresa sono chiamati ad un approccio nuovo con il mercato.

Non appare più rinviabile un vero e proprio aggiornamento della cultura dei rapporti tra impresa di assicurazione ed utente, improntata finalmente ai principi della chiarezza, della completezza informativa e della trasparenza che debbono caratterizzare il rapporto durante tutto il suo iter, dalla fase assuntiva a quella della liquidazione del danno.

Tale processo evolutivo si impone con particolare forza nel settore di grande rilevanza sociale dell'assicurazione obbligatoria della RC Auto, settore nel quale le risposte del mercato si misurano con i bisogni e le aspettative di milioni di persone.

E' questo un comparto rispetto al quale il consumatore ha oggi elevati standard di aspettative sia in termini di prezzo e di servizio offerto sia di adeguatezza del prodotto ai propri bisogni. E' un comparto rispetto al quale sono fin troppo note le polemiche, anche accese, che hanno agitato il dibattito negli ultimi anni.

La liberalizzazione tariffaria impostasi a livello comunitario e la concorrenza tra operatori (che, occorre sottolineare, non ha ancora prodotto tutti gli auspicati effetti positivi) fa sì che il consumatore possa scegliere i prezzi più convenienti a parità di garanzie offerte.

Dall'altro lato anche lo stesso consumatore non può essere più quello del mercato amministrato, protetto dal controllo materiale e da un sistema di prezzi predeterminati. Il consumatore è esposto a nuovi rischi derivanti in particolare da una non sufficiente informazione sulle condizioni tariffarie e sui contenuti contrattuali.

Tale maggiore esposizione del consumatore determina dunque una più ampia responsabilità nella scelta del prodotto assicurativo e, parallelamente, una accresciuta esigenza di informazione e di conoscenza. Anche attraverso una sua diretta attivazione. Il consumatore, sottratto finalmente da quella zona d'ombra che lo vedeva soggetto passivo esposto al potere del contraente più forte, deve dunque attivarsi ma deve anche essere messo nella condizione obiettiva di poterlo fare e soprattutto di poterlo fare con relativa, ragionevole facilità.

E' questo un tema essenziale sul quale certamente si impernia il nuovo rapporto cliente-impresa e rispetto al quale tutti i soggetti coinvolti (Assicuratori, Governo, Vigilanza) devono compiere ogni sforzo possibile per contribuire ad attenuare le asimmetrie informative che hanno caratterizzato il rapporto.

E' su questa direttrice che si sono inseriti i recenti interventi legislativi in materia di assicurazioni obbligatorie per la RC Auto così come le conseguenti determinazioni dell'Istituto di Vigilanza.

Prima di procedere all'esame dei suddetti interventi pare tuttavia opportuno fornire un quadro sintetico di quanto è stato fatto in passato in una materia tanto delicata sulla quale si è concentrata in modo particolare l'attenzione dell'Istituto.

Le linee di intervento della vigilanza sono infatti tese da tempo a ristabilire accettabili equilibri interni di informazione e trasparenza garantendo l'esigenza conoscitiva dell'utenza sia nella fase precontrattuale così da consentire al consumatore una scelta più oculata e consapevole del prodotto sia nella fase di svolgimento del rapporto assicurativo, assicurando la effettiva conoscenza degli aumenti di premio e delle altre variazioni contrattuali.

In particolare, in tema di informativa precontrattuale l'Istituto partendo dal dato normativo (art. 123 del D.Lgs. 175/95 attuativo della Direttiva danni 49/92 CEE) che ricollega una giuridica rilevanza all'interesse del contraente a ricevere una informativa precontrattuale a carattere generale ha, con la circolare n. 303 del 2 giugno 1997, ampliato il contenuto informativo dell'obbligo di legge prevedendo che l'assicuratore in una apposita nota informativa comunichi al contraente informazioni aggiuntive ritenute particolarmente rilevanti per il contraente in fun-

TRASPARENZA E TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA RC AUTO: IL RUOLO DELLA VIGILANZA

zione del soddisfacimento di esigenze di conoscibilità e confrontabilità dei prodotti assicurativi offerti sul mercato. Tali informazioni aggiuntive (con la sola eccezione di quella relativa al termine di prescrizione che riguarda tutti i contratti di assicurazione contro i danni) concernono in prevalenza l'assicurazione obbligatoria RC Auto. Si tratta di informazioni la cui rilevanza per l'assicurato è stata colta dall'ISVAP anche dall'esame delle segnalazioni ricevute dall'utenza: durata del contratto, clausole di esclusione delle garanzie assicurative e rivalsa nei confronti dell'assicurato, attestazione dello stato del rischio, comportamento da tenere in caso di sinistro, informazioni relative all'esercizio del diritto al risarcimento, termine di prescrizione del diritto al risarcimento del danno, ecc..

Quanto alla forma l'Istituto ha specificato che la nota informativa dovrà essere redatta in modo da risultare comprensibile per il contraente e certa nel suo significato e deve essere sottoscritta per presa visione dall'assicurato prima di stipulare il contratto.

L'informativa precontrattuale, arricchita di contenuti ulteriori rispetto a quelli minimi di legge, può rappresentare un utile momento di avvicinamento dell'assicurato e, in particolare, dell'intermediario che è chiamato a proporre il prodotto assicurativo più adatto ai reali bisogni dell'assicurato così da aumentare la fiducia dei consumatori nell'affidabilità e qualità dei servizi assicurativi loro proposti.

Sempre in tema di trasparenza è stata sottolineata con la circolare n. 260/95 la necessità che sia data sufficiente visibilità, nel testo delle polizze RC Auto, alle condizioni contrattuali che prevedono clausole di "esclusione e rivalsa" nei confronti del conducente e del proprietario qualora il sinistro sia attribuibile alla responsabilità di soggetto in stato di alterazione psicofisica derivante dall'uso di alcol o di sostanze assimilate potendo tale circostanza determinare un possibile e grave coinvolgimento patrimoniale del responsabile di quanto l'assicuratore ha risarcito al terzo danneggiato.

E' stata in proposito ribadita la necessità che le suddette clausole di esclusione e rivalsa vengano tipograficamente evidenziate nel contratto così da renderle effettivamente conoscibili da parte dell'assicurato.

L'Istituto ha avuto modo di verificare nel corso del tempo che un elemento ricorrente delle lamentele da parte dei consumatori è rappresentato dalla richiesta di maggiore informazione.

Certo è che il rafforzamento della comunicazione diretta con l'utente, sia esso assicurato o danneggiato, eviterebbe senz'altro molte occasioni di litigiosità e malcontento.

Sulla base di tale constatazione l'Istituto, con la circolare n. 318/98, ha invitato le imprese a fornire in ogni caso risposte dirette e motivate alle lamentele dei consumatori.

Da una recente indagine è emerso che in alcuni Paesi europei esiste presso ciascuna impresa un ufficio deputato alla trattazione dei reclami, ufficio che, curando istituzionalmente i rapporti tra impresa e reclamante, acquisisce la funzione di intermediario obiettivo tra le parti.

Si ritiene necessario che anche il mercato sviluppi maggiormente tali servizi peraltro già in essere presso le imprese più sensibili, così da migliorare anche attraverso tale strada i rapporti con l'utenza.

Sempre in tale ambito l'Istituto guarda con particolare favore ogni iniziativa in tema di risoluzione stragiudiziale delle controversie assicurative anche sulla base delle indicazioni comunitarie che, sul tema, sono chiare.

Il Piano d'azione per la politica dei consumatori 1999/2000 predisposto dalla Commissione Europea e la decisione n. 289/99 CE sono impiegate sull'esigenza deflattiva del contenzioso giudiziario a favore di una più rapida ed economica soluzione stragiudiziale delle controversie anche attraverso la realizzazione di misure a sostegno di un'informativa ai consumatori sulla esistenza di soluzioni alternative di risoluzione dei conflitti legati al consumo nonché attraverso l'incentivazione di prodotti e servizi finalizzati alla migliore soluzione delle controversie giudiziali e stragiudiziali.

I lavori della C.E. in vista di una 5ª Direttiva auto tendono inoltre a realizzare più elevati standard di protezione del consumatore attraverso la ricerca di strumenti di accelerazione della liquidazione dei sinistri.

Da un'indagine condotta dall'Istituto è emerso che in quasi tutti i Paesi della Comunità esistono da tempo procedure ed organismi deputati, sia pure con caratteristiche diverse, alla risoluzione extragiudiziarie delle controversie in materia assicurativa.

Da segnalare al riguardo le positive esperienze rappresentate dalla decisione di alcuni mercati finanziari, come quello bancario, di mettere a disposizione della clientela strutture per la soluzione stragiudiziale delle controversie con il consumatore.

Anche in materia di trasparenza dei contenuti contrattuali e di abusività delle clausole molto è stato fatto, nonostante, come noto, la legge non attribuisce poteri diretti all'ISVAP in materia di vessatorietà delle clausole contrattuali di cui all'art. 1469 bis cod. civ..

L'evoluzione normativa a livello comunitario ha contribuito in modo decisivo all'affermazione della figura di un consumatore informato e tutelato.

Un parere del Comitato economico e sociale ha rilevato, lo scorso anno, l'importanza delle iniziative dei singoli Stati membri in materia di informativa e trasparenza contrattuale e di eliminazione di clausole e comportamenti abusivi.

E' stata al riguardo in più occasioni sottolineata la necessità che il linguaggio dei contratti sia quanto più possibile chiaro e semplice, così da assicurare la effettiva conoscibilità e comprensione da parte della massa degli utenti.

L'Istituto vigila con attenzione sull'evoluzione del mercato verso la correzione di contenuti contrattuali vessatori e di comportamenti o prassi inique dando indicazioni sulla necessità di superare squilibri tra le prestazioni contrattuali.

In particolare l'Istituto ha avuto modo di appurare nel corso del tempo che la comunicazione da parte dell'assicuratore degli aumenti del premio RC Auto alla scadenza annuale del contratto costituisce occasione di conflitto e malcontento da parte dell'utenza.

In proposito è da precisare che buona parte delle imprese prevedono la proroga tacita del contratto e, circa il meccanismo di modifica del premio, la comunicazione al domicilio dell'assicurato dell'aumento applicato entro un dato termine. Se l'assicurato non intende accettare l'aumento dovrà comunicare per iscritto il proprio diniego all'assicuratore.

L'Istituto, considerato il rilevante numero di segnalazioni di assicurati che, pur in assenza della prevista comunicazione, si erano visti applicare l'aumento del premio, è intervenuto, con circolare n. 235/95, precisando che, in mancanza di tale comunicazione formale all'assicurato, la compagnia deve applicare il premio relativo alla annualità precedente.

Sempre con riferimento al meccanismo di modifica del premio RC Auto alla scadenza annuale l'ISVAP è intervenuto a precisare con la circolare n. 283/96 che, qualora la comunicazione dell'aumento avvenga mediante affissione delle tariffe presso i locali agenziali non può essere attribuito al silenzio dell'assicurato il valore di assenso e di accettazione tacita delle modifiche stesse.

La clausola che prevede il silenzio assenso è stata ritenuta censurabile in primo luogo perché in essa sono senz'altro ravvisabili rilevanti aspetti di vessatorietà ai sensi del-

l'art. 1469 bis cod. civ. in quanto tale meccanismo non garantisce al consumatore la conoscenza effettiva del nuovo premio, potendo egli trovarsi nella impossibilità di recarsi in agenzia per prendere conoscenza del nuovo premio. Inoltre in essa è stato ravvisato un indubbio contrasto con le esigenze di informativa e di trasparenza nei rapporti assicurativi di cui al D.Lgs. 175/95.

L'Istituto continua a monitorare le condizioni contrattuali delle imprese per verificare la rispondenza della clausola di adeguamento premio alle indicazioni fornite con la suddetta circolare provvedendo, nei casi in cui ne ravvisa la necessità, ad invitare gli operatori alla modifica dei contenuti contrattuali non adeguati.

Un altro campo in cui si misura la qualità del Servizio reso all'utenza è quello della liquidazione del danno RC Auto. Basti pensare che la maggioranza dei reclami raccolti dall'ISVAP relativi al settore dell'assicurazione obbligatoria riguardano lamenti in ordine al mancato, tardivo o incongruo risarcimento del danno.

Una particolare attenzione viene riservata dalla Vigilanza alla valorizzazione di comportamenti di trasparenza da parte dell'assicuratore nei confronti del danneggiato da sinistri stradali, soggetto terzo rispetto al rapporto contrattuale con l'assicurato.

L'Istituto di vigilanza verifica infatti, anche attraverso lo strumento dei reclami, le procedure di liquidazione dei sinistri RC Auto e in particolare il rispetto dei termini di legge per la formulazione dell'offerta risarcitoria, comminando le prescritte sanzioni pecuniarie in caso di violazione delle norme.

L'Istituto è intervenuto sul tema con la circolare n. 293/97 con la quale, oltre a fornire alcune indicazioni in ordine alla applicazione dell'art. 3 l. 39/77, ha invitato le imprese a migliorare il servizio di informazione dell'utenza e ad eliminare i ritardi lamentati nei confronti delle strutture liquidative (personale ridotto ed insufficiente alla ricezione dei danneggiati, orari ridotti per la trattazione dei sinistri, linee telefoniche insufficienti).

