



Giunte e Commissioni

RESOCONTO STENOGRAFICO

n. 26

*N.B. I resoconti stenografici delle sedute di ciascuna indagine conoscitiva seguono una numerazione indipendente.*

**COMMISSIONE STRAORDINARIA PER LA VERIFICA  
DELL'ANDAMENTO GENERALE DEI PREZZI AL  
CONSUMO E PER IL CONTROLLO DELLA  
TRASPARENZA DEI MERCATI**

INDAGINE CONOSCITIVA SULLE DETERMINANTI DELLA  
DINAMICA DEL SISTEMA DEI PREZZI E DELLE TARIFFE,  
SULL'ATTIVITÀ DEI PUBBLICI POTERI E SULLE RICADUTE  
SUI CITTADINI CONSUMATORI

28<sup>a</sup> seduta: mercoledì 21 luglio 2010

Presidenza del presidente DIVINA

**I N D I C E****Audizione di rappresentanti della Federazione Unitaria SNA-UNAPASS**

PRESIDENTE . . . . .	Pag. 3, 6, 7 e passim	CONGIU . . . . .	Pag. 9, 12
GRANAIOLOLA (PD) . . . . .	.12, 15, 16	IURASEK . . . . .	16
		METTI . . . . .	14, 16
		* MOSSINO . . . . .	4, 6, 7

---

***N.B. L'asterisco accanto al nome riportato nell'indice della seduta indica che gli interventi sono stati rivisti dagli oratori.***

*Sigle dei Gruppi parlamentari: Italia dei Valori: IdV; Il Popolo della Libertà: PdL; Lega Nord Padania: LNP; Partito Democratico: PD; Unione di Centro, SVP e Autonomie (Union Valdôtaine, MAIE, Io Sud, Movimento Repubblicani Europei): UDC-SVP-Aut:UV-MAIE-IS-MRE; Misto: Misto; Misto-Alleanza per l'Italia: Misto-APi; Misto-MPA-Movimento per le Autonomie-Alleati per il Sud: Misto-MPA-AS.*

*Intervengono, ai sensi dell'articolo 48 del Regolamento, il dottor Giovanni Metti, presidente del Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione – SNA, accompagnato dal dottor Jean Francois Mossino, vicepresidente, dal dottor Antonello Galdi, direttore e dal dottor Domenico Fumagalli, consulente, e il dottor Massimo Congiu, presidente dell'Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione – UNAPASS, accompagnato dal dottor Paolo Iurasek, vicepresidente e dal signor Piergiorgio Pistone.*

*I lavori hanno inizio alle ore 14,25.*

#### PROCEDURE INFORMATIVE

#### **Audizione di rappresentanti della Federazione Unitaria SNA-UNAPASS**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca il seguito dell'indagine conoscitiva sulle determinanti della dinamica del sistema dei prezzi e delle tariffe, sull'attività dei pubblici poteri e sulle ricadute sui cittadini consumatori, rinviata nella seduta del 14 luglio scorso.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo e che la Presidenza del Senato ha già preventivamente fatto conoscere il proprio assenso. Se non vi sono osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei lavori.

È in programma oggi l'audizione di rappresentanti della Federazione Unitaria SNA-UNAPASS. Sono qui presenti il presidente del Sindacato Nazionale degli Agenti di assicurazione – SNA, dottor Giovanni Metti, accompagnato dal vicepresidente, dottor Jean Francois Mossino, dal direttore, dottor Antonello Galdi e da un consulente, dottor Domenico Fumagalli ed il presidente dell'Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione – UNAPASS, dottor Massimo Congiu, accompagnato dal vicepresidente, dottor Paolo Iurasek e dal signor Piergiorgio Pistone che ringrazio per aver accolto il nostro invito.

Per introdurre l'argomento, ricordo che abbiamo preso nuovamente in esame la valutazione delle tariffe e dei costi che le famiglie devono sostenere, per quanto concerne la parte obbligatoria delle polizze assicurative, ossia l'RC auto ed abbiamo favorevolmente constatato che la patente a punti negli anni 2004-2009 ha portato ad una riduzione sensibile delle tariffe.

Poiché, purtroppo, nell'anno in corso è stato registrato un preoccupante incremento che si aggira su valori a due cifre rispetto all'anno precedente, abbiamo ritenuto di monitorare il settore. A tal riguardo sono già

stati auditi i rappresentanti della compagnia delle assicurazioni Ania che ci hanno esposto le proprie osservazioni ed il relativo dibattito è stato indubbiamente interessante. Il nostro obiettivo è cercare di coordinare i soggetti che interagiscono tra di loro e trovare, ove possibile, delle possibili soluzioni.

Auspichiamo che possiate offrirci dei suggerimenti ed avendo preso visione della relazione che avete consegnato agli atti, sono certo che questa mia affermazione non sarà smentita. Cedo, dunque, la parola ai nostri ospiti.

*MOSSINO.* Ringrazio lei, Signor Presidente, e tutti i membri della Commissione per l'invito che ci è stato rivolto.

Ci fa molto piacere che anche in questa occasione, come a maggio dello scorso anno, la Commissione abbia avuto la sensibilità di coinvolgere la rappresentanza degli agenti di assicurazione.

Siamo qui come SNA-UNAPASS, sotto l'insegna della federazione, e rappresentiamo il riferimento di tutti i consumatori italiani che assicurano un veicolo a motore.

È infatti opportuno ricordare che gli agenti di assicurazione italiani continuano tuttora a detenere il 92 per cento del mercato RC auto obbligatorio e ciò malgrado le spinte pubblicitarie e promozionali verso altri canali distributivi. Continuiamo, quindi, ad avere una profonda e radicata conoscenza delle esigenze dei consumatori, del mercato e delle sue dinamiche, soprattutto in momenti come questo in cui le compagnie, a causa di riorganizzazioni interne, hanno accentrato molto i loro servizi abbandonando il territorio e optando per una gestione a distanza.

Sul tema specifico ci sono più concause e quindi più interventi che possono essere messi in atto per contrastare l'esasperato aumento dei prezzi.

Uno di essi potrebbe essere identificato nel fatto che i processi di liberalizzazione non sono sfociati in una reale liberalizzazione e non hanno favorito una competitività ed una concorrenza sana. È opportuno che vengano messe in atto attività, strumenti e controlli affinché tutto questo possa avvenire in maniera proficua ed efficace.

È, altresì importante che si possa garantire la mobilità a fronte di una effettiva varietà di offerte, ossia che il consumatore sia libero di poter scegliere, garantendogli la qualità del prodotto-servizio, se davvero lo si vuole tutelare (lo dico perché è molto pericoloso ridursi ad un solo confronto dei prezzi di cui parleremo poi). Permettere quindi che il consumatore possa effettivamente scegliere comparando i prezzi delle varie offerte, che ci sia una corretta forma di mutualità perché in questo momento non è esattamente così). Un altro dei fenomeni che certamente va analizzato e governato è il contrasto agli sprechi, al malcostume, alle frodi e alle speculazioni.

Ma è importante capire quale reazione abbia avuto il mercato al recente incremento di frodi e speculazioni. Ebbene, tutte le compagnie di assicurazioni, a fronte di un maggior fabbisogno tecnico, cioè a fronte del-

l'esigenza di coprire il maggior costo derivante da frodi e speculazioni, hanno aumentato le tariffe e lo hanno fatto a dismisura.

Sono altresì intervenute con massicce attività di disdetta del portafoglio o, addirittura, con l'abbandono di certe aree territoriali (vedremo poi come questo influisce sul maggior costo delle tariffe a livello nazionale). Disdire il portafoglio, chiudere le agenzie provoca un danno superiore alla diminuzione della qualità di servizio perché determina il riciclo della clientela su un mercato che assicura a prezzo più elevato, oppure assume a condizioni limitate e, magari, disdetta nuovamente la polizza, alimentando un circolo vizioso.

Lo scorso anno si è impedito di bloccare e limitare il processo di liberalizzazione nella distribuzione assicurativa con la difesa del plurimandato ed è stata un atto molto importante. Bisognerebbe però sbloccare il mercato e fare in modo che il plurimandato sia meglio sviluppato e praticato. Gli agenti non sono messi in condizione di offrire una varietà di soluzioni ai propri clienti, in particolare in occasione di azioni di disdetta del portafoglio.

Vi è un altro fenomeno che consegue alle disdette di portafoglio, alla chiusura delle agenzie ed l'aumento delle tariffe: è il fenomeno dell'elusione di cui parliamo già in questa sede lo scorso anno su sollecitazione di due componenti della Commissione, il senatore Sangalli e il senatore Lannutti, un fenomeno che, di nuovo, determina aumenti sui costi assicurativi perché i costi generati dalla parte di utenza che non si assicura più si spalma sull'utenza nazionale che si assicura. Vi è poi anche un costo sociale indiretto, che ricade sul servizio sanitario nazionale, piuttosto che sul fondo nazionale delle vittime della strada che deve intervenire in caso in cui vi siano vittime di incidenti ad opera di chi non è assicurato. Ma anche lo Stato perde una parte importante di denaro anche per il mancato introito di imposte su quella parte di assicurazioni.

Evidentemente, tutto ciò determina costi diretti ed indiretti che si pagano a livello di distribuzione assicurativa, di tariffe in termini di servizio all'utenza, ed anche come costo generale per il sistema Paese.

Vi è poi un altro fenomeno grave che va considerato, e cioè sono aumentati a dismisura, negli ultimi tempi, il numero dei sinistri ed il costo medio di danni con lesioni fisiche di medio-alto livello ma con pesanti ricadute sul sistema. Perché questo è successo? Si tratta di esaminare quali sono le cause e troviamo, ad esempio, che nella nostra nazione oltre alla speculazione e al malcostume le piccole invalidità permanenti sono pagate in misura eccessiva rispetto agli usi e alle abitudini degli altri Paesi europei. Approfondendo l'analisi, troveremmo che bisognerebbe verificare il sistema di liquidazione per le lesioni fisiche in generale, così come riteniamo sia fondamentale valutare il funzionamento dell'indennizzo diretto, che evidentemente ha bisogno di una messa a punto, in particolare per la parte che riguarda la compensazione forfettaria tra compagnie. Forse varrebbe la pena che anche l'Italia mutuasse esempi dalle altre Nazioni europee, che con un sistema differente di compensazione portano a casa un risultato di gran lunga migliore in termini di liquidazione e quindi anche

di effetti sulle tariffe: gli organi di stampa hanno reso noto che abbiamo tariffe pari al doppio di altre Nazioni a noi vicine.

Crediamo inoltre che una parte della valutazione possa vertere anche sul sistema di applicazione del *bonus-malus* anche se, ahimè, come spesso capita in Italia, fatta la legge si trova l'inganno ed abbiamo dimostrazioni che le compagnie abbiano recuperato la parte di denaro che avrebbero perso per effetto dei *bonus-malus* agevolati con la personalizzazione dei profili tariffari. Tuttavia, ciò è una prova evidente che il sistema non sta funzionando e se di nuovo si deve ricorrere ad *escamotage* che costano al sistema nazionale è bene intervenire.

A nostro avviso è poi molto importante ritornare ad investire in presenza, in particolare in «presenza-uomo» e, specificatamente, in «presenza-uomo» specializzato professionalmente. È fondamentale in questo momento che si ripensi agli investimenti che il sistema assicurativo ha bisogno di effettuare nella distribuzione professionale. Si è detto che gli agenti d'assicurazione conoscono il territorio e le dinamiche del mercato locale e quindi, di concerto con gli altri attori (Stato, Forze di polizia, compagnie stesse), possono dare un fondamentale contributo fornendo indicazioni in merito agli interventi necessari per contrastare e limitare le frodi.

Riteniamo altresì fondamentale che si torni a garantire il servizio di liquidazione sinistri in prossimità del consumatore, e questo non solamente per prestare un maggiore e migliore servizio in uno Stato che vuole tutelare il consumatore, ma anche perché in tal modo è più facile contrastare le frodi. Il ricorso a sistemi a distanza, a chilometri di distanza, ancorché giustificati perché alcune compagnie ritenevano pericoloso esporre il loro personale a talune forzature che potevano esservi sul territorio, lo stiamo facendo pagare adesso in un'altra maniera.

PRESIDENTE. Parliamo di qualche area particolare del Paese?

MOSSINO. Di alcune aree particolari del Paese, dove poteva anche capitare di avere una pistola sul tavolo nel momento in cui si discuteva il sinistro.

Riteniamo possa esistere un'alternativa a quel sistema di liquidazione, così come può esistere una alternativa ad una liquidazione o ad una gestione del sinistro a distanza. Non è detto infatti che un *call center* non specializzato, magari addirittura collocato in un altro Paese, possa garantire la qualità del servizio al consumatore al giusto costo, perché se il risparmio conseguito nella gestione implica ingiustificate liquidazioni, per importi superiori al dovuto, quel costo si rispalma su tutti gli assicurati italiani e sul sistema sociale ed economico del Paese. È opportuno quindi investire anche su questo fronte, per un maggiore monitoraggio, per un controllo e per concertare attività di contrasto e di prevenzione.

Sotto questo aspetto, gli agenti d'assicurazione italiani sono stati molto attivi, in particolare dopo l'audizione svolta a maggio dello scorso anno, sollecitando le istituzioni, quindi il Parlamento e le Commissioni

preposte di Camera e Senato, l'Autorità garante della concorrenza piuttosto che l'ISVAP. Abbiamo organizzato convegni e abbiamo lavorato con i consumatori per dire che siamo pronti a sederci a tavoli operativi, come peraltro abbiamo iniziato a fare, per individuare, con gli altri attori del mercato, le soluzioni affinché si inizi ad invertire la rotta in merito agli aumenti tariffari e alla chiusura di agenzie.

Inoltre, a febbraio di quest'anno abbiamo organizzato un convegno importante sul tema «RC auto obbligatoria», che si è tenuto qui a Roma ed al quale hanno partecipato un esponente della 6ª Commissione e rappresentanti dell'ISVAP, dell'Antitrust, della stessa ANIA e dei consumatori. In quella sede abbiamo svolto un'analisi delle condizioni assicurative della polizza obbligatoria: abbiamo verificato 73 polizze di altrettante compagnie di assicurazione, limitandoci ad esaminare le condizioni generali di assicurazione, le esclusioni e le estensioni di garanzia della copertura base. Abbiamo così scoperto che sul mercato nazionale non è possibile garantire una effettiva comparazione sui costi, ossia è pericolosissimo, in questo momento, effettuare un confronto in funzione del solo costo, perché nelle condizioni generali di assicurazione – ribadisco: della polizza *standard* – abbiamo un elevatissimo numero di casi di rivalsa, dove la compagnia può pagare e rivalersi sul consumatore. Non stiamo quindi fornendo un buon servizio, né favorendo una adeguata competitività. Gli agenti di assicurazione non hanno voluto denunciare che cosa non funziona, ma hanno ritenuto opportuno proporre a tutte le istituzioni presenti, citate in premessa, un intervento per concordare uno *standard* minimo, che garantisca al consumatore italiano un'assoluta tranquillità e consenta di effettuare un confronto effettivo sulla base dei costi, il che potrebbe ovviamente favorire la competitività.

PRESIDENTE. È un protocollo?

MOSSINO. Non è ancora un protocollo, perché abbiamo raccolto in quella occasione il consenso favorevole di tutte le autorità presenti: l'ISVAP, l'Antitrust e lo stesso esponente della 6ª Commissione della Camera erano disponibili in tal senso. Ma, benché siano passati sei mesi, non siamo partiti. Capiamo che vi sono molti altri argomenti sul tappeto, ma forse bisogna tenere il primo incontro. Riteniamo non si tratti di un lavoro estremamente complesso e quel tavolo potrebbe essere un buon avvio, quantomeno perché ad esso gli attori del mercato potrebbero trovare anche altre soluzioni, per esempio, per il contrasto ai fenomeni di frode e speculazione.

Una proposta del genere l'abbiamo avanzata anche alla Direzione generale competente del Ministero dello sviluppo economico, dicendoci anche disponibili, come federazione SNA-UNAPASS, ad un confronto prettamente tecnico sui fenomeni della frode e della speculazione per arrivare a trovare le prime soluzioni sul tema scottante dei prezzi delle tariffe RC-auto.

