

NEWS

LE POLIZZE ASSICURATIVE NELLE FORNITURE DI LUCE, GAS E ACQUA



Le caratteristiche delle coperture assicurative osservate dall'IVASS **nel settore dell'energia** sono varie.

Dall'**assistenza tecnica** presso l'abitazione per guasti agli impianti elettrici (quadro elettrico, interruttore, etc.) e fuga di gas (dopo il contatore, dalle tubazioni di alimentazione all'interno dell'abitazione), sino ad altri tipi di **assistenza** quali: l'invio d'urgenza di un idraulico, fabbro, tapparellista, vetraio, riparatore di elettrodomestici.

Le **spese d'albergo** in caso di necessità ed il **rimborso delle bollette** pagate dall'assicurato in un determinato periodo **nei casi di perdita involontaria del lavoro o d'intervenuta invalidità e/o inabilità**.

Nel **settore idrico**, invece, è assicurato il rimborso di costi anomali derivanti da **perdite occulte** di acqua, eccedenti a percentuali prefissate di consumi

medi storici che fungono da franchigia.

Le polizze prevedono, però, diversi casi di **esclusione o limitazione** dell'assicurazione ovvero **oneri** a carico dell'assicurato che rendono **difficile l'indennizzo**, al momento del sinistro.

Nel **settore dell'energia**, la causa prevalente di rigetto del danno risiede per lo più in significative cause di esclusione previste in polizza e che **potrebbero non essere conosciute dal consumatore**. Ad esempio, la garanzia di **assistenza tecnica** non si attiva: a causa dell'inaccessibilità dell'abitazione da passo carraio; perché l'impianto non è predisposto a norma; per la non corretta e continua manutenzione oppure per guasti preesistenti.

Nel complesso, **dal 92% (elettricità) al 97% (gas)** circa, di casi di diniego della prestazione assicurativa.

L'INDAGINE IVASS

L'IVASS ha condotto nel 2015 un'indagine sulle **polizze assicurative abbinate ai servizi di erogazione di energia (luce, gas e acqua)** da cui è emerso un ampio fenomeno di *cross selling* con l'abbinamento di coperture assicurative ai servizi energetici.

Gli aspetti più problematici per i **consumatori** risultano connessi alle modalità dell'offerta, alla conoscenza dell'esistenza delle polizze e, quindi, alla possibilità di attivarle in caso di bisogno.

Dalle verifiche effettuate si sono resi necessari interventi verso le Imprese di assicurazione per rivedere sia le condizioni contrattuali che le politiche assuntive e liquidative per rafforzare il livello di tutela dei consumatori.

Un generale processo di rivisitazione dei rapporti commerciali tra gli assicuratori e i fornitori di energia per rimodulare le offerte e la gestione dei sinistri al fine di una **maggior trasparenza e correttezza verso i consumatori**.

La dimensione del fenomeno, già nel 2014, evidenziava:

- 2 milioni di utenti assicurati in bolletta;
- 33 milioni di euro di premi raccolti dalle imprese di assicurazione.



LE POLIZZE ASSICURATIVE NELLE FORNITURE DI LUCE, GAS E ACQUA



Nel **settore idrico**, invece, la non liquidazione dell'indennizzo previsto in polizza è attribuibile alla **franchigia** che in alcuni casi risulta molto elevata (sino al **70/75%** dei consumi medi storici), per cui la perdita d'acqua eccedente la franchigia è molto remota.

Da aggiungere i **gravosi oneri procedurali** per gli utenti in caso di sinistro il cui inadempimento comporta la perdita dell'indennizzo, ad esempio: **la comunicazione del sinistro a più soggetti; l'obbligo di riparazione entro un certo periodo di tempo; la conservazione di tracce e residui dei lavori dopo la riparazione, l'esibizione di documentazione**

fotografica, etc..

Complessivamente, nei **settori dell'energia e dell'idrico**, le richieste di indennizzo sono risultate minime (14.120 su 2 milioni di polizze) e con un indice di sinistralità (numero di richieste di indennizzo/numero di polizze) irrisorio di circa **1%**. Da tutto ciò appare sintomatica **la scarsa conoscenza dell'esistenza delle polizze da parte dei consumatori** e la carenza di un' idonea **informativa** poco **trasparente** in bolletta.

Per quanto concerne la **distribuzione delle polizze**, i fornitori dei servizi, sono considerati **"collocatori" esenti dall'iscrizione nel Registro Unico degli Intermediari assicurativi (RUI)**, in quanto sussistono le condizioni previste a tal fine **dall'art. 3, comma 6, del Regolamento ISVAP n. 5 /2006**. *"Art. 3, comma 6, Reg. ISVAP n.5/2006: "Il presente Regolamento (...) non si applica alle attività di intermediazione assicurativa quando ricorrano congiuntamente le seguenti condizioni: 1) il contratto di assicurazione richiede soltanto conoscenze sulla copertura fornita; 2) salvo il caso di cui al successivo punto 4, non si tratta di un contratto di assicurazione sulla vita o contro i rischi di responsabilità civile; 3) l'attività di intermediazione non è svolta come attività professionale principale; 4) la copertura assicurativa è accessoria ad un prodotto o servizio e copre i rischi di deterioramento, perdita o danneggiamento dei beni forniti, anche se derivanti da incendio, furto o rapina oppure, nel caso di viaggi prenotati, garantisce la perdita o il danneggiamento del bagaglio, ovvero copre i rischi del ramo vita e della responsabilità civile o altri rischi connessi al viaggio stesso; 5) l'importo del premio annuale non eccede cinquecento euro e la durata complessiva del contratto di assicurazione, compresi eventuali rinnovi, non è superiore a cinque anni". Si applicano comunque le disposizioni relative agli obblighi di comportamento, di consegna della documentazione pre-contrattuale e agli adempimenti legati alla vendita a distanza.*"

I **costi** delle polizze assicurative nel **settore energetico**, come dichiarato dalle Imprese di assicurazione, risultano essere **gratuite per l'utente** e il relativo **costo è sostenuto dal solo operatore energetico** (tra 40 e 70 euro annui pro-consumatore). L'IVASS, purtroppo, non dispone di elementi per valutare **se il costo venga, poi, ribaltato dall'operatore energetico all'utente**.