Per una liquidazione dei sinistri razionale e tempestiva è infatti indispensabile l'adeguatezza delle strutture liquidative delle imprese, cioè che le stesse siano presenti in misura sufficiente e soprattutto siano ben distribuite sul territorio.

In proposito, l'Istituto ha intrapreso da alcuni anni una attività di monitoraggio volta a conoscere la dislocazione territoriale delle strutture nonché le modalità di funzionamento (orari di apertura al pubblico, personale, ecc.), inter-

TRASPARENZA E TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA RC AUTO: IL RUOLO DELLA VIGILANZA

venendo presso gli operatori laddove vengono riscontrate carenze, al fine di garantire sull'intero territorio nazionale l'effettiva capacità delle strutture liquidative e far fronte alle esigenze dell'utenza.

Sul tema di una rapida e razionale liquidazione del danno RC Auto, cruciale per valutare l'effettiva qualità del rapporto assicuratore-utenza, sono intervenute negli ultimi tempi sostanziali novità legislative contenute nella legge n. 57 del 5 marzo 2001.

La legge in parola, sotto il profilo che qui rileva, recepisce alcune proposte di modifica normativa contenute nel c.d. "provvedimento omnibus", presentato a suo tempo dall'Istituto di Vigilanza al Governo.

La proposta fondamentale, recepita dalla legge 57, è quella di modifica dell'art. 3 l. 39/77 attraverso l'introduzione dell'obbligo di offerta a carico dell'assicuratore oltre che per i danni materiali e per quelli lievi alla persona anche per i danni fisici gravi.

Tale ampliamento dell'obbligo risponde in primo luogo ad un'esigenza di equità, non sembrando ragionevole che il risarcimento dei danni di maggiore entità subiti dalle persone sia sottratto alla più garantista disciplina che le norme sulla RC Auto apprestavano con riguardo ai soli danni a cose ovvero ai danni fisici lievi.

Il testo dell'art. 3 novellato prevede pertanto l'obbligo per l'assicuratore di effettuare al danneggiato congrua offerta risarcitoria ovvero di comunicare i motivi della mancata offerta entro termini perentori anche per quei sinistri che abbiano causato lesioni personali con postumi permanenti ovvero il decesso.

L'Istituto è convinto che l'obbligo di offerta entro tempi brevi tassativamente previsti faciliterà le transazioni extragiudiziali, riducendo il ricorso al giudice, particolarmente frequente nei casi di danni gravi alla persona, e potrà contenere i costi della intermediazione.

L'assicuratore è inoltre tenuto al rispetto dei diversi termini previsti dalla legge anche in caso di sinistro che abbia causato sia danni alle cose che lesioni alla persona.

Tale disposizione normativa era stata in parte anticipata dall'Istituto, sotto forma di invito alle imprese, nella citata circolare n. 293/97 dove si ravvisava l'opportunità che le imprese, nel caso di sinistri che abbiano causato nel contempo danni al veicolo ed alla persona, provvedano alla definizione dei danni alle cose senza attendere l'esatta quantificazione dei danni alla persona che richiede ovviamente tempi più lunghi.

Un'altra novità rilevante sotto il profilo della tutela del diritto del danneggiato e della trasparenza e informativa è l'obbligo per l'assicuratore di richiedere al danneggiato, in caso di richiesta di risarcimento incompleta, le integrazioni necessarie.

Tale obbligo è soggetto ad un termine tassativo ed in caso di sua violazione è prevista una sanzione specifica a carico dell'impresa inadempiente.

La portata della norma è di tutta evidenza: l'assicuratore non può più sottrarsi all'obbligo del rispetto dei termini tassativi per formulare l'offerta sulla base della mera carenza di qualcuno degli elementi della richiesta previsti dalla legge.

Al contrario dovrà attivarsi in ogni caso per consentire al danneggiato di produrre quegli elementi relativi al danno alle cose o alla persona omessi in prima battuta.

Sempre su proposta dell'ISVAP è stato poi ridisegnato il sistema sanzionatorio collegato all'obbligo di offerta secondo criteri di maggiore razionalizzazione e severità: sono state infatti aumentate le sanzioni pecuniarie graduando le stesse in rapporto alla minore o maggiore durata del ritardo nell'adempimento degli obblighi previsti dalla legge.

Ad una essenziale funzione di moralizzazione del settore risponde anche la proposta dell'Istituto, recepita anch'essa dalla citata L. 57/2001, di prevedere l'obbligo per le imprese di indicare separatamente negli atti di quietanza rilasciati ai danneggiati le somme loro corrisposte da quelle dovute a titolo di compensi professionali.

