



Assicurazioni sanitarie. L'AGCM sanziona *Intesa Sanpaolo RBM Salute* e *Previmedical* per pratiche commerciali scorrette

📅 05/08/2021

📌 DIRITTO EUROPEO E DELLA CONCORRENZA, FARMACEUTICO E LIFE SCIENCES, CONSUMATORI E RETAIL, ASSICURAZIONI

Roberto A. Jacchia
Esmeralda Dedej

In data 30 luglio 2021, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha accertato¹ una violazione del Codice del Consumo² per pratiche commerciali scorrette nel comparto delle assicurazioni sanitarie da parte delle società *Intesa Sanpaolo RBM Salute S.p.A.* (ISP RBM) e *Previmedical - Servizi per Sanità Integrativa S.p.A.* (Previmedical).

A seguito di una segnalazione dell'associazione di consumatori *Altroconsumo*³, che tra gennaio 2018 e ottobre 2020 aveva ricevuto circa 1000 reclami, nonché dei risultati dell'attività di vigilanza svolta dall'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), che a sua volta aveva raccolto oltre 1100 reclami nello stesso periodo, in data 17 novembre 2020 l'AGCM aveva avviato un'istruttoria nei confronti di ISP RBM, compagnia assicurativa specializzata nelle assicurazione sanitarie, e di

¹ Il testo del provvedimento è disponibile al seguente [LINK](#).

² Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

³ Altroconsumo è un'associazione italiana di consumatori senza fini di lucro che si pone come obiettivo l'informazione e la tutela dei consumatori, attraverso le sue numerose pubblicazioni, i servizi di consulenza e l'azione di *lobby* politica a difesa dell'interesse generale tanto a livello nazionale che internazionale.



Previmedical, *provider* di servizi cui era stata affidata dalla prima la gestione e la liquidazione dei sinistri.

Dagli elementi raccolti⁴ nell'istruttoria, che aveva ad oggetto la valutazione di violazioni degli articoli 20, comma 2⁵, 21⁶, 22⁷, 24⁸ e 25, comma 1, lettera d)⁹, del Codice del Consumo, è emerso che ISP RBM e Previmedical hanno posto in essere condotte commissive e omissive volte a ostacolare l'esercizio dei diritti dei consumatori esponendoli sistematicamente a disagi e disservizi nella fruizione delle prestazioni.

Più particolarmente, l'AGCM ha confermato le difficoltà degli assicurati ad accedere ai servizi a causa di condotte ostruzionistiche, dovendo fronteggiare ritardi nelle risposte alle richieste, reiterate e non giustificate richieste di integrazione documentali, respingimenti di richieste con motivazioni pretestuose o non coerenti e conseguente necessità di avviare nuovamente la pratica, ritardi e carenze nella gestione del rilascio del

*Voucher Salute*¹⁰ e delle prese in carico delle prestazioni dirette, procedure defatiganti ed inefficienti nelle prestazioni che richiedono più cicli di sedute, ritiri di autorizzazioni alle prestazioni già rilasciate, arbitrarie limitazioni introdotte nella prassi liquidativa, difficoltà a contattare l'assistenza clienti e scarsa efficacia della stessa¹¹.

L'AGCM ha constatato che le due imprese erano consapevoli dell'esistenza di tali pratiche ostruzionistiche, poiché dalle mail dei dipendenti analizzate durante le ispezioni si evinceva come i dati percentuali di ritardo comunicati ai fondi sanitari non fossero corrispondenti al vero. Infatti, in merito alla gestione dei *Voucher Salute*, che secondo l'AGCM costituisce una delle maggiori criticità rilevate nel corso del procedimento, a dire di Previmedical i tempi di ritardo delle autorizzazioni comunicati al fondo

⁴ L'AGCM ha constatato la presenza di circa 9000 reclami relativi agli anni 2018, 2019 e 2020 acquisiti da ISP RBM, circa 700 documenti acquisiti ad esito delle attività ispettive e oltre 70 segnalazioni pervenute all'AGCM da consumatori durante l'istruttoria.

⁵ L'articolo 20 del Codice del Consumo, intitolato "Divieto delle pratiche commerciali scorrette", al comma 2, dispone: "... *Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale, ed è falsa o idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico, in relazione al prodotto, del consumatore medio che essa raggiunge o al quale è diretta o del membro medio di un gruppo qualora la pratica commerciale sia diretta a un determinato gruppo di consumatori...*".

⁶ L'articolo 21 del Codice del Consumo dispone sulle azioni ingannevoli.

⁷ L'articolo 22 del Codice del Consumo dispone sulle omissioni ingannevoli.

⁸ L'articolo 24 del Codice del Consumo, intitolato "Pratiche commerciali aggressive", dispone: "... *È considerata aggressiva una pratica commerciale che, nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, mediante molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica o indebito condizionamento, limita o è idonea a limitare considerevolmente la libertà di scelta o di comportamento del consumatore medio in relazione al prodotto e, pertanto, lo induce o è idonea ad indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso...*".

⁹ L'articolo 25 del Codice del Consumo, intitolato "Ricorso a molestie coercizione o indebito condizionamento", al comma 1, lettera d), dispone: "... *Nel determinare se una pratica commerciale comporta, ai fini del presente capo, molestie, coercizione, compreso il ricorso alla forza fisica, o indebito condizionamento, sono presi in considerazione i seguenti elementi:*

(...)

d) qualsiasi ostacolo non contrattuale, oneroso o sproporzionato, imposto dal professionista qualora un consumatore intenda esercitare diritti contrattuali, compresi il diritto di risolvere un contratto o quello di cambiare prodotto o rivolgersi ad un altro professionista...".

¹⁰ Il *Voucher Salute* consiste in una procedura per la gestione delle prestazioni in assistenza diretta che prevede che l'assicurato richieda l'autorizzazione all'esecuzione della prestazione indicando la struttura sanitaria presso cui intende recarsi, ma senza indicare una data precisa che sarà concordata in un secondo momento dall'assistito con la struttura erogatrice.

¹¹ Si vedano i punti 83-87 del provvedimento.

sanitario *MètaSalute*¹² erano pari allo 0,47%, mentre in realtà la percentuale effettiva era del 15%¹³.

Inoltre, in numerosi casi, si è anche verificato che dei *voucher* già emessi venissero ritirati dopo il rilascio. In particolare, nel periodo tra gennaio 2018 e settembre 2020, Previmedical ha revocato 52.185 autorizzazioni rilasciate in precedenza ad assicurati *MètaSalute*, senza particolare motivazione. Per contro, nello stesso periodo, ISP RBM ha ritirato 904 autorizzazioni, sulla base di motivazioni per lo più incomprensibili o non pertinenti, quali errato inserimento struttura o beneficiario, mancanza di patologia/documentazione, medico o prestazione non in convenzione, prestazione non effettuata dalla struttura¹⁴.

L'Autorità ha altresì accertato l'adozione di procedure dilatorie per l'autorizzazione dei *voucher* per prestazioni che

prevedono cicli di più sedute, come la fisioterapia e la radioterapia, per le quali era necessario inserire una richiesta per ogni seduta. Nello specifico, i consumatori, tra i quali anche coloro che necessitavano di cure urgenti in quanto colpiti da gravi patologie, erano costretti ad inviare una specifica richiesta per ciascuna seduta del ciclo, affrontando anche le difficoltà di ricontattare la centrale operativa dello stesso professionista¹⁵.

L'AGCM ha concluso che le due imprese hanno posto in essere pratiche commerciali scorrette, ostacolando l'esercizio dei diritti contrattuali dei consumatori e rendendo onerosa e defaticante la fruizione delle prestazioni assicurative, in violazione degli articoli 20, comma 2, 24 e 25, comma 1, lettera d), del Codice del Consumo, ed ha sanzionato ISP RBM per un importo pari a 5 milioni di euro e Previmedical per 1 milione di euro.

¹² *MètaSalute* è il fondo di assistenza sanitaria integrativa per i lavoratori dell'industria metalmeccanica e dell'installazione di impianti e per i lavoratori del comparto orafa. Molti dei reclami provengono da aderenti a tale fondo sanitario.

¹³ Si vedano i punti 88-89 del provvedimento.

¹⁴ Si veda il punto 92 del provvedimento.

¹⁵ Si veda il punto 90 del provvedimento.



Roberto A. Jacchia

PARTNER

 r.jacchia@dejalex.com

 +39 02 72554.1

 Via San Paolo 7
20121 - Milano



Esmeralda Dedej

ASSOCIATE

 e.dedej@dejalex.com

 +32 (0)26455670

 Chaussée de La Hulpe 187
1170 - Bruxelles

MILANO

Via San Paolo, 7 · 20121 Milano, Italia
T. +39 02 72554.1 · F. +39 02 72554.400
milan@dejalex.com

ROMA

Via Vincenzo Bellini, 24 · 00198 Roma, Italia
T. +39 06 809154.1 · F. +39 06 809154.44
rome@dejalex.com

BRUXELLES

Chaussée de La Hulpe 187 · 1170 Bruxelles, Belgique
T. +32 (0)26455670 · F. +32 (0)27420138
brussels@dejalex.com

MOSCOW

Ulitsa Bolshaya Ordynka 37/4 · 119017, Moscow, Russia
T. +7 495 792 54 92 · F. +7 495 792 54 93
moscow@dejalex.com