

dal sito [Repubblica.it](https://www.repubblica.it)

26 novembre 2020

articolo di Federico Formica

L'autorità ha annunciato di aver avviato un'istruttoria sulle due compagnie del ramo salute

Due compagnie assicurative attive nel ramo salute – Sanpaolo Rbm Salute e Previmedical – sono finite nel mirino di Antitrust e le pratiche scorrette sarebbero diverse. In generale avrebