

## **PS11758 - UNIPOLSAI-RIMBORSO MENSILITÀ RC AUTO**

Provvedimento n. 28598

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 febbraio 2021;

SENTITO il Relatore Professore Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTO il proprio provvedimento del 30 settembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento in considerazione delle esigenze connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista;

VISTO il proprio provvedimento del 1° dicembre 2020, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta un'ulteriore proroga del termine di conclusione del procedimento in considerazione della necessità di esaminare le risultanze agli atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LE PARTI**

**1.** UnipolSai Assicurazioni S.p.A. (di seguito UnipolSai, il Professionista o la Società) in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del Consumo. La Società è attiva nel settore assicurativo. Il bilancio consolidato del gruppo Unipol, al 31 dicembre 2019, è stato pari a 14 miliardi di euro.

**2.** U.Di.Con.-Unione Difesa Consumatori e Unione Nazionale Consumatori, in qualità di associazioni segnalanti; Codacons, qualità di associazione interveniente.

### **II. LE PRATICHE COMMERCIALI**

**3.** Il procedimento nei confronti di UnipolSai concerne due distinte pratiche commerciali consistenti:

a) nel promuovere, tramite i messaggi pubblicitari relativi alla campagna "*#unmeseperte*", la possibilità di ottenere la "*restituzione*" di un mese di polizza RC Auto, facendo intendere di poter ottenere un rimborso parziale del premio assicurativo già pagato, mentre si tratterebbe di un *voucher*-sconto da applicarsi sul premio futuro in caso di rinnovo della polizza RC Auto con la medesima UnipolSai;

b) nell'aver pre-impostato i campi relativi al rilascio del consenso al trattamento, anche a fini commerciali, dei dati personali forniti dal cliente al momento dell'adesione alla suddetta promozione.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

**4.** In relazione alle condotte sopra descritte, in data 8 maggio 2020 è stato avviato il procedimento istruttorio PS11758 nei confronti della società UnipolSai per presunta violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 24 e 25 del Codice del Consumo<sup>1</sup>.

**5.** In data 12 maggio 2020 è pervenuta da parte della società un'istanza di accesso agli atti. L'accesso si è svolto in data 25 maggio 2020<sup>2</sup>.

**6.** Una nuova istanza di accesso agli atti è stata ripresentata in data 5 agosto 2020 e l'accesso si è svolto il 4 settembre 2020.<sup>3</sup>

**7.** In data 1° giugno 2020<sup>4</sup> UnipolSai ha fornito risposta alla richiesta di informazioni formulata con l'avvio del procedimento ed ha presentato le proprie argomentazioni difensive, successivamente integrate in data 31 luglio 2020<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> [Cfr. Doc. n. 13]

<sup>2</sup> [Cfr. Doc. nn. 17 e 19]

<sup>3</sup> [Cfr. Doc. nn. 34 e 35.]

<sup>4</sup> [Cfr. Doc. n. 20]

<sup>5</sup> [Cfr. Doc. n. 33]

**8.** In data 25 giugno 2020 il Codacons ha presentato istanza di partecipazione al procedimento<sup>6</sup> che è stata accolta in data 30 luglio 2020<sup>7</sup>.

**9.** In data 26 giugno 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, UnipolSai ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle condotte oggetto di contestazione ed ha formulato istanza di audizione, che si è tenuta il 23 luglio 2020<sup>8</sup>. Nella adunanza del 20 ottobre 2020 l'Autorità ha ritenuto tali impegni solo parzialmente idonei a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche oggetto di contestazione; nella relativa comunicazione alla società, effettuata in data 22 ottobre 2020, è stato fissato un termine di 15 giorni per consentire la presentazione di un'integrazione degli impegni<sup>9</sup>.

**10.** In data 6 novembre 2020, UnipolSai ha presentato una nuova versione della proposta di impegni, che tenevano conto delle osservazioni formulate dall'Autorità nella comunicazione del 22 ottobre 2020<sup>10</sup>.

