

Commissioni Speciali della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica.

23 aprile 2018

Audizione CNCU su atto del Governo n. 7 (distribuzione assicurativa)

Il ruolo dell'IVASS nella prospettiva dell'attribuzione delle nuove funzioni di Arbitro assicurativo. La necessità di risolvere contestualmente le criticità presenti nella gestione dei reclami.

La norma che prevede l'istituzione anche per la materia assicurativa, sulla falsariga di quanto già avvenuto con la costituzione di un sistema di ADR in ambito bancario (Arbitro bancario), di una nuova figura di Arbitro assicurativo cui devolvono le controversie attinenti ai contratti, esclusa la materia della RC auto e la quantificazione dei risarcimenti e /o degli indennizzi, consente alcune riflessioni.

In particolare si ritiene utile che nel testo venga chiarito **che il promovimento della procedura non andrà ad interferire con le vigenti norme** che, come noto, prevedono in materia assicurativa l'esperimento della **mediazione come condizione di procedibilità dell'eventuale azione giudiziaria.**

Va pure chiarito che **l'esperimento della procedura non dovrà escludere il successivo accesso alla giurisdizione** e che, al più, l'esperimento di questa nuova ADR potrà consentire di ritenere superata la obbligatoria procedura di mediazione anche al fine di incentivarne l'utilizzo

In considerazione delle ingenti spese che la attuazione della direttiva comporterà, stimate in 3,3 milioni di euro per l'assunzione di 45 unità presso l'IVASS, anche al fine di ottenere un significativo recupero di efficienza, sarebbe opportuno utilizzare questo veicolo normativo **per fare ordine nella materia delle competenze dell'IVASS.**

In particolare si rileva come attualmente l'IVASS dichiara di trattare circa 20000 reclami, quasi tutti attinenti alla materia della RC auto.

Tuttavia molti di questi **reclami non vengono istruiti** perché l'Istituto di Vigilanza, con interpretazione non condivisa dalle associazioni dei consumatori e superata dalla modifiche al CAP introdotte dalla legge 124 / 2017 che ha espressamente disciplinato la cessione di credito in materia assicurativa a tutt'oggi **ritiene di archiviare i reclami aventi ad oggetto sinistri ove è intervenuta appunto una cessione di credito** al riparatore.

Ad oggi infatti sul punto l'art. 11 bis dell'art.148 del Codice delle Assicurazioni Private ha ribadito *“per l'assicurato la facoltà di ottenere l'integrale risarcimento per la riparazione a regola d'arte del veicolo danneggiato avvalendosi di imprese di riparazione di propria fiducia”*, mentre il testo del nuovo **art. 149 bis ha definitivamente chiarito la liceità della cessione di credito in rc auto.**

Ciò nonostante l'Ivass perdura nella contestata impostazione dalla quale le associazioni dei consumatori più volte nel corso degli incontri periodici hanno nettamente dissentito.

Alcun disvalore è attribuibile ad uno strumento che consenta ai consumatori di non anticipare denaro. A fronte del persistente orientamento dell'Istituto il risultato ad oggi è che alcune imprese declamano l'inesistenza dell'obbligo di offerta in presenza di cessione e a nulla vale sostenere che così non sia in quanto la violazione dell'obbligo di offerta non viene sanzionata poiché una norma precettiva la cui violazione non è sanzionata perde il suo carattere di tassatività. Ne discende che per questa via si consentono atteggiamenti inaccettabili che consentono alle imprese di privare di efficacia la cessione del credito a danno del consumatore. *La cessione del credito, ovviamente, è rilasciata pro solvendo il che significa che nel caso di mancato pagamento da parte dell'assicuratore (il debitore ceduto) a favore del riparatore cessionario l'unico obbligato a corrispondere il prezzo delle riparazioni resta il consumatore. Non coglie dunque nel segno l'interpretazione di chi sostiene che la cessione di credito “libererebbe il cedente” dal momento che trattasi di cessione pro solvendo e quindi, ovviamente, per l'ipotesi di mancato pagamento da parte dell'assicuratore debitore il danno rimane in capo al proprietario del mezzo danneggiato dal momento che non è neanche ipotizzabile che esistano riparatori che si facciano carico del rischio del mancato pagamento delle obbligazioni risarcitorie gravanti su terzi.*


Una maggior tolleranza nei confronti dell'assicuratore sulla inosservanza delle procedure liquidative, non appare giustificabile, atteso che il ritardato o mancato pagamento al cessionario espone il consumatore alla richiesta di pagamento da parte del riparatore.

Si segnalano infatti ripetute risposte di imprese assicurative che, a fronte delle richieste di risarcimento, declamano la insussistenza dell'obbligo di rispettare i termini, con l'evidente effetto di svuotare di efficacia la cessione di credito che nei fatti non viene onorata.

Sul punto pertanto le associazioni dei consumatori esprimono assoluta contrarietà al persistente orientamento dell'Istituto rilevando anche le responsabilità politiche generate da una scelta solo apparentemente tecnica. In altri termini si va verso lo svuotamento dell'efficacia della cessione rinunciando pure a vigilare sulla maggior parte delle procedure liquidative.

Appare inoltre opportuno risolvere alcune criticità procedurali nel trattamento dei reclami. In particolare, con l'entrata in vigore della normativa sull'accesso agli atti dell'Istituto, non vi è più alcuna ragione concreta che non consenta al reclamante di conoscere l'esito del reclamo. Anche per tale ragione è necessario affinare la procedura poiché troppo spesso accade che l'Istituto, ricevute dalle Imprese i richiesti chiarimenti, provveda ad archiviare l'istruttoria senza informare il reclamante, il quale in ipotesi potrebbe fornire se del caso ulteriori chiarimenti e deduzioni. Nella prassi infatti molte imprese inviano solo ad IVASS i propri chiarimenti e capita che, sebbene il reclamante venga messo in indirizzo, talvolta "non riceva" le controdeduzioni con l'ovvio risultato che il reclamante non è in grado di replicare. Si ritiene pertanto necessario che la procedura venga modificata mettendo in capo all'Istituto l'inoltro al reclamante delle eventuali deduzioni dell'impresa e, all'esito dell'istruttoria, le determinazioni finali dell'Istituto.

Conclusivamente si ritiene che la scelta di attribuire all'IVASS di assumere anche questo nuovo ruolo e il conseguente aumento organico debba contemporaneamente prevedere un definitivo chiarimento sulle competenze ribadendo la necessità che l'Istituto non limiti la sua attività di vigilanza nelle circostanze sopra chiarite.

 ASSO-CONSUM	
	 LEGA CONSUMATORI
	