

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 25 marzo 2015;

SENTITO il Relatore Dottoressa Gabriella Muscolo;

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

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 26 settembre 2014, integrata in data 14 novembre 2014 e 29 dicembre 2014 con la quale la società Linear S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento del 15 ottobre 2014, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 26 settembre 2014, ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9, del Regolamento;

VISTO il proprio provvedimento dell’11 febbraio 2015, con il quale, ai sensi dell’art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. La società Linear S.p.A. in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società è attiva nell'offerta di prodotti assicurativi, operando come compagnia diretta di Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. Il bilancio della società, relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013, calcolato ai sensi dell'art. 16, comma 2, della legge n. 287/90, presenta un fatturato pari a 206 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, con riferimento ai seguenti quattro profili relativi alla promozione e vendita di polizze RC auto *on line*:

a) Quantificazione della convenienza delle proprie offerte rispetto a quelle dei concorrenti

3. Nella campagna pubblicitaria del professionista diffusa a partire dal gennaio 2013, attraverso il proprio sito internet *www.linear.it*, la stampa e per via radiofonica si afferma, con diverse vesti grafiche ed evidenza, che con Linear è possibile “risparmiare fino al 40% sull'RC auto”, specificando genericamente che tale risparmio è calcolato sulla base del “libretto rosso *Quattroruote 2013*”.

Inoltre, in tali messaggi, nonché in quelli diffusi tramite spot televisivi e via email, ricorre l'indicazione dello specifico ammontare di una polizza RC auto (ad esempio “con Linear spende €172 di RC auto”) corrispondente ad un profilo cliente sommariamente descritto (ad esempio “*Graziana, 40 anni, Milano, Fiat Punto 1.2*”).

b) Condizioni della copertura assicurativa in relazione all'identità del conducente in caso di sinistro (claim “guida libera gratuita”)

4. Nella campagna pubblicitaria citata, diffusa a partire dal gennaio 2013, si afferma, inoltre, in numerosi messaggi, che Linear “*ti offre la guida libera gratuita*”.

5. In particolare, sull'home page del sito internet del professionista

www.linear.it, (pagina web del 16 luglio 2014), compare la scritta in caratteri evidenti “INCOMPARABILE LINEAR” con la specificazione “*scopri perché Linear è la compagnia con i clienti più soddisfatti! Puoi risparmiare sull’RCauto, facendo guidare tutti, senza escludere nessuno*”. Il link a un riquadro sottostante, che riporta il claim “*pagare meno non basta. Noi vogliamo di più*”, conduce ad un’ulteriore pagina dove sono elencati i numerosi vantaggi della compagnia, tra i quali “*guida libera*”.

c) Carattere non vincolante dei preventivi on line

6. La fattispecie oggetto di contestazione riguarda la possibilità che il professionista possa richiedere un’integrazione del premio per perfezionare e rendere operativo il contratto assicurativo, successivamente ad un impegno economico del consumatore, e, in particolare, al pagamento del premio risultante dal preventivo effettuato *on line*, nel caso in cui i dati da egli inseriti siano non corretti.

Inoltre, nelle varie fasi di acquisto *on line* della polizza assicurativa, il consumatore non sarebbe adeguatamente e chiaramente informato dei propri diritti e doveri e di quelli della compagnia assicurativa, connessi a tale possibile richiesta di integrazione del premio successivamente all’accettazione del preventivo.

d) Flag automatico per le assicurazioni accessorie a quella RC auto (meccanismo opt-out)

7. Nella fase finale del flusso di preventivazione, il prezzo esposto è comprensivo, automaticamente, anche di garanzie accessorie rispetto a quella obbligatoria RC auto, quale la garanzia “*infortuni conducente*” (c.d. “pre-spuntatura”). Il consumatore è edotto di tale circostanza solo se osserva le caselle presenti accanto all’elenco delle varie coperture aggiuntive acquistabili e nota che è eventualmente selezionata la casella relativa a ciascuna di esse. Accanto al prezzo finale della polizza risultante da preventivo, compare la scritta “*Compra subito! Per te uno sconto speciale di benvenuto TOTALE PREMIO ANNUALE (comprensivo di imposte e contributi SSN)*”, senza alcun riferimento al fatto che il premio è comprensivo di coperture aggiuntive facoltative rispetto a quella RC auto.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

8. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 8 agosto 2014 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS8651. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società Linear S.p.A. fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22 e 23 lettera v) del Codice del Consumo.

Con riferimento al *profilo a)* descritto nella sezione II del presente provvedimento, relativo alla campagna promozionale, si osservava che la prospettazione di una specifica e significativa convenienza delle proprie offerte commerciali, rispetto a quelle dei concorrenti, senza indicare adeguatamente le condizioni alle quali tale convenienza risulta effettiva, è suscettibile di orientare indebitamente le scelte del consumatore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Con riguardo al *profilo b)*, relativo al claim “*guida libera gratuita*”, si osservava che la prospettazione di un significativo vantaggio dell'offerta del professionista rispetto a quelle dei concorrenti, o, addirittura, dell'unicità della sua offerta, in relazione alle condizioni di polizza riferite all'identità del conducente in caso di sinistro, è suscettibile di orientare indebitamente le scelte del consumatore nel caso in cui tali vantaggi non siano effettivi. In particolare, si osservava che la prospettazione di una copertura “*gratuita*”, senza limitazioni, relativamente alla “*guida libera*”, ovvero dell'*unicità* delle condizioni di copertura offerte dal professionista rispetto a quelle di altre compagnie, senza che ciò corrisponda al vero, è suscettibile di integrare una fattispecie di pratica commerciale ingannevole, anche rientrante nella “*black list*” di cui all'art. 23 lettera v) del Codice del Consumo per quanto concerne il claim di gratuità.

Con riguardo ai *profili c) e d)*, relativi alle modalità di proposta e vendita di preventivi tramite il canale internet, si osservava che il consumatore effettua la propria scelta di acquisto nel convincimento che la richiesta, da parte del professionista, di corrispondere l'importo che risulta da un apposito preventivo, implichi che tale importo sia il prezzo definitivo richiesto per l'acquisto della polizza assicurativa RC auto. Ove ciò non avvenisse, in quanto il professionista ritiene di poter chiedere un'integrazione del prezzo

in un momento successivo al pagamento, ovvero includesse automaticamente coperture aggiuntive rispetto alla polizza RC auto, il professionista utilizzerebbe un sistema di vendita ingannevole con riguardo al prezzo del prodotto, risultando per tal verso idoneo a indurre il consumatore ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Peraltro, tale pratica commerciale, generando incertezza sulle regole del meccanismo di compravendita *on line*, potrebbe disincentivare il ricorso all'acquisto *on line* delle polizze assicurative, che può, invece, offrire vantaggi economici per i consumatori, anche per la possibilità di confrontare le offerte di operatori concorrenti.

9. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione circa la campagna pubblicitaria, le condizioni alle quali si verifica il risparmio massimo pubblicizzato del 40%, il significato del claim "*guida libera gratuita*", nonché la prassi seguita con riferimento alla vincolatività dei preventivi *on line*.

10. La Parte ha dato riscontro alla richiesta di informazioni con memoria del 12 settembre 2014.

11. In data 26 settembre 2014, la Parte ha presentato impegni, integrati in data 14 novembre 2014. A seguito della richiesta dell'Autorità del 15 dicembre 2014, la Parte ha inviato un'ulteriore comunicazione di integrazione impegni il 29 dicembre 2014.

12. In data 30 ottobre 2014 si è tenuta l'audizione con la Parte, che in data 11 novembre 2014 ha trasmesso le informazioni richieste in tale sede.

13. In data 30 gennaio 2015 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

14. In data 13 marzo 2015 è pervenuto il parere dell'Ivass e in data 18 marzo 2015 quello dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista

a) Quantificazione della convenienza delle proprie offerte rispetto a quelle dei concorrenti

15. Nel corso del procedimento si è accertato che il premio proposto da

Linear, secondo quanto emerge dal “libretto rosso Quattroruote” del 2013, può risultare effettivamente inferiore almeno del 40% rispetto a quelli proposti da alcuni concorrenti. Tuttavia, ciò risulta verificato solo rispetto ad alcune tra le principali compagnie del mercato operanti attraverso i canali distributivi tradizionali e soltanto per taluni profili di consumatori.

In ogni caso Linear, nel corso del mese di agosto 2014, ha modificato la campagna promozionale in corso oggetto della comunicazione di avvio del procedimento, al fine di conformarsi alle decisioni dell’Autorità relative ad altre compagnie¹, eliminando il riferimento ad un risparmio quantificato (40%) e arricchendo le informazioni relative ai profili corrispondenti a specifici premi pubblicizzati.

16. Gli impegni – che nella loro versione definitiva come risultante dall’integrazione del 29 dicembre 2014 sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono, con riferimento alle campagne pubblicitarie (cfr. impegno 1), a partire dal 1°ottobre 2014, l’inserimento di un’informativa di maggior dettaglio sui profili dei consumatori presi a riferimento per specifiche quotazioni di polizze oggetto di campagne pubblicitarie e dei relativi claim di convenienza. In particolare, accanto all’importo del premio, vengono indicate la residenza del contraente, la sua età, la classe di merito di provenienza, la vettura, eventuali garanzie accessorie.

b) Condizioni della copertura assicurativa in relazione all’identità del conducente in caso di sinistro

17. Con riferimento al claim “guida libera gratuita”, nel corso del procedimento è stato verificato che, nell’ambito del flusso di preventivazione *on line* di Linear, una risposta affermativa alla domanda se “*nel nucleo familiare del proprietario e/o del conducente (stessa residenza/stesso stato di famiglia) ci sono persone abilitate alla guida e di età inferiore ai 26 anni*” determina, a parità di altre condizioni, incrementi dei prezzi dell’assicurazione di assoluto rilievo (anche superiori al 40%).

La tipologia di polizza venduta da Linear è unica, sempre della tipologia “guida libera”, non prevedendo limitazioni di copertura per il caso in cui il conducente in caso di sinistro abbia meno di 26 anni. Altre compagnie, invece, prevedono la vendita di polizze con formule differenziate rispetto

¹ Cfr. provvedimenti dell’Autorità relativi ai procedimenti Conte.it (PS7214) e Direct Line (PS7370), in Boll. n. 23 del 9 giugno 2014, conclusi con l’accettazione degli impegni presentati dalle Parti.

all'età del conducente, cosicché, ad esempio, ad una polizza “guida libera” corrisponde un maggior premio rispetto a quella con “guida esperta”, ma quest'ultima prevede l'applicazione di franchigie o la mancanza di copertura per sinistri nel caso in cui il conducente sia di età inferiore ai 26 anni.

18. Gli impegni presentati dalla parte (cfr. impegno n.1) prevedono l'eliminazione della locuzione “gratuita” con riguardo alla “guida libera”, a partire dal 1 ottobre 2014.

c) Carattere non vincolante dei preventivi on line

19. Sul sito internet del professionista, alla data del 16 luglio 2014, tramite il flusso di preventivazione, vi è la possibilità di ottenere un preventivo “rapido” inserendo la targa del veicolo e la data di nascita del proprietario, cosicché i moduli *on line* vengono compilati automaticamente in numerosi campi, con informazioni reperite tramite il collegamento alla banca dati ANIA, come specificato chiaramente nel sito internet. Vi sono numerose ulteriori variabili da inserire a cura del consumatore. Inoltre, è stato verificato che vi è comunque la possibilità di inserire tutti i dati in modo libero, senza che vi sia un controllo automatico e immediato rispetto, ad esempio, la corrispondenza tra la targa dell'automobile, l'identità del conducente e la tipologia di autovettura. Al termine del flusso di preventivazione viene inviata una email al consumatore con i dettagli del preventivo ed è quindi possibile procedere all'acquisto della polizza.

20. Nel corso del procedimento, si è accertato che il preventivo *on line* è vincolante per Linear se i dati inseriti dal cliente sono completi e veritieri. In caso contrario, la compagnia può definire condizioni diverse rispetto a quelle indicate nel preventivo, dopo aver verificato la veridicità delle informazioni fornite dal consumatore, attraverso diverse fonti informative disponibili.

Le procedure seguite da Linear sono valutate dalla medesima conformi rispetto alla regolamentazione e alla prassi del settore; la necessità di emettere tempestivamente il contratto a seguito della richiesta del cliente è ricondotta all'esistenza di un obbligo a contrarre, previsto dalla normativa, per le polizze RC auto. La possibilità di verificare in tempo reale i dati forniti dai consumatori incontra limiti tecnici e procedurali per alcune tipologie di informazioni e dipende dal grado di completezza e aggiornamento delle informazioni disponibili, in progressiva evoluzione.

La prassi seguita da Linear per la verifica delle informazioni fornite dai clienti è sintetizzabile nella seguente casistica:

i) se i dati inseriti dal consumatore trovano un completo riscontro nel database ANIA, al cliente è richiesto il pagamento del premio e la compagnia emette il contratto. In tale categoria ricade la maggioranza dei contratti conclusi nel periodo gennaio 2013 – agosto 2014;

ii) se vi è una discrepanza tra i dati dichiarati dal consumatore e quanto riscontrato nel data base ANIA, relativamente a informazioni verificabili in tale database, viene bloccato il processo di acquisto *on line*, non viene consentito il pagamento del premio e viene richiesta documentazione cartacea per le necessarie verifiche. Linear non adotta la prassi, diffusa presso altre compagnie, di richiedere di inserire il numero di carta di credito, cosicché nessuna somma è congelata in attesa delle verifiche. Risolta la discrepanza tra le informazioni fornite dal consumatore e quelle presenti nel database ANIA, verrà richiesto il pagamento del premio (eventualmente modificato, sulla base delle informazioni veritiere riscontrate) e la polizza verrà emessa.

iii) eventuali appendici di polizza possono essere emesse solo nel caso in cui il consumatore fornisca informazioni errate in relazione a elementi che non sono verificabili da Linear rapidamente né tramite la banca dati ANIA, né tramite un riscontro cartaceo. Si tratta tipicamente di casi in cui vi sono stati mutamenti recenti nella situazione dell'assicurato (cambio di residenza, passaggi di proprietà o di classe di merito), che non sono ancora stati recepiti nel database ANIA, né sono comprovabili in via documentale. La compagnia, in tali situazioni, valuta corretto emettere comunque la polizza in ragione della necessità di ottemperare al proprio obbligo a contrarre, richiedendo il pagamento del premio, ma le informazioni potranno essere verificate solo dopo la stipula del contratto. In caso di mancato riscontro, potranno essere emesse appendici di polizza con integrazione del premio, oppure con riduzione del premio. Nel periodo gennaio 2013 – agosto 2014, le appendici di polizza hanno riguardato meno dell'1% delle polizze emesse nel medesimo periodo, tra le quali quelle con incremento di premio meno dello 0,5%.

21. Gli impegni presentati (cfr. impegno n. 3) prevedono la realizzazione, dal 30 giugno 2015, di una guida interattiva *on line* in cui viene illustrato il percorso che il consumatore deve seguire per finalizzare il preventivo, così da renderlo edotto della presenza di eventuali criticità che potrebbero comportare la necessità della compagnia di effettuare approfondimenti sulle dichiarazioni da egli fornite.

Inoltre, prima del pagamento del premio, il cliente viene informato rispetto al

carattere definitivo o meno del preventivo proposto, ovvero viene specificato in quale delle tre situazioni egli si trovi nell'ambito della casistica sopra descritta e quali siano gli ulteriori passaggi necessari per concludere il contratto. Infine, negli impegni si specifica che la terza tipologia della casistica descritta, che prevede possibili variazioni del premio anche dopo il pagamento del medesimo, rivestirà carattere sempre più residuale a seguito della dematerializzazione della documentazione assicurativa e ad esito delle progressive modifiche che renderanno la banca dati ANIA maggiormente completa e aggiornata.

d) *Flag automatico per le assicurazioni accessorie a quella RC auto (opt-out)*

22. Con riferimento alla condotta relativa alla preselezione di talune coperture assicurative con un *flag* automatico, accessorie rispetto a quella obbligatoria RC Auto, è stato accertato, come sostenuto dalla parte, che tale prassi è diffusa tra le compagnie assicurative presenti nel segmento delle compagnie dirette.

23. Gli impegni presentati (cfr. impegno n. 2) prevedono l'eliminazione, dal 30 giugno 2015, del *flag* automatico relativo alle garanzie accessorie, che dovrà essere invece apposto dal consumatore nel caso in cui egli desideri sottoscrivere una assicurazione accessoria (meccanismo *opt-in*).

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

24. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche tramite internet, in data 17 febbraio 2015 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

25. Con parere pervenuto in data 18 marzo 2015, la suddetta Autorità, nel ritenere di limitare le proprie valutazioni all'attitudine dello specifico mezzo di comunicazione utilizzato per diffondere la pratica commerciale a incidere e amplificare l'eventuale scorrettezza della medesima, ha espresso il proprio parere nel senso che l'utilizzo del mezzo radiofonico, unitamente a quello internet e alla e-mail, sia funzionale alla realizzazione della pratica oggetto del procedimento, agevolandola e rafforzandone l'effetto di condizionamento.

V. PARERE DELL'ISTITUTO PER LA VIGILANZA SULLE ASSICURAZIONI

26. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda il settore assicurativo, in data 17 febbraio 2015 è stato richiesto il parere all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, introdotto dall'art. 1, comma 6, lettera *a*), del Decreto Legislativo n. 21/2014.

27. Con parere pervenuto in data 13 marzo 2015, la suddetta Autorità ha ritenuto, con riferimento alle condotte relative alle campagne promozionali e al claim “*guida libera gratuita*”, descritte ai *punti a) e b)* della sezione II del presente provvedimento, che gli impegni siano idonei a rimuovere le criticità contestate.

28. Rispetto alla condotta di cui al *punto c)*, l'IVASS ha rappresentato che “*la posizione di questo Istituto sul tema della vincolatività dei preventivi è nel senso di ritenere che tutti i controlli che l'impresa ritiene di dover effettuare sulla veridicità, correttezza e completezza dei dati e delle informazioni rese dal contraente in fase di preventivazione previsti dall'Art. 132 del Codice delle Assicurazioni vengano effettuati prima che il contraente effettui il pagamento del premio.*” L'IVASS conclude ritenendo “*di richiedere a Linear di modificare la procedura assuntiva e la relativa messaggistica, in modo da invitare il cliente ad attendere la conferma dell'impresa prima di procedere al pagamento del premio*”.

29. Con riferimento alla condotta di cui al *punto d)*, IVASS osserva che l'abbinamento forzato e i meccanismi di *opt-out* sono contrari ai doveri di diligenza, correttezza e trasparenza previsti dall'art. 183 del Codice delle assicurazioni e che tali condotte risultano inoltre in contrasto con il Regolamento IVASS n. 34/2010 in materia di collocamento di contratti non richiesti. IVASS ritiene pertanto necessario che Linear e le altre imprese che utilizzano *l'opt out* rimuovano tale meccanismo, in quanto pregiudizievole per i consumatori.

VI. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

30. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio dell'8 agosto 2014.

31. In via preliminare, si osserva che la possibilità di acquistare l'assicurazione RC auto attraverso il canale internet, a seguito di un preventivo ottenuto rapidamente *on line*, può rappresentare una significativa opportunità per il consumatore per beneficiare di tariffe che potrebbero essere inferiori a quelle offerte tramite il canale agenziale, nonché per confrontare agevolmente le offerte di vari professionisti. Ciò rende la scelta del consumatore maggiormente consapevole, consentendogli di acquistare il prodotto effettivamente più conveniente offerto sul mercato e adeguato rispetto alle proprie esigenze. Questo processo appare, quindi, utile per stimolare il confronto competitivo tra compagnie assicurative, inducendo una generale riduzione dei prezzi a beneficio dei consumatori.

32. Tuttavia, tali effetti virtuosi per i consumatori possono essere vanificati nel caso in cui i preventivi non siano veritieri, ovvero se il prezzo proposto non corrisponde a quello che sarà effettivamente applicato al momento della conclusione del contratto, nonché in presenza di una scarsa trasparenza rispetto alle effettive caratteristiche del prodotto acquistato, come può verificarsi in presenza di un meccanismo di *opt-out* per le coperture assicurative accessorie rispetto a quella obbligatoria RC auto, ovvero di claim promozionali non veritieri.

33. Con più specifico riferimento agli impegni presentati in relazione alla condotta descritta alla **sezione II, lettera a)** del presente provvedimento, relativa alle campagne pubblicitarie, si ritiene che le misure proposte siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio. In particolare, l'indicazione nelle future campagne promozionali di informazioni trasparenti e dettagliate relative alle caratteristiche delle offerte reclamizzate appare avere l'effetto di precisare, limitare al loro effettivo ambito e quantificare i vantaggi di prezzo delle polizze offerte.

34. Con riferimento agli impegni presentati in relazione alla condotta descritta alla **sezione II, lettera b)** del presente provvedimento, relativa al claim "*guida libera gratuita*", si valuta che l'eliminazione del riferimento alla "*gratuità*" appare idonea a risolvere le criticità evidenziate in sede di avvio del procedimento, in quanto, anche tenendo conto della specificità dell'offerta commerciale di Linear rispetto alla prassi di mercato relativa alle condizioni di copertura in presenza di un sinistro con conducente minore di 26 anni, l'utilizzo del termine "*gratuito*" non appare coerente con una rappresentazione veritiera del prodotto.

35. Con riferimento agli impegni presentati in relazione alla condotta descritta alla **sezione II, lettera c)** del presente provvedimento, relativa al

carattere possibilmente non definitivo dei preventivi *on line*, si ritiene che, allo stato, le misure proposte siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio.

Con particolare riguardo alle verifiche effettuate dalla compagnia sulle informazioni fornite dai consumatori, si osserva che l'esigenza di ottenere un preventivo definitivo deve, ovviamente, essere temperata con la necessità che tale preventivo sia calcolato su informazioni corrette e veritiere. I processi con cui le compagnie dirette effettuano tali controlli sono allo stato, in assenza di una regolamentazione settoriale specifica, definiti in modo autonomo dalle medesime, adottando soluzioni organizzative differenziate e in evoluzione.² Controlli tempestivi, che si basano su processi organizzativi in grado di sfruttare al meglio le fonti informative disponibili in ogni istante, adattando nel tempo il proprio processo di verifica in corrispondenza dell'emergere di soluzioni innovative, sono idonei a consentire una scelta consapevole del consumatore su preventivi di premio stabili e non modificabili.

In ogni caso, risulta essenziale che il consumatore sia adeguatamente e chiaramente informato in merito al momento in cui il prezzo proposto risulta effettivamente definitivo, ovvero se lo stesso potrebbe subire modifiche.

Gli impegni hanno ad oggetto proprio l'inserimento di un'informativa chiara, ricorrente e specifica per il singolo consumatore, nelle fasi rilevanti del flusso di preventivazione, relativa alla prassi seguita dalla compagnia rispetto a possibili modifiche del premio proposto in caso di informazioni non veritiere fornite dal consumatore. Appare di rilievo la previsione della comunicazione al singolo consumatore richiedente del carattere definitivo del preventivo quando i controlli sono considerati completati dalla compagnia. Parimenti, risulta significativa la previsione di richiedere il differimento del pagamento del premio nel caso di cui vi siano dubbi velocemente risolvibili in merito alla veridicità dei dati forniti dal consumatore. Infine, il consumatore sarà informato dell'eventualità, che allo stato assume carattere residuale e in ulteriore progressiva riduzione, in cui il contratto venga emesso, con la possibilità di richiesta di appendici di polizza, nel caso in cui il consumatore non abbia fornito informazioni corrette e queste non siano facilmente verificabili.

36. Si valuta che tali impegni producano sia l'effetto di fornire

² Cfr. provvedimenti dell'Autorità relativi a Conte.it (PS7214) e Direct Line (PS7370), in Boll. n. 23 del 9 giugno 2014, nonché il provvedimento dell'Autorità del 25 marzo 2015 relativo al caso Zurich (PS9167).

un'informativa completa al consumatore in grado di orientarlo verso le compagnie che offrono il migliore servizio, comprensivo delle procedure e delle tempistiche dei controlli, sia quello di indurre l'impresa a vincolarsi con il consumatore al preventivo comunicato, determinando nel complesso un maggior incentivo all'utilizzo del canale di acquisto diretto.

37. Con riferimento agli impegni presentati in relazione alla condotta descritta alla **sezione II, lettera d)**, del presente provvedimento, si valuta che gli stessi, prevedendo il passaggio da un meccanismo di *opt-out* a uno di *opt-in* per le polizze accessorie a quella obbligatoria RC auto, siano idonei a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio, garantendo al consumatore una scelta pienamente consapevole del prodotto acquistato e introducendo una nuova prassi maggiormente favorevole per i consumatori.

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

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Linear S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

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

RITENUTO, inoltre, che, in ragione dell'esigenza di assicurare l'osservanza degli impegni assunti, si rende necessario disporre, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, la pubblicazione a cura e spese del professionista, in quanto una più ampia informazione ai consumatori è suscettibile di favorire l'effettiva, completa e corretta attuazione delle misure stesse;

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

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Linear S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 26 settembre 2014 e da ultimo integrati in data 29 dicembre 2014, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Linear S.p.A., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione o implementazione degli impegni.

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

- a) il professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

DISPONE

- a) che la società Linear S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, gli impegni assunti ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:
 - 1) il testo degli impegni da pubblicare è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
 - 2) il predetto testo dovrà essere pubblicato per novanta giorni sul sito internet del professionista all'indirizzo www.linear.it entro trenta giorni dall'avvenuta comunicazione del presente provvedimento, attraverso un link

posto nella home page, di adeguata evidenza grafica, denominato “*pubblicazione degli impegni assunti con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato relativi alla trasparenza dei preventivi on line*” ;

b) che la pubblicazione dovrà essere preceduta dalla comunicazione all’Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall’invio all’Autorità di una copia della relativa pagina internet.

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

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella

ALLEGATO 1

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS8651 avviato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") in data 8 agosto 2014 e avente ad oggetto le condotte commerciali di Linear S.p.A. in materia di vendita *on line* di polizze RC auto, il professionista, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

Impegno n. 1 - Modifica delle informazioni caratterizzanti il profilo di riferimento nel claim pubblicitario con riferimento alla "guida libera" e alle modalità di comparazione con altre compagnie.

Linear si impegna a modificare il messaggio in oggetto, non solo semplificando la dicitura "guida libera gratuita" in "guida libera" ed elidendo quindi ogni riferimento alla sottesa onerosità della medesima proposta presso altre imprese, ma anche intervenendo ulteriormente sul claim della campagna in corso di attuazione, a partire dal 1 ottobre 2014, agendo sul pay-off del messaggio pubblicitario, in particolare aggiungendo maggiori dettagli al profilo offerto per la comparazione: *"Premio complessivo di Assistenza stradale riferito ad un uomo di 40 anni senza familiari conviventi di età inferiore ai 26 anni in classe CU 1 da almeno 1 anno senza sinistri negli ultimi 5 anni. Autoveicolo Ford Focus 1.0 benzina, percorrenza media 10.000 km annui, massimale 25 milioni unico"*. Di seguito esemplifichiamo il nuovo formato del messaggio pubblicitario nel quale sono evidenziate le modifiche sopra rappresentate.

ROBERTO
MILANO - 40 ANNI
FORD FOCUS
Classe di rischio 1
Assicurato senza sinistri negli ultimi 5 anni

CON LINEAR
SPENDE PER LA SUA
RC AUTO
226 €

E GRAZIE ALLA GUIDA
LIBERA PUÒ FAR GUIDARE
TUTTI I SUOI AMICI

ACQUISTO
FACILE E
VELOCE.
ONLINE E AL
TELEFONO

FAI UN PREVENTIVO SU **LINEAR.IT**

Linea di assicurazione a premio fisso con assicurazioni RC Auto e RC Danni
- Guida libera
- Assistenza stradale al telefono
- Copertura medica di emergenza

Linear
ASSICURAZIONI ONLINE

Impegno n. 2 - Modifica della pagina esemplificativa dell'elenco garanzie al termine del preventivo calcolato sul sito web e, in particolare, rimozione della c.d. pre-spuntatura delle garanzie diverse dal prodotto RC auto.

La fase di intervista web per la creazione del preventivo si conclude con l'atterraggio del cliente sulla pagina riepilogativa delle garanzie disponibili. Con riferimento alla proposta della garanzia "infortuni al conducente" con flag automatico, la Compagnia, si impegna, a partire dal 1 ottobre 2014, a modificare la schermata delle garanzie proposte, aggiungendo, subito al di sotto della garanzia infortuni al conducente, la seguente frase:

Infortuni del conducente

"CONSIGLIATO PER TE! Già oltre 245.000 clienti hanno scelto questa garanzia per proteggere il conducente del veicolo in caso di sinistro. Sceglila anche tu! Per maggiori informazioni consulta la nota informativa "

Ciò al fine di rendere il consumatore maggiormente consapevole della proposta della garanzia da parte della Compagnia, fermo restando che il cliente può sempre e comunque decidere di eliminare autonomamente la garanzia "deflaggando" il form di selezione.

Inoltre, compatibilmente con la tempistica relativa alla messa in opera degli interventi informatici necessari per rendere fruibile dagli utenti il nuovo sito di Linear, accessibile sempre dall'indirizzo www.Linear.it, la Compagnia - in accoglimento dei suggerimenti formulati nel corso dell'audizione del 30 ottobre u.s. e auspicando una generale condivisione delle condotte di seguito descritte anche da parte delle compagnie concorrenti - si impegna, a far data **dal 30 giugno 2015** ad elidere il suggerimento delle garanzie diverse dal prodotto RC auto nella modalità del flag automatico inserito nella fase finale dell'intervista web, ipotizzando forme diverse di promozione commerciale volte a stimolare il consumatore all'arricchimento della sua copertura assicurativa.

Impegno n. 3 — Realizzazione di una guida informativa interattiva on line con cui vengono illustrate le modalità del percorso per giungere dal preventivo alla polizza.

A far data **dal 30 giugno 2015**, sempre nell'ambito del progetto di realizzazione del nuovo sito web, Linear si impegna a rendere disponibile per gli utenti una "informazione interattiva on line" con la quale verranno illustrate al consumatore, in tempo reale, le modalità del percorso per

giungere dal preventivo alla polizza. In pratica, quindi, il consumatore avrà la possibilità di verificare puntualmente le modalità e i termini del passaggio dalla formulazione di un preventivo di polizza online alla conclusione del contratto. In particolare, tale guida interattiva renderà il consumatore edotto in merito a eventuali elementi di criticità che potrebbero comportare la necessità per la Compagnia di eseguire approfondimenti sulle dichiarazioni del cliente prima di emettere il contratto. Inoltre, la guida renderà ancora più chiaro che nessun pagamento viene richiesto al cliente prima della conclusione della procedura di verifica.

Al fine di garantire l'accesso online da parte di qualsiasi tipologia di utente, Linear impiegherà modalità di pubblicazione idonee a rendere la guida quanto più possibile di facile e immediata consultazione.

In particolare, allo scopo di rendere noto al consumatore, in modo ancora più chiaro e trasparente la prassi operativa seguita dalla Compagnia con riferimento al momento in cui vengono effettuati i controlli sulle informazioni rese e al momento in cui il premio proposto assume carattere definitivo, Linear si impegna ad applicare le modalità informative di seguito descritte. In tal modo - coerentemente con la casistica descritta da Linear nella propria memoria del 10 novembre 2014 - il consumatore sarà in grado di comprendere, già durante il flusso di preventivazione, se il premio oggetto del singolo preventivo (i) assume carattere definitivo, rimanendo quindi esclusa l'eventualità che possano essere emesse appendici di polizza; (ii) può aumentare, anche prima dell'emissione del contratto, in ragione della necessità di esaminare, la documentazione cartacea richiesta e in caso di discrepanza con le dichiarazioni del consumatore; (iii) può aumentare, dopo la conclusione del contratto, a seguito dell'emissione di appendici di polizza. Precisamente, con riferimento ai flussi di intervista per la creazione del preventivo sono state identificate le tre tipologie che possono condurre alle ipotesi assuntive esemplificate nella memoria di Linear del 10 novembre u.s. (cfr. pag. 2 della memoria del 10 novembre u.s., casi a), b) e c)).

A tali modalità assuntive si perviene in dipendenza della possibilità di controllo o meno dei dati inseriti dall'utente già nella prima fase dell'intervista. In pratica, già all'atto dell'inserimento della targa e della data di nascita è possibile fornire all'utente un primo output sull'esito della sua intervista.

Di seguito illustriamo le linee di supporto che la Compagnia ipotizza per coadiuvare gli utenti nella scelta della polizza e i passaggi in cui, compatibilmente con gli aggiornamenti legati alla messa in opera del nuovo

sito internet, verranno indicati ai clienti i possibili esiti del flusso di preventivazione.

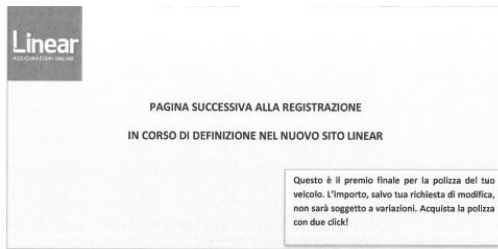
a) Corrispondenza tra i dati dichiarati dal consumatore e quelli risultanti dalla banca dati ANIA e richiesta del pagamento del premio: targa e data di nascita del proprietario corrispondente alla banca dati ANIA con situazione dati aggiornata e riferita all'utente che intende assicurarsi.

Dopo l'inserimento di targa e data di nascita del proprietario e una volta verificata la presenza e l'aggiornamento dei dati reperibili sulla banca dati ANIA, l'intervista procederà con l'autocompilazione dei dati reperiti sulla banca dati ANIA in modo da agevolare l'utente nella navigazione del sito.

Al termine della fase di intervista il cliente appartenente a questa tipologia assuntiva perverrà alla pagina riepilogativa delle garanzie acquistabili e quindi al totale del premio della polizza.

Successivamente a questa pagina, con la quale si concluderà la fase di valorizzazione della quotazione, il cliente potrà decidere se salvare il premio calcolato. In caso affermativo, nella schermata successiva al riepilogo delle garanzie assicurative verrà proposto all'utente lo spazio per inserire i dati personali riferibili ai soggetti del contraente, del proprietario e del conducente abituale e, una volta verificati tali dati, il cliente potrà procedere alla emissione della polizza mediante esecuzione del pagamento del premio. In tale pagina apparirà

infatti il seguente messaggio (o uno di significato simile): *"Questo è il premio finale per la polizza del tuo veicolo. L'importo, salvo tua richiesta di modifica, non sarà soggetto a variazioni. Acquista la polizza con due click!"*



Il cliente potrà quindi effettuare direttamente il pagamento del premio nella modalità che riterrà più congeniale.

b) Richiesta di documenti probatori della posizione assicurativa per verificare la corrispondenza con i dati dichiarati e successiva conferma o meno del cliente della possibilità di effettuare il pagamento per concludere il contratto: targa non inserita nel flusso di preventivo oppure non corrispondente con la banca dati ANIA.

Dopo l'inserimento di targa e data di nascita del proprietario e una volta verificata l'impossibilità di reperire i riscontri sulla banca dati ANIA, verrà data opportuna comunicazione attraverso un apposito box sul tipo di processo che potrà seguire se intenzionato a proseguire con l'emissione del contratto: *"Le informazioni fornite purtroppo non trovano riscontro nella base dati ANIA. Ricontrolla i dati oppure procedi con il preventivo. Ti informiamo che potrai acquistare la polizza solo dopo aver fornito la documentazione necessaria per la verifica dei dati inseriti".*



Al termine della fase di intervista il cliente appartenente a questa tipologia assuntiva perverrà alla pagina riepilogativa delle garanzie acquistabili e quindi al totale del premio proposto per la polizza.

Linear
 OMILIANO LEFOLICE CONE ASSURANZE GESTIONE SINISTRI SERVIZI ONLINE PREVENTIVO ONLINE

Incomparabile Linear: **LA GARANZIA BONUS PROTETTO TI MANTIENE LA CLASSE DI MERITO ANCHE SE CAUSI UN INCIDENTE**

Calcolo Preventivo

Garanzia	Massimale €	Scoperto Franchigia	Prezzo €
Responsabilità Civile Auto	€ 1.000.000,00 (max)	Senza franchigia	443,83
Kasko Salaria	€ 500,00	Senza franchigia	39,00
Risparmio Protetto		Senza franchigia	31,86
Incendio e Furto		Garanzia non assicurabile per veicoli oltre 7 Anni	
Eventi Atmosferici		Vendibile solo con Incendio e Furto	
Eventi Socio Pubblici		Garanzia non assicurabile per veicoli oltre 7 Anni	
Totale Casco/RC	€ 6.000,00	Senza franchigia	7,00
Infortuni Cassa/RC	€ 60.000,00	€ 2%	40,05
Protezione 24		Vendibile solo con Infortuni Cassa/RC	
Ritiro Patente		Garanzia non assicurabile	
Ritiro Kasko		Garanzia non assicurabile per veicoli oltre 7 Anni	
Compagnia stabilita per te con Accordo con Auto			
TOTALE PREMIO ANNUALE			€ 475,70

TOTALE PREMIO ANNUALE € 475,70

Per rispondere nella maniera più adeguata ai tuoi dubbi e perplessità. Chi meglio di noi delle TRIDU Linear puoi comprendere le tue esigenze? [Prenota subito alla prova!](#)

SALVA

Successivamente a questa pagina, con la quale si concluderà la fase di valorizzazione della quotazione, il cliente potrà decidere se salvare il premio calcolato, salvo verifica dei dati inseriti da parte della Compagnia dopo aver acquisito la documentazione. Nella schermata successiva al riepilogo delle garanzie assicurative verrà proposto all'utente lo spazio per inserire i dati personali riferibili ai soggetti del contraente, del proprietario e del conducente abituale. Tuttavia, poiché per questa tipologia assuntiva per

l'utente non sarà possibile procedere con il pagamento del premio e ottenere l'immediata emissione della polizza, verrà fornita un'informativa nella quale si indica al cliente di non procedere al pagamento del premio e verranno richiesti i documenti necessari per l'emissione del contratto. Comparirà pertanto il seguente messaggio (o uno di significato simile): *"Questo è il premio proposto per la polizza del tuo veicolo. L'importo del premio potrebbe essere soggetto a variazioni in base alla documentazione fornita. Potrai effettuare il pagamento solo dopo la conferma di Linear"*.

Linear

PAGINA SUCCESSIVA ALLA REGISTRAZIONE
IN CORSO DI DEFINIZIONE NEL NUOVO SITO LINEAR

Questo è il premio proposto per la polizza del tuo veicolo. L'importo del premio potrebbe essere soggetto a variazioni in base alla documentazione fornita. Potrai effettuare il pagamento solo dopo conferma di Linear.

c) Richiesta di pagamento per emissione della polizza nel caso di contratti per i quali è previsto il controllo Post Emissione (PE di portafoglio): i dati non sono tutti reperibili sulla banca dati ANIA, non sono correttamente aggiornati dalla precedente compagnia o i dati presenti non sono riferiti all'utente che intende assicurarsi.

Dopo l'inserimento di targa e data di nascita del proprietario e una volta verificata la presenza e l'aggiornamento dei dati reperibili sulla banca dati ANIA, verrà data opportuna comunicazione attraverso un apposito box sul tipo di processo che potrà seguire se intenzionato a proseguire con l'emissione del contratto: *"Le informazioni fornite trovano parzialmente riscontro nella base dati ANIA. Ti informiamo che potrai acquistare la polizza ma Linear ti chiederà la documentazione necessaria per la verifica dei dati inseriti"*.

Linear ASSICURAZIONI ONLINE

CHI SIAMO LE POLIZZE COME ASSICURARSI GESTIONE SINISTRI SERVIZI ONLINE PREVENTIVO ONLINE

Inserisci la targa e la data di nascita per un preventivo più veloce!

Calcolo Preventivo 1 DATI ASSICURATIVI

1. DATI ASSICURABILI

2. ESTROSCIO

3. ROSTRO (RIPRESA) / OCCORRENZA

4. DATI CONDIZIONE

5. RIEPILOGO DATI

6. PREVENTIVO

7. SOSTITUIBILITÀ

8. ACCIDENTI

Targa dell'auto

Inserisci subito la targa del tuo veicolo o la riprendere tempo. I dati saranno reperiti automaticamente dalla banca dati ANIA e potrai modificarli solo in rari casi. Leggi il codice di autogestione sull'uso di questi dati.

CY 756 HJ

Data di nascita del proprietario

14/07/1978

Condizione assicurativa di partenza

In quale di queste situazioni si trova la tua auto?

Le informazioni fornite trovano parzialmente riscontro nella base dati ANIA. Ti informiamo che potrai acquistare la polizza ma Linear ti chiederà la documentazione necessaria per la verifica dei dati inseriti.

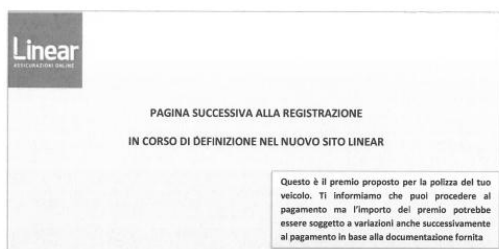
Prosegui

Anche in questo caso il cliente perverrà alla pagina di riepilogo delle garanzie nella quale gli verrà proposto di procedere con il salvataggio del preventivo.



Successivamente a questa pagina, con la quale si concluderà la fase di valorizzazione della quotazione, il cliente potrà decidere se salvare il premio calcolato. Nella schermata successiva al riepilogo delle garanzie assicurative verrà proposto all'utente lo spazio per inserire i dati personali riferibili ai soggetti del contraente, del proprietario e del conducente abituale. Successivamente alla verifica di questi dati, il cliente potrà procedere alla emissione della polizza mediante esecuzione del pagamento del premio. All'utente verrà proposto però il seguente messaggio (o uno di

significato simile): *"Questo è il premio proposto per la polizza del tuo veicolo. Ti informiamo che puoi procedere al pagamento ma l'importo del premio potrebbe essere soggetto a variazioni anche successivamente al pagamento in base alla documentazione fornita"*. Con tale messaggio, quindi, Linear renderà noto al cliente che il premio potrebbe subire delle variazioni successivamente alla emissione della polizza.



Tale tipologia, in ogni caso, rivestirà carattere residuale. Come noto, infatti, a seguito della dematerializzazione della documentazione assicurativa, sono in corso di implementazione le modifiche che renderanno la banca dati ANIA sempre più fruibile e aggiornata rispetto alla tematica dei controlli dei dati ivi contenuti.

Infine, si precisa che, ai fini della realizzazione grafica dei box di comunicazione sopra indicati, Linear sta effettuando al proprio interno un'analisi cognitiva al fine di identificare la modalità di presentazione più efficace per gli utenti.

ALLEGATO 2

PUBBLICAZIONE DI IMPEGNI

Ai sensi dell'art. 27, comma 7, del *Codice del Consumo* (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni), con provvedimento del 25 marzo 2015 (consultabile all'indirizzo www.agcm.it), l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (di seguito anche "l'Autorità") ha deliberato di accettare, rendendoli vincolanti, gli impegni proposti da Linear S.p.A. al fine di eliminare i possibili profili di scorrettezza contestati nella comunicazione di avvio del procedimento "*PS8651 Linear - Guida Libera per tutti*", avente ad oggetto le condotte commerciali di Linear S.p.A. in materia di promozione e vendita di polizze RC Auto attraverso il canale diretto.

In tale ambito, al fine di consentire all'Autorità di definire il procedimento senza procedere all'accertamento di un'infrazione, Linear S.p.A. si è impegnata ad attuare le seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

Impegno n. 1 - Modifica delle informazioni caratterizzanti il profilo di riferimento nel claim pubblicitario con riferimento alla "guida libera" e alle modalità di comparazione con altre compagnie.

Linear si impegna a:

- modificare la dicitura "guida libera gratuita" in "guida libera"
- aggiungere maggiori dettagli ai profili offerti per la comparazione delle tariffe specificando le variabili rilevanti quali: sesso, età, autovettura, città, condizioni di copertura, classe di merito, presenza di famigliari con età minore di 26 anni, sinistrosità pregressa.

Impegno n. 2 - Modifica della pagina esemplificativa dell'elenco garanzie al termine del preventivo calcolato sul sito web e, in particolare, rimozione della c.d. pre-spuntatura delle garanzie diverse dal prodotto RC auto.

Linear si impegna, a far data dal 30 giugno 2015 ad elidere il suggerimento delle garanzie diverse dal prodotto RC auto nella modalità del flag automatico inserito nella fase finale del preventivo web, ipotizzando forme

diverse di promozione commerciale volte a stimolare il consumatore all'arricchimento della sua copertura assicurativa.

Impegno n. 3 — Realizzazione di una guida informativa interattiva on line con cui vengono illustrate le modalità del percorso per giungere dal preventivo alla polizza.

A far data dal 30 giugno 2015, Linear si impegna a rendere disponibile per gli utenti una "informazione interattiva on line" con la quale verranno illustrate al consumatore, in tempo reale, le modalità per giungere dal preventivo alla polizza. In pratica, quindi, il consumatore avrà la possibilità di verificare puntualmente le modalità e i termini del passaggio dalla formulazione di un preventivo di polizza *online* alla conclusione del contratto. In particolare, tale guida interattiva renderà il consumatore edotto in merito a eventuali elementi di criticità che potrebbero comportare la necessità per la Compagnia di eseguire approfondimenti sulle dichiarazioni del cliente prima di emettere il contratto. Inoltre, la guida renderà ancora più chiaro, nelle circostanze in cui ciò sia applicabile, che nessun pagamento viene richiesto al cliente prima della conclusione della procedura di verifica. In particolare, Linear si impegna a informare il consumatore durante il flusso di preventivazione, se il premio oggetto del singolo preventivo: (i) assume carattere definitivo, rimanendo quindi esclusa l'eventualità che possano essere emesse appendici di polizza; (ii) può aumentare, prima dell'emissione del contratto, in ragione della necessità di esaminare la documentazione cartacea richiesta in caso di discrepanza con le dichiarazioni del consumatore; (iii) può aumentare, dopo la conclusione del contratto, a seguito dell'emissione di appendici di polizza derivanti dall'esame della documentazione richiesta in caso di discrepanza con le dichiarazioni del consumatore.