



00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

Senato della Repubblica

X Commissione (Industria, commercio, turismo)

Audizione del giorno 11 Novembre 2015, ore 10,20

Atti Senato n. 2085

Onorevole Signor Presidente,

vogliamo prima di ogni considerazione ringraziare Lei e tutti gli Onorevoli Senatori componenti la X° Commissione Industria, commercio e turismo del Senato per averci permesso di illustrare le nostre considerazioni sul DdL Concorrenza, n.2085 degli atti Parlamentari del Senato.

Il tema della concorrenza è da alcuni anni materia ricorrente nell'attività del nostro Parlamento. La nostra associazione, pur essendo di recente costituzione è composta nei ruoli dirigenziali da persone che hanno maturato una significativa esperienza in campo consumeristico avendo militato nel loro passato in altre associazioni, come il Presidente che prima di fondare Konsumer Italia ha lavorato per oltre 21 anni in Adiconsum e ne è stato anche Segretario Nazionale o il Responsabile del settore Assicurativo che arriva in Konsumer dopo 28 anni passati come responsabile del servizio tutela utenti dell'Authority di settore. Quindi la speranza è che anche questo nostro contributo alla riflessione che precede l'approvazione della norma, possa essere utile, soprattutto costruttiva ed improntata allo spirito di collaborazione che è dovuto al Parlamento da parte di ogni componente la società.

Entrando nel merito del testo pervenuto al Senato e seguendo l'ordine degli argomenti ivi indicati diamo di seguito le nostre osservazioni.

ASSICURAZIONI E FONDI PENSIONE

Il settore assicurativo, è bene ricordarlo, è stato il primo settore di mercato liberalizzato, infatti era il 1995 quando si intervenne sulla RC Auto che fino a quel momento era regolata sia nelle garanzie, sia nelle tariffe dal CIP (Comitato Interministeriale Prezzi). Fu una liberalizzazione mal fatta, non perché si svincolasse il sistema tariffario dallo stretto controllo dello Stato, ma perché fu



00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

fatta senza dare regole e trasformò questo settore, molto delicato, in una jungla tariffaria e di garanzie. Da allora gli interventi normativi sul tema si sono succeduti costantemente, senza però ottenere quella “normalità” di funzionamento che ne garantisse la sostenibilità e la fruibilità per tutti i cittadini. Tanti gli interessi in gioco, troppi i soggetti a vario titolo interessati a presidiarne i risvolti economici, troppo alto il convincimento di molti soggetti a poter usare impunemente la RC Auto come ammortizzatore sociale creando sinistri falsi e speculazioni. Di fatto quello che era il concetto base del funzionamento della RC Auto, la mutualità, si è andato perdendo sempre più con il proliferare normativo. L’arretramento delle imprese, poi, in alcuni territori dove la chiusura di propri uffici è stata più accentuata, ha aumentato il divario, nell’immaginario collettivo, tra l’effettiva funzione della copertura assicurativa e la possibilità di poterne fare a meno, tanto è che ad oggi quasi 4 milioni di veicoli circolano senza copertura e pesano per il -7,5% sui premi incassati pur dando luogo, nella frequenza e nei costi, a sinistri che devono essere fronteggiati dalla collettività, per non parlare del mancato soccorso in caso di danni alle persone.

Su tutto questo l’introduzione di sconti, e finalmente anche della previsione dell’entità degli stessi, nei casi in cui l’assicurato si doti di meccanismi che permettano alle imprese di rilevare l’eventuale sinistro, azzerando o quasi la possibilità di frodi è assolutamente positiva. Quella che comunemente viene chiamata scatola nera è un dispositivo che certamente non fa paura agli onesti, ed è inoltre riduttivo pensarla solo in funzione antifrode, in quanto permette l’intervento dei soccorsi a prescindere dalla possibilità o meno di chiamare aiuto da parte delle persone a bordo, e va quindi considerata anche come presidio di sicurezza. Quante volte si potrà intervenire con tempestività salvando vite o riducendo gli esiti delle lesioni alle persone, di conseguenza anche riducendo i costi sociali.

Ulteriormente positive, all’Art. 3, comma 4, lettere A e C, le possibilità di ottenere uno sconto di tariffa nei casi in cui si permetta di effettuare una ricognizione preventiva al veicolo, o l’installazione di apparecchi del tipo immobilizer che impediscono l’avvio del veicolo se il conducente risulti con un tasso alcolemico superiore al consentito. Quest’ultimo particolare indirizzo normativo contrasta però con la controversa prassi delle imprese di vendere, per pochi euro, la rinuncia alla rivalsa nei confronti del conducente trovato con il tasso alcolemico superiore alla norma, oltretutto abolizione che viene allegramente data anche per pochi euro di costo.



00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

Di particolare pregio riteniamo che sia l'introduzione normativa della procedura di individuazione dei testimoni, che sarebbe opportuno prevedere anche per le ipotesi di sinistri con danni alle persone. Ci poniamo però una domanda! Come si concilia il termine dato all'assicuratore pari a 60 giorni rispetto alla normativa che impone di liquidare un sinistro entro il termine di 30 giorni se il modello CAI viene consegnato a firma congiunta? Ancora più forte è il dubbio se ai primi 60 giorni vengono aggiunti ulteriori 60 giorni per la risposta ed ancora, 60 giorni vengono dati per l'individuazione di testimoni da parte della compagnia.

Per quanto all'Art. 8, in particolare alle tabelle uniche di riferimento per danni alla persona non di natura patrimoniale noi crediamo fermamente che in un sistema obbligatorio come quello della RC Auto debba essere sempre considerato l'elemento sostenibilità. L'approvazione delle tabelle per le macroinvalidità la riteniamo particolarmente utile proprio perché da elementi di certezza sia per i Consumatori, sia per le imprese. Vogliamo sperare che questa legge sia finalmente quelle che le introduce.

All'art. 9 si parla di valore probatorio delle scatole nere, questo rappresenta sicuramente un passo avanti nella lotta alle frodi, va comunque considerato che l'aggiornamento di questi sistemi di geolocalizzazione e monitoraggio potrebbero ancora oggi avere dei "buchi neri" determinati non dal loro funzionamento ma dall'assenza del segnale GPS; in questo caso è del tutto evidente che si dovrà lavorare sulla tecnica di questi strumenti per far in modo che sia sempre assicurato un corretto monitoraggio del veicolo.

All'Art. 10, in tema di antifrode sarebbe stato opportuno riconsiderare i termini entro cui il danneggiato può richiedere il risarcimento del danno, i due anni oggi previsti sembrano davvero eccessivi e si prestano a facili tentativi di frode; un vero danneggiato difficilmente aspetta tempi così lunghi per esercitare un proprio diritto. Anche nel caso di circolazione senza aver assolto l'obbligo di assicurarsi, oggi accertabile anche con strumentazione elettronica, sarebbe stato opportuno prevedere misure più stringenti della semplice sanzione. Lo stesso sequestro del mezzo è ininfluente perché se si trattasse di un veicolo di valore economico consistente, se ne pagherebbe il dissequestro e dopo aver pagato sei mesi di assicurazione si sarebbe liberi di tornare a circolare senza copertura. D'altra parte se il mezzo non avesse un valore economico significativo resterebbe



00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

fermo presso una deposito giudiziario, con relativi costi a carico della collettività. Un forte inasprimento delle sanzioni potrebbe aiutare a risolvere il problema.

All'Art. 11 resta la previsione della cessione del credito nella quale possono annidarsi forme di speculazione poco controllabile ed a tale proposito deve aumentare l'efficienza delle imprese per non scaricare sempre sulle tariffe i costi della loro inefficienza.

All'Art. 14, la proposta di modifica sul massimale dei veicoli per il trasporto delle persone di 15.000.000 di euro appare ancora troppo basso, crediamo che un limite minimo di massimale non dovrebbe discostarsi da 25.000.000 di euro.

Spiace che non sia stato toccato il tema della fiscalità, che pure grava fino al 26% del costo complessivo di polizza e si colloca tra i più elevati della UE, la media europea si attesta intorno al 16%. Nel caso a cui accenniamo di seguito va però anche rilevato che quando c'è la risoluzione anticipata del contratto, all'assicurato viene restituita la parte di premio non goduto, ma non viene restituita l'imposta che lo Stato incassa a titolo definitivo. L'incongruenza è lampante poiché lascia in capo al consumatore un costo per una tassa che insiste sul nulla o quantomeno su un servizio non usufruito e pertanto si imporrebbe, a nostro parere, una modifica dell'art. 4 della Legge 1216 del 29 ottobre 1961.

Rispetto ai fondi pensione si ribadisce che sarebbe necessario intervenire ai fini della loro completa e libera portabilità a semplice richiesta dell'assicurato.

COMUNICAZIONI

Preliminarmente, su questo capitolo, vogliamo ricordare che ancora oggi i consumatori sono vittime di attivazione di servizi a pagamento secondo modalità a distanza che non sempre sono conformi a quanto stabilito nel Codice del Consumo, come integrato dal D.lgs n. 21/144, con particolare riferimento alla conferma scritta o su supporto durevole del contratto. In un testo come questo forse un articolo ad hoc sul tema sarebbe stato opportuno.

Ciò detto, certamente non possiamo gioire dalla reintroduzione di un ostacolo, chiamasi penale o costo di recesso, alla libertà di poter aderire ad un'offerta migliorativa del proprio rapporto



00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

contrattuale. L'ipotesi di costi generati dalla cessione di apparecchiature al consumatore può essere facilmente individuata con lo scorporo, nella fase di acquisizione del cliente, delle voci che compongono l'oggetto del contratto e dei relativi singoli costi. Resta evidente che un telefonino rappresenta un costo ma se viene immediatamente identificato in fase di stipula il consumatore sa da subito che dovrà pagarlo.

ENERGIA

Questo rappresenta, a nostro avviso, il punto più critico dell'impianto legislativo. Non si capisce perché si debba a tutti i costi eliminare l'unico baluardo di tenuta rappresentato dalla "maggior tutela", laddove le imprese non hanno dato alcun vero accenno di capacità a mantenere i prezzi sotto quei livelli. Anzi i prezzi praticati oggi dal libero mercato sono tra il 16% ed il 33% superiori alla "maggior tutela", quindi se una prova andava data, questa è stata esattamente di opposta natura a quella auspicata. Nei limiti delle possibilità chiediamo che sia mantenuta la "maggior tutela" almeno fin quando non avremo segnali di effettiva concorrenza ed economicità dei prezzi praticati; d'altra parte è del tutto evidente che nella situazione attuale difficilmente un operatore libero potrà competere con gli ex monopolisti, troppi sono gli oneri che si scaricano su di loro prescindendo dall'effettivo incasso delle bollette e di fatto sarebbe proprio l'ex monopolista a giovare di questa abolizione. Verrebbe meno anche l'azione calmieratrice fin qui esercitata dall'Acquirente Unico che ad oggi ha assolto in modo egregio con la sua azione di approvvigionamento il mercato consumer di energia a costi contenuti.

SERVIZI POSTALI

Sarebbe opportuno conservare il termine del 10 giugno 2016 per l'abolizione in esclusiva delle notifiche a mezzo posta degli atti giudiziari poiché l'allungamento del termine di un anno può comportare solo un rallentamento dell'interesse di eventuali concorrenti. Di fatto Poste Italiane è ormai a tutti gli effetti una SpA e mantenere a suo vantaggio dei servizi in esclusiva, seppur a tempo limitato, può rappresentare solo una distorsione del mercato.



00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

SERVIZI BANCARI

Di particolare importanza l'introduzione di un servizio di comparazione per i costi e le spese richieste all'utenza da parte dei singoli Istituti, l'assoluta terzietà del comparatore mette al riparo da qualsiasi tentazione di rendere i risultati un vantaggio per uno o più Istituti.

Sul problema delle polizze connesse a mutui o servizi finanziari, tema ampiamente trattato da IVASS anche con una recente lettera al mercato, inoltrata congiuntamente con Banca d'Italia, vogliamo ricordare che i consumatori, in questo caso, sono soggetti in condizione di sudditanza psicologica rispetto ad un ente che può discrezionalmente conceder loro un credito. Riteniamo che i consumatori, davanti ad una precisa richiesta di polizza a garanzia del credito, debbano essere del tutto liberi di rivolgersi al mercato e che agli enti eroganti dovrebbe essere inibita anche la semplice attività di segnalazione del prodotto. Il mercato offre numerose possibilità di approvvigionamento di queste garanzie, alcune esercitate anche da compagnie specializzate e monoramo, quindi solo la libertà di scelta comporterebbe la necessaria consapevolezza da parte del consumatore e l'esatta profilatura del rischio da parte dell'impresa che fornisce la garanzia.

SERVIZI PROFESSIONALI

Come non approvare la norma che stabilisce l'obbligo della stesura di un preventivo scritto da parte degli avvocati! Resta poi il nodo dell'individuazione del compenso nei casi in cui insorga una controversia tra avvocato e cliente, è del tutto evidente lo sbilanciamento di ruolo che assume l'Ordine degli Avvocati rispetto all'oggetto del contendere, per questo aspetto specifico l'Ordine dovrebbe essere spogliato da questa incombenza per il chiaro conflitto di interessi che insorge.

SERVIZI SANITARI

Siamo fortemente convinti che vadano abbattute le attuali restrizioni sul numero delle farmacie, soprattutto davanti al numero di comuni nei quali per limiti di popolazione non può disporsi di una farmacia. Crediamo che l'apertura di presidi, da intendersi come succursali di farmacie, debba essere libera senza che siano conteggiate sul numero complessivo di esercizi posseduti.



KONSUMER ITALIA
Associazione Federativa
per la tutela dei consumatori
e dell'Ambiente

00171 ROMA (RM), via Vincenzo Cesati, 148 sede legale

00177 ROMA (RM), Via Prenestina, 286 sede operativa

Sito Web: www.konsumer.it - Email: info@konsumer.it CF 97765200585

Resta il nodo dei farmaci di fascia C che a nostro avviso, seppur in presenza di un farmacista, dovrebbero essere venduti anche fuori dalle farmacie. In questo caso parafarmacie e grandi complessi commerciali potrebbero assicurare quella copertura territoriale che oggi certamente viene meno, anche in funzione degli orari di apertura che per le farmacie sono ancora troppo ridotti.

Con la speranza che quanto esposto possa rappresentare un contributo costruttivo al Disegno di Legge 2085 del Senato, ringraziamo per l'audizione e restiamo a disposizione per eventuali ulteriori integrazioni o chiarimenti.

La Presidenza Nazionale