**11.** In considerazione delle necessità connesse alla valutazione degli impegni presentati dal Professionista, nella adunanza dell'Autorità del 30 settembre 2020, il termine di conclusione del procedimento, già differito al 12 ottobre 2020, ai sensi dell'articolo 103 del D.L. 17 marzo 2020, n. 18, e dell'articolo 37 del D.L. 8 aprile 2020, n. 23, veniva prorogato di sessanta giorni, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento; la relativa comunicazione alle Parti veniva effettuata in data 1° ottobre 2020<sup>11</sup>.

**12.** In considerazione della necessità di esaminare le risultanze in atti ai fini della valutazione delle fattispecie oggetto del procedimento, nella riunione dell'Autorità del 1° dicembre 2020 il termine di conclusione del procedimento, già differito all'11 dicembre 2020, veniva ulteriormente prorogato di sessanta giorni ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento; la relativa comunicazione alle Parti veniva effettuata in data 2 dicembre 2020<sup>12</sup>.

**13.** In data 3 dicembre 2020 veniva trasmessa alle Parti la comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria<sup>13</sup>.

**14.** In data 7 dicembre 2020, il Codacons ha fatto istanza di accesso agli atti che si è svolto in data 9 dicembre 2020<sup>14</sup>.

**15.** In data 18 dicembre 2020 è stata inoltrata richiesta di parere all'Istituto di Vigilanza per le Assicurazioni - IVASS, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del Consumo<sup>15</sup> e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito anche AGCOM), in data 28 dicembre 2020, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo<sup>16</sup>. I pareri sono pervenuti rispettivamente in data 19 e 26 gennaio 2021.

**16.** In data 13 gennaio 2021 veniva comunicata alle parti la proroga di 15 giorni ai sensi dell'articolo 16, comma 5, del Regolamento.

## **2) Le evidenze acquisite**

**17.** In relazione alla pratica *sub a)*, dalle informazioni e dalla documentazione acquisita durante l'attività istruttoria è emerso che la campagna pubblicitaria "#unmeseperte", condotta tra l'11 aprile 2020 e il 25 aprile, ha avuto ad oggetto l'offerta di un *voucher* da utilizzare in sede di rinnovo della polizza RC Auto.

In dettaglio, il messaggio pubblicitario diffuso a mezzo stampa riportava, con caratteri di grandi dimensioni, la seguente frase: "*Restituiamo un mese di polizza RC Auto ai nostri 10 milioni di clienti*". Con caratteri di dimensioni più piccole era riportato il seguente testo: "*Ci siamo dovuti fermare. Tutti quanti. Da un mese stop al lavoro, allo sport, alla nostra vita di tutti i giorni. Motori spenti e macchine che si usano poco o niente. Per questo UnipolSai ha deciso di restituirti un mese di polizza RC auto. Un piccolo contributo: perché la voglia di dare una mano, quella, nessuno la può fermare*".

Il messaggio pubblicitario a mezzo stampa riportava, inoltre, su un lato dell'immagine e con caratteri di dimensioni molto piccole, alcune condizioni della promozione (scritte con orientamento verticale con conseguente necessità di ruotare la pagina per leggerle). In particolare, si precisava che l'iniziativa "*è riservata ai clienti con polizza r.c. auto in essere al 10 aprile 2020, che si iscrivano al sito unmeseperteunipolsai.it e utilizzino l'agevolazione attraverso un voucher-sconto da utilizzare al rinnovo della polizza r.c. auto. Prima della sottoscrizione, leggere il set informativo pubblicato su unipolsai.it*".

---

<sup>6</sup> [Rif. Doc. n. 22 ]

<sup>7</sup> [Rif. Doc. n. 29]

<sup>8</sup> [Cfr. doc nn. 24 e 28]

<sup>9</sup> [Cfr. Doc. n. 41]

<sup>10</sup> [Cfr. Doc. n. 42]

<sup>11</sup> [Cfr. Doc. nn. 37, 38, 39, 40.]

<sup>12</sup> [Cfr. Doc. nn 44,45,46,47.]