La previsione introduce in particolare rilevanti elementi di trasparenza nei rapporti assicurativi e di tutela dei soggetti danneggiati, che possono così essere correttamente informati dell'entità del proprio risarcimento distinto dalle competenze legali.

Tornando alla fase della assunzione del contratto RC Auto, o meglio a quella ancora precedente della scelta da parte del consumatore dell'operatore che presenta condizioni contrattuali e tariffarie più convenienti, occorre precisare che la stessa legge 57/2001 si pone il problema di garantire la trasparenza e la concorrenzialità delle offerte assicurative ed una adeguata informazione degli utenti. Viene così introdotto il sistema dei premi annuali di riferimento, sistema rivelatosi ben presto inadeguato a causa della sua eccessiva astrattezza rispetto alle mille sfaccettature della realtà degli utenti dell'assicurazione RC Auto.

Sul tema è poi intervenuta la legge n. 273 del 12 dicembre 2002 che ha, tra l'altro, sostituito il sistema dei premi di riferimento con una previsione senz'altro più consona ed aderente alle legittime esigenze dell'utenza di informativa e trasparenza sul prezzo e sulle condizioni contrattuali dell'assicurazione obbligatoria.

A seguito dell'emanazione della legge suddetta l'Istituto è intervenuto con la circolare n. 502 del 25 marzo 2003 al fine di garantire un'applicazione uniforme della nuova disciplina legislativa nonché di fornire un ulteriore contributo per promuovere l'informazione e la trasparenza nei rapporti tra assicuratori ed assicurati.

Sul punto della trasparenza nella fase che precede l'assunzione del rischio RC Auto la citata legge 273 impone alle imprese di rendere pubblici i premi e le condizioni generali e speciali di polizza precisando che tale pubblicità deve essere attuata presso ogni punto di vendita nonché mediante siti Internet che permettano agli utenti di calcolare i premi e di prendere visione delle condizioni contrattuali.

L'Istituto nel fornire indicazioni alle imprese sul tema ha proceduto ad una lettura estensiva ed ampliativa del disposto normativo prevedendo il diritto dell'utente di poter ricevere, in ogni punto vendita e nell'ambito del sito Internet dell'impresa, oltre ad un preventivo gratuito personalizzato, cioè relativo al singolo e specifico profilo di rischio, le condizioni generali e speciali di polizza nonché la nota informativa precontrattuale di cui alla citata circolare ISVAP n. 303/97.

In particolare per quanto concerne il preventivo viene precisato doverosamente che esso deve essere rilasciato a tutti gli utenti e per tutto il territorio nazionale in relazione ai diversi tipi di veicoli e ad ogni tipologia di rischio.

Il preventivo, che deve avere una validità non inferiore a sessanta giorni e comunque non oltre la durata della tariffa in corso, deve evidenziare tutte le eventuali clausole di esclusione e rivalsa previste dal contratto.

Con specifico riferimento all'obbligo di preventivo tramite Internet la circolare ISVAP detta inoltre alle imprese alcune indicazioni tecniche per garantire accettabili livelli di funzionalità operativa e di accessibilità da parte dell'utenza.

A seguito dell'entrata in vigore delle disposizioni sopra descritte relativa all'obbligo di preventivo personalizzato l'Istituto ha effettuato, a più riprese, un'attività di monitoraggio, mediante consultazione del web, nei confronti di 77 imprese esercenti il ramo RC Auto e sottoposte alla vigilanza dell'ISVAP, al fine di verificare la conformità dei

relativi siti internet ai requisiti previsti dalla legge 273/2002 ed alle funzionalità operative esplicitate dalla circolare n. 502.

In esito alle verifiche l'Istituto è intervenuto nei confronti delle imprese risultate inadempienti rispetto ai nuovi obblighi di trasparenza e informativa, provvedendo in alcuni casi alla irrogazione delle sanzioni pecuniarie previste dalla legge 273.

Sempre in relazione al tema del preventivo l'Istituto ha provveduto alla pubblicazione nel sito dell'ISVAP di un elenco degli indirizzi web delle compagnie con contestuale attivazione di un "link" per facilitare l'accesso dell'utenza alla rete per il calcolo di preventivi presso le diverse imprese.

Una ulteriore previsione normativa volta ad incentivare la diffusione di prodotti assicurativi RC Auto a condizioni di prezzo vantaggiose è quella che ammette la stipula di un contratto RC Auto con franchigia alla prestazione di idonee garanzie che consentano all'assicuratore la certezza del recupero della franchigia pattuita.

Il tema è particolarmente delicato coinvolgendo esigenze diverse e ugualmente rilevanti: da un lato la necessità di diffusione di prodotti a condizioni di premio particolarmente vantaggiose; dall'altro il necessario rispetto dell'obbligo a contrarre e della predeterminazione delle tariffe commercializzate.

L'Istituto ha pertanto ritenuto di dover precisare che la non disponibilità dell'assicurando a fornire idonea garanzia, purché questa sia predeterminata nella tariffa e disciplinata nel contratto, legittima l'impresa a rifiutare la stipula del contratto a quella specifica forma tariffaria senza che ciò possa configurare violazione dell'obbligo a contrarre.

L'Istituto ha altresì sottolineato l'impossibilità per l'impresa, stante il divieto del c.d. "tie-in" introdotto dalla legge n. 57/2001, di subordinare la conclusione del contratto RC Auto con formula "franchigia garantita" esclusivamente alla stipula di altri contratti assicurativi. L'impresa può tuttavia prevedere, nelle proprie condizioni tariffarie e di contratto, quale idonea garanzia, ai sensi della citata normativa, una pluralità di strumenti contrattuali purché la scelta fra gli stessi sia lasciata al contraente e purché non si tratti unicamente di prodotti assicurativi ovvero di prodotti finanziari e/o bancari offerti dalla stessa compagnia o da società appartenenti allo stesso gruppo finanziario.

La legge 273 introduce poi una disposizione, relativa alla fase del risarcimento del danno, particolarmente gravosa per il danneggiato, prevedendo l'obbligo per lo stesso,

TRASPARENZA E TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA RC AUTO: IL RUOLO DELLA VIGILANZA

una volta ottenuto il risarcimento del danno al veicolo, di trasmettere su richiesta dell'assicuratore la fattura emessa a fronte della riparazione del mezzo incidentato entro tre mesi dalla data del pagamento. Qualora il danneggiato non ottemperi al suddetto obbligo l'assicuratore può richiedere la restituzione dell'importo risarcito.

Considerata la particolare gravosità delle conseguenze in capo al danneggiato del mancato assolvimento all'obbligo di trasmissione della fattura l'Istituto ha ritenuto opportuno, per evidenti ragioni di trasparenza ed informativa, di imporre alle imprese di inserire nelle quietanze di pagamento una apposita clausola nella quale oltre a richiamarsi l'obbligo di legge dovrà essere espressamente indicata l'avvertenza che l'impresa può richiedere la restituzione di quanto liquidato per il danno al veicolo qualora il danneggiato non trasmetta la documentazione relativa all'avvenuta riparazione.

Si è inoltre ritenuto di dover precisare che l'assicuratore non può in alcun caso richiedere l'esibizione della documentazione fiscale per voci di danno diverse dal danno al veicolo.

Oltre alle suddette indicazioni, strettamente correlate alle disposizioni della legge 273/2002, l'Istituto ha inteso fornire al mercato una serie di indicazioni e prescrizioni ulteriori allo scopo di accrescere il livello di informativa e trasparenza nel rapporto assicurativo ed il livello di protezione del consumatore.

In particolare l'Istituto è ritornato sulla questione, molto sentita dall'utenza, della conservazione della classe di merito in occasione di alcune vicende riguardanti il veicolo assicurato.

Con la circolare n. 420/2000 le imprese erano state invitate a riconoscere in ogni caso all'assicurato la possibilità di usufruire della classe di merito maturata su altro veicolo in caso di rottamazione, furto, consegna in conto vendita del veicolo assicurato, ritenendosi tali fattispecie assimilabili all'ipotesi espressamente prevista dalla legge (art. 8 L. 990/69) per cui in caso di vendita del veicolo viene riconosciuto il diritto di conservare la classe di merito maturata per altro veicolo di proprietà dello stesso soggetto assicurato.

In proposito si è ritenuto ora di imporre alle imprese, per evidenti ragioni di trasparenza e legittima informativa verso gli assicurati, di descrivere con chiarezza, nell'ambito della nota informativa precontrattuale, i meccanismi contrattuali di cui alla sopracitata circolare ISVAP n. 420/2000, che consentano, nei casi già visti, la conservazione della classe di merito.

Rispetto alla fattispecie, particolarmente gravosa per il consumatore, del furto del veicolo l'Istituto ha ritenuto di fare un passo ulteriore rispetto alle disposizioni impartite nella citata circolare n. 420/2000.

E' stato infatti previsto il diritto al mantenimento della classe di merito anche qualora il contraente decida di passare ad altro assicuratore, purché la stipula del nuovo contratto avvenga entro un anno dalla data del furto.