Al contrario, nei **servizi idrici** le coperture assicurative sono a pagamento, con premi a carico degli utenti/assicurati, con costi che variano mediamente da 3 a 30 euro annui. L'attivazione della copertura avviene presso gli sportelli dell'azienda di servizi in maniera consapevole da parte degli assicurati e contestualmente alla sottoscrizione del contratto di erogazione dell'acqua.

In quello **elettrico e del gas**, la stipula dell'assicurazione avviene, spesso, tramite le agenzie del fornitore di energia che operano "porta a porta" oppure anche tramite gli intermediari dell'impresa di assicurazione che contattano direttamente o telefonicamente i clienti del fornitore stesso.

Dalla situazione generale, però, si appalesano punti critici ed aree d'intervento:

- è necessario regolare, in modo inequivocabile, il **diritto di recesso** dell'utente dalla polizza in conformità al Codice del consumo ed evitare l'implicita **adesione** alla polizza per rispettare i doveri di correttezza e trasparenza richiesti nell'offerta dei contratti. L'adesione deve avvenire in modo consapevole ed il consumatore va informato per iscritto delle caratteristiche della polizza e delle modalità per attivarla;

- il basso numero di richieste di indennizzo appare indicativo della **scarsa consapevolezza da parte dei consumatori** dell'esistenza delle garanzie assicurative. Si rende necessaria, quindi, un'ampia

LE POLIZZE ASSICURATIVE NELLE FORNITURE DI LUCE, GAS E ACQUA

e chiara comunicazione agli assicurati, attraverso tutti i canali disponibili, per ricordare agli utenti l'esistenza delle coperture assicurative;

- illustrare al consumatore, in modo inequivocabile e prima della stipula della polizza, le **cause di esclusione delle garanzie così come le eccezioni sull'operatività dell'assicurazione** proprio per evitare l'elevato numero di richieste d'indennizzo respinte, riconducibili alla limitata efficacia delle coperture assicurative;

- **Ridurre i gravosi adempimenti a carico degli assicurati in caso di sinistro** che causano, con l'inadempimento anche parziale, la non indennizzabilità del danno. Le condizioni contrattuali devono consentire, in caso di sinistro, una semplificazione degli oneri procedurali dell'assicurato al fine agevolare i rimborsi.

E' stato innescato, pertanto, un generale processo di rivisitazione dell'intero meccanismo assicurativo, anche, tramite un costante confronto con le associazioni dei consumatori da cui emergono alcuni consigli.

**ESITI DELL'INDAGINE SULLE POLIZZE ABBINATE
AI SERVIZI DELL'ENERGIA E DELL'ACQUA****TRE CONSIGLI PER IL CONSUMATORE**

1. SE ATTIVI UN NUOVO RAPPORTO DI FORNITURA DI LUCE, GAS, ACQUA, FAI ATTENZIONE AD EVENTUALI OFFERTE DI POLIZZE ASSICURATIVE ABBINATE AL CONTRATTO PRINCIPALE. QUALUNQUE SIA IL CANALE E LA FORMA DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA (A MEZZO POSTA, VENDITORI "PORTA A PORTA", SPORTELLI DEL FORNITORE, CALL CENTER TELEFONICO, SITI INTERNET) HAI DIRITTO DI CONOSCERE CARATTERISTICHE, NATURA ED ESTENSIONE DELLE COPERTURE, CONDIZIONI DI POLIZZA (MASSIMALI, FRANCHIGIE, SCOPERTI, ECC.), COSTI, DECORRENZA E DURATA DELLE GARANZIE, MODALITÀ DI RECESSO NONCHÉ GLI ADEMPIMENTI PREVISTI PER OTTENERE, IN CASO DI SINISTRO, IL RISARCIMENTO.
2. VERIFICA IN OGNI CASO, PRIMA DI SOTTOSCRIVERE IL CONTRATTO DI FORNITURA, L'EVENTUALE PRESENZA DEL MODULO DI ADESIONE ALLA POLIZZA COLLETTIVA O DEL CONTRATTO DI ASSICURAZIONE INDIVIDUALE E ACCERTATI DEI COSTI E DELLE MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL PREMIO.
3. SE I TUOI RAPPORTI DI FORNITURA DI LUCE, GAS, ACQUA SONO GIÀ IN CORSO CONTROLLA, RILEGGENDO I DOCUMENTI CHE HAI CONSERVATO OVVERO RICHIEDENDO INFORMAZIONI TELEFONICHE ALL'OPERATORE, SE L'OFFERTA A CUI HAI GIÀ ADERITO COMPRENDE UNA POLIZZA ABBINATA E SE E' PREVISTO UN COSTO A TUO CARICO. VERIFICA LE MODALITÀ DI RECESSO.