

Milano, 28 dicembre 2020

Spett.le

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Direzione Generale per la Concorrenza
Piazza G. Verdi, 6/a
00198 Roma

*Direzione Generale per la Tutela del Consumatore
c.a. Dott. Giovanni Calabrò*

*Direzione Generale per la Concorrenza
c.a. dott. Vito Meli*

Comunicazione inviata via pec a: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Per conoscenza

Spett.le

**IVASS Istituto per la
Vigilanza sulle Assicurazioni**

Via del Quirinale 21
00187 Roma

*Servizio Vigilanza Condotta di Mercato
c.a. dott.ssa Elena Bellizzi*

Comunicazione inviata via pec a: ivass@pec.ivass.it

Oggetto: Segnalazione di pratica commerciale scorretta e inottemperanza agli impegni assunti e resi vincolanti con provvedimento AGCM n.25420 del 8 aprile 2015 nei confronti di:

- **Facile.it Broker di Assicurazione S.p.A. - Via Sannio, 3 - 20137 Milano**
- **Facile.it S.p.A. con socio unico - Via Sannio, 3 - 20137 Milano.**

1. Le parti

Il Sindacato Nazionale Agenti di Assicurazione (SNA) -segnalante- è la principale Associazione di categoria degli Agenti di assicurazione in Italia, alla quale aderiscono oltre 9.000 Agenti di assicurazione. L'Associazione, costituita a Milano nel 1919, ha tra i propri scopi statutari quello di tutelare e promuovere gli interessi professionali, morali ed economici degli agenti di assicurazione. Rappresenta la categoria degli agenti di assicurazione in tutti gli enti e organismi, nazionali e internazionali, dove si trattano problemi che interessano, direttamente o indirettamente, la categoria ed il settore assicurativo.

Fondato nel 1919 – Aderente al B.I.P.A.R.

Facile.it Broker di Assicurazioni S.r.l. è un broker di assicurazioni iscritto all'albo IVASS (sezione B del RUI - Registro Unico degli Intermediari assicurativi), è holding del Gruppo Facile.it, controlla integralmente la società Facile.it S.p.A. con socio unico, che è titolare del portale www.facile.it, attraverso il quale la società di brokeraggio svolge attività di distribuzione assicurativa. La consultazione del sito internet facile.it consente di comparare l'offerta di polizze per la copertura del rischio RC auto e coperture aggiuntive, compilando le informazioni richieste nel flusso di preventivazione. Tale sito comparatore raccoglie i dati inseriti dal consumatore per poi trasferirli mediante interconnessioni informatiche alle diverse compagnie di assicurazione e ottenerne le quotazioni del premio.

2. Le condotte oggetto della segnalazione

Il procedimento concerne le seguenti condotte poste in essere dai soggetti segnalati (di seguito "**Facile.it**"), relative all'offerta di polizze assicurative RC auto tramite il sito internet comparatore www.facile.it:

2.1. L'indicazione scorretta e non veritiera del risparmio conseguibile

Sul sito Facile.it sono presenti i seguenti claim [le evidenziazioni in **grassetto** sono presenti nel testo originale; le sottolineature sono n.d.r.]:

- in home page: *"Confronta **più Compagnie** e risparmi fino a **500 €**."*¹;
- alla pagina "Chi siamo": *"**Confrontiamo le migliori offerte** assicurative e finanziarie per aiutarti a risparmiare facendo sempre la scelta migliore, di qualunque spesa si tratti. Assicurazioni on line: per scegliere la compagnia assicurativa più conveniente. Puoi risparmiare fino a 500 €. sull'RC auto e fino a 300 €. sull'RC moto"*².

Un claim analogo -il possibile risparmio "fino a 500 euro"- viene utilizzato da Facile.it in altre comunicazioni commerciali e con particolare evidenza in tutti gli spot televisivi relativi alle polizze RC auto³.

Una identica condotta posta in essere da Facile.it è stata oggetto di un precedente procedimento dell'Autorità (PS9212 - FACILE.IT-COMPARATORE RC AUTO chiuso con il Provvedimento n.25420 del 08.04.2015⁴) nel corso del quale è risultato che le indicazioni relative al risparmio conseguibile tramite il sito facile.it ("fino a 500 euro") sono calcolati sulla base di rilevazioni campionarie effettuate dal broker in funzione dei preventivi richiesti dai consumatori sul proprio sito nell'ultimo trimestre e, in particolare, confrontando la differenza tra il premio massimo e minimo delle compagnie incluse nelle singole comparazioni.

¹Cfr. <https://www.facile.it/>

²Cfr. <https://www.facile.it/chi-siamo.html>

³Cfr. <https://www.facile.it/spot-tv.html>

⁴Cfr. <https://www.agcm.it/dotcmsDOC/allegati-news/p25420.pdf>

In quella sede l'Autorità ha ipotizzato che le condotte delle società Facile.it S.p.A. e Facile.it Broker di Assicurazioni S.r.l. fossero suscettibili di integrare una violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del Consumo e, con riferimento al predetto claim promozionale, osservava che la prospettazione di una specifica e significativa convenienza delle proprie offerte commerciali, senza indicare adeguatamente le condizioni e i parametri di riferimento rispetto ai quali tale convenienza risulta effettiva, appare suscettibile di orientare indebitamente le scelte del consumatore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

Nel corso di quel procedimento Facile.it si impegnava a inserire, in prossimità del claim "risparmi fino a 500 €.", un asterisco che rimandasse, all'interno della stessa pagina ed in posizione visibile, alla formulazione "Grazie al confronto tra i preventivi. Scopri come calcoliamo il risparmio", contenente un link ad una nuova pagina web, accessibile dalla Home Page del sito, che, sotto la denominazione "Come Funziona", fornisse una serie di informazioni, con rinvii interattivi alla relativa descrizione trattata all'interno della stessa pagina.

Con particolare riferimento agli impegni relativi all'utilizzo del predetto claim promozionale, l'Autorità ha valutato che l'inserimento di un'indicazione dei criteri di quantificazione dei risparmi fornisse una rappresentazione analitica e specifica del livello di convenienza conseguibile utilizzando il sito, rendendo l'utente in grado di compiere una scelta consapevole.

Su questo punto, l'Impegno n. 1 assunto da Facile.it consisteva nella "integrazione dell'informativa del Sito facile.it illustrando il significato e la portata del claim "risparmi fino a 500 €." e, al fine di rendere maggiore chiarezza sulla sua portata, si impegnava, tra l'altro:

- ad inserire la dicitura "Grazie al confronto tra i preventivi. Scopri come calcoliamo il risparmio" e
- a rendere disponibile, alla pagina "QUANTO E' POSSIBILE RISPARMIARE", una spiegazione del seguente tenore: "Il risparmio "fino a 500 €." è calcolato sulla base della media della differenza tra il premio RC Auto lordo più caro e quello più economico sui preventivi calcolati periodicamente sul Sito. A (MESE/ANNO), confrontando la polizza più cara con la polizza più economica delle compagnie partner, è stato riscontrato un differenziale di premio di almeno 500 €. nel (NUMERO%) dei casi come da tabella che segue, redatta sulla base di tutti i preventivi richiesti sul presente sito nel precedente mese: [segue tabella esemplificativa relativa al mese di Settembre 2014],
- ad "aggiornare periodicamente" la tabella sopra indicata.

Questo impegno rispondeva allo specifico rilievo dell'Autorità secondo cui "dalle informazioni presenti sul sito internet facile.it, non è possibile comprendere pienamente alcuni aspetti che appaiono essenziali per un processo decisionale del consumatore pienamente consapevole" tra i quali era stata evidenziata "la valenza del risultato della comparazione ("frequenza di aggiornamento" dei dati utilizzati per i confronti e fonte)".

Il predetto impegno -reso vincolante dall'Autorità con il provvedimento n. n.25420 del 8 aprile 2015- **non risulta attualmente rispettato da Facile.it.**

Infatti, alla pagina “quanto è possibile risparmiare” attualmente presente sul sito Facile.it si legge il seguente testo: *“Il risparmio “fino a 500 €.” per i preventivi Auto o “fino a 300 €.” per i preventivi Moto è calcolato sulla base della **media della differenza tra il premio RC Auto o Moto lordo più caro e quello più economico** sui preventivi calcolati periodicamente sul Sito. A giugno 2017, confrontando la polizza Auto o Moto più cara con la polizza più economica delle compagnie partner, è stato riscontrato un differenziale di premio di almeno 500 €. nel 65,13% dei casi per i preventivi Auto e di almeno 300 €. nel 71,11% dei casi per i preventivi Moto, come da tabella che segue, redatta sulla base di tutti i preventivi richiesti sul presente sito nel precedente mese[segue tabella]⁵.*

Ne consegue che l'indicazione dei criteri di quantificazione dei risparmi volta a fornire una rappresentazione analitica e specifica del livello di convenienza conseguibile utilizzando il sito, finalizzata a rendere l'utente in grado di compiere una scelta consapevole (come affermato dall'Autorità nel citato provvedimento), si basa su **dati non aggiornati** in quanto **risalenti ad oltre 3 anni e mezzo fa.**

Il che, oltre a costituire una condotta inottemperante all'impegno preso, rende altresì ingannevole e non veritiero l'attuale claim relativo al possibile risparmio *“fino a 500 euro”*, risultando esso allo stato **indimostrato**, in quanto non più supportato dai predetti criteri di calcolo, e verosimilmente **non veritiero** o comunque **indimostrabile**, in considerazione dell'andamento dei premi RC auto nell'ultimo triennio.

Ciò si desume dalle seguenti circostanze.

Sul sito Facile.it è pubblicato un “Osservatorio Assicurazioni Auto e Moto in Italia”⁶ presentato quale *“innovativo servizio d'informazione”* che offre *“una fotografia dell'attuale panorama assicurativo italiano”* e i cui criteri e attività di analisi dati viene descritta come segue: *“L'Osservatorio calcola il premio di assicurazione RC auto medio e le sue variazioni negli ultimi 12 mesi. Questa ricerca è basata su 7.705.773 preventivi effettuati in Italia su Facile.it dai suoi utenti tra il 1 novembre 2019 e il 30 novembre 2020 e i relativi risultati di quotazione prodotti”.*

E' inevitabile chiedersi, in primo luogo, per quale ragione Facile.it, pur avendo a disposizione un Osservatorio costantemente aggiornato sui premi RC Auto basato su milioni di preventivi rilasciati ai clienti (aggiornato sino al novembre 2020), utilizzi al contempo una **base dati risalente al giugno 2017 per supportare il claim sul possibile risparmio “fino a 500 euro”**, pur essendo il calcolo effettuato sulla stessa base dati (i preventivi rilasciati ai clienti dalle compagnie comparate sul sito).

⁵Cfr. https://www.facile.it/come-funziona.html#risparmio_effettivo

⁶Cfr. <https://www.facile.it/assicurazioni/osservatorio.html>

Fondato nel 1919 – Aderente al B.I.P.A.R.

In realtà, sono gli stessi dati aggiornati pubblicati dall'Osservatorio di Facile.it, oltre che quelli ufficiali pubblicati -su una base dati molto più ampia- sia da ANIA che da IVASS, a confermare che il predetto **claim è decettivo**:

- secondo l'Osservatorio di Facile.it, nel mese di aprile 2020 il premio medio RC auto è stato di **463,74 €.** con una **diminuzione del 15%** rispetto ad Aprile 2019 (quando il premio medio ammontava a 545,86 €.),
- secondo i dati forniti da ANIA⁷, nel mese di marzo 2020 rispetto a marzo 2019 la diminuzione del premio medio RC auto è stata solo dell'1%, ma anche i premi medi confrontati (da 433 €. nel 2019 a **428 €.** nel 2020) sono più bassi di quelli indicati da Facile.it;
- IVASS nella sua Relazione annuale 2020 indica un premio medio RC auto in discesa del 2,5% nel 2019 e **pari a 414 €**⁸.

Tali dati mettono in luce due **evidenti ed insanabili contraddizioni** del claim "fino a 500 euro", sufficienti a smentirne la correttezza e veridicità:

- se fosse vero che sul comparatore Facile.it sono possibili risparmi "fino a 500 €.", calcolati sulla base del differenziale medio tra premio più caro e meno caro delle compagnie comparate rilevato dai preventivi rilasciati ai clienti, non si spiega come -utilizzando la stessa base di calcolo- **il premio medio RC auto indicato dall'Osservatorio di Facile.it sia più elevato** (di circa il 10%) **di quello calcolato da ANIA e IVASS sull'intero mercato**, che comprende compagnie prevedibilmente meno competitive di quelle comparate da Facile.it;
- e ancora: come visto, sul sito Facile.it -per sostenere il claim- si afferma che (nel giugno 2017) "*è stato riscontrato un differenziale di premio di almeno 500 €. nel 65,13% dei casi per i preventivi Auto*". Anche ammettendo che tale affermazione fosse corretta allora, non si spiega come essa possa risultare veritiera e dimostrabile oggi, quando, a fronte delle diminuzioni di premi RC auto degli ultimi anni (e delle prevedibili ulteriori diminuzioni nel 2020), il premio medio -anche volendo considerare i dati diffusi da Facile.it- è **sceso** mediamente a 463 €, vale a dire **ad un importo addirittura inferiore al possibile risparmio pubblicizzato dal sito come raggiungibile in oltre nel 67% dei casi**. Detto in altri termini: è lecito domandarsi come sia possibile che praticamente **in due casi su tre vi sia una differenza tra preventivi RC Auto superiore a 500 €, in un mercato** fatto prevalentemente da veicoli in classe 1 e **caratterizzato da un premio medio di 414 €.** (dato IVASS). Ma anche **prendendo per buono il premio medio di 463,74 €. dichiarato da Facile.it, una differenza superiore a 500 €. in due casi su tre appare difficilmente configurabile, per non dire materialmente impossibile.**

