

Alla cortese attenzione della d.ssa Lara Magnani

IC60. Call for Input-ALTROCONSUMO

Contributo per consultazione pubblica

IC60@agcm.it

Milano 24 luglio 2026

Oggetto: Indagine conoscitiva, IC60, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, della legge 10 ottobre 1990, n. 287, sulle criticità concorrenziali nel settore RC Auto, da svolgere congiuntamente all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni. Osservazioni di Altroconsumo.

Altroconsumo organizzazione di consumatori, iscritta al CNCU e membro di Euroconsumers entità europea che raggruppa anche le organizzazioni di consumatori Ocu (Spagna), Deco (Portogallo) e Testachats (Belgio) con questo contributo intende partecipare all'indagine conoscitiva sulle criticità concorrenziali nel settore Rc Auto. Le considerazioni che seguono sono dettate dalle richieste dei consumatori che raccogliamo ogni giorno con i nostri servizi di assistenza, oltre che dalle inchieste di mercato e sui prodotti che svolgiamo periodicamente nel settore rcauto. Il contributo condiviso potrà essere pubblicato integralmente.

Affronteremo di seguito i seguenti temi:

- Uso della scatola nera
- Indennizzo diretto
- Carrozzerie convenzionate
- Sistema bonus malus
- Preventivass.

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano
Tel +39 02 69 615 00 - Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

La scatola nera

Partendo dalle esigenze dei consumatori, uno dei temi centrali delle richieste è quello relativo al valore legale dei dati raccolti dalla scatola nera in caso di incidente: possono essere usati contro di noi? Hanno valore probatorio in sede di giudizio?

La risposta è articolata. I dati della scatola nera – come velocità, accelerazioni, frenate, posizione GPS – possono rappresentare un elemento utile nella ricostruzione di un sinistro, ma non costituiscono prova legale piena. Lo ha chiarito anche la Cassazione: un dato raccolto da un dispositivo privato, non soggetto a parametri tecnici normati, non può avere valore probatorio vincolante. Il nodo sta nella mancata emanazione dei decreti attuativi previsti dall'articolo 132-ter del Codice delle Assicurazioni che stabiliscano caratteristiche tecniche e funzionali dei dispositivi. In assenza di questi decreti attuativi, i dati possono essere considerati solo come indizi e devono essere valutati caso per caso dal giudice, insieme ad altri elementi (perizie, testimonianze, ecc.).

Detto ciò, la scatola nera **resta uno strumento rilevante**, soprattutto quando i dati sono coerenti e supportati da altre evidenze. In casi concreti, ha permesso di risolvere controversie tra conducenti con versioni contrastanti dei fatti: ad esempio, se un automobilista afferma di essere fermo al momento dell'impatto, ma il dispositivo registra che era in movimento, la sua versione può essere smentita. Non solo: **la black box può anche smascherare frodi assicurative**, quando la dinamica dichiarata non coincide con i dati tecnici (assenza di frenata, velocità incoerente, nessun urto rilevato). In caso di contestazioni, è possibile richiedere una perizia tecnica per verificarne l'affidabilità o eventuali manomissioni. La giurisprudenza italiana ha già affrontato casi simili, affidandosi a consulenze tecniche d'ufficio (CTU) per accertare la validità dei dati raccolti. Ma le applicazioni non si fermano alla gestione dei sinistri. **La funzione GPS integrata consente di localizzare un'auto rubata**, facilitandone il recupero da parte delle forze dell'ordine. In alcuni casi, questo ha permesso di evitare danni maggiori e ottenere risarcimenti più rapidi.

Per tutte le ragioni dette l'utilizzo delle scatole nere dovrebbe portare ad una riduzione dei premi RCAuto. Una recente indagine di Altroconsumo ha però dimostrato che non è proprio così¹

C'è il problema della non portabilità della scatola nera. In caso di cambio di compagnia, **la scatola nera dovrà essere rimossa dal veicolo**. La compagnia precedente cancellerà tutti i dati

¹ <https://www.altroconsumo.it/auto-e-moto/rc-auto/news/inchiesta-assicurazione-scatola-nera>

relativi al profilo dell'assicurato una volta che il contratto sarà terminato e tutti i sinistri saranno stati definiti. Lo stesso accade in caso di rottamazione del veicolo. I dati raccolti sono legati al contratto e al dispositivo stesso, e non vengono conservati dopo la cessazione del rapporto.