<sup>13</sup> [Cfr. Doc. nn. 51,52,53,54]

<sup>14</sup> [Cfr. Doc. n. 58]

<sup>15</sup> [Cfr. Doc. n. 61]

<sup>16</sup> [Cfr. Doc. n. 30]

Con riferimento allo *spot* televisivo, le immagini erano accompagnate sia da una voce narrante, che comunicava la "restituzione" di un mese di polizza RC Auto ai clienti UnipolSai, senza alcuna ulteriore specificazione, sia da alcuni testi che comparivano sullo schermo mentre le immagini scorrevano. Nel corso dello *spot* compariva, in primo luogo, la seguente indicazione: "Restituiamo un mese di polizza RC auto a 10 milioni di clienti"; successivamente, compariva la precisazione "Attraverso un voucher da utilizzare al rinnovo della polizza".

**18.** L'attività istruttoria ha evidenziato che i *voucher* potevano essere richiesti dai titolari di polizze RC Auto in essere al 10.04.2020 e utilizzati, per il rinnovo della polizza assicurativa, fino al 31 maggio 2021. A tal fine non risultano previste limitazioni o decadenze, né sono previste ulteriori condizioni o il possesso di particolari dispositivi tecnologici per l'adesione alla promozione. UnipolSai ha previsto, infatti, oltre alla procedura digitale di adesione, anche il canale delle agenzie territoriali ed un canale telefonico.

Quanto all'utilizzo, risulta che l'importo del *voucher* viene detratto, al rinnovo della polizza, dall'importo del premio, che è previamente quantificato dal professionista in applicazione dei consueti e consolidati criteri di determinazione della tariffa RC Auto.

**19.** UnipolSai ha diffuso un nuovo *spot* tv, tra il 31 maggio 2020 e il 14 giugno 2020, e inserito un'informativa sull'iniziativa commerciale in oggetto, nelle comunicazioni di avviso di scadenza della polizza inviate via *mail* a tutti i clienti, modificando il materiale promozionale. In particolare, nel nuovo *spot* tv anche la voce narrante rileva che la restituzione della mensilità di polizza avviene tramite *voucher*, mentre nelle comunicazioni di avviso di scadenza della polizza è stato modificato il testo della *mail* e del *banner* ivi riportato al fine di rendere più chiara la modalità di restituzione tramite *voucher*.

**20.** In relazione alla pratica *sub b)*, dalle informazioni e dalla documentazione acquisita durante l'attività istruttoria è emerso che i dati personali richiesti da UnipolSai ai propri clienti, ai fini dell'adesione alla promozione in questione, sono quelli necessari alla gestione della procedura di generazione del *voucher*. Tali dati sono: il numero di targa, la data di nascita del consumatore, il numero di cellulare e, facoltativamente, l'indirizzo *e-mail*<sup>17</sup>. Sulla pagina *web* dedicata all'adesione all'iniziativa promozionale in esame erano presenti quattro caselle: quella di presa visione dell'informativa *privacy* (accettazione obbligatoria) e quelle con accettazione facoltativa del consenso al trattamento dei dati per fini commerciali, per profilazione e per comunicazioni a società del gruppo Unipol. Tali caselle non erano pre-flaggate. È previsto, inoltre, un meccanismo di *scroll down* che impone al cliente di scorrere l'intero testo dell'informativa *privacy*, che include il trattamento anche ai fini commerciali, per poter rilasciare in tutto o in parte i consensi richiesti<sup>18</sup>.

Sul punto si rileva che UnipolSai ha deciso di eliminare dalle pagine *web* dedicate alla promozione in oggetto, a partire dal 30 maggio 2020, la possibilità di rilasciare i tre consensi commerciali facoltativi. È richiesto, dunque, solo il consenso (obbligatorio) per il trattamento dei dati necessari all'identificazione del cliente ai fini del rilascio del *voucher*.

### **3) Gli impegni presentati**

**21.** In data 26 giugno 2020 UnipolSai ha presentato una prima versione di impegni, poi integrati, a seguito delle osservazioni dell'Autorità del 20 ottobre 2020, in data 6 novembre 2020.

**22.** In particolare, gli impegni, allegati al presente provvedimento di cui costituiscono parte integrante, prevedono quanto segue:

Impegno n.1: UnipolSai si impegna a prorogare la durata dell'iniziativa per un termine di 12 mesi, decorrente dalla data del 1° gennaio 2021. Pertanto, tutti i titolari di polizze RC Auto di UnipolSai, in essere al 10.04.2020, potranno richiedere in qualsiasi momento e utilizzare una sola volta, fino al 31.12.2021, il *voucher* in sede di rinnovo della polizza RC Auto;

Impegno n.2: UnipolSai si impegna a rafforzare ulteriormente i presidi finalizzati a rendere i clienti edotti in merito all'iniziativa, in particolare al momento del rinnovo della polizza. Trenta giorni prima della scadenza della polizza, UnipolSai invierà ai propri assicurati, che pur avendone titolo non abbiano ancora utilizzato il *voucher* oggetto dell'iniziativa, una comunicazione con la quale richiamerà l'attenzione dell'assicurato sulla possibilità di beneficiare dell'iniziativa descrivendone contenuto e modalità di adesione. Successivamente, UnipolSai invierà ai propri assicurati, che pur avendone titolo non abbiano ancora utilizzato il *voucher* oggetto dell'iniziativa, ulteriori comunicazioni analoghe a quelle precedenti, tramite *e-mail* e/o sms secondo le seguenti tempistiche: quindici giorni prima della scadenza della polizza; cinque giorni prima della scadenza della polizza. Nei 5 giorni successivi alla scadenza della polizza, UnipolSai invierà ai propri assicurati, che hanno titolo a beneficiare dell'iniziativa ma non hanno ancora rinnovato la polizza, un avviso tramite *e-mail* o sms, con il quale verrà ricordata la possibilità di chiedere e utilizzare il *voucher* al momento del rinnovo della polizza. Almeno 30 giorni prima della scadenza della polizza, UnipolSai invierà ai propri assicurati che pur avendone titolo, non abbiano ancora utilizzato il *voucher*, un sms contenente un *link* tramite il quale sarà possibile visionare un video dove sarà illustrato il contenuto dell'iniziativa e le modalità per beneficiarne.

La società invierà alla rete dei propri agenti una circolare in merito alla proroga della durata dell'iniziativa, invitandoli a ricordare agli assicurati l'iniziativa al momento del rinnovo della polizza e ad assisterli ai fini della richiesta e attivazione del *voucher*.

---

<sup>17</sup> [V. Doc. n. 20 cit., pag. 9.]

<sup>18</sup> [V. Doc. n. 20 cit., pagg. 9-10.]

UnipolSai si impegna a rendere disponibile il *voucher* per tutti coloro che ne hanno titolo all'interno della loro area riservata sul sito *internet* e della loro *App* in modo da consentire loro di beneficiare del *voucher* direttamente in occasione del rinnovo tramite tali canali.

Impegno n.3: La società, in occasione di future campagne promozionali dell'iniziativa, si impegna a rendere ancora più chiaro il fatto che la restituzione di un mese di premio avviene con un *voucher* da utilizzare al rinnovo della polizza RC auto.

Impegno n. 4: UnipolSai si impegna a mantenere ferma, per tutta la durata dell'iniziativa, l'eliminazione, già attuata, dal sito dedicato, delle richieste di consenso al trattamento dei dati personali per fini commerciali. Fino al 31.12.2021, UnipolSai non contemplerà nel sito la possibilità di rilasciare i tre consensi commerciali facoltativi; renderà visibile tramite finestra, che si apre automaticamente durante il processo per aderire all'iniziativa, il testo dell'informativa *privacy* che ha ad oggetto esclusivamente il trattamento dei dati necessari per il rilascio del *voucher*; manterrà inalterata la necessità di *scroll down* integrale del testo dell'informativa, solo al termine del quale si attiva un tasto "chiudi", cliccando il quale si atterra sulla *homepage* del sito con spunta di conferma di presa visione dell'informativa.

Impegno n. 5: UnipolSai si impegna ad inviare a tutti i clienti che, in occasione di una richiesta di *voucher* inviata nel periodo dall'11.04.2020 al 29.05.2020 (data dell'eliminazione della possibilità di fornire i consensi), abbiano rilasciato tutti e tre i consensi *privacy* e che in base al *database* Unipol non risultano averli già in precedenza revocati in tutto o in parte, una comunicazione individuale con la quale rammenterà loro che hanno rilasciato i suddetti consensi *privacy* e che possono liberamente e in qualsiasi momento revocare tali consensi sulla propria area personale del sito *web* di UnipolSai, riportando nella comunicazione il *link* per accedervi.