In tal caso l'impresa è tenuta a rilasciare al contraente l'attestato di rischio relativo all'ultima annualità effettivamente conclusa.

Con tale attestato, unitamente alla denuncia di furto ed al precedente contratto assicurativo, il contraente potrà stipulare il nuovo contratto RC Auto con altro assicuratore conservando la classe di merito maturata fino al momento del furto.

Evidenti gli effetti positivi di tale previsione sulla mobilità degli assicurati e quindi, in ultima analisi, su di una più vivace concorrenza tra operatori.

Alla stessa finalità di consentire una maggiore mobilità degli assicurati nel sistema della RC Auto risponde un'altra prescrizione contenuta nella circolare in commento.

La maggior parte delle imprese prevedono la facoltà per l'assicurato di rimborsare l'importo liquidato al terzo danneggiato al fine di evitare la maggiorazione di premio connessa al verificarsi del sinistro nell'ambito del sistema bonus-malus. Tale facoltà è tuttavia prevista unicamente al momento del rinnovo del contratto, cioè esclusivamente qualora l'utente prosegua il rapporto assicurativo con l'impresa originaria.

Viene ora imposto alle imprese, qualora prevedano la suddetta facoltà nell'ambito delle proprie condizioni contrattuali, che la medesima facoltà dovrà essere espressamente consentita anche in caso di disdetta, cioè anche qualora il contraente abbia manifestato la volontà di rivolgersi ad altro assicuratore.

In relazione alle nuove incombenze gravanti sulle imprese sia in ordine all'adeguamento delle condizioni contrattuali nel senso sopra descritto che alla integrazione del contenuto della nota informativa precontrattuale, l'Istituto ha avviato una indagine conoscitiva presso le imprese operanti nel ramo RC Auto al fine di verificare il rispetto di quanto prescritto dalla Vigilanza.

Sono state poi regolamentate fattispecie particolari connesse con il rilascio dell'attestazione sullo stato del rischio ampliando anche rispetto a tali casi gli ambiti di tutela

della posizione del consumatore.

Degne di menzione sono inoltre due prescrizioni con le quali viene imposto alle imprese di integrare il testo della polizza RC Auto con alcune indicazioni suppletive che rispondono, anche in questo caso, a legittime esigenze di conoscenza e trasparenza dell'assicurato.

La prima prescrizione riguarda il tema della flessibilità tariffaria, ossia della possibilità per l'assicuratore di applicare sconti rispetto al premio di tariffa. In proposito si dispone che nei casi in cui lo sconto venga concesso ne deve essere data chiara indicazione nella polizza e qualora lo sconto medesimo venga concesso anche nelle annualità successive ne dovrà essere data evidenza nella quietanza del premio di rinnovo.

Evidente la finalità di trasparenza della disposizione: lo sconto può essere concesso o meno a discrezione dell'assicuratore ma nel caso in cui venga riconosciuto esso dovrà essere chiaramente percepito dall'assicurato nella sua esatta natura.

Un'altra prescrizione assai significativa è quella che impone alle imprese di indicare nella polizza RC Auto la classe di merito assegnata al contratto dalla compagnia nonché la corrispondente ex classe CIP.

Come noto, a seguito della liberalizzazione tariffaria, ciascuna impresa adotta la scala evolutiva bonus-malus che ritiene più consona alle proprie esigenze e scelte imprenditoriali. Ciò determina tuttavia una situazione di incertezza nell'assicurato soprattutto allorquando lo stesso decide di passare ad altro assicuratore che può prevedere una scala bonus-malus diversa non facilmente confrontabile rispetto a quella della propria impresa.

L'indicazione obbligatoria nella polizza della classe di corrispondenza ex CIP, in quanto riferimento unico e comune, sarà di evidente ausilio al consumatore per conoscere la propria posizione assicurativa in ordine alla classe di merito maturata ed alla convenienza o meno del passaggio ad altro assicuratore.

Un ultimo intervento posto in essere dalla Vigilanza si inserisce anch'esso nell'ottica della ricerca di una sempre maggiore trasparenza ed informativa dell'utenza che possano risolversi, in ultima analisi, attraverso il miglioramento dei rapporti utente-assicuratore, in un vantaggio per gli stessi operatori del mercato.

In tema di risarcimento del danno RC Auto è stato infatti fatto obbligo alle imprese di consegnare ai propri assicurati, all'atto della sottoscrizione del contratto e ad ogni rinnovo annuale, un prospetto tipo per la formulazione, in

caso di sinistro, della richiesta di risarcimento ai sensi dell'art. 3 della legge n. 39/77.