Altroconsumo sostiene l'impiego della scatola nera quando produce un vantaggio concreto per gli assicurati: riduzione del premio, ricostruzione più rapida e oggettiva dei sinistri e contrasto alle frodi. Tuttavia, tali benefici devono essere accompagnati da rigorose garanzie in materia di privacy, trasparenza e libertà di scelta. I dati raccolti appartengono innanzitutto al consumatore e non possono trasformarsi in uno strumento di profilazione o di limitazione della concorrenza tra compagnie. È quindi necessario rafforzare i diritti dell'assicurato, garantendo pieno accesso ai dati, interoperabilità dei dispositivi, assenza di costi nascosti e un controllo pubblico sull'effettiva convenienza economica delle polizze con scatola nera.

Riteniamo che, pur essendo necessarie delle cautele per garantire la certezza delle prove che la scatola nera dovrebbe raccogliere, sia necessaria garantire una adeguata libertà di scelta del consumatore. La scatola nera deve rimanere uno strumento volontario e non diventare, di fatto, obbligatorio attraverso differenze tariffarie eccessive. Il consumatore deve poter scegliere in qualsiasi momento se installarla o rimuoverla, con procedure semplici e senza costi sproporzionati. E dovrebbe essere garantita la sua portabilità quando si cambia compagnia perché altrimenti rischia di trasformarsi in una barriera all'uscita.

Ovviamente libertà di scelta significa anche poter comparare le offerte attraverso una informativa precontrattuale adeguata. Occorre quindi che siano ben chiari e quantificati prima della sottoscrizione gli sconti ottenibili rispetto alla tariffa RCAuto tradizionale grazie all'installazione della scatola nera e le compagnie dovrebbero dimostrare che il beneficio economico per l'assicurato è effettivo e proporzionato ai dati raccolti.

E quando si parla di raccolta dei dati non si può dimenticare la tutela della privacy. Quindi è necessario che siano raccolti solo dati necessari alla gestione del contratto e dei sinistri; inoltre, i dati non possano essere utilizzati per finalità commerciali senza consenso espresso dell'assicurato; devono essere definiti tempi certi di conservazione dei dati e per il consumatore deve essere sempre possibile conoscere quali dati vengono raccolti e gli deve essere data la possibilità di accedere e di scaricarli facilmente. Deve essere garantito accesso gratuito ai propri dati registrati, così come deve essere data la possibilità di esportarli in formato interoperabile e ci deve essere il diritto di correggere eventuali errori.

La scatola nera ovviamente ha il vantaggio di registrare dati e informazioni utili per la definizione del sinistro e del risarcimento. Dunque, rappresenta un elemento probatorio importante ma non deve essere esclusivo. Il consumatore deve poter contestare eventuali ricostruzioni automatiche e per farlo è importante che le modalità di elaborazione dei dati raccolti con la scatola nera siano trasparenti e verificabili.

Altro aspetto quello concorrenziale e di portabilità dei dati e dello strumento. Sarebbe opportuno prevedere dispositivi interoperabili tra diverse compagnie, con procedure standard di installazione e rimozione e con la certificazione indipendente dell'affidabilità delle scatole nere.

Il consumatore non dovrebbe sostenere costi non dovuti come i costi di installazione, di manutenzione, di disinstallazione al cambio compagnia e penali per il recesso. Per evitare barriere alla mobilità dei clienti e quindi alla concorrenza, il cambio di assicurazione non dovrebbe comportare la sostituzione obbligatoria del dispositivo se tecnicamente compatibile, i dati dovrebbero poter essere trasferiti, previo consenso dell'assicurato, alla nuova compagnia.

Per garantire un mercato più trasparente riteniamo che sia importante un monitoraggio pubblico da parte di IVASS in modo che si possano conoscere periodicamente dati come: la diffusione delle scatole nere; l'entità media degli sconti; l'impatto sulla riduzione delle frodi; i tempi di liquidazione dei sinistri; i reclami dei consumatori.

Ci sembra di poter dire che al momento il gioco non valga la candela. Gli sconti applicati a chi installa una scatola nera non sono così significativi. In allegato l'ultima inchiesta di Altroconsumo.

INDENNIZZO DIRETTO.