Vi è da dubitare che tale claim fosse corretto nel 2017, posto che l'IVASS, già nel 2014, all'interno di un documento *Indagine sui Siti Comparativi*⁹ riscontrava "***una variabilità ingiustificata***"

⁷ Cfr. https://www.ania.it/documents/35135/53792/ania+trends+focus+prezzi+rcauto_marzo+2020.pdf/d2064b89-7035-a718-cfd1-a9691b553ea7?version=1.0&t=1587901763647

⁸ IVASS, Relazione sull'attività svolta dall'Istituto nell'anno 2019

Fondato nel 1919 – Aderente al B.I.P.A.R.

dell'output di comparazione" (e non vi è dubbio che l'annunciato risparmio di 500 €. in due terzi dei casi tra le sole compagnie partner di Facile.it costituisce un evidente esempio di "variabilità ingiustificata").

Ove mai detto claim potesse ritenersi corretto allora, certamente non lo è più oggi.

2.2. Errata indicazione della quota di mercato coperta dalle Compagnie oggetto di comparazione

L'Impegno n. 2 (Integrazione dell'informativa del sito facile.it) assunto da Facile.it nel procedimento PS9212 prevedeva l'aggiunta all'interno del sito, nella pagina "Come Funziona", dell'elenco di tutte le compagnie oggetto di confronto e della "quota di mercato coperta".

Anche tale impegno rispondeva al rilievo dell'Autorità circa le carenze informative presenti sul sito internet facile.it tali da non rendere pienamente comprensibili alcuni aspetti essenziali per un processo decisionale del consumatore pienamente consapevole, tra i quali era stato evidenziato anche "il perimetro di comparazione preso a riferimento (numero e identità delle compagnie, loro rappresentatività e quota di mercato complessiva)".

Va osservato che anche l'IVASS, alla luce delle risultanze della già citata indagine condotta nel 2014 sui siti di comparazione delle polizze RC Auto, ha indicato nel suo Report conclusivo, tra le specifiche misure correttive volte a rimuovere i profili di criticità rilevati, la necessità non solo *"di indicare in maniera evidente in home page l'elenco delle imprese di assicurazione e/o degli intermediari con cui sussistono accordi di partnership ai fini della comparazione"*, ma anche di "dare chiara indicazione sul sito in home page della quota di mercato comparata (intesa come numero delle imprese comparate rispetto al numero totale delle imprese presenti sul mercato)".

Con riferimento a questo profilo, attualmente nella home page di Facile.it, alla voce "Partner assicurativi confrontati" si legge che ***"I partner assicurativi coprono una quota del mercato RCA Italiano del 27,6% e sono le seguenti"***[segue elenco di 13 partner assicurativi].

Passando alla pagina "Come funziona", paragrafo "Partner assicurativi confrontati" si legge invece che *"Facendo riferimento ai dati ANIA 2019 e considerando i premi totali raccolti, le compagnie confrontate da Facile.it coprono una quota del mercato RCA Italiano pari a circa il 17% del totale"*.

Anche qualora si adottasse il criterio indicato da IVASS per il calcolo della quota di mercato -vale a dire il numero delle imprese comparate (13) rispetto al numero totale delle imprese presenti sul mercato RC auto (72)- ne deriverebbe che la quota di mercato coperta da Facile.it sarebbe del 18% e non del 27,6% indicato in home page.

Ne consegue che la quota di mercato (27,6%) delle compagnie comparate indicata nella home page di Facile.it, vale a dire nella posizione maggiormente in grado di influenzare il processo

⁹https://www.ivass.it/consumatori/azioni-tutela/indagini-tematiche/documenti/Indagine_sui_siti_comparativi_nov_2014.pdf

Fondato nel 1919 – Aderente al B.I.P.A.R.

decisionale del consumatore (per l'effetto aggancio), è errata e notevolmente superiore alla realtà.

Tale condotta costituisce una pratica commerciale ingannevole e configura una inottemperanza all'impegno n. 2 assunto da Facile.it nel procedimento sopra richiamato.

2.3. Comparazione basata esclusivamente sul prezzo - mancanza di informazioni sui contenuti delle polizze

L'indagine IVASS già sopra citata ha rilevato che *"Con riferimento al modello di comparazione l'indagine ha evidenziato un confronto basato esclusivamente sul prezzo, che non tiene conto dei contenuti delle polizze (massimali, franchigie, rivalse, esclusioni etc..)"*¹⁰.

Anche l'AGCM, nel citato procedimento PS9212 relativo ai claim promozionali di Facile.it, ha osservato che la prospettazione di una specifica e significativa convenienza delle proprie offerte commerciali, senza indicare adeguatamente le condizioni e i parametri di riferimento rispetto ai quali tale convenienza risulta effettiva, appare suscettibile di orientare indebitamente le scelte del consumatore, inducendolo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

L'analisi dei normativi, delle differenze tra garanzie RC Auto e delle clausole facoltative non viene mai menzionata sul comparatore Facile.it.

Si allega in proposito la copia della risposta che l'utente riceve dal comparatore Facile.it (Allegato 1) dopo l'inserimento dei dati e la richiesta di preventivo, dalla quale risulta che le uniche informazioni fornite, in aggiunta al prezzo, sono i massimali e i requisiti del guidatore (ad esempio, guida esperta), mentre non viene fornita alcuna informazione su altre caratteristiche essenziali dell'offerta, quali la presenza o meno di clausole di rivalsa o di esclusione della copertura.

Tali informazioni vengono inviate solo successivamente alla scelta della polizza, nell'ambito del materiale inviato dalla Compagnia nella fase di emissione della polizza, vale a dire in un momento nel quale non sono più utilizzabili dall'utente per operare la propria scelta di acquisto.

Tale comunicazione è scorretta in quanto omette informazioni rilevanti sulle caratteristiche ed il contenuto della polizza, di cui il consumatore medio ha bisogno in tale contesto per prendere una decisione consapevole di natura commerciale (art.22 co.1 e co.4 lett.a) del Codice del Consumo).

2.4. Comportamenti scorretti (aggressivi) di Facile.it successivamente all'invio all'utente dei risultati della comparazione

Successivamente alla richiesta ed all'avvenuto invio del risultato della comparazione, ove l'utente non prosegue nel percorso di acquisto sul sito, egli viene ripetutamente contattato ed insistentemente sollecitato sia telefonicamente dal call center di facile.it, sia via mail.

¹⁰ IVASS, op. cit., pag. 4

Fondato nel 1919 – Aderente al B.I.P.A.R.

Si segnala il caso, verosimilmente non isolato, di un utente che, dopo aver utilizzato il preventivatore Facile.it il giorno mercoledì 8 dicembre 2020, nel corso dei successivi 9 giorni ha ricevuto 19 telefonate, da una a tre al giorno, dal numero 02.55555 (cfr. screenshot della lista chiamate allo smartphone - Allegato 2) e quattro email (di cui tre il giorno stesso dell'accesso al preventivatore).

Tale comportamento integra gli estremi della pratica commerciale aggressiva, in quanto, attraverso l'effettuazione di ripetute e non richieste sollecitazioni commerciali per telefono e posta elettronica, viene esercitato un indebito condizionamento nei confronti dell'utente, tale da limitare considerevolmente la sua libertà di scelta o di comportamento in relazione al prodotto ed indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso (art.24 co.1 e art. 26, co.1 lett.c) CdC).

*** **

Lo SNA chiede pertanto che l'Autorità adita accerti e sanzioni, ai sensi degli artt. 20 e segg. Codice del Consumo:

- la scorrettezza delle pratiche commerciali poste in essere da Facile.it per i motivi ed in relazione alle condotte sopra descritte;
- l'inottemperanza di Facile.it agli impegni assunti e resi vincolati con Provvedimento n.25420 del 8 aprile 2015,
- assumendo ogni ulteriore misura o atto di sua competenza.

Si resta a disposizione per eventuali integrazioni o chiarimenti della presente segnalazione, alla quale si allegano:

1. Contenuto offerte polizze RC auto ricevute dal preventivatore Facile.it;
2. Screen della lista chiamate ricevute su smartphone dal n. 02.55555.

Con i migliori saluti.

Il Presidente Nazionale SNA
Claudio Demozzi

