

CV273 - ALLIANZ-IUS VARIANDI

Provvedimento n. 31820

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 gennaio 2026;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte III, Titolo I, del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 29 maggio 2025, con cui è stato avviato il procedimento CV273 nei confronti della società Allianz S.p.A. ai sensi degli articoli 33, comma 1, lettere l) e m) e 35 del Codice del consumo;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 18 luglio 2025, con la quale la società Allianz S.p.A. ha presentato, ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, una proposta di impegni, successivamente integrata nella versione definitiva e consolidata in data 3 ottobre 2025;

VISTA la propria decisione del 14 ottobre 2025, con la quale è stata disposta, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, del Regolamento, una proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione della necessità di procedere alla valutazione degli impegni presentati dalla Parte;

VISTI gli atti del procedimento

I. LA PARTE

1. Allianz S.p.A. (di seguito anche "Allianz", "Professionista" o "Società"), P.IVA 05032630963, in qualità di professionista. La società è attiva nella promozione e vendita di servizi assicurativi.

II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE

2. Il procedimento concerne la possibile vessatorietà di alcune clausole contenute nei modelli contrattuali assicurativi denominati "Allianz ULTRA" per i settori "Salute" e "Casa e Patrimonio", disciplinati ciascuno da un proprio regolamento denominato "Allianz ULTRA: Regole di funzionamento e caratteristiche generali" (di seguito anche, "Regolamenti") che regolano il funzionamento del predetto modello assicurativo, con particolare riferimento ai meccanismi di aggiornamento delle garanzie scelte dal contraente-consumatore¹.

3. In particolare, Allianz ULTRA è un modello assicurativo che consente ai consumatori di acquistare, nell'ambito di un'unica polizza (di seguito, "Programma di protezione") uno o più prodotti assicurativi relativi a diverse aree di rischio (di seguito, "Ambiti di rischio"²) e di scegliere al loro interno diversi livelli di protezione in base alle proprie esigenze. Ciascun Ambito di rischio è disciplinato dalle condizioni di assicurazione (di seguito, "Edizioni"³) a cui si affianca un regolamento che disciplina il funzionamento dell'intero Programma di protezione⁴. Una peculiarità di tale modello assicurativo è quella di consentire l'adeguamento nel tempo alle dinamiche del mercato, per far fronte a possibili nuove esigenze di copertura o anche per ragioni di sostenibilità tecnica del portafoglio assicurato, attraverso il rilascio di una nuova Edizione delle condizioni assicurative di un ambito di rischio che risponda a tale necessità.

¹ [Le edizioni più recenti di tali Regolamenti risultano essere quella del 06/07/2024 per il settore "Salute" e quella del 27/07/2024 per il settore "Casa e Patrimonio".]

² [Ai sensi dell'articolo 1 dei Regolamenti, per "Ambiti di rischio" si intendono "i prodotti offerti da Allianz ai Clienti Allianz ULTRA per soddisfare le loro esigenze di copertura dei diversi rischi che riguardano la persona e il patrimonio. Gli Ambiti di rischio prevedono la possibilità di scegliere, al loro interno, la Soluzione di garanzia preferita e possono essere acquistati separatamente o in formule combinate che compongono il Programma di protezione del Cliente".]

³ [Ai sensi dell'articolo 1 dei Regolamenti, per "Edizione" si intendono "le condizioni di assicurazione contenute in ognuno degli Ambiti di rischio. È identificata dall'anno e dal mese del suo rilascio. Ogni successiva variazione delle condizioni di assicurazione comporterà, per ciascun Ambito di rischio interessato, il rilascio di una nuova ed aggiornata Edizione, anch'essa identificata dall'anno e mese del relativo rilascio. Ciascun Ambito di rischio sarà regolato dall'ultima Edizione rilasciata al tempo del suo acquisto. L'eventuale rilascio di una nuova Edizione in corso di contratto la renderà Edizione applicabile al contratto e consentirà all'assicurato di beneficiare del Diritto alla miglior liquidazione".]

⁴ [Ad esempio, un consumatore potrebbe essere interessato a una polizza contro infortuni e malattia che preveda la copertura per l'invalidità permanente da infortunio ma non anche quella per l'invalidità permanente da malattia. Allianz ULTRA Salute gli consente di includere nel Programma di protezione solo l'Ambito di rischio "Invalidità permanente da infortunio", ferma restando la possibilità di aggiungere ulteriori Ambiti di rischio (ad esempio, "Spese mediche").]

4. Le clausole contrattuali oggetto di valutazione, disponibili sulle rispettive pagine web relative ai prodotti assicurativi⁵, sono di seguito trascritte (grassetto, sottolineato e maiuscolo in originale):

A) Articolo 10 dei Regolamenti, rubricato "**Manutenzione, aggiornamento, revisione di Allianz ULTRA e nuove Edizioni applicabili**", prevede espressamente che: "*Allianz - con regolare cadenza temporale e, in ogni caso, al ricorrere di modifiche normative o di altre circostanze che possano incidere sul rischio assicurato - riesaminerà il contenuto e la formulazione degli **Ambiti di rischio**. Il riesame sarà finalizzato a migliorare gli standard di servizio nonché l'accuratezza, la chiarezza e la semplicità delle condizioni di assicurazione. **A tal fine si terrà conto anche degli andamenti e della sostenibilità tecnica** relativa alle **Soluzioni** di garanzia offerte nonché dei generali interessi delle categorie di Clienti per le quali sono stati concepiti i diversi **Ambiti di rischio**. Qualora lo ritenga opportuno o necessario, alla luce di tale attività di monitoraggio e revisione, la Compagnia potrà modificare i contenuti di uno o più **Ambiti di rischio** rilasciando una **nuova Edizione**. In tal caso le eventuali nuove e diverse condizioni di assicurazione saranno applicate **a tutti i contratti in essere in occasione del primo rinnovo annuale di Polizza** (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno) successivo al rilascio della nuova **Edizione**, nei limiti di quanto di seguito descritto. Se, tuttavia, la **Polizza** dovesse rinnovarsi prima dell'inizio del secondo mese successivo a quello di rilascio della nuova **Edizione**, l'applicazione sarà posticipata al successivo rinnovo annuale (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno), salvo che nel frattempo sia stata rilasciata e risulti applicabile una nuova ed ulteriore **Edizione**.*

Non saranno oggetto di adeguamento (e resteranno quindi ferme quelle convenute in sede di stipula) le regole negoziali in materia di: clausola broker; frazionamento del premio; criteri di ridefinizione del premio per età ove previsti; decorrenza e durata della copertura (salvo quanto di seguito previsto per disdetta e recesso).

*Manterranno validità anche in caso di rilascio di nuove Edizioni: le dichiarazioni rese dal Contraente o dall'Assicurato prima della stipula del contratto; le eventuali designazioni di terzi vincolatari delle prestazioni risultanti dalle polizze o da appendici o da altri documenti contrattuali ad esse collegati ed altrimenti denominati; eventuali pattuizioni inerenti al tacito rinnovo della **Polizza**. L'adeguamento del contratto non pregiudicherà i diritti già maturati dal Contraente o dall'Assicurato prima che la nuova **Edizione** sia divenuta applicabile. E così, esemplificativamente, le eventuali variazioni dei termini e/o delle modalità di comunicazione della disdetta e/o del recesso, oppure delle regole di evoluzione delle somme assicurate, dei limiti di indennizzo e del premio previste dalla clausola di "Adeguamento automatico annuale", ove richiamata in Polizza e presente nei Set Informativi degli Ambiti di Rischio, varranno soltanto a partire dal secondo rinnovo annuale successivo al rilascio della nuova **Edizione**. Tale differimento consentirà al Contraente, che non intenda accettare tali adeguamenti, di poter esercitare il proprio diritto di disdetta del contratto entro i termini contrattualmente previsti.*

Esempio: [OMISSIS].

*Le condizioni di assicurazione previste nella nuova **Edizione** saranno rese disponibili nel sito internet di Allianz e, con riferimento all'Edizione **applicabile**, nell'area riservata del Contraente, indicando la data dell'ultima **Edizione** aggiornata. Allianz, inserirà nell'area riservata del Contraente le nuove condizioni di assicurazione relative agli **Ambiti di rischio** acquistati previste dalla nuova **Edizione**, indicando se si tratti di modifiche imposte dalla normativa sopravvenuta o se si tratti di revisioni e variazioni introdotte dalla Compagnia per il miglioramento complessivo e la sostenibilità dei prodotti. Quando soggetti diversi, il Contraente sarà tenuto a comunicare all'Assicurato le informazioni rese disponibili sulla sua area riservata. Le condizioni di assicurazione originariamente sottoscritte saranno comunque mantenute in evidenza nell'area riservata del Contraente. Allianz darà informazione al Contraente della pubblicazione dell'Edizione applicabile sull'area riservata.*

*All'atto della sottoscrizione della **Polizza** e nei casi di successiva sottoscrizione di nuova **Polizza** -sottoscrizioni sempre precedute dalla valutazione della coerenza con le richieste e le esigenze del Contraente effettuata dall'Agente - il **Contraente** dichiarerà per iscritto di conoscere ed approvare il presente **Regolamento** (o, comunque, il Regolamento vigente al momento della successiva sottoscrizione) ed il meccanismo di applicazione al contratto delle eventuali nuove e diverse condizioni di assicurazione previste dalle successive **Edizioni** realizzate durante la vigenza del contratto."*

B) Articolo 11 dei Regolamenti, rubricato "**Diritto alla miglior liquidazione, modalità di esercizio della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie in caso di sinistro e supporto delle Agenzie**", prevede che: "*Al fine di privilegiare l'interesse dell'Assicurato, il sinistro sarà gestito e liquidato applicando le migliori condizioni di assicurazione tra quelle previste nell'ultima **Edizione applicabile** al tempo della denuncia di sinistro e quelle sottoscritte e contenute negli Ambiti di rischio originariamente acquistati, tutte presenti nella sua area riservata. (**Diritto alla miglior liquidazione**).*

*Fermo quanto sopra, in caso di sinistro, l'Assicurato può chiedere, che il sinistro medesimo sia liquidato alle condizioni di assicurazione contenute negli Ambiti di rischio originariamente acquistati e descritti nell'Edizione vigente al tempo della sottoscrizione della Polizza (**Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**).*

⁵ [Cfr. https://www.allianz.it/content/dam/onemarketing/azit/allianz-it/le-soluzioni-per-te/casa-e-famiglia/allianz-ultra/set-informativi-ultra-salute/lug-2024/Ultra_Salute_Regolamento.pdf e https://www.allianz.it/content/dam/onemarketing/azit/allianz-it/le-soluzioni-per-te/casa-e-famiglia/allianz-ultra/seti-informativi/Regolamento_Ultra_Casa_e_Patrimonio_AZ.pdf.]

[OMISSIS].

Nel caso in cui l'Assicurato voglia avvalersi della **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**, dovrà rivolgersi al proprio Agente quale soggetto deputato alla gestione del rapporto. In questo caso il rapporto – limitatamente alla gestione e liquidazione del sinistro in questione – sarà regolato dalle condizioni di assicurazione contenute nell'Edizione **originariamente sottoscritta dal Contraente**.

Eventuali sinistri successivi saranno gestiti e liquidati applicando il Diritto alla miglior liquidazione, ferma sempre la possibilità per l'Assicurato di avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie. Le prestazioni che prevedono il pagamento diretto da parte della Compagnia ad un soggetto terzo incaricato di eseguire tali prestazioni saranno erogate per il tramite della rete di fornitori di cui la Compagnia si avvale al momento della denuncia del sinistro, fermi sia il **Diritto alla miglior liquidazione** che **la possibilità per l'Assicurato di avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie**.

La **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie** non trova applicazione nelle ipotesi in cui la modifica contrattuale e la variazione delle condizioni di gestione/liquidazione del sinistro, sia stata imposta dalla necessità di adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell'Autorità di Vigilanza.

Resta inteso che la **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie** non sarà neppure applicabile nei casi in cui l'adeguamento delle condizioni contrattuali non incida sulla prestazione indennitaria in caso di sinistro; ciò, in particolare, quando le modifiche comportino: (i) interventi volti a chiarire/esplicitare le caratteristiche dei soggetti assicurati e/o delle garanzie; (ii) la variazione degli strumenti di pagamento consentiti (in conformità alla normativa di riferimento e sempre fatta salva la possibilità di pagamento attraverso il canale agenziale); (iii) variazioni dei criteri di adeguamento automatico del premio (c.d. indicizzazione).

Il meccanismo dinamico di evoluzione ed aggiornamento di **Allianz ULTRA** e la conseguente previsione del Diritto alla miglior liquidazione e della **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie** non saranno vevoli per eventuali **Edizioni speciali** create per determinati segmenti di clientela."

C) Articolo 12 dei Regolamenti, rubricato "**Modifica del Programma di protezione e degli Ambiti di rischio, Diritto alla miglior liquidazione e Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie in caso di rilascio di nuova Edizione**", prevede che "Nel caso in cui il Contraente, previa valutazione di coerenza con le sue richieste ed esigenze da parte dell'Agente, decida di modificare il suo **Programma di protezione**, potrà farlo aderendo formalmente a tutte le condizioni di assicurazione delle ultime **Edizioni, per tutti gli Ambiti di rischio facenti parte del suo Programma di protezione**, anche se non oggetto della richiesta di modifica. In tal caso il Contraente potrà sottoscrivere una nuova **Polizza** e non saranno più applicabili le condizioni di assicurazione originarie. Il **Diritto alla miglior liquidazione** e la connessa **Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie** varranno quindi solo in relazione alle eventuali successive **Edizioni**.

La presente disposizione non si applica:

- quando il Contraente non richieda modifiche del Programma di protezione ma si limiti ad esercitare, rispetto ad uno o più Ambiti di rischio, il diritto di disdetta contrattualmente previsto in suo favore;
- quando, al tempo della richiesta di modifica, non siano state rilasciate **Edizioni** diverse da quelle vigenti al tempo della stipula della **Polizza**."

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

III.1. L'iter del procedimento

5. In data 29 maggio 2025⁶, sulla base di una segnalazione fatta pervenire dall'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (di seguito, IVASS), è stato avviato il procedimento istruttorio CV273 nei confronti di Allianz.

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento è stato rappresentato ad Allianz che le predette clausole di cui agli articoli 10, 11 e 12, inserite nei sopraindicati Regolamenti - trascritte al punto II del presente provvedimento *sub* A), B) e C) - in sé o in collegamento tra loro, avrebbero potuto essere vessatorie ai sensi dell'articolo 33, commi 1 e 2, lett. l) e m) e/o dell'articolo 35, commi 1 e 2 del Codice del consumo in quanto, oltre a non essere redatte in modo chiaro e comprensibile, sembravano tali da determinare, a carico del consumatore, un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto. I profili di vessatorietà ipotizzati sembravano permanere anche sulla base della lettura e dell'interpretazione di ciascuna clausola alla luce del contesto complessivo dell'intero contratto per adesione.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio è stata formulata una richiesta di informazioni, ai sensi dell'articolo 13, comma 1, del Regolamento.

8. Il 30 maggio 2025⁷, il Professionista ha presentato un'istanza di accesso agli atti, riscontrata il 25 giugno 2025⁸ e, in data 23 giugno 2025⁹, Allianz ha trasmesso un'istanza di proroga del termine per la risposta alla richiesta di

⁶ [Cfr. doc. n. 3 dell'indice del fascicolo (prot. n. 42549 del 29/05/2025).]

⁷ [Cfr. doc. n. 4 dell'indice del fascicolo (prot. n. 42981 del 30/05/2025).]

⁸ [Cfr. doc. n. 9 dell'indice del fascicolo (prot. n. 51433 del 25/06/2025).]

informazioni e per la presentazione degli impegni ex articolo 27, co. 7 del Codice del consumo e articolo 10, comma 1, del Regolamento, riscontrata il 2 luglio 2025¹⁰.

9. Nella medesima data¹¹, il Professionista ha presentato un'istanza di audizione che è stata accolta il 4 luglio 2025¹².

10. In data 9 giugno 2025, è stata disposta la consultazione pubblica ai sensi dell'articolo 37 *bis*, comma 1, del Codice del consumo e dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento, pubblicando per 30 giorni sul sito istituzionale dell'Autorità (www.agcm.it) un comunicato e le clausole contrattuali oggetto di contestazione nella comunicazione di avvio del procedimento. Alla consultazione hanno partecipato, inviando ciascuna i propri contributi, l'Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni (AIBA)¹³, Confconsumatori APS¹⁴, il Sindacato Nazionale Agenti (SNA)¹⁵, il Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e la tutela dei diritti di utenti e consumatori (CODACONS)¹⁶, l'Associazione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (ANAPA)¹⁷, l'Associazione Categoria Brokers (ACB)¹⁸, l'Unione per la Difesa dei Consumatori (U.Di.Con APS)¹⁹ e Movimento Consumatori APS²⁰. Il 22 luglio 2025²¹, i predetti contributi sono stati acquisiti agli atti del fascicolo.

11. In data 9 luglio 2025²² il Professionista è stato sentito in audizione.

12. Il 10 luglio 2025²³, Allianz ha formulato una nuova istanza di accesso agli atti che è stata riscontrata in data 6 agosto 2025²⁴.

13. In data 18 luglio 2025, il Professionista ha risposto alla richiesta informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento²⁵, trasmettendo anche una memoria difensiva²⁶ e depositando il formulario degli impegni²⁷, successivamente integrato in data 3 ottobre 2025²⁸, ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento.

14. In data 15 ottobre 2025²⁹ è stata comunicata ad Allianz la proroga del termine di conclusione del procedimento.

15. In data 19 novembre 2025³⁰, è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento.

16. In data 28 novembre 2025³¹ è stato richiesto il parere ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 5, del Codice del consumo e dell'articolo 17, comma 6 del Regolamento all'IVASS.

17. In data 30 dicembre 2025³², è pervenuto il parere dell'IVASS.

III.2. I possibili profili di vessatorietà rilevati

18. Nel merito delle singole clausole contrattuali, nella comunicazione di avvio del procedimento sono state rilevate le possibili violazioni di seguito riportate:

⁹ [Cfr. doc. n. 8 dell'indice del fascicolo (prot. n. 50056 del 23/06/2025).]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 12 dell'indice del fascicolo (prot. n. 53782 del 2/07/2025).]

¹¹ [Cfr. doc. n. 10 dell'indice del fascicolo (prot. n. 53764 del 2/07/2025).]

¹² [Cfr. doc. n. 13 dell'indice del fascicolo (prot. n. 54811 del 4/07/2025).]

¹³ [Cfr. comunicazione del 1/07/2025.]

¹⁴ [Cfr. comunicazione del 1/07/2025.]

¹⁵ [Cfr. comunicazione del 3/07/2025.]

¹⁶ [Cfr. comunicazione del 4/07/2025.]

¹⁷ [Cfr. comunicazione del 4/07/2025.]

¹⁸ [Cfr. comunicazione dell'8/07/2025.]

¹⁹ [Cfr. comunicazione del 9/07/2025.]

²⁰ [Cfr. comunicazione del 9/07/2025.]

²¹ [Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo (verbale di acquisizione delle osservazioni presentate dalle associazioni dei consumatori in risposta alla consultazione sulle clausole vessatorie).]

²² [Cfr. doc. n. 23 dell'indice del fascicolo (prot. n. 80420 del 30/09/2025).]

²³ [Cfr. doc. n. 16 dell'indice del fascicolo (prot. n. 56396 del 10/07/2025).]

²⁴ [Cfr. doc. n. 22 dell'indice del fascicolo (prot. n. 65858 del 6/08/2025).]

²⁵ [Cfr. doc. n. 18 dell'indice del fascicolo (prot. n. 59314 del 18/07/2025).]

²⁶ [Cfr. doc. n. 19 dell'indice del fascicolo (prot. n. 59315 del 18/07/2025).]

²⁷ [Cfr. doc. n. 20 dell'indice del fascicolo (prot. n. 59316 del 18/07/2025).]

²⁸ [Cfr. doc. n. 24 dell'indice del fascicolo (prot. n. 81668 del 6/10/2025).]

²⁹ [Cfr. doc. n. 25 dell'indice del fascicolo (prot. n. 85243 del 15/10/2025).]

³⁰ [Cfr. doc. n. 26 dell'indice del fascicolo (prot. n. 97027 del 19/11/2025).]

³¹ [Cfr. doc. n. 30 dell'indice del fascicolo (prot. n. 100050 del 28/11/2025).]

³² [Cfr. doc. n. 31 dell'indice del fascicolo (prot. n. 109327 del 30/12/2025).]

- **L'articolo 10 dei Regolamenti** prevede la facoltà, per la Società, di modificare i contenuti di uno o più ambiti di rischio "con regolare cadenza temporale", senza che tale "regolare" attività di revisione contrattuale dovesse necessariamente essere giustificata da specifiche ragioni. L'unica circostanza giustificativa dello *ius variandi* espressamente individuata nei Regolamenti è, infatti, il "ricorrere di modifiche normative o di altre circostanze che possano incidere sul rischio assicurato". Tale indeterminatezza della clausola è apparsa in contrasto con **L'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo**, in quanto idonea a determinare un significativo squilibrio - in danno del consumatore - dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, rischiando di determinare un'imprevedibile variazione per il cliente. Inoltre, tale clausola, nella misura in cui riconosce al Professionista la facoltà "[...] di modificare unilateralmente le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del prodotto o del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso", è apparsa in contrasto anche con **L'articolo 33, comma 2, lett. m), del Codice del consumo**. La mancata indicazione dei giustificati motivi e le difficoltà ad identificare gli stessi ("con regolare cadenza temporale" e in presenza "di altre circostanze che possano incidere sul rischio assicurato" o "qualora lo ritenga opportuno o necessario"), sono apparse ancor più sproporzionate in considerazione del fatto che, a fronte di tali modifiche, i Regolamenti precisavano che: "Manterranno validità anche in caso di rilascio di nuove Edizioni: le dichiarazioni rese dal Contraente o dall'Assicurato prima della stipula del contratto; le eventuali designazioni di terzi vincolatori delle prestazioni risultanti dalle polizze o da appendici o da altri documenti contrattuali ad esse collegati ed altrimenti denominati; eventuali pattuizioni inerenti al tacito rinnovo della Polizza".

Peraltro, la formulazione "Se, tuttavia, la **Polizza** dovesse rinnovarsi prima dell'inizio del secondo mese successivo a quello di rilascio della nuova **Edizione**, l'applicazione sarà posticipata al successivo rinnovo annuale (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno), salvo che nel frattempo sia stata rilasciata e risulti applicabile una nuova ed ulteriore **Edizione**", è apparsa eccessivamente complessa e articolata, sia dal punto di vista sintattico che logico, ostacolando una comprensione immediata da parte del consumatore medio e non consentendo a quest'ultimo di intendere facilmente in che modo e in quale momento le nuove condizioni di assicurazione verrebbero applicate. Allo stesso modo, non è apparsa di immediata comprensione la formulazione secondo la quale "L'adeguamento del contratto non pregiudicherà i diritti già maturati dal Contraente o dall'Assicurato prima che la nuova **Edizione** sia divenuta applicabile. E così, esemplificativamente, le eventuali variazioni dei termini e/o delle modalità di comunicazione della disdetta e/o del recesso, oppure delle regole di evoluzione delle somme assicurate, dei limiti di indennizzo e del premio previste dalla clausola di "Adeguamento automatico annuale", ove richiamata in Polizza e presente nei Set Informativi degli Ambiti di Rischio, varranno soltanto a partire dal secondo rinnovo annuale successivo al rilascio della nuova **Edizione**". Infatti, mentre l'incipit della disposizione lascia intendere la definitiva salvezza dei diritti maturati prima della modifica ("L'adeguamento del contratto non pregiudicherà i diritti già maturati dal Contraente o dall'Assicurato prima che la nuova **Edizione** sia divenuta applicabile"), la formulazione finale prevede esclusivamente una "temporanea salvezza" di tali diritti attraverso la "posticipazione" dell'applicazione della nuova Edizione.

Inoltre, le previsioni sulle modalità di comunicazione al consumatore del rilascio di nuove Edizioni, sono apparse inadeguate e inefficaci. La scelta di comunicare al consumatore la pubblicazione dell'Edizione applicabile³³ e le modifiche contenute nella nuova Edizione esclusivamente attraverso la propria area riservata (la cui consultazione richiede un'iniziativa da parte del cliente), senza prevedere anche canali di comunicazione alternativi (ad es. SMS, posta, etc.), sono apparse idonee a determinare un possibile significativo squilibrio a carico di quest'ultimo, nella misura in cui tale modalità non riesce a garantire l'effettiva conoscibilità delle modifiche apportate con la nuova Edizione, in violazione **dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo**.

- **L'articolo 11 dei Regolamenti**, riconosce al consumatore il diritto alla migliore liquidazione³⁴, a fronte della clausola che prevede l'automatica applicazione delle nuove Edizioni delle condizioni assicurative, senza tuttavia contenere alcuna disposizione volta a garantire al consumatore la necessaria trasparenza in merito alle valutazioni svolte da Allianz per individuare la migliore prestazione indennitaria, risultante dal confronto tra l'applicazione delle condizioni contrattuali originariamente sottoscritte dal cliente e quelle in vigore al momento della denuncia del sinistro. Tale carenza è apparsa idonea a determinare un significativo squilibrio - in danno del consumatore - dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, nella misura in cui non garantiva al consumatore di conoscere i parametri cui la Società ha fatto riferimento per definire la migliore liquidazione, in violazione **dell'articolo 33, comma 1, del Codice del consumo**.

³³ [Ai sensi dell'articolo 1 dei Regolamenti, per "Edizione applicabile" si intende: "l'Edizione che si applica a una Polizza in corso, a partire dalla prima scadenza annuale (o ricorrenza annuale nelle ipotesi di durata superiore ad un anno) successiva al rilascio dell'Edizione stessa, nei termini e fermi i limiti di cui al successivo articolo 10.".]

³⁴ [Ai sensi dell'articolo 1 dei Regolamenti, per "Diritto alla miglior liquidazione" si intende: "il diritto per l'Assicurato di ottenere, in caso di sinistro, il miglior indennizzo tra quello previsto per il medesimo rischio assicurato dall'Edizione applicabile al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall'Edizione originariamente acquistata. Rimane fermo il diritto dell'Assicurato di avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie."]

- **Gli articoli 11 e 12 dei Regolamenti**, che disciplinano le ipotesi di eccezione al Diritto alla migliore liquidazione ed alla Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie³⁵, comportando l'applicazione automatica di disposizioni contrattuali che il consumatore non avrebbe avuto la possibilità di conoscere prima della conclusione del contratto (ossia, quelle contenute nella nuova Edizione), sono sembrati caratterizzati da una formulazione vaga che non consentirebbe di identificare agevolmente le predette eccezioni. Né tali previsioni sembrano giustificabili, quali eccezioni al diritto e alla facoltà sopra descritti, in ragione delle finalità ad esse sottese. In particolare, è apparsa presentare possibili profili di vessatorietà la previsione secondo la quale verrebbe meno il diritto alla migliore liquidazione anche nel caso di un'estensione o riduzione della copertura assicurativa da parte del cliente, con richiesta di modificare uno o più Ambiti di rischio; lo stesso si troverebbe, in tal caso, automaticamente soggetto alle nuove Edizioni e ciò anche per le aree di rischio già sottoscritte, per le quali egli non intende procedere a modifiche, decadendo dalla possibilità di avvalersi del diritto alla miglior liquidazione e della connessa facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie. Il consumatore potrebbe, quindi, subire l'automatica estensione di modifiche contrattuali – anche peggiorative – riguardanti profili estranei alle esigenze di variazione delle coperture assicurative dal medesimo richieste. Tali profili di criticità possono determinare, dunque, un significativo squilibrio - in danno del consumatore - dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, in violazione dell'articolo **33, commi 1 e 2, lett. l)** del Codice del consumo.

19. Peraltro, tutte e tre le clausole **A), B) e C)**, descritte al punto **II del presente provvedimento**, sono apparse caratterizzate da **scarsa chiarezza e comprensibilità**, **in violazione dell'articolo 35 del Codice del Consumo**.

III.3. Gli esiti della consultazione pubblica

20. Nell'ambito della consultazione di cui all'articolo 37-bis, comma 1, del Codice del consumo e all'articolo 7 del Regolamento, sono pervenuti i seguenti contributi delle associazioni dei consumatori che possono essere così sintetizzati³⁶:

(i) L'Associazione **Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni (AIBA)** ha espresso in via generale una preoccupazione riguardo alle clausole di tipo "*ius variandi*" che permettono alle compagnie assicurative di modificare unilateralmente le condizioni di un contratto, anche in corso di rinnovo tacito, in quanto considerate vessatorie, poiché creano uno squilibrio nei diritti e doveri delle parti, a discapito dell'assicurato³⁷. L'AIBA ha sottolineato che, sebbene alcune modifiche possano essere legittime, la mancanza di un giustificato motivo oggettivo rende tali clausole insidiose, in particolare per i consumatori, potendo tra l'altro le stesse essere non conformi ai requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi (c.d. *Product oversight and governance* - POG³⁸), con potenziale possibile incidenza anche sul rapporto fiduciario tra *broker* e clienti. Dunque, l'AIBA ha sollecitato una valutazione dell'Autorità per affrontare le suddette problematiche e garantire maggiore trasparenza e protezione per i consumatori.

(ii) **Confconsumatori APS** ha richiamato il principio in forza del quale la modifica unilaterale del contratto deve avvenire esclusivamente tramite una comunicazione recettizia, come previsto dall'articolo 134 del Codice del consumo e dall'articolo 2729 c.c. e che, quindi, tali clausole sarebbero abusive per violazione dell'articolo 33, lettere *l)* e *m)*, del Codice del consumo. Ad avviso dell'associazione, inoltre, il Professionista non avrebbe titolo per modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, nemmeno a seguito di modifiche regolamentari disposte da IVASS, atteso che l'adeguamento delle condizioni può avvenire esclusivamente in forza di norma di legge imperativa e non per atto amministrativo.

(iii) **il Sindacato Nazionale Agenti (SNA)** ha lamentato possibili profili di illiceità e di violazione dell'articolo 33, lett. *l)* ed *m)* del Codice del consumo, in quanto le clausole di *ius variandi* nel loro complesso sarebbero poco chiare e non rispettose dei fondamentali requisiti di trasparenza, che invece dovrebbero presiedere all'offerta del prodotto assicurativo. Difatti, a detta del sindacato, tali clausole attribuirebbero ad una sola delle parti contrattuali la facoltà di apportare modifiche al contratto assicurativo, il cui ambito non è inizialmente predeterminato e, pertanto, il contraente potrebbe subire peggioramenti delle proprie garanzie.

(iv) **il Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e la tutela dei diritti di utenti e consumatori (CODACONS)** ha sottolineato l'importanza di garantire una comunicazione trasparente e tempestiva delle modifiche contrattuali, suggerendo l'obbligo di inviare comunicazioni individuali chiare tramite *e-mail* o altri

³⁵ [Ai sensi dell'articolo 1 dei Regolamenti, per "Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie" si intende "la facoltà, sempre concessa all'Assicurato, di non accettare la miglior liquidazione eventualmente effettuata da Allianz sulla base dell'Edizione applicabile e di chiedere, in caso di sinistro, di essere comunque indennizzato secondo le condizioni di assicurazione contenute negli Ambiti di rischio vigenti al tempo della sottoscrizione della Polizza".]

³⁶ [Cfr. doc. n. 21 dell'indice del fascicolo, cit.]

³⁷ [In particolare, l'Associazione riferisce di "di aver già sottoposto alla valutazione dell'IVASS, una nota di commento sul predetto *ius variandi*, auspicando la definizione di linee di condotta univoche e trasparenti o, quantomeno una presa di posizione volte ad evitare ogni possibile pregiudizio agli assicurati".]

³⁸ [La Direttiva (UE) n. 2016/97 del 20 gennaio 2016 sulla distribuzione assicurativa (*Insurance Distribution Directive*, "IDD"), ha previsto requisiti in materia di governo e controllo del prodotto (c.d. *Product Oversight and Governance*, "POG"), prevedendo che le imprese di assicurazione e gli intermediari siano responsabili dell'intero ciclo di vita dei prodotti assicurativi: dalla loro ideazione alla distribuzione e al monitoraggio post-vendita. L'obiettivo è garantire che i prodotti siano progettati e offerti in linea con i bisogni, gli obiettivi e le caratteristiche dei clienti finali, attraverso un rigoroso processo di approvazione dei prodotti, l'individuazione di un mercato di riferimento (*target market*), e la verifica della distribuzione del prodotto verso tale mercato]

supporti durevoli, magari prevedendo anche l'introduzione di un consenso esplicito da parte del consumatore per ogni modifica rilevante, con la possibilità di recesso senza penali. Inoltre, il CODACONS ha criticato l'uso dello *ius variandi* per modifiche unilaterali che riguardano premi e condizioni essenziali, raccomandando che tali cambiamenti siano limitati a quelli imposti da modifiche normative, regolamentari o disposizioni inderogabili di Autorità di vigilanza. Il CODACONS ha auspicato una semplificazione delle procedure per l'esercizio del diritto alla miglior liquidazione e per l'applicazione delle condizioni originarie, nonché una maggiore flessibilità per le modifiche al programma di protezione, consentendo un aggiornamento selettivo limitato esclusivamente alle parti effettivamente modificate, lasciando inalterate le condizioni originarie per gli ambiti non interessati dalla modifica. L'associazione ha proposto anche un rafforzamento del ruolo degli agenti nella gestione delle modifiche contrattuali ed evidenzia la necessità di un monitoraggio continuo per garantire la tutela dei consumatori e l'equilibrio contrattuale.

(v) L'Associazione **Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (ANAPA)** ha sollevato preoccupazioni riguardo la vessatorietà delle clausole, che potrebbero creare uno squilibrio nei diritti e obblighi del consumatore, violando l'articolo 33 del Codice del consumo. In particolare, le clausole permetterebbero modifiche unilaterali al contratto da parte della compagnia, senza una chiara giustificazione o trasparenza, e senza un meccanismo adeguato di accettazione da parte del cliente. L'ANAPA ha evidenziato come la disdetta del contratto sia un rimedio insufficiente, specialmente in ambito salute, dove le modifiche potrebbero forzare i clienti ad accettare variazioni non comprese. L'associazione chiede, quindi, che vengano riviste le clausole per garantire trasparenza, equilibrio e rispetto dei diritti dei consumatori.

(vi) L'Associazione **Categoria Brokers (ACB)** ha sottolineato come i Regolamenti e, in particolare, la possibilità di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali da parte dell'assicuratore, potrebbe rappresentare una violazione della normativa consumeristica. L'associazione evidenzia problematiche legate alla vaghezza dei criteri per modificare i contratti, rischi di peggioramenti per il cliente e la mancanza di una valutazione accurata delle esigenze del consumatore, in contrasto con le normative di governo dei prodotti assicurativi (*Product oversight and governance* - POG). Inoltre, le modalità di comunicazione delle modifiche sarebbero insufficienti, poiché avverrebbero tramite l'area riservata senza notifiche adeguate. La previsione del diritto alla "*migliore liquidazione*" in caso di sinistro, presenterebbe ulteriori criticità, in quanto il consumatore potrebbe non essere in grado di valutare correttamente le condizioni più favorevoli. In conclusione, ACB ritiene che il regolamento possa generare uno squilibrio a danno del consumatore, evidenziando la necessità di un adeguato confronto sul tema.

(vii) L'Unione **per la Difesa dei Consumatori (U. Di. Con APS)** ha evidenziato che le clausole in esame determinerebbero uno squilibrio tra i diritti del consumatore e le prerogative del professionista, con un impatto negativo sui diritti contrattuali del consumatore, potendo le modifiche derivanti dall'esercizio dello *ius variandi* avvenire in assenza di una preventiva conoscenza delle nuove condizioni da parte dello stesso, limitando in tal modo i propri diritti.

(viii) **Movimento Consumatori APS** ha sottolineato l'incompatibilità delle clausole con l'articolo 33 del Codice del consumo. Le clausole contestate determinerebbero uno squilibrio tra i diritti e doveri delle parti, addossando i relativi oneri in capo al consumatore. In particolare, la possibilità di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali senza giustificato motivo violerebbe il principio di buona fede e l'equilibrio contrattuale. La clausola sulla manutenzione e aggiornamento permetterebbe modifiche arbitrarie senza motivi specifici, mentre le altre clausole limiterebbero i diritti del contraente in caso di sinistro e modificherebbero il programma di protezione, incidendo in maniera rilevante sugli interessi del consumatore.

III.4. Gli elementi acquisiti

A) Il riscontro alla richiesta di informazioni e l'audizione

21. Il Professionista, in riscontro alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio³⁹, ha fornito diverse informazioni utili per la valutazione delle clausole oggetto di valutazione⁴⁰.

22. In via preliminare, Allianz ha dichiarato che, a partire dal 2024, è stata pubblicata una nuova Edizione esclusivamente per il comparto "Salute", nel mese di luglio del 2024, mentre non ci sono state variazioni per quanto riguarda il comparto "Casa e Patrimonio"⁴¹.

23. Allianz ha sottolineato che, in ogni caso, ai consumatori che avevano sottoscritto una versione precedente si applicano esclusivamente le condizioni più favorevoli tra quelle previste dalle varie Edizioni, escludendo, quindi, eventuali modifiche peggiorative introdotte successivamente.

24. Quanto, invece, alle modalità e ai contenuti delle comunicazioni inviate ai clienti a cui viene applicata la "migliore liquidazione", di cui all'articolo 11 dei Regolamenti, il Professionista ha chiarito che il consumatore è informato del fatto

³⁹ [Cfr. doc. n. 3 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁴⁰ [Cfr. doc. n. 18 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁴¹ [In particolare, tra gli aggiornamenti rientrano, ad esempio, l'ampliamento dei giorni di copertura per la diaria in caso di malattia pandemica e la definizione più chiara delle tempistiche per il rimborso delle spese per ricoveri relativi alla rimozione di mezzi di sintesi delle fratture ossee (come placche o viti). Inoltre, sono stati effettuati aggiornamenti per garantire la sostenibilità tecnica di alcune garanzie, come nel caso dei trattamenti fisioterapici, per i quali sono stati rivisti i termini relativi allo scoperto e al minimo previsto (cfr. pagina 2, punto 4 del doc. n. 18 dell'indice del fascicolo, cit..)]

che l'importo liquidato è calcolato tenendo conto delle condizioni per lui più favorevoli, tra quelle previste nelle diverse Edizioni della polizza⁴² e che, con la medesima comunicazione, tra l'altro, lo stesso è informato della possibilità di rivolgersi al proprio agente per ricevere ulteriori chiarimenti o, se lo desidera, chiedere che la liquidazione avvenga in base alle condizioni originarie della propria polizza.

25. Il Professionista precisa che le comunicazioni sono inviate tramite posta ordinaria oppure via *e-mail*, nel caso in cui il cliente abbia espresso il consenso a ricevere informazioni con questa modalità.

26. In riferimento al rilascio di "Edizioni speciali", previste dall'articolo 11 dei Regolamenti, Allianz ha chiarito che si tratta di polizze pensate per rispondere ad esigenze particolari di gruppi omogenei di clienti e, quindi, destinate a determinati "segmenti di clientela" (es. una specifica categoria professionale o una specifica impresa) e fa presente di non aver rilasciato ad oggi "Edizioni speciali"⁴³.

27. Per quanto riguarda la comunicazione ai clienti del rilascio di nuove Edizioni dei Regolamenti, la Compagnia ha dichiarato di aver trasmesso, dal 1° gennaio 2024, una comunicazione preventiva⁴⁴ (inviata prima del rinnovo) ed una comunicazione riepilogativa⁴⁵ (successiva allo stesso), attraverso diversi canali informativi (*i.e.* pubblicazione nell'area riservata, *e-mail* per i clienti che hanno scelto questa modalità e lettere tramite posta ordinaria).

28. Infine, sia da quanto dichiarato dalla Parte nel corso dell'audizione⁴⁶ che dall'esame dell'unica Nuova Edizione rilasciata da Allianz, a partire dall'anno 2024, relativa al comparto "Salute"⁴⁷, risulta che le modifiche apportate con le nuove edizioni possono essere anche peggiorative per il cliente sotto il profilo della prestazione indennitaria in caso di sinistro, in termini di franchigie applicate e/o esclusioni di garanzie, tempi di liquidazione, etc.

B) La memoria difensiva

29. Allianz ha, inoltre, depositato una memoria difensiva⁴⁸, in cui ha rappresentato le seguenti argomentazioni.

30. Con riguardo alla prima contestazione relativa all'"*indeterminatezza dei giustificati motivi posti a fondamento dell'esercizio dello ius variandi*", il Professionista ha precisato che: (i) i clienti Allianz ULTRA sarebbero titolari di polizze annuali soggette a tacito rinnovo di anno in anno, con diritto di disdetta e che il rilascio di nuove Edizioni non impatta sull'entità del premio⁴⁹; (ii) il divieto di modificare unilateralmente il contratto, previsto dalla normativa a tutela dei consumatori, non si applicherebbe ai contratti nuovi o in caso di rinnovo tacito annuale; (iii) non sarebbe neppure necessario prevedere un elenco tassativo di motivi che giustificano le eventuali variazioni contrattuali applicabili ai nuovi contratti con clienti in portafoglio⁵⁰.

31. Inoltre, con riguardo all'"*assenza di previsioni circa comunicazioni al cliente sulle modalità di comparazione delle condizioni contrattuali impiegate ai fini della definizione della migliore liquidazione*", il Professionista ha affermato che le modifiche introdotte nelle nuove edizioni risulterebbero sempre "*oggettivamente migliorative, anche secondo la valutazione dei clienti*"⁵¹.

⁴² [Cfr. pag. 3, punto 6, del doc. n. 18 dell'indice del fascicolo, cit., in cui Allianz riporta il seguente esempio di messaggio "La somma liquidata è stata determinata sulla base delle condizioni [...] che sono risultate equivalenti o più vantaggiose".]

⁴³ [Come ad esempio una versione dedicata a una specifica categoria professionale o azienda.]

⁴⁴ [Cfr. Allegato 3a del doc. n. 18 dell'indice del fascicolo cit., con cui i clienti vengono avvisati che, a partire dalla data di rinnovo, sarà disponibile una nuova Edizione, precisando che il consumatore beneficerà sempre del miglior indennizzo, con la possibilità di chiedere chiarimenti al proprio agente, ricordandogli il diritto di esercitare i propri diritti contrattuali, inclusa la disdetta.]

⁴⁵ [Cfr. Allegato 3b del doc. n. 18 dell'indice del fascicolo cit., in cui vengono sintetizzate le specifiche coperture assicurative e ribadito che il consumatore avrà sempre il miglior indennizzo, informando lo stesso della possibilità di rivolgersi al proprio agente per qualsiasi chiarimento o assistenza.]

⁴⁶ [Cfr. verbale audizione del 9 luglio 2025.]

⁴⁷ [Cfr. All. 1 del doc. n. 18 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁴⁸ [Cfr. doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit.]

⁴⁹ [Il professionista riferisce che le polizze poliennali rappresentano una percentuale minima sul totale delle polizze Allianz ULTRA.]

⁵⁰ [La Società ha precisato, con riguardo alle condizioni economiche, che:

- il rilascio di nuove Edizioni non può avere, per espresse previsioni contrattuali, alcun impatto sull'entità del premio (nel senso di aumentarlo) né imporre oneri aggiuntivi;
- i clienti Allianz ULTRA hanno sempre il diritto alla miglior liquidazione, riconoscendo la possibilità all'assicurato che abbia acquistato un Ambito di rischio e, al momento della denuncia del sinistro, l'Edizione applicabile risulti aggiornata rispetto a quella originariamente sottoscritta, di aver liquidato il sinistro in base alle migliori condizioni economiche, come risultanti dal confronto fra l'edizione originariamente sottoscritta e quella nel frattempo evolutasi e divenuta applicabile;

i clienti Allianz ULTRA hanno anche il diritto insindacabile, salvo le eccezioni di cui all'articolo 11 dei Regolamenti, di farsi applicare le condizioni originarie ai fini dell'indennizzo, in caso di sinistro, qualora così preferiscano.]

⁵¹ [Al riguardo, la Società riferisce di aver adottato un sistema strutturato più su più livelli, volto a garantire al cliente la ricezione dell'indennizzo più alto possibile, anche attraverso un algoritmo che confronta le diverse edizioni applicabili. Se i clienti ritengono che l'algoritmo non abbia operato correttamente, questi possono chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, senza compromettere la loro posizione economica. Da un'analisi a campione svolta da Allianz, sarebbe emerso che nel 2024 i clienti hanno ricevuto una liquidazione media del [1-5%]* superiore rispetto a quella che avrebbero ricevuto senza le modifiche delle edizioni, cfr. pagina 9 del doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit..]

* Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

32. In particolare, la Società ha asserito di aver adottato prassi idonee ad assicurare "sempre e in concreto che il cliente benefici dell'indennizzo di importo più alto", prevedendo un controllo strutturato su vari livelli⁵² e adottando "presidi idonei ad assicurare ai clienti un'informativa adeguata e tempestiva prima dell'entrata in vigore delle Edizioni aggiornate"⁵³.

33. Con riguardo alla contestazione circa le "previsioni relative ai casi in cui non trova applicazione il Diritto alla miglior liquidazione" e la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie" caratterizzate da "indeterminatezza ed arbitrarietà", Allianz nega che si tratti di situazioni indeterminate o arbitrarie, affermando che, al contrario, le stesse risulterebbero ragionevoli e desumibili dai Regolamenti⁵⁴.

34. Peraltro, le ulteriori due cause di esclusione del diritto alla miglior liquidazione e della facoltà di chiedere le condizioni originarie (i.e. rilascio di Edizioni speciali e modifiche richieste dal cliente) non comporterebbero un impatto negativo per i clienti. Al riguardo, Allianz conferma di non aver mai introdotto Edizioni speciali e di aver deciso di rimuovere tale possibilità dai regolamenti⁵⁵.

35. La Società precisa, inoltre, che la previsione dell'adesione formale alle ultime Edizioni rilasciate per tutti gli Ambiti di rischio facenti parte del Programma di protezione, nascerebbe dall'esigenza di regolare unitariamente, sulla base delle medesime Edizioni, gli Ambiti di rischio contenuti in un unico Programma di protezione e che, in ogni caso, ciascuna richiesta di modifica è sempre soggetta al controllo dell'agente e che il cliente ha sempre la possibilità di disdire un ambito di rischio e mantenerne altri invariati.

Relativamente alla contestazione riguardante le "previsioni sulle modalità di comunicazione al consumatore del rilascio di nuove Edizioni" che "appaiono inadeguate e inefficaci", il Professionista sostiene l'adeguatezza delle comunicazioni trasmesse riguardo alle modifiche delle polizze e alla pubblicazione delle nuove edizioni, che garantirebbero alla clientela di decidere consapevolmente se accettare le modifiche o dare disdetta. In particolare, la Società afferma di informare i clienti tramite diversi canali (posta, e-mail, area riservata), concedendo loro un periodo di tempo adeguato a esercitare il diritto di disdetta. La comunicazione riguarderebbe anche i diritti del cliente, come la possibilità di beneficiare della miglior liquidazione o di mantenere le condizioni originarie⁵⁶.

⁵² [Cfr. pagg. 8 e 9 del doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁵³ [Cfr. pagg. 12 e 13 del doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁵⁴ [In particolare, Allianz dichiara che "Oltre al caso, evidentemente al di fuori del controllo di Allianz, di modifiche alle modalità di gestione o liquidazione dei sinistri imposte da leggi, regolamenti, o provvedimenti delle Autorità di vigilanza, la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie non può essere esercitata nei soli casi in cui essa non avrebbe in radice alcuna ragion d'essere, ossia quando gli aggiornamenti delle Edizioni non incidano sulle modalità di gestione e liquidazione dei sinistri (la "prestazione indennitaria" menzionata all'articolo 11 dei Regolamenti).

Si tratta, in particolare, di tre sole situazioni che, ad oggi, non hanno avuto alcun impatto sulle polizze Allianz ULTRA:

- Interventi volti a chiarire/esplicare le caratteristiche dei soggetti assicurati e/o delle garanzie. Questa ipotesi concerne l'eventualità in cui una nuova Edizione renda più chiaro il perimetro di applicazione di una determinata garanzia (senza modificarlo, ma semplicemente chiarendone la portata). È il caso, ad esempio, di una nuova Edizione dell'Ambito di rischio "Fabbricato" che chiarisca che il sinistro rimborsabile in caso di danno alle persiane causato da grandine comprende anche il danno estetico, laddove la precedente Edizione del medesimo Ambito di rischio non conteneva alcuna indicazione in tal senso pur essendo il danno estetico pienamente liquidabile.
- Variazione degli strumenti di pagamento. Si tratta dell'ipotesi – finora mai verificatasi – in cui un mezzo di pagamento ammesso dall'Edizione originariamente sottoscritta dal cliente non sia più utilizzabile (ad esempio, per il venir meno della convenzione fra Allianz e il fornitore del servizio di pagamento). Chiaramente, ove tale situazione si fosse verificata, non avrebbe avuto alcun impatto sull'indennizzo liquidato all'assicurato.
- Variazione dei criteri di adeguamento automatico del premio (c.d. indicizzazione). Attualmente le condizioni generali degli Ambiti di rischio stabiliscono che i massimali assicurati, i limiti di indennizzo non espressi in percentuale e il premio aumentino del 2,5% annuo ad ogni rinnovo, ovvero della percentuale di variazione dell'indice ISTAT di riferimento (FOI – Prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati), se superiore. In ogni caso, Allianz non ha mai modificato tale valore percentuale, che è rimasto ancorato al parametro del 2,5% annuo sin dalle prime Edizioni di ogni Ambito di rischio né ha modificato l'indice di riferimento utilizzato, che è sempre rimasto l'indice ISTAT FOI." (Cfr. pag. 11 del doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit..)]

⁵⁵ [Cfr. pag. 11 del doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit. in cui la Società dichiara che "Anche le ulteriori due ipotesi di esclusione del diritto alla migliore liquidazione e della facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, i.e., le Edizioni speciali create per determinati segmenti di clientela e la richiesta di modifica della copertura assicurativa da parte del cliente, non hanno in concreto alcun impatto peggiorativo sulla posizione degli assicurati. Rimandando a quanto più diffusamente illustrato nella risposta alla richiesta di informazioni e al formulario degli impegni si segnala che, ad oggi, Allianz non ha mai adottato alcuna 'Edizione speciale' e, anche per questa ragione, ha deciso di espungere questa previsione dai Regolamenti. In ogni caso, la ragione dell'esclusione di queste Edizioni speciali risiede nella circostanza che, essendo specificamente riservate a determinati segmenti di clientela, per definizione le condizioni ivi previste non sarebbero estendibili automaticamente alla generalità dei clienti Allianz ULTRA".]

⁵⁶ [Nello specifico, il Professionista dichiara di aver previsto alcuni "meccanismi di differimento dell'entrata in vigore delle nuove Edizioni proprio al fine di garantire sempre che il consumatore disponga di un congruo termine per esercitare la disdetta. Nello specifico:

- qualora la polizza originaria dovesse scadere prima dell'inizio del secondo mese successivo al rilascio di una nuova Edizione, quest'ultima si applicherà solo a partire dall'eventuale rinnovo annuale successivo e, quindi, dopo almeno un anno;
- se la nuova Edizione modifica previsioni riguardanti specifici diritti dell'assicurato in costanza dell'Edizione originariamente sottoscritta (ad esempio, termini e modalità per l'esercizio del diritto di disdetta), l'aggiornamento si applicherà solo a partire dal secondo eventuale rinnovo della polizza e, quindi, anche in questo caso, dopo almeno un anno. Al riguardo, si precisa comunque che, ad oggi, Allianz non ha mai apportato modifiche che incidessero sui diritti dell'assicurato.

Successivamente, al momento della liquidazione dei sinistri, il cliente riceve una ulteriore comunicazione che offre l'indennizzo secondo i criteri della migliore liquidazione e gli ricorda la possibilità di approfondire ogni aspetto rilevante di tale indennizzo contattando Allianz o l'agente, anche al fine di avvalersi eventualmente della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie." (cfr. pag. 13 del doc. n. 19 dell'indice del fascicolo, cit..)]

III.5. Gli impegni del professionista

36. Il 18 luglio 2025⁵⁷, il Professionista ha depositato una proposta di impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7 del Codice del consumo e dell'articolo 10 del Regolamento, successivamente integrati in data 3 ottobre 2025⁵⁸ (di seguito, nella loro versione definitiva e consolidata, anche "Gli Impegni"), ai quali è allegata la bozza del nuovo Regolamento "Allianz Ultra" (di seguito anche "Bozza di Regolamento Allianz Ultra"). Gli Impegni e la Bozza di Regolamento Allianz Ultra sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante.

37. In particolare gli Impegni prevedono una revisione complessiva del meccanismo di aggiornamento delle garanzie, oltre che una riformulazione testuale dei sopra riportati articoli 10, 11 e 12 dei Regolamenti che appaiono idonei a rimuovere i profili di presunta vessatorietà delle clausole descritti nella comunicazione di avvio del procedimento.

a) Misure per la contestata indeterminatazza dei motivi sottesi al rilascio di una Nuova Edizione e per l'inadeguatezza delle modalità di comunicazione ai clienti del rilascio di una Nuova Edizione, di cui all'articolo 10 dei Regolamenti

38. A fronte dei dubbi sollevati in relazione alla presunta indeterminatazza delle disposizioni di cui all'articolo 10 dei Regolamenti (in particolare, riguardo ai "motivi posti a fondamento dell'esercizio dello *ius variandi*" che potrebbe "dar luogo ad un significativo squilibrio - in danno del consumatore - dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, rischiando di determinare un'imprevedibile variazione per il cliente") il Professionista – pur rilevando che nel caso di specie non si sarebbe in presenza di una modifica unilaterale delle condizioni, ma di un rinnovo di contratti a tempo determinato, pensato per migliorare il trattamento del cliente – propone l'inserimento di un'apposita disposizione volta a chiarire che, ai clienti che hanno già sottoscritto un'Edizione:

- si continuerà ad applicare l'Edizione originariamente sottoscritta⁵⁹;
- verrà loro comunque riconosciuta la facoltà di avvalersi del c.d. diritto alla "migliore liquidazione" (fra quella contenuta nell'Edizione originariamente sottoscritta e quella della nuova Edizione), ferma la possibilità di optare per la liquidazione prevista dall'Edizione originariamente sottoscritta;
- sarà loro fornita informativa sul rilascio di una nuova Edizione, cui potranno aderire previa sottoscrizione di una nuova polizza.

39. Inoltre, in relazione alle criticità rilevate in merito alle modalità di comunicazione del rilascio di Nuove Edizioni ("La scelta di comunicare al consumatore la pubblicazione dell'Edizione applicabile e le modifiche contenute nella nuova Edizione esclusivamente attraverso la propria area riservata (la cui consultazione richiede un'iniziativa da parte del cliente) ... determina un significato squilibrio a carico di quest'ultimo, nella misura in cui non appare idonea a garantire l'effettiva conoscibilità delle modifiche apportate con la nuova Edizione") Allianz si impegna a prevedere espressamente nella Bozza di Regolamento Allianz Ultra l'invio ai clienti - 45 giorni prima del rinnovo - di un'apposita comunicazione, a mezzo *e-mail* (per i clienti che hanno aderito a tale modalità) e a mezzo posta ordinaria (per gli altri), per informarli:

- del rilascio di una nuova Edizione, a cui potranno eventualmente aderire in modo esplicito, sottoscrivendo una nuova polizza;
- delle possibilità di avvalersi del Diritto alla migliore liquidazione e di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie;
- della possibilità di esercitare il diritto di disdetta;
- della possibilità di rivolgersi sempre al proprio agente per ottenere ogni eventuale chiarimento o supporto ovvero di contattare un apposito numero verde.

40. Per le modifiche testuali proposte, il Professionista rinvia ai seguenti articoli della Bozza di Regolamento Allianz Ultra: 1 (v. nozione di Diritto alla migliore liquidazione)⁶⁰, 6 (ex articolo 10), laddove si chiarisce che "Anche in caso di

⁵⁷ [Cfr. Doc. n. 20 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁵⁸ [Cfr. doc. n. 24 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁵⁹ [Salva la possibilità per le parti di modificare espressamente eventuali clausole delle condizioni di assicurazione (cfr. nota n. 5 di pag. 10 del doc. n. 20 dell'indice del fascicolo, cit.).]

⁶⁰ [Articolo 1 della Bozza di Regolamento Allianz Ultra allegata agli impegni: "Diritto alla miglior liquidazione: il diritto per l'Assicurato di ottenere, in caso di sinistro indennizzabile, il miglior indennizzo tra quello previsto per il medesimo rischio assicurato dall'Ultima Edizione al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall'Edizione originariamente acquistata. Per migliore indennizzo deve intendersi quello economicamente più favorevole per l'Assicurato in funzione della variazione dei seguenti parametri che incidono sulla quantificazione dell'indennizzo medesimo:

- franchigie;
- scoperti (compresi i valori minimi);
- massimali e sotto massimali;
- limiti e i sotto limiti di indennizzo; eventuale eliminazione a parità di rischio di esclusioni di copertura;
- eventuale estensione, a parità di rischio, dell'oggetto della copertura.

Tale migliore indennizzo sarà calcolato e liquidato da Allianz, dando evidenza all'Assicurato con apposita comunicazione:

- dell'Edizione in concreto applicata;
- degli strumenti messi a disposizione dell'Assicurato per poter agevolmente verificare i criteri di liquidazione adottati;
- del diritto dell'Assicurato di avvalersi della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie..]

rilascio di una nuova Edizione, dunque, il Contratto continuerà, dopo il suo rinnovo, ad essere disciplinato dalle condizioni di assicurazione contenute nell'Ambito di rischio originariamente acquistato, fermo restando il Diritto alla miglior liquidazione⁶¹, 7 (ex articolo 11) riguardante il Diritto alla migliore liquidazione⁶² e 8.1 (inserito ex novo) riguardante la comunicazione preventiva⁶³.

b) Misure per la contestata indeterminatezza dei parametri per la determinazione della migliore liquidazione

41. A fronte dei dubbi sollevati in relazione all'assenza di disposizioni volte a garantire al consumatore la necessaria trasparenza in merito ai criteri con cui Allianz valuta quale sia la migliore prestazione indennitaria per il cliente (c.d. "miglior liquidazione") e, in particolare, per quanto concerne i parametri adottati per calcolare il miglior indennizzo in termini economici, il Professionista si impegna a specificare nella Bozza di Regolamento Allianz Ultra i criteri che saranno utilizzati, come di seguito elencati: franchigie, scoperti (compresi i valori minimi), massimali e sotto massimali, limiti e sotto limiti di indennizzo, eventuali eliminazioni a parità di rischio di esclusioni di copertura, eventuali estensioni a parità di rischio dell'oggetto della copertura.