Siamo favorevoli all'istituzione di una Agenzia nazionale antifrode, così come riportata nella nostra relazione, con una serie di attenzioni particolari, ma abbiamo sensibilizzato tutti gli interlocutori istituzionali sul fatto che questo non può bastare, non è sufficiente: è necessario integrare con altre azioni complementari e riteniamo – e non lo diciamo solo noi – importanti anche interventi legislativi per garantire il funzionamento degli impianti sanzionatori. Su questo aspetto, abbiamo raccolto consenso anche da magistrati, rappresentanti degli avvocati e, addirittura, dei medici in un convegno che abbiamo indetto recentemente a Bari, intitolato «Stupidi furbetti», dove di nuovo abbiamo invitato le istituzioni e più attori del mercato ad un confronto.

Abbiamo constatato che questi importanti attori di sistema condividono con noi molte soluzioni semplici che potremmo iniziare a mettere in pratica. Probabilmente, c'è bisogno che qualcuno raccolga l'invito e la disponibilità ed inizi ad organizzare simili tavoli di confronto, supervisionando le attività che ne conseguiranno.

Quindi diciamo sì alla costituzione dell'Agenzia antifrode, ma dovremmo trovare altri rimedi che aiutino a contrastare il fenomeno e che possano rappresentare un efficace intervento per la riduzione del costo dei sinistri, del malcostume e quindi delle tariffe.

Infine, è importante favorire effettivamente la concorrenza. Un punto è stato già toccato dicendo che bisognerebbe permettere all'utenza, ai consumatori italiani di poter effettivamente avere garantita la qualità e la tutela nei fatti per poter comparare i prezzi. Cerchiamo di porre attenzione alla forte concentrazione che il mercato italiano rappresenta, al numero limitato di compagnie che esercitano sul territorio italiano rispetto ad altri Paesi europei; cerchiamo insomma di aprire il mercato. Forse questo mercato è un po' cristallizzato, forse ha bisogno di una spinta, di un'apertura. È importante, al riguardo, che si continuino a tutelare le leggi tese a garantire i principi di libertà dell'intermediario e degli assicurati, la libertà del cittadino, del consumatore italiano di cambiare compagnia di assicurazione. A tale riguardo torno a sottolineare il fatto che la facoltà di stipulare polizze poliennali può essere indirizzata da necessità o da indicazioni provenienti da compagnie o da determinati canali distributivi; ricordiamo quindi la pericolosità che possono rappresentare nuovi canali non professionali come quelli che si affacciano ora sul mercato italiano in cui l'eccessiva distribuzione di contratti di durata quinquennale (in realtà, bloccati per sei anni) che ingessano il mercato e possono impedire concorrenza e competitività.

A nostro avviso è opportuno continuare a salvaguardare anche la legge che permette agli agenti italiani di poter operare in qualunque momento anche per più compagnie favorendo un effettivo avvio e sviluppo del plurimandato; mettiamoci inoltre alla prova per vedere se siamo in grado di permettere agli agenti di collaborare tra di loro.

Presso l'ISVAP è pendente una nostra richiesta in cui si chiede per quale motivo altri operatori del settore assicurativo possono cooperare tra loro e gli agenti d'assicurazione, no. Ciò costituirebbe un buon inizio



per una distribuzione differenziata tra agenti prevalentemente monomandatari. Snelliamo l'apparato burocratico.

A proposito di ISVAP ricordiamo alla Commissione l'effetto che produce l'appesantimento burocratico istituito con il regolamento ISVAP che tuttavia noi condividiamo in linea di principio quindi, oggi come nel passato.

Chiediamo però a tutte le istituzioni di verificarne portata e gli oneri attuativi nel quotidiano, di verificare insieme cosa sia effettivamente utile e cosa efficace perché tutto ciò è pagato dal consumatore e non solo in termini di tempo speso per la compilazione. La carta costa, gli archivi anche.

Ci dispiace constatare che alcune leggi (per fortuna, non tutte) appesantiscano il meccanismo e che non sempre vengono rispettate poiché la gente non si prende il tempo di seguire quelle procedure, ma il costo di quell'appesantimento burocratico grava sul consumatore che è tenuto a pagarlo. Abbiamo chiesto di effettuare insieme una verifica per constatare cosa possa essere effettivamente utile, in termini di adeguatezza dei contratti o di informativa precontrattuale, perché anche questo processo incide nel costo dell'assicurazione.

Gli agenti di assicurazione italiani sono disposti ad operare per il tramite delle loro rappresentanze con tutte le istituzioni per intervenire nelle varie azioni e attività cui ho fatto brevemente cenno e che rappresentano un efficace ed importante contributo teso a migliorare la qualità della distribuzione, a garantire un'effettiva tutela del consumatore e a far pagare un prezzo adeguato e molto più in linea con quello che si paga in Paesi europei a noi vicini dove la qualità è comunque garantita, dove le lesioni vengono remunerate adeguatamente ed i sinistri liquidati come si deve.

*CONGIU.* Ringrazio preliminarmente per l'invito rivoltoci il Presidente ed i membri della Commissione.

Siamo stati invitati a partecipare ai lavori di questa Commissione che credo sia una sede in cui deve essere rappresentato un altro punto di vista, a conclusione, peraltro, di un *iter* già avviato dalla Commissione che ha già ascoltato i rappresentanti di ISVAP ed ANIA e non rappresentati e difesi i diritti degli intermediari.

Ritengo che gli intermediari, attraverso le loro rappresentanze, concorrano a raccogliere una grande sfida nel Paese e cioè avvicinare il più possibile l'assicurazione italiana agli altri Paesi europei, sia in termini culturali, che di costi. È emerso, infatti, in maniera del tutto evidente, soprattutto nell'assemblea ISVAP e poi in quella ANIA, che, ad esempio, il costo dell'assicurazione auto nella vicina Francia ammonta alla metà di quello italiano.

Credo che ciascun attore debba essere responsabilizzato e tendere al raggiungimento di quell'obiettivo; al legislatore chiediamo di essere strumento funzionale al raggiungimento di quell'obiettivo.

Abbiamo constatato che esiste una forte correlazione tra l'attività legislativa e gli effetti sui prezzi. Nel quadriennio 2005-2009 abbiamo assistito ad un'inversione di tendenza degli aumenti tariffari RC auto che noi riteniamo evidente frutto del processo di liberalizzazione introdotto dal le-

gislatore. La riduzione delle barriere all'ingresso, il divieto di esclusiva, l'introduzione del risarcimento diretto, hanno concorso ampiamente al raggiungimento di un risultato che oggi constatiamo ha cambiato direzione attestandosi persino su aumenti con numeri a due cifre.

Sollecitiamo dunque il legislatore a riappropriarsi di quella capacità d'intervento, visto che quando è intervenuto sono stati registrati importanti effetti sui prezzi e nei comportamenti dei soggetti regolamentati, a partire dall'ANIA e da noi intermediari.

Faccio alcuni esempi. L'aver introdotto un meccanismo di *bonus-malus* esteso al nucleo familiare, indipendentemente dagli aspetti tecnico-attuariali, ha necessariamente comportato un cambiamento nel meccanismo della filiera dei costi assicurativi. Credo quindi che il legislatore debba tornare a modificare quell'aspetto visto che tanto ISVAP, quanto ANIA lamentano esser la causa dell'aumento dei prezzi. Un ulteriore aspetto negativo che segnaliamo è l'aver impedito nel meccanismo del *bonus-malus* alle singole compagnie di recuperare e fare mutualità, a nostro avviso, negativa nel risarcimento per concorso di colpa. Esiste un'interessante statistica, i cui valori sembrano in continuo aumento, in cui è evidenziata, anche per come è ideato il risarcimento diretto, una maggiore frequenza rispetto al passato di liquidazioni per concorso di colpa.

La liquidazione per concorso di colpa impedisce l'aumento del *bonus-malus*: si rimane tutti fermi. Se le compagnie individuano in questo una causa, sarebbe interessante, per togliere ulteriori alibi, rimuovere quello che a mio avviso è un elemento da lasciare agli studi attuariali delle singole imprese e alla libertà di mercato, piuttosto che alla legislazione.

Nel chiederci se l'obiettivo di ridurre le tariffe e quindi dimezzarle come i nostri colleghi francesi sia alla portata del Paese, occorrerebbe riflettere sul decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 sulla obbligatorietà della mediazione finalizzata alla conciliazione. Se ve ne fosse l'opportunità, sarebbe interessante riunire attorno ad un tavolo tutte le parti per riflettere sull'opportunità di un rinvio dell'entrata in vigore di tale decreto legislativo, perché la conciliazione, per come è attualmente strutturata, potrebbe far presagire un intervento atto più alla conciliazione, qualunque ne sia il costo, che non alla riduzione del costo dei sinistri e alla prevalenza del principio codicistico della responsabilità. Un'ulteriore sollecitazione al legislatore va quindi nel senso di intravedere se esista la possibilità di rinviare, prima del marzo 2011, l'entrata in vigore della legge.

Cos'è che abbiamo sempre contestato alle compagnie? Il fatto di affrontare i problemi attraverso il semplice aumento della tariffa. Il dottor Mossino ha evidenziato, come altrettanto egregiamente ha fatto l'ISVAP nell'indagine conoscitiva sulle strutture liquidative delle compagnie di assicurazione, che laddove vengono lamentate attività o comportamenti prodromici alle frodi non si registra una presenza maggiore delle imprese di assicurazione. Nelle risultanze dell'analisi del 7 luglio 2010, analisi opportunamente predisposta dall'istituto di vigilanza, si evidenzia come i punti di contatto delle compagnie di assicurazione, ossia la presenza del liquida-

tore, del perito, ossia di chi rappresenta l'impresa, siano normalmente uno ogni 11.350 veicoli, mentre in Campania sono uno ogni 29.322 veicoli. È difficile prevenire l'attività di frode se viene abbassato il livello di attenzione da parte delle strutture preposte. Ancora più allarmante è il numero dei sinistri per addetto: mentre ogni liquidatore a livello nazionale ha 714 pratiche da sbrigare, nelle aree maggiormente a rischio di frode le pratiche per liquidatore sono 1.183. È difficile alzare il livello di attenzione per la prevenzione ed accertare se un sinistro sia vero o meno, se esiste un carico di lavoro così eccessivo. Sarebbe allora interessante coniugare l'attuazione della riforma federalista, legittima ed opportuna per l'Italia, con politiche di investimento e di incentivazione sul territorio, cominciando a riprogrammare la spesa e gli interventi in funzione degli investimenti degli operatori economici, e le compagnie e le agenzie sono operatori titolati di natura economica.

PRESIDENTE. In relazione agli aspetti che avete evidenziato, ho paura che quello degli indennizzi dei danni personali, ahimè, sia un terreno sul quale non si potrà sicuramente intervenire normativamente, anche perché storicamente abbiamo assistito ad un evolversi dell'area del danno risarcibile sempre verso l'alto: quando i tribunali si dovevano confrontare, le tabelle dei tribunali maggiormente garantisti sono poi state adottate in tutti i tribunali del Paese.

La funzione delle classi di famiglia era indubbiamente di aiuto e sostegno: nel momento in cui si acquistava la seconda macchina, anche se l'incidentalità era bassa, si sarebbero dovute pagare classi di ingresso molto alte, per cui credo che l'obiettivo fu nobile, dopodiché, l'utilizzo magari non lo fu altrettanto. Tuttavia, anche in proposito mi pare difficile un'inversione di marcia.

Vi è poi la questione dell'agenzia antifrode. Questa Commissione ha potuto sentire, nell'ordine, l'ISVAP e l'ANIA prima di voi e si è fatta l'opinione che basterebbe poco per interagire con banche dati che detengono strutture o soggetti diversi, per arrivare ad avere una mappa delle frodi, individuando addirittura i veicoli e le targhe, dal momento che l'ACI monitora tutto il circolante e le vostre compagnie potrebbero fornire i dati e le targhe identificative delle macchine assicurate. Sarebbe molto semplice: chi non rientra nella banca dati, circola senza assicurazione. Credo occorra concentrarci su questo e non dovrebbe essere difficile addivenire ad una istituzione con queste funzioni.

Infine, vorrei sottoporre alla vostra attenzione un aspetto, che sarà interessante approfondire successivamente. Una delle funzioni del mercato è proprio quella di garantire la concorrenza tra i soggetti, in modo di avere il migliore prodotto al prezzo più competitivo. Tuttavia, voi dite che a volte non è soltanto il prezzo discriminante, in quanto le condizioni sono così varie che non si possono comparare prodotti sostanzialmente molto diversi. La libertà di mercato ovviamente non consente di porre condizioni generali, ma sarebbe possibile, secondo voi, introdurre per legge il protocollo che avete in parte strutturato, individuando normativa-

mente condizioni minime alle quali tutte le compagnie si debbano attenere? Dopodiché, ogni compagnia giocherà al rialzo offrendo condizioni o vantaggi al proprio cliente, ma restando su un terreno di confronto? Oggi, il sistema, il mercato, le norme di liberalizzazione, consentirebbero di addivenire ad una soluzione del genere?

GRANAIOLA (PD). Signor Presidente, vorrei sapere, se possibile, quanti siano gli agenti di assicurazioni in Italia o perlomeno quanti sono gli aderenti al sindacato che i nostri ospiti rappresentano e quale sia il livello di professionalizzazione richiesto.

Le pongo una seconda domanda perché ho l'impressione che molto spesso le informazioni fornite al consumatore non sono sufficienti, né sufficientemente chiare, posto che raramente il consumatore medio riesce a capire bene quello che sta per sottoscrivere. Credo perciò che sarebbe necessario compiere uno sforzo per mettere il consumatore nella condizione di capire meglio ciò che sottoscrive.

Quanto poi alla proposta di istituire un'agenzia antifrode, sinceramente non sono d'accordo perché, a mio parere, le imprese di assicurazione dovrebbero avere uffici legali e strutture assolutamente in grado di far fronte agli episodi di frode che possono verificarsi. Istituire un'altra agenzia mi sembra superfluo. Viviamo in un'epoca in cui di agenzie ce ne son fin troppe; credo non se ne possa più.

PRESIDENTE. Senatrice Granaiola, a tal riguardo ricordo che presso la Camera dei deputati è stato presentato un provvedimento anche da colleghi del Partito Democratico. Dunque, l'idea di trovare un sistema che monitori meglio, che riesca a far emergere l'evasione ed altre frodi è piuttosto trasversale.

GRANAIOLA (PD). Forse sarebbe necessario rivolgere maggiore attenzione anche ai medici, perché bisognerebbe partire proprio da lì, dai certificati.

CONGIU. A conferma della puntualizzazione che ha fatto il Presidente, ricordo che esistono almeno tre proposte di legge che presentano la pregiatissima caratteristica di essere *bipartisan*. Ciò fa comprendere quanto il problema sia sentito.

Perché istituire un'Agenzia antifrode? Perché l'attuale sistema di tutela dei dati ha fatto sì che le singole compagnie e agenzie non possano trasferire a sistema una serie di informazioni. Si è cioè passati da un eccesso di gestione comune delle informazioni, tanto che intervenne anche l'Authority punendo – giustamente – le imprese per avere costruito cartelli, al divieto di trasferire qualunque informazione.

Con l'istituzione di tale agenzia si trasferirebbe ad essa il potere investigativo e la socializzazione delle informazioni. Sapere cioè se un certo sinistro o soggetto è ripetutamente sottoscrittore di denuncia è un'informazione di cui potrebbe beneficiare il sistema e la collettività complessiva.

Secondo le tre proposte di istituzione – torno a ripeterlo – *bipartisan* l'agenzia antifrode avrebbe accesso a dati relativi a tutta la filiera legata al mondo assicurativo, quindi anche a quelli relativi all'ordine dei medici e degli avvocati. Come federazione abbiamo provato a portare avanti un'iniziativa di pungolo partendo da una città particolare come Catania.

Abbiamo proposto l'istituzione di un osservatorio presso la prefettura di Catania mettendo a laboratorio quello che dovrebbe fare un'agenzia ma, purtroppo, riscontiamo la mancanza di collegamento con l'iniziativa nazionale per cui non è possibile far sì che la persona che ha subito il danno sia nota a tutto il sistema per evitare che quando denuncerà il secondo danno il sistema possa prendere provvedimenti; lo stesso vale per le microinvalidità che caratterizzano gli italiani, in genere, per le quali si potrebbe sapere se a quella stessa invalidità è stato già posto giusto risarcimento. Penso che si sia un gran bisogno di questa agenzia antifrode che, tra l'altro, sarebbe l'anticamera di un'altra agenzia.

Per il rischio tarato oggi esiste l'obbligo a contrarre, concesso e confermato dal legislatore, ma è difficile che ciò si realizzi perché esistono aree di elusione, dal momento che viene data disdetta della polizza, che esistono le dismissioni di portafoglio e la chiusura di agenzia.

Sarebbe interessante, così come accade in Francia, prevedere la quotazione del rischio e assicurare a quella quotazione. Dunque, non si esce dal mercato, ma è il sistema a farsi carico della mutualità ed a coprire quel tipo di danno altrimenti non risarcibile in alcune aree, non necessariamente corrispondenti con tutto il Meridione.

Nella sola città di Milano lo scorso anno la contraffazione di certificati assicurativi falsi ha registrato un *business* di 1 milione e 800.000 euro. Il contrassegno della prima compagnia costa un po' di più (ma è comunque falso), quelli di compagnie minori costano tra i 20 e i 30 euro.

In un simile contesto si avrebbe la possibilità, attraverso l'agenzia antifrode, di incrociare i dati per capire, ad esempio, come mai il 50 per cento del parco circolante a Napoli non ha copertura assicurativa. Ciò vuol dire che in caso di sinistro viene attivata la polizza vera e non quella falsa. Basterebbe un semplice scambio di informazioni, oggi impedito per ragioni di *privacy*.

Per quanto riguarda, invece, la possibilità di mettere a sistema delle condizioni minime, credo che il legislatore, poiché legifera su un'obbligatorietà di legge (legge n. 990) recepita poi nel codice delle assicurazioni, abbia la piena facoltà di prevedere *standard* contrattuali minimi all'interno delle polizze assicurative, così come ha previsto *standard* minimi nella presentazione dei prodotti assicurativi, negli obblighi di trasparenza per ridurre l'asimmetria informativa tra gli addetti ai lavori e i non addetti. A questo proposito, come federazione forniremo i risultati dei nostri lavori.

Così come è stato fatto il nobile tentativo di ridurre questa asimmetria, a maggior ragione, per ridurla ulteriormente si potrebbero portare ad un unico comun denominatore le condizioni minime in quanto previsto per obbligo di legge. Trattandosi di obbligatorietà, non è possibile imporre, rendere obbligatoria la copertura nell'interesse di terzi, del proprietario

o di chi pone in pubblica circolazione il veicolo. L'obiettivo del legislatore, già a partire dalla legge n. 990, era tutelare il terzo danneggiato ed in tale ottica è possibile (lo auspichiamo) che il legislatore possa entrare nel merito e prevedere uno *standard* minimo di condizioni a tutela del terzo danneggiato.

*METTI.* La senatrice Granaiola, a mio parere, ha centrato il problema. Noi siamo favorevoli all'istituzione dell'agenzia antifrode, su questo non abbiamo dubbi, ma certamente ci spinge la necessità dovuta all'inefficienza delle compagnie di assicurazione che sul territorio non hanno saputo fare quello che dovevano: non hanno saputo contrastare sul territorio le frodi, complice anche tutto un sistema che si aggiunge al colpevole comportamento delle compagnie di assicurazioni perché, ad esempio, in caso di querela si sa quando si inizia, ma non quando si finisce, poi c'è il problema dei medici, dei carrozzieri ed, in parte, del cittadino che si presta a certe cose.

Le compagnie non hanno messo in atto quel sistema perché ad esse nel tempo è stato permesso di scaricare quel costo sui premi di assicurazione; era troppo facile coniugare «costo» e «premio». Ma poiché questo è un sistema che va interrotto, non dobbiamo fornire alibi a nessuno.

Quello dell'Agenzia antifrode è un sistema che, purtroppo, si andrà ad aggiungere alle altre agenzie esistenti. Forse saranno troppe, ma è necessaria. Vorrei convincerla di questo.

Se non interrompiamo questo circolo vizioso, continueremo ad attribuire colpe agli uni ed agli altri. Il sistema non è così virtuoso da riuscire autonomamente a fermare questo meccanismo che costringe un ipotetico cittadino italiano (obbligato a stipulare l'assicurazione) che, per sua sventura, da Aosta va a lavorare a Napoli a pagare l'assicurazione per lo *scooter* del figlio 1.000 euro anziché 180-250. Cioè per pagare l'assicurazione per uno *scooter* è necessario versare una cifra corrispondente alla retribuzione media di un italiano. Questa è un'altra inefficienza dovuta alla mancanza di mutualità.

L'obbligatorietà dell'assicurazione pone tutti cittadini su un piano di eguaglianza, ma quando un cittadino onesto deve pagare 1.000 euro l'assicurazione di un motorino perché vive in un determinato posto, mentre altrove pagherebbe 180 o 200 euro, i cittadini non sono tutti nelle stesse condizioni. Dobbiamo finirla di dire che il sistema non funziona e trovare delle soluzioni: può darsi che l'istituzione dell'Agenzia non sia la migliore delle soluzioni, ma occorre evitare che ci si continui a dare la colpa l'uno all'altro e forse l'Agenzia antifrode potrà per lo meno scoprire i sinistri falsi, i testimoni di professione e l'elusione, di cui i miei colleghi hanno detto, che consiste nella «non assicurazione». Il costo troppo elevato dell'assicurazione pone l'utente nella condizione di non assicurarsi affatto, facendo venire a mancare una parte della massa premi senza eliminare il costo del sinistro. È una situazione che deve cessare e crediamo che l'agenzia antifrode, se avrà libertà di intervenire nel procedimento penale d'ufficio in modo da non disperdere nel tempo l'azione penale nei con-

fronti dei colpevoli, possa avere una sua efficacia. Poi, certo, siamo aperti anche ad altre soluzioni.