Come appare evidente lo scopo primario della disposizione è quello di fornire ai danneggiati uno strumento concreto che li possa agevolare nella redazione di una richiesta di risarcimento che contenga tutti i dati e le informazioni richieste dalla legge.

Altrettanto evidenti risultano le ricadute positive di tale prescrizione per l'assicuratore: una più rapida gestione delle procedure risarcitorie, oltre a giovare in termini di qualità del servizio e di immagine dell'impresa contribuisce a produrre un effetto deflattivo sul contenzioso sia giudiziario che extragiudiziale.

Inoltre una maggiore diffusione di richieste risarcitorie complete ai sensi di legge si risolve in un vantaggio ulteriore per le imprese che vedono così limitato il rischio di incorrere nella violazione della norma sulla integrazione della richiesta incompleta introdotta, come visto in precedenza, dalla legge n. 57/2001.

Per completare il quadro fin qui delineato appare indispensabile il riferimento ad alcuni interventi legislativi di grande rilevanza che, più o meno direttamente, possono incidere positivamente sui diritti e sulle legittime aspettative del consumatore, nella duplice veste di assicurato e di potenziale danneggiato da sinistro RC Auto.

Si allude in primo luogo alla regolamentazione normativa del danno alla persona a carattere non reddituale.

E' noto l'interesse e l'impegno che l'Istituto dedica da tempo a tale problematica tanto da essersi fatto promotore, con l'ausilio di una commissione di esperti della materia, di un progetto di legge di riforma organica del danno biologico.

La legge n. 57/2001 già citata ha recepito in parte le proposte dell'ISVAP introducendo nel sistema giuridico italiano la definizione di danno biologico e la previsione di una regolamentazione specifica delle lesioni alla persona fino a 9 punti di invalidità permanente.

La recente legge n. 273/2002 ha compiuto un passo ulteriore prevedendo l'estensione della regolamentazione alle invalidità fino al 100 per cento.

Si tratta di una riforma che può produrre effetti benefici sotto diversi profili, tutti di grande rilevanza per il consumatore.

In primo luogo l'uniformità pecuniaria di base garantirà parità di trattamento a tutti i potenziali soggetti danneggiati.

TRASPARENZA E TUTELA DEL CONSUMATORE NELL'ASSICURAZIONE OBBLIGATORIA RC AUTO: IL RUOLO DELLA VIGILANZA

La certezza dei riferimenti normativi renderà più razionale e celere l'attività della magistratura con effetti positivi sulla riduzione del contenzioso giudiziario nonché sui tempi e sulle modalità delle liquidazioni extragiudiziali.

Infine, la prevedibilità dei costi gravanti sulle imprese di assicurazione, consentendo una stima più puntuale degli esborsi futuri, costituirà indispensabile fattore di stabilità del mercato oltre che presupposto per una più corretta e, si auspica, più contenuta tariffazione del rischio RC Auto, a vantaggio di tutta l'utenza assicurativa.

Anche lo sviluppo di un sistema organico e razionale di Banche dati risponde all'esigenza di migliorare il sistema dell'assicurazione obbligatoria RC Auto.

E' recentissima la pubblicazione del Decreto legislativo di recepimento della IV Direttiva RC Auto, concernente la protezione dei visitatori stranieri, con la previsione, fra l'altro, di un Centro di informazioni tenuto dall'ISVAP, che avrà il compito di fornire informazioni essenziali per far valere la propria pretesa risarcitoria nei confronti dell'impresa del responsabile civile.

Grandi potenzialità risiedono poi nell'attività della Banca dati sinistri istituita presso l'Istituto di Vigilanza ai sensi della legge n. 137/2000 e delle successive leggi n. 57/2001 e n. 273/2002.

La Banca dati, alimentata costantemente da una pluralità di informazioni significative relative ai sinistri RC Auto, costituisce un prezioso strumento, attraverso l'incrocio e l'elaborazione dei dati disponibili, per la prevenzione ed il contrasto di comportamenti fraudolenti nel settore dell'assicurazione obbligatoria, a patto di aggiungere da parte di tutto il mercato un uguale o elevato livello nella quantità e qualità delle informazioni raccolte e trasmesse.

Il maggior controllo e quindi il disincentivo delle frodi potrà risolversi in un ulteriore strumento di contenimento del costo dei sinistri e quindi, in ultima analisi, in un vantaggio per la massa degli utenti interessati al contenimento del prezzo dell'assicurazione.