Dal punto di vista di Altroconsumo, l'indennizzo diretto (CARD) ha avuto il merito di semplificare la gestione dei sinistri, ma presenta ancora numerose criticità che incidono sull'effettiva tutela del consumatore.

L'indennizzo diretto ha rappresentato un'importante innovazione nel sistema RC Auto, ma oggi necessita di un aggiornamento. La semplificazione amministrativa deve tradursi in un beneficio concreto per gli assicurati: risarcimenti rapidi, criteri di valutazione trasparenti, piena tracciabilità della pratica e strumenti efficaci per contestare offerte ritenute inadeguate. Parallelamente, è necessario rafforzare il monitoraggio pubblico delle performance delle compagnie e promuovere una maggiore digitalizzazione del processo, affinché il sistema premi non solo l'efficienza economica ma soprattutto la qualità del servizio reso ai consumatori.

Le nostre proposte:

- a) **Portale unico nazionale dei sinistri**, accessibile tramite SPID/CIE, dove il consumatore possa seguire la pratica indipendentemente dalla compagnia.
- b) **Standardizzazione delle perizie digitali**, con utilizzo di fotografie e strumenti di intelligenza artificiale come supporto tecnico, garantendo sempre la supervisione umana e la possibilità di contestazione.
- c) **Carta dei diritti dell'assicurato**, consegnata al momento della denuncia del sinistro, che illustri in modo semplice tempi, diritti, documentazione necessaria e strumenti di ricorso.
- d) **Sistema di valutazione della qualità delle compagnie**, basato non solo sul prezzo delle polizze ma anche su tempi di liquidazione, numero di reclami accolti, contenziosi e grado di soddisfazione degli assicurati.

Il tema delle carrozzerie convenzionate.

Negli ultimi anni molte compagnie hanno introdotto polizze che prevedono:

- risarcimento integrale solo se il veicolo viene riparato presso una carrozzeria convenzionata;
- franchigie o scoperti più elevati se il consumatore sceglie una carrozzeria di fiducia;
- procedure di liquidazione più lunghe o più complesse per chi non aderisce alla rete convenzionata.

Anche quando non vi è un vero e proprio obbligo, il consumatore può essere fortemente orientato verso la rete della compagnia.

Si profilano dei rischi per la concorrenza perché le convenzioni possono favorire pochi operatori, penalizzare le piccole carrozzerie indipendenti e ridurre così la concorrenza sul mercato della riparazione. Nel lungo periodo questo potrebbe tradursi in minori possibilità di scelta e in una riduzione della qualità del servizio.

C'è un problema di trasparenza delle informazioni e di gestione di possibili conflitti di interesse. Molti assicurati si rendono conto della necessità di dover per forza rivolgersi alla rete convenzionata per riparare l'auto solo quando accade il sinistro. Occorre lavorare su una informazione puntuale e ben chiara di questo aspetto; sarebbe opportuno anche informare bene sulla diffusione della rete di riparatori in termini numerici e territoriali. Ed ancora è bene evitare qualsiasi possibile conflitto di interesse molto facile perché la compagnia che pure sceglie le officine convenzionate ha interesse a ridurre il costo della riparazione e questo potrebbe comportare delle situazioni poco piacevoli nei confronti degli assicurati. Per questo è importante

garantire il rispetto da parte delle carrozzerie convenzionate di standard minimi di qualità in termini di tempi di riparazione, qualità dei servizi, ricambi conformi, garanzie post riparazione. Ed anche in questo caso Ivass potrebbe essere di supporto evidenziando la qualità dei servizi offerti dal monitoraggio dei reclami, i tempi medi di riparazione e il livello di soddisfazione degli utenti.

Altroconsumo riconosce che le reti di carrozzerie convenzionate possono offrire vantaggi in termini di semplificazione della gestione del sinistro, tempi di riparazione più rapidi e servizi aggiuntivi. Tuttavia, tali benefici non devono tradursi in una compressione della libertà di scelta del consumatore. Il diritto di affidare il proprio veicolo a una carrozzeria di fiducia costituisce un elemento essenziale della tutela dell'assicurato. È pertanto necessario garantire che eventuali incentivi economici siano proporzionati, pienamente trasparenti e non si trasformino in un obbligo di fatto, assicurando che il risarcimento sia commisurato al danno effettivamente subito e che la qualità e la sicurezza della riparazione restino sempre prioritarie.

Riforma del bonus-malus

Appare, inoltre, necessario rivedere e superare l'attuale regime bonus-malus che oggi appare insensato in considerazione del fatto che una percentuale molto alta di assicurati si trova oggi in prima fascia, introducendo un diverso sistema tariffario più idoneo a premiare gli automobilisti virtuosi attraverso una progressiva riduzione del premio.

Va incentivato e deve essere riconosciuto un controvalore apprezzabile a chi non causi sinistri o adotti una condotta di guida rispettosa del Codice della Strada, com'è desumibile dalle banche dati condivise e dai sistemi di rilevamento delle Compagnie, nonché dagli strumenti tecnologici installati sugli automezzi, secondo parametri obiettivi e verificabili, e questo va reso noto all'utente all'atto del rinnovo delle polizze a scadenza (qualche Compagnia adotta già tale pratica secondo propri criteri).

Ecco in dettaglio alcune criticità che potrebbero essere superate con qualche piccolo aggiustamento:

- 1) Oggi un solo sinistro con responsabilità principale può comportare la perdita di due classi di merito, anche dopo molti anni senza incidenti. Chiediamo una penalizzazione graduale in base alla gravità del sinistro e quindi una distinzione tra danni lievi e gravi, valorizzando anche la storia positiva dell'assicurato.
- 2) Valorizzare la guida prudente dandole importanza sui premi pagati (ad esempio recuperando i dati dalla scatola nera)

- 3) Molti consumatori si chiedono perché nonostante non abbiano causato sinistri nell'anno il loro premio aumenti. Riteniamo che possa essere utile far capire le componenti del premio rcauto: quota legato al bonus malus, quota legata all'andamento complessivo dei costi della compagnia, quota dovuta all'inflazione, altri elementi di costo. Una maggiore trasparenza sarebbe auspicabile
- 4) Maggiore trasparenza e facilità del diritto di riscatto del sinistro. E' un meccanismo poco conosciuto che può evitare le penalizzazioni del bonus malus. Sarebbe auspicabile maggiore comunicazione su questo diritto e quindi l'implementazione di una piattaforma gestita da Ivass che possa permettere una gestione digitale del riscatto e permetta anche di valutarne la convenienza economica.

Secondo Altroconsumo, il bonus-malus dovrebbe essere uno strumento di premialità della buona condotta di guida e bisogna evitare che diventi un meccanismo opaco di aumento dei premi. L'obiettivo è rendere il sistema più equo, comprensibile e proporzionato al rischio effettivamente generato dal conducente.

Il comparatore pubblico Preventivass

Preventivass rappresenta un importante passo avanti verso la trasparenza del mercato RC Auto, ma nella pratica il suo utilizzo rimane limitato e non è riuscito a diventare il punto di riferimento per confrontare le offerte assicurative. In particolare, spesso, i preventivi rilasciati non corrispondono ai prezzi effettivi delle compagnie per effetto di sconti e promozioni non evidenziati nel preventivatore Ivass.

Preventivass permette di confrontare solo il cosiddetto "Contratto Base". Questo contratto è molto rigido e spesso non include garanzie aggiuntive importanti (come furto, incendio o assistenza stradale) Inoltre, il prezzo non è l'unico elemento in base al quale si sceglie una copertura; ci sono altri elementi qualitativi e di servizio che un preventivatore Ivass potrebbe e dovrebbe integrare (rete di carrozzerie convenzionate, qualità dei servizi, tempi di liquidazione, gestione del contenzioso).

Di certo è un servizio poco pubblicizzato che i cittadini spesso non conoscono; una campagna informativa a riguardo sarebbe utile. Così come anche la velocità di aggiornamento delle offerte dovrebbe essere garantita con periodicità adeguata per far sì che i confronti portino a risultati validi per i confronti. La criticità principale è che Preventivass è percepito come uno strumento regolatorio, mentre i comparatori commerciali sono percepiti come strumenti di acquisto. Per diventare davvero utile ai consumatori dovrebbe coprire l'intero percorso

decisionale: confronto dei prezzi, qualità delle coperture, reputazione del servizio, assistenza nella scelta e accesso diretto alla sottoscrizione. Solo così potrebbe diventare il punto di riferimento pubblico per la trasparenza del mercato RC Auto.

Allegato: inchiesta di Altroconsumo su prezzi polizze con scatola nera.