Per effetto del regolamento ISVAP, si è registrata una epurazione degli operatori del settore assicurativo, come agenti e collaboratori degli agenti, perché adesso le norme sono ben precise, ma certamente si può migliorare: al sindacato sono iscritti tra i 9.500 ed i 10.000 operatori, rispetto ad un totale complessivo di circa 18.000 operatori.

Ma quale apporto migliorativo possono dare le polizze stipulate telefonicamente, alla posta o tramite banca, da operatori che non hanno gli stessi obblighi di informazione che abbiamo noi, che non sono tenuti ad un rapporto contrattuale diretto con l'assicurato, persone che non hanno la professionalità che viene richiesta agli agenti di assicurazione? Siamo disponibili a migliorare nel senso di fornire maggiore informativa, anche se il regolamento in vigore non ci aiuta. Basterebbe chiedere al proprio assicuratore tutta la documentazione che occorre firmare e leggerla dalla A alla Z, per capire se questa possa essere l'informativa necessaria: non la legge nessuno e se la si fa leggere, il cliente va da un'altra parte. Bisogna allora intervenire sulla normativa, facendo in modo che ci siano poche, ma efficaci informazioni, in modo tale che il consumatore sia veramente informato su quello che fa e non gravato di tanta carta inutile. Stiamo cercando di far capire che troppa informazione, troppa carta, nel mondo assicurativo, come forse anche in altri mondi, non serve: bisogna essere efficaci, professionali, ma soprattutto bisogna fare in modo che il consumatore sia consapevole di cosa va a sottoscrivere. Ed ecco perché portiamo avanti lo *standard* minimo, che è una certezza assoluta. Non si può, ad esempio, far circolare un assicurato che, se ha bevuto due bicchieri di vino e ne sopporta uno solo, si trova in grave difficoltà perché non ottiene il risarcimento, in quanto non gli è stato detto che per avere questa garanzia doveva pagare qualcosa in più.

Siamo disponibili a migliorare, ma bisogna anche prendere in considerazione tutte le vendite alternative di polizze, effettuate sempre più dall'oggi al domani, su persone meno istruite e meno informate in un settore così importante: forse a quelle, ancor più che a noi, bisogna porre l'attenzione e chiedersi se sono in grado di offrire un servizio che risponde ad una legge obbligatoria e non ad una scelta personale.

Spero di avere risposto alla senatrice Granaiola per quel che riguarda l'agenzia antifrode: dobbiamo fare di necessità virtù e se questo è il metodo per risolvere un problema, va benissimo anche questo.

GRANAIOLA (PD). Signor Presidente, aggiungerò solo alcune considerazioni per non rischiare di cadere in un dialogo personale. Mentre sono d'accordo sulla seconda parte dell'intervento del presidente Metti, insisto nel dubitare che l'Agenzia antifrode possa costituire una soluzione per questi problemi, soluzione che deve partire da lontano, da un ragionamento etico. Non so come l'Agenzia antifrode dovrebbe essere costituita e con quale copertura finanziaria: secondo me avrebbe un costo che, anch'esso, andrebbe a ricadere sui consumatori. Quanti corpi di polizia abbiamo,

quante prefetture? Cerchiamo di far lavorare le prefetture e tutti i corpi di polizia che abbiamo, dalla Guardia di finanza ai Carabinieri, e così sia.

*METTI.* Se lei ci riesce, sarò felice.

*GRANAIOLA (PD).* Io ci provo.

*IURASEK.* Signor Presidente, ad integrazione, desidero specificare che la copertura finanziaria, almeno nel disegno di legge Barbato, è prevista essenzialmente a carico dell'ANIA.

*GRANAIOLA (PD).* Copertura finanziaria anche finale?

*IURASEK.* Così è scritto nel disegno di legge.

*GRANAIOLA (PD).* Mi permetto di dubitare.

*IURASEK.* Certo. Probabilmente, per il suo corretto funzionamento, come detto dal presidente Metti, è necessario che il reato di frode in assicurazione sia perseguibile a querela d'ufficio, altrimenti l'azione penale si perderebbe nei meandri dei trasferimenti della documentazione necessaria e quindi il reato si prescriverebbe.

Per quanto riguarda invece la formazione professionale ed il livello di istruzione, il regolamento n. 5 del 2006 dell'ISVAP e ancor prima la direttiva comunitaria stabiliscono che l'intermediario professionale – non a caso viene chiamato così nel nostro sistema legislativo – debba avere il diploma di scuola media superiore: non è possibile accedere alla professione se non attraverso il superamento di un esame, previo il conseguimento di un diploma di maturità.

*PRESIDENTE.* Non mi resta che ringraziare tutti i presenti. Sono convinto che quello dell'Agenzia, sulla quale ci siamo soffermati a lungo, non dovrebbe essere assolutamente un costo pubblico: si dovrà stabilire una percentuale sui premi raccolti, come si finanzia il Fondo per le vittime della strada, contenendo le spese.

Chiedo ai due Presidenti di mantenere un contatto con questa Commissione, perché vorrei incontrarli ancora in veste maggiormente confidenziale, senza bisogno di convocare la Commissione, per redigere, ad un tavolo dove si può lavorare tranquilli, una bozza recante i punti cardine per il funzionamento dell'agenzia e per le condizioni minime di contratto, punti che poi svilupperemo collegialmente in Commissione.

Dichiaro conclusa l'audizione odierna e rinvio il seguito dell'indagine conoscitiva ad altra seduta.

*I lavori terminano alle ore 15,58.*