**23.** Gli impegni entreranno in vigore a partire dalla data di notifica del presente provvedimento e resteranno in vigore per tutta la durata dell'iniziativa, ossia fino al 31 dicembre 2021.

Gli impegni 1, 2, 3 e 4 sono già stati attuati. L'impegno 5 sarà attuato entro 60 giorni dalla data di notifica del provvedimento.

#### **IV. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI**

**24.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento riguardano il settore assicurativo, in data 18 dicembre 2020, è stato richiesto il parere all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo.

**25.** Con parere pervenuto in data 19 gennaio 2021, l'IVASS ha precisato di non avere osservazioni da formulare in merito agli impegni proposti da UnipolSai.

#### **V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**26.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente procedimento sono state diffuse attraverso testate giornalistiche e canali televisivi, in data 28 dicembre 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**27.** Con parere pervenuto in data 26 gennaio 2021, la suddetta Autorità, dopo aver precisato di limitare le proprie valutazioni all'attitudine degli specifici mezzi di comunicazione alla diffusione delle pratiche commerciali, ha ritenuto che nel caso di specie i mezzi utilizzati, come la stampa, la televisione e *internet*, rappresentano strumenti idonei ad influenzare significativamente la realizzazione delle pratiche commerciali.

#### **VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

**28.** L'Autorità ritiene che le misure presentate facciano venire meno i profili di illegittimità contestati con la comunicazione di avvio del procedimento. In particolare, è idonea a superare le supposte criticità della condotta *sub a*) la previsione, per ciascuno dei possibili canali di rinnovo della polizza con UnipolSai (*web*, agenzie, *call center*), di meccanismi e/o procedure (in aggiunta alla ordinaria *mail* di avviso di scadenza della polizza) in grado di avvisare ogni cliente, in vari momenti e sino al rinnovo della propria polizza, della presenza dell'iniziativa commerciale in questione. Infatti, sono previste modalità articolate, nei tempi e negli strumenti usati per l'informativa al cliente, al fine di rendere edotti dell'iniziativa gli assicurati che, pur avendone titolo, non hanno ancora chiesto e utilizzato il *voucher*.

A ciò si aggiunge la proroga al 31 dicembre 2021 del periodo durante il quale potrà essere chiesto e utilizzato il *voucher*.

**29.** In relazione all'idoneità degli impegni formulati con riferimento alla condotta *sub b*), si evidenzia che l'eliminazione del consenso al trattamento dei dati personali per fini commerciali, peraltro già effettuata dal 30 maggio 2020, sia una misura che risolve in radice la contestazione sollevata. Al riguardo, continuerà ad essere prevista l'apertura automatica di una finestra contenente l'informativa sul trattamento dei dati strettamente necessari all'iniziativa, nel momento in cui il cliente deve spuntare la casella di avvenuta lettura dell'informativa.

Inoltre, l'invio di una comunicazione via *e-mail*, volta a ricordare agli aderenti all'iniziativa che hanno rilasciato i consensi a fini commerciali la possibilità di revocarli, consentirà di acquisire certezza in ordine alla prestazione di tali consensi e alla possibilità di poterli revocare.

**30.** Gli impegni presentati, pertanto, assicurano a tutti i clienti, ivi inclusi quelli che hanno già rinnovato la polizza RC Auto prima dell'attuazione degli stessi e senza utilizzare il *voucher*, di avere conoscenza dell'iniziativa e quindi di beneficiarne.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società UnipolSai Assicurazioni S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza delle pratiche commerciali, oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società UnipolSai Assicurazioni S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società UnipolSai Assicurazioni S.p.A., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in via definitiva in data 6 novembre 2020, come descritti nel formulario allegato al provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società UnipolSai Assicurazioni S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione, di fatto, rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza, l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato al soggetto interessato e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

*per* IL PRESIDENTE  
il Componente anziano  
*Gabriella Muscolo*