42. Inoltre, il Professionista si impegna a prevedere espressamente nei regolamenti Allianz Ultra che, in caso di sinistro, sarà inviata al cliente una comunicazione specifica nella quale:

- verrà indicato l'importo della somma da liquidare e precisato che la predetta somma è stata determinata al fine di garantire il miglior indennizzo in termini economici tra quello previsto dall'Edizione applicabile al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall'Edizione originariamente acquistata;
- saranno richiamati i parametri presi in considerazione, conformemente a quanto previsto dai regolamenti Allianz Ultra;
- sarà, altresì, richiamata la facoltà del consumatore di chiedere, in ogni caso, l'applicazione delle condizioni di assicurazione contenute nell'Edizione originariamente acquistata;
- saranno indicati i diversi canali – incluso un apposito numero verde – per ottenere chiarimenti e informazioni in merito alla somma liquidata ed al minor importo eventualmente risultante dall'applicazione delle condizioni di assicurazione contenute nell'Edizione originariamente acquistata.

⁶¹ [Cfr. articolo 6, ultimo capoverso, della bozza di Regolamento allegata agli impegni.]

⁶² [Articolo 7 della Bozza di Regolamento Allianz Ultra allegata agli impegni: "7) Diritto alla miglior liquidazione: modalità di applicazione ed esercizio della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie in caso di sinistro. Supporto delle Agenzie In caso di sinistro, lo stesso viene liquidato applicando le eventuali nuove Condizioni di liquidazione contenute nell'Ultima Edizione, quando consentono all'Assicurato di ricevere, per il medesimo rischio assicurato, il miglior indennizzo tra quello previsto dall'Ultima Edizione al tempo della denuncia di sinistro e quello riconosciuto dall'Edizione originariamente acquistata. Esempi Nell'Ultima Edizione, per una data garanzia, è prevista una riduzione di indennizzo di € 350 rispetto alla riduzione di € 200 prevista nell'Edizione originariamente acquistata. In caso di sinistro del valore di € 1.500 l'Assicurato, in forza del Diritto alla miglior liquidazione, si vedrà riconosciuto un indennizzo di € 1.300 contro una liquidazione di € 1.150 euro calcolata secondo le condizioni previste dall'Ultima Edizione. Nell'Ultima Edizione, per una data garanzia, è prevista una riduzione di indennizzo di € 200 rispetto alla riduzione di € 500 prevista nell'Edizione originariamente acquistata. In caso di un sinistro del valore di € 2.000 all'Assicurato, in forza del Diritto alla miglior liquidazione, verrebbe riconosciuto un indennizzo di € 1.800, contro una liquidazione di € 1.500 calcolata secondo le condizioni previste dall'Edizione originariamente acquistata. Tale migliore indennizzo sarà liquidato da Allianz sulla base di uno strumento operativo che consente una pronta comparazione tra le Condizioni di liquidazione previste nell'Edizione originariamente acquistata e quelle previste dall'Ultima Edizione. L'Assicurato potrà comunque sempre chiedere di verificare i criteri di liquidazione adottati dalla Compagnia e la comparazione effettuata per determinare il miglior indennizzo, tramite gli strumenti di contatto e i canali di comunicazione messi a disposizione da Allianz e puntualmente indicati nelle comunicazioni relative alla liquidazione. In particolare, potrà rivolgersi al liquidatore, all'Agente di riferimento e ad un apposito numero verde. All'esito di tale verifica l'Assicurato potrà sempre chiedere che il sinistro sia liquidato alle condizioni di assicurazione contenute nell'Ambito di rischio originariamente acquistato e contenuto nell'Edizione vigente al tempo della sottoscrizione della Polizza (Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie). Ciò senza pregiudizio del suo Diritto alla miglior liquidazione in relazione ad eventuali sinistri successivi. La Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie non trova applicazione nelle ipotesi in cui la modifica contrattuale e la variazione delle condizioni di gestione/liquidazione del sinistro sia stata imposta dalla necessità di adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell'Autorità di Vigilanza. All'atto della sottoscrizione della Polizza e nei casi di successiva sottoscrizione di nuova Polizza - sottoscrizioni sempre precedute dalla valutazione della coerenza con le richieste e le esigenze assicurative del Contraente effettuata dall'Agente - il Contraente dichiarerà per iscritto di conoscere ed approvare il Regolamento e di accettare il Diritto alla miglior liquidazione e la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie.".]

⁶³ [Articolo 8.1 della Bozza di Regolamento Allianz Ultra allegata agli impegni: "8.1) Comunicazione preventiva In caso di rilascio di una nuova Edizione saranno rese disponibili nel sito internet di Allianz le relative nuove condizioni di assicurazione. Saranno inoltre inserite nell'area riservata del Contraente le nuove condizioni di assicurazione relative agli Ambiti di rischio acquistati, previste dalla nuova Edizione, con l'indicazione di eventuali modifiche imposte dalla normativa sopravvenuta; continueranno ad essere disponibili nell'area riservata anche le Edizioni precedenti. Quando soggetti diversi, il Contraente sarà tenuto a comunicare all'Assicurato le informazioni rese disponibili sulla sua area riservata.

Entro 45 giorni prima della scadenza o della ricorrenza annuale della Polizza nelle ipotesi di durata superiore ad un anno, Allianz darà specifica notizia ad ogni Contraente interessato, via mail o per posta ordinaria o altra modalità di comunicazione prescelta dal Contraente del rilascio della nuova Edizione e della sua pubblicazione sul sito internet di Allianz. La comunicazione inviata al Contraente riporterà l'indicazione relativa al rilascio di una nuova Edizione. A tal fine, al Contraente sarà contestualmente ricordato il Diritto alla miglior liquidazione e la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, unitamente al diritto di disdettare l'Ambito di rischio interessato dalla modifica nei termini stabiliti dalle condizioni di assicurazione. La comunicazione ricorderà inoltre al Contraente la possibilità di aderire alla nuova Edizione stipulando una nuova Polizza componendo un nuovo Programma di protezione.

Al Contraente sarà infine ricordata la possibilità di ottenere tutto il supporto e l'assistenza necessari rivolgendosi all'Agente di riferimento o contattando un apposito numero verde".]

43. Per le modifiche testuali proposte, il Professionista rinvia agli articoli 1 (v. nozione di Diritto alla migliore liquidazione) e 8.2 (inserito *ex novo*), riguardante la comunicazione di liquidazione, della Bozza di Regolamento Allianz Ultra ⁶⁴.

c) Misure relative alla contestata scarsa chiarezza in relazione alle eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie

44. A fronte delle preoccupazioni sollevate riguardo la scarsa chiarezza delle previsioni contenute negli articoli 11 e 12 dei Regolamenti, relative alle eccezioni al diritto alla "migliore liquidazione" e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, il Professionista, in via preliminare ribadisce che le "eccezioni" previste non sono mai state applicate.

45. Inoltre, in merito alla possibilità che il consumatore perda il beneficio della migliore liquidazione, in caso di modifica di un ambito o sottoscrizione di un nuovo ambito, Allianz precisa che tale rischio non si è mai concretizzato e che non si sono mai verificate limitazioni del beneficio della migliore liquidazione, anche per gli ambiti non modificati.

46. In ogni caso, la Società si impegna a:

- eliminare le previsioni relative alle eccezioni attualmente contenute nell'articolo 11, riservandosi la possibilità di intervenire sul contratto per adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell'Autorità di Vigilanza;
- chiarire le modalità di modifica del programma di protezione, in caso di rilascio di nuove Edizioni degli Ambiti di rischio. In particolare, nei regolamenti Allianz Ultra verrebbe precisato che, in caso di sottoscrizione da parte del consumatore, in aggiunta alla polizza in essere, di una nuova polizza con la quale acquistare i nuovi ambiti di rischio o gli ambiti di rischio che si intende modificare, il programma di protezione originario resterà valido per gli Ambiti di rischio non oggetto di modifica⁶⁵.

d) Misure relative alla contestata inadeguatezza delle modalità di comunicazione al consumatore circa il rilascio di nuove Edizioni

47. Per far fronte alla contestazione circa la presunta inadeguatezza delle modalità di comunicazione aventi ad oggetto il rilascio di nuove Edizioni (*cf.* articolo 10 degli attuali Regolamenti), il Professionista si impegna, in caso di rilascio di una nuova Edizione, ad inviare un'apposita comunicazione preventiva rispetto al rinnovo (45 giorni prima), da veicolare: **(i)** a mezzo posta elettronica (nel caso dei consumatori che hanno aderito a tale modalità); **(ii)** a mezzo posta ordinaria (per gli altri consumatori).

48. Per le modifiche testuali proposte, il Professionista rinvia segnatamente all'articolo 8.1⁶⁶ (comunicazione preventiva, inserito *ex novo*).

e) Misure relative alla contestata scarsa chiarezza e comprensibilità delle disposizioni

49. Quanto, infine, alla contestazione di carattere generale circa la scarsa chiarezza delle clausole oggetto di istruttoria ulteriori rispetto a quella sullo *ius variandi* (che, come visto con la proposta di impegni presentata, è stata modificata in radice), il Professionista interviene sulla clausola afferente il diritto alla migliore liquidazione e la facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie (*cf.* artt. 11 e 12 degli attuali Regolamenti), inserendo la precisazione che tale facoltà non può essere esercitata solo nel caso in cui "la variazione delle condizioni di gestione/liquidazione sia stata imposta dalla necessità di adeguarsi a modifiche normative o regolamentari o a disposizioni dell'autorità di vigilanza" ed eliminando le ipotesi di esclusione della facoltà di chiedere l'applicazione delle

⁶⁴ [Articolo 8.2 della Bozza di Regolamento allegata agli impegni: "8.2) Comunicazione di liquidazione In fase di liquidazione sarà inviata all'Assicurato, a mezzo e-mail o con posta ordinaria, una comunicazione con la quale sarà spiegato che l'indennizzo è stato corrisposto in applicazione del Diritto alla migliore liquidazione e sarà indicata l'Edizione dell'Ambito di rischio utilizzata per liquidare il sinistro e i parametri presi in considerazione conformemente a quanto indicato nella definizione di Diritto alla miglior liquidazione. Con la medesima comunicazione sarà inoltre ricordato all'Assicurato il suo diritto di chiedere la verifica dei parametri di liquidazione adottati dalla Compagnia, di comparare le Condizioni di liquidazione previste nell'Edizione vigente al tempo della sottoscrizione della Polizza con quelle regolate dall'Ultima Edizione e, nel caso in cui sia stata applicata quest'ultima, di eventualmente chiedere che il sinistro sia liquidato alle condizioni di assicurazione previste dall'Edizione dell'Ambito di rischio originariamente acquistato, qualora comunque preferite, esercitando la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie. A tal fine verranno indicati all'Assicurato tutti i canali di comunicazione utilizzabili.."]

⁶⁵ [Il testo dell'articolo 5.2 della Bozza di Regolamento proposto (Modifica del Programma di protezione in caso di rilascio di nuove Edizioni degli Ambiti di rischio) che sostituirà l'attuale articolo 12 dei Regolamenti, prevede che: "In corso di contratto, qualora siano state rilasciate da Allianz nuove Edizioni degli Ambiti di rischio successivamente alla stipulazione della Polizza, il Contraente che richieda un'aggiunta e/o modifica di uno o più Ambiti di rischio potrà:

- a) Comporre un nuovo Programma di protezione sottoscrivendo, in aggiunta alla Polizza in essere, una nuova Polizza con la quale acquista i nuovi Ambiti di rischio o gli Ambiti di rischio che intende modificare, alle condizioni di assicurazione delle ultime Edizioni disponibili al momento della sottoscrizione. Gli Ambiti di rischio originariamente acquistati per cui è stata chiesta la modifica saranno disdettati ed eliminati dal Programma di protezione originario, che resterà valido solo per i restanti Ambiti di rischio non oggetto di modifica.
- b) Sostituire il Programma di protezione sottoscrivendo una nuova Polizza con la quale aderisce formalmente a tutte le condizioni di assicurazione delle ultime Edizioni per tutti gli Ambiti di rischio (salvo quanto previsto al successivo articolo 5.3) facenti parte del Programma di protezione, anche se non oggetto della richiesta di modifica, risolvendo la Polizza precedentemente sottoscritta".]

⁶⁶ [V. *supra* nota n. 64.]

condizioni originarie in ragione di *"interventi volti a chiarire/esplicare le caratteristiche dei soggetti assicurati e/o delle garanzie"*, nonché per effetto del rilascio di Edizioni speciali *"create per determinati segmenti di clientela"* .

50. Allianz si impegna a modificare la clausola relativa alle tempistiche previste per l'applicazione della Nuova Edizione, per renderla maggiormente comprensibile, anche grazie all'inserimento di una tabella esemplificativa (cfr. il nuovo articolo 6 come novellato nella Bozza di Regolamento Allianz Ultra allegata al presente provvedimento) e a riformulare la disposizione relativa al regime dei diritti già maturati a seguito dell'adozione della Nuova Edizione (v. *ante* vecchio articolo 10, ora articolo 6).

51. Il Professionista si impegna anche a rendere più chiare, grazie all'espressa indicazione delle casistiche che possono verificarsi, le ipotesi di modifica (integrazione o sostituzione) degli ambiti di rischio oggetto del Programma di protezione Allianz Ultra (v. *ante* vecchio articolo 12, ora articolo 5).

52. Relativamente ai **tempi di implementazione** degli impegni, Allianz dichiara di poter adottare la nuova versione del regolamento, il cui testo è contenuto nella Bozza di Regolamento Allianz Ultra, allegata al presente provvedimento, immediatamente a valle dell'adozione da parte dell'Autorità del provvedimento di cui all'articolo 27, co. 7, del Codice del consumo e, comunque, non oltre quattro mesi dalla data di adozione di detto provvedimento.

53. Quanto al periodo di validità, il Professionista indica che gli impegni presentati resteranno in vigore per cinque anni dalla data dell'adozione del provvedimento, precisando che le peculiarità del comparto di riferimento, caratterizzato da marcati cambiamenti sia dal lato delle esigenze della domanda che dell'offerta, fanno sì che le polizze assicurative richiedano di essere periodicamente rivisitate.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE

54. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento ha a oggetto il settore assicurativo, in data 28 novembre 2025⁶⁷ è stato richiesto il parere facoltativo all'IVASS ai sensi dell'articolo 37-*bis*, comma 5, del Codice del consumo e dell'articolo 17, comma 6 del Regolamento.

55. Con comunicazione pervenuta in data 30 dicembre 2025⁶⁸, IVASS ha trasmesso il proprio parere, con le seguenti considerazioni in merito alla proposta di impegni presentata dal Professionista, sopra descritta.

56. Con specifico riferimento agli impegni **sub a)**⁶⁹, IVASS ritiene che gli stessi non siano idonei a *"rimuovere in radice le criticità"*.

In particolare, l'Istituto ha dichiarato che *"sfugge [...] la ratio sottostante la necessità di continuare ad adottare un Regolamento con un meccanismo che prevede l'applicazione ai clienti di condizioni diverse da quelle originariamente sottoscritte [...] tenuto conto che il tacito rinnovo nei contratti assicurativi danni mira a garantire continuità nella copertura permettendo al cliente di proseguire l'assicurazione alle medesime condizioni pattuite al momento della sottoscrizione della polizza, salvo disdetta"*.

Inoltre, ad avviso dell'IVASS, permarrebbe l'incertezza circa le condizioni contrattuali effettivamente applicate al cliente, dal momento che *"un modello contrattuale che preveda la contemporanea pendenza di due diversi assetti negoziali, con possibilità di esercizio a posteriori di un'opzione (la c.d. "migliore liquidazione") tra l'uno e l'altro, non appare adeguato rispetto alle esigenze di piena certezza delle regole negoziali, considerato, inoltre, che i termini contrattuali, relativi in particolare alla liquidazione del sinistro, devono essere definiti prima che il sinistro si verifichi"*.

L'IVASS lamenta, altresì, che nonostante la nuova formulazione proposta del Regolamento, rimarrebbe *"uno squilibrio informativo tra le parti"*. La richiesta per il consumatore – formulata in fase di sottoscrizione della Polizza e nei casi di successiva sottoscrizione di una nuova polizza – di dichiarare di conoscere ed approvare il regolamento e di accettare il Diritto alla miglior liquidazione e la Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, non consentirebbe allo stesso di comprendere appieno le *"[...] conseguenze pratiche dell'applicazione di tale clausola, il cui meccanismo si fonda su una valutazione in concreto demandata all'impresa"*. Tra l'altro, l'IVASS afferma che *"tali considerazioni risulterebbero assorbenti rispetto alle valutazioni concernenti gli ulteriori impegni derivanti dall'esistenza del suddetto complesso meccanismo, che sono volti a darne attuazione e appaiono focalizzati esclusivamente su profili di trasparenza e di rappresentazione del meccanismo nei confronti del cliente, senza tuttavia essere risolutivi della principale criticità sopra rappresentata"*.

57. Con riferimento agli impegni **sub b)**⁷⁰, l'IVASS ritiene che la proposta di indicare i parametri utilizzati per la determinazione del migliore indennizzo in termini economici e di inviare un'apposita comunicazione *"affronta solo profili di mera informativa al cliente e lascia inalterata la coesistenza dei due regolamenti contrattuali e non sono inoltre chiare le conseguenze generali, sull'assetto complessivo contrattuale, derivanti dall'accettazione della "miglior liquidazione" proposta"*, permanendo, quindi, l'*"incertezza sulla applicazione delle regole contrattuali e degli effetti circa la scelta della "migliore liquidazione"*.

⁶⁷ [Cfr. doc. 30 dell'indice del fascicolo, cit.]

⁶⁸ [Cfr. doc. n. 31 dell'indice del fascicolo, cit..]

⁶⁹ [*"Misure per la contestata indeterminatezza dei motivi sottesi al rilascio di una Nuova Edizione e per l'inadeguatezza delle modalità di comunicazione ai clienti del rilascio di una Nuova Edizione, di cui all'articolo 10 dei Regolamenti"*.]

⁷⁰ [*"Misure per la contestata indeterminatezza dei parametri per la determinazione della migliore liquidazione"*.]

Peraltro, detta incertezza sarebbe confermata anche dalla nuova formulazione del Regolamento che prevede l'indicazione di diversi canali **"per ottenere chiarimenti e informazioni in merito alla somma liquidata e, ove richiesto dal consumatore, al minor importo eventualmente risultante dall'applicazione delle condizioni di assicurazione dell'Edizione originariamente acquistata"** che prevede l'intervento di soggetti terzi (come call center o intermediari assicurativi) per l'interpretazione dell'assetto contrattuale.

Inoltre, ad avviso dell'IVASS, i parametri di cui Allianz propone l'inserimento costituiscono *"un mero elenco di fattori/elementi; resterebbe sostanzialmente non conoscibile in anticipo al cliente il criterio di liquidazione che verrebbe applicato in sede liquidativa e che risulterebbe il frutto di una valutazione ex post e rimessa alla sola compagnia."*

58. In relazione agli impegni **sub c)**⁷¹, l'IVASS dichiara che le modalità con cui verrebbe gestita la modifica del Programma di protezione nel caso in cui siano state rilasciate nuove Edizioni dei c.d. Ambiti di rischi determinerebbero *"un'ulteriore riprova della persistente criticità della coesistenza di diversi assetti contrattuali"*. La **previsione che consente al contraente che richieda un'aggiunta e/o modifica di uno o più Ambiti di rischio, di comporre un nuovo Programma di protezione con gli ambiti nuovi/modificati (rimanendo in vigore il regolamento originario per quelli non oggetto di modifica) ovvero di procedere alla sottoscrizione di una nuova polizza con sostituzione dell'intero programma** impedirebbe, infatti, l'adozione di scelte consapevoli da parte del consumatore, generando situazioni di incertezza.

59. A parere dell'IVASS, inoltre, le sopra riportate considerazioni sarebbero valide anche con riferimento agli impegni **sub d)**⁷² e **sub e)**⁷³.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

60. L'Autorità ritiene che gli Impegni presentati da Allianz siano idonei a sanare i profili di possibile vessatorietà delle clausole in oggetto, individuati con la comunicazione di avvio del procedimento ed aventi ad oggetto i trascritti articoli 10, 11 e 12 dei Regolamenti. In particolare, si ritiene che le modifiche proposte costituiscano misure adeguate a superare i profili di ipotizzato contrasto con gli articoli 33, comma 1, 33 comma 2 lett. l) e m) e 35 del Codice del consumo.

(i) I Regolamenti in vigore

61. Come anticipato, i Regolamenti del programma di protezione Allianz ULTRA, attualmente in vigore, riconoscono ad Allianz un'ampia facoltà di modificare unilateralmente le regole di funzionamento del modello assicurativo Allianz ULTRA, stabilendo che le variazioni apportate sono recepite in una nuova "Edizione" delle condizioni assicurative relative ad ognuno degli "Ambiti di rischio" e prevedendo, quale criterio generale, l'adeguamento automatico del singolo contratto alla nuova Edizione, in occasione del primo rinnovo annuale di polizza successivo al rilascio di tale nuova Edizione.

62. A tal fine, i Regolamenti prevedono che il consumatore, attraverso l'iniziale sottoscrizione del contratto, dichiari - sin da subito - di accettare l'eventuale evoluzione delle condizioni di assicurazione che il Professionista può introdurre nelle successive Edizioni, che andranno a sostituire quelle iniziali. Le modifiche, quindi, operano automaticamente, sebbene l'effetto sia in parte mitigato dal riconoscimento della possibilità per il cliente di chiedere: ***(i)*** la gestione del sinistro e la liquidazione dello stesso, applicando le migliori condizioni di assicurazione tra quelle previste nell'ultima "Edizione applicabile" al tempo della denuncia del sinistro e quelle contenute negli Ambiti di rischio originariamente acquistati (c.d. "Diritto alla migliore liquidazione"); ***(ii)*** l'applicazione delle condizioni originariamente sottoscritte (c.d. "Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie").

63. Tuttavia, gli articoli 11 e 12 dei Regolamenti, prevedono specifiche esclusioni all'applicazione del Diritto alla miglior liquidazione e della Facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie. Ad esempio, l'articolo 11 introduce una serie di ipotesi, peraltro formulate in modo tutt'altro che chiaro, in cui il diritto alla migliore liquidazione è escluso (prevedendone la non applicabilità nei casi in cui *"l'adeguamento delle condizioni contrattuali non incide sulla prestazione indennitaria in caso di sinistro"*, segnatamente *"per interventi volti a chiarire/esplicare le caratteristiche dei soggetti assicurati e/o delle garanzie"*, ovvero *"la variazione degli strumenti di pagamento consentiti"*, o ancora *"variazioni dei criteri di adeguamento automatico del premio (c.d. "indicizzazione")"*).

64. Peraltro, i Regolamenti attuali non contemplano alcuna specifica e diretta comunicazione al cliente in occasione del rilascio di una nuova Edizione e delle modifiche intervenute, né al momento della relativa pubblicazione, né prima del rinnovo automatico del contratto, ma solo la pubblicazione della nuova Edizione nell'area riservata del cliente presente nel sito *internet* di Allianz (sebbene, come visto, Allianz ha riferito che nella prassi ha iniziato ad inviare comunicazioni via posta ai clienti interessati per avvisarli dell'adozione della nuova Edizione).

65. Si aggiunga che al consumatore non risulta garantita un'adeguata informativa che gli consenta di comprendere in base a quali valutazioni Allianz individua la migliore prestazione indennitaria tra quella che deriverebbe

⁷¹ [*"Misure relative alla contestata scarsa chiarezza in relazione alle eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie".*]

⁷² [*"Misure relative alla contestata inadeguatezza delle modalità di comunicazione al consumatore circa il rilascio di nuove Edizioni".*]

⁷³ [*"Misure relative alla contestata scarsa chiarezza e comprensibilità delle disposizioni".*]

dall'applicazione delle condizioni contrattuali originariamente sottoscritte dal cliente e quella derivante dall'applicazione dell'Edizione in vigore al momento della denuncia del sinistro.

66. Inoltre, l'istruttoria svolta ha evidenziato che le dinamiche evolutive del programma Allianz Ultra potrebbero comportare, oltre a interventi migliorativi, anche modifiche peggiorative per il cliente in caso di sinistro (in termini di numero di prestazioni indennizzabili, tipologie di sinistri rientranti nella polizza, importi degli scoperti, ecc.)⁷⁴.

(ii) Le proposte di modifica dei Regolamenti

67. Con riferimento alle misure **sub a)** descritte al punto III.5 del presente provvedimento, si osserva che la Società interviene sui regolamenti del prodotto Allianz Ultra rivedendo le modalità di adesione alle nuove Edizioni e, in particolare, stabilendo che al rilascio della nuova Edizione, ai consumatori già contrattualizzati si continui ad applicare l'Edizione precedente da essi sottoscritta. In tal modo, la Società ha eliminato in radice la criticità consistente nell'applicazione automatica della nuova disciplina contrattuale contenuta nelle Nuove Edizioni, prevista nei Regolamenti attualmente vigenti.

68. Affinché trovi applicazione la nuova Edizione, infatti, gli Impegni e la Bozza del Regolamento Allianz Ultra prevedono che il consumatore sottoscriva una nuova polizza, modalità, questa, che – a differenza del meccanismo del tacito rinnovo contrattuale con preventiva accettazione delle modifiche contenute nelle nuove Edizioni – consente di assicurare che l'adesione ad un regolamento contrattuale diverso da quello in precedenza sottoscritto avvenga solo per effetto di una scelta espressa effettuata dal consumatore.

69. A tale radicale mutamento di paradigma, si aggiunge il vantaggio riconosciuto a chi decide di rimanere nel vecchio regime (senza, dunque, sottoscrivere una nuova polizza) di potersi comunque avvalere del "Diritto alla migliore liquidazione", ossia di ricevere dalla Società la prestazione indennitaria migliore, laddove risultasse più conveniente per il consumatore, in termini economici, l'applicazione dei parametri contenuti nella Nuova Edizione (sebbene dallo stesso non sottoscritta).

70. Tale impostazione consente di superare la criticità di fondo lamentata dall'IVASS nel proprio parere - riproposta con riferimento a tutte le misure presentate da Allianz - concernente la possibile coesistenza di due modelli contrattuali. A ben vedere, infatti, per effetto degli impegni, verrebbe a sussistere un unico regolamento contrattuale che disciplina il rapporto assicurativo: quello originariamente sottoscritto dal consumatore e oggetto di rinnovo tacito, oppure, la Nuova Edizione nel caso in cui il consumatore scelga di aderirvi. Pertanto, il consumatore è posto nelle condizioni di scegliere in piena autonomia se aderire o meno alle nuove condizioni, ovvero, continuare a beneficiare delle condizioni di assicurazione contenute nel regolamento originario e, in ogni caso, avrà un unico e ben individuato regolamento contrattuale di disciplina del proprio programma assicurativo e dunque anche degli aspetti liquidativi in caso di sinistro. Si ritiene, inoltre, che tale chiaro assetto non sia inficiato dal "diritto alla migliore liquidazione" che consente alla Società di formulare all'assicurato una proposta di indennizzo migliorativa, applicando tra i parametri espressamente e preventivamente individuati nei regolamenti (*i.e.* franchigie, scoperti, massimali e sotto massimali, limiti e sotto limiti di indennizzo, esclusioni di copertura, estensioni dell'oggetto della copertura), quelli più convenienti eventualmente previsti dalle Nuove Edizioni, ferma restando la facoltà dell'assicurato di chiedere l'applicazione dei parametri fissati nella edizione (precedente) ad esso applicabile. Al riguardo, giova evidenziare, infatti, che mentre nei Regolamenti attualmente vigenti il "diritto alla migliore liquidazione" è funzionale anche a "mitigare" il contestato meccanismo di applicazione automatica al consumatore delle modifiche contenute nelle Nuove Edizioni senza che egli abbia avuto modo di conoscerle preventivamente (mitigazione ritenuta non adeguata nella comunicazione di avvio del procedimento), nell'assetto contrattuale proposto con gli Impegni, invece, il "diritto alla migliore liquidazione" si presenta esclusivamente come un beneficio possibile per il consumatore.

71. Inoltre, gli Impegni prevedono che al rilascio delle nuove Edizioni sia fornita una specifica informativa diretta a ciascun cliente, senza enfatizzare gli aspetti asseritamente migliorativi della Nuova edizione, così da non influenzare indebitamente i clienti.

72. Con riferimento alle misure **sub b)**, al fine di superare la contestata indeterminatezza dei parametri impiegati per individuare la migliore liquidazione, gli Impegni prevedono che il testo dei regolamenti del programma Allianz Ultra sia integrato con l'espressa indicazione dei parametri utilizzati per la determinazione del migliore indennizzo in termini economici (*i.e.* franchigie, scoperti, massimali e sotto massimali, limiti e sotto limiti di indennizzo, esclusioni di copertura, estensioni dell'oggetto della copertura), nonché con l'espressa previsione che la comunicazione con la quale, in caso di sinistro, viene indicato al consumatore l'importo della somma da liquidare contenga altresì un'informativa sui parametri presi in considerazione dalla Compagnia per determinare il miglior indennizzo, conformemente a quanto previsto dai regolamenti ed a indicare i canali attraverso i quali i clienti possono chiedere ulteriori informazioni e chiarimenti in merito alla somma liquidata.

73. Tali misure appaiono in grado di colmare il *gap* informativo contestato in sede di avvio di istruttoria in merito alla valutazione della "migliore liquidazione", dal momento che consentono al consumatore di conoscere quale sia, tra i parametri elencati nel regolamento Allianz Ultra, la condizione di maggior favore prevista dalla Nuova Edizione che la Società ha preso in considerazione ai fini del calcolo della prestazione indennitaria (ad esempio, un minor valore di scoperto o un maggior valore di massimale). Tali misure consentono di superare anche le perplessità formulate

⁷⁴ [V. *supra*, par. 28.]

dall'IVASS in merito alla pluralità di canali ai quali il consumatore sarebbe chiamato a rivolgersi per ricevere assistenza ai fini della comprensione del calcolo sotteso alla somma liquidata, trattandosi dell'*"intervento di soggetti terzi, come call center o intermediari assicurativi, i quali non si comprende, peraltro, su quali basi potrebbero procedere alla ricostruzione"*. Infatti, i parametri sulla base dei quali è possibile effettuare tale "ricostruzione" e, dunque, compiere una scelta informata, sono quelli individuati nella suddetta comunicazione.

74. Con riferimento alle misure **sub c)**, relative alla contestata scarsa chiarezza in relazione alle eccezioni al diritto alla migliore liquidazione e alla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie previste nei Regolamenti vigenti, tenuta presente la diversa portata che tale diritto e tale facoltà assumono nel diverso assetto contrattuale proposto con gli Impegni, rileva che la Società ha proposto l'eliminazione delle richiamate eccezioni e ha, altresì, previsto che, in caso di modifica di un ambito di rischio o di sottoscrizione di un nuovo ambito di rischio, al consumatore sarà riconosciuto il beneficio alla migliore liquidazione anche sugli ambiti di rischio non interessati dalla modifica.

75. Con riferimento alle misure **sub d)**, relative agli aspetti informativi del rilascio di Nuove Edizioni, la comunicazione che la Compagnia si impegna a trasmettere al contraente 45 giorni prima del rinnovo⁷⁵, nella misura in cui fornisce le informazioni sul rilascio della Nuova Edizione, chiarendo che per aderirvi è necessaria la sottoscrizione di una nuova polizza, sul diritto alla migliore liquidazione e sulla facoltà di chiedere l'applicazione delle condizioni originarie, sulla possibilità di esercitare il diritto di disdetta della polizza, nonché sui canali messi a disposizione per ulteriori chiarimenti, appaiono idonee a fornire al consumatore gli elementi informativi necessari per assumere decisioni commerciali consapevoli e sembrano poter pertanto rispondere anche ai dubbi formulati dall'IVASS circa un possibile squilibrio informativo.

76. Infine, in merito alle misure **sub e)**, si ritiene che le riformulazioni testuali proposte degli articoli 10, 11 e 12 degli attuali Regolamenti, depongano per una maggiore chiarezza e comprensibilità di tali disposizioni contrattuali.

77. In conclusione, gli impegni proposti da Allianz appaiono idonei a superare le criticità oggetto di istruttoria, atteso che, secondo le misure proposte, i clienti di Allianz non si troveranno più a subire l'applicazione automatica di modifiche unilaterali per effetto del meccanismo del rinnovo tacito, in quanto l'adesione alla nuova Edizione sarà sempre subordinata al rilascio di consenso espresso da parte del consumatore.

78. Concorre altresì alla valutazione positiva degli impegni proposti, la circostanza che la Parte ha provveduto a riformulate le clausole caratterizzate da ambiguità, nonché a prevedere adeguate informative per i consumatori sia al momento del rilascio della Nuova Edizione che in fase di liquidazione dei sinistri.

79. Quanto al periodo di durata degli impegni prospettato dalla Parte, il termine di cinque anni appare costituire un lasso temporale congruo, tenuto conto che nel settore assicurativo effettivamente sussiste l'esigenza di intervenire periodicamente sulle condizioni di offerta, non solo per garantire la sostenibilità per il Professionista dei prodotti commercializzati, ma anche per assicurare che questi ultimi siano in grado di soddisfare le mutevoli esigenze dei consumatori.

80. Ai fini della valutazione di ammissibilità degli impegni, nel caso di specie, rileva, inoltre, osservare che nel periodo oggetto di istruttoria è stata adottata una sola Nuova Edizione (per di più relativa al solo comparto salute) con conseguente limitato impatto delle clausole in questione, e che nessun reclamo è pervenuto alla Società in merito alla carenza delle comunicazioni relative al rilascio delle Nuove Edizioni.

81. Si aggiunga che la misura volta a riconoscere il diritto alla migliore liquidazione anche a coloro che scelgono di non aderire alla Nuova Edizione, costituisce un *quid pluris* in quanto si traduce, di fatto, in un significativo beneficio economico di cui, in linea di principio, potrebbe avvalersi tutta la clientela già contrattualizzata del Professionista.

82. Peraltro, gli impegni presentati da Allianz rispondono anche alle preoccupazioni dei soggetti che hanno partecipato alla consultazione pubblica, che condividevano i profili di criticità contenuti nella comunicazione di avvio del procedimento.

83. Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati, per le motivazioni sopra esposte sono pertanto tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

84. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Allianz S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di vessatorietà delle clausole oggetto di istruttoria;

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

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

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento, nei confronti della società Allianz S.p.A. gli impegni dalla stessa presentati nella loro

⁷⁵ [V. *supra*, punto 39.]

versione consolidata in data 3 ottobre 2025⁷⁶, come descritti nel formulario allegato e indicati nella Bozza di Regolamento Allianz Ultra, che costituiscono parte integrante del provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 10, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società Allianz 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 10, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il professionista non dia attuazione agli impegni assunti;

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 10.000.000 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 ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

⁷⁶ [Cfr. doc. n. 24 dell'indice del fascicolo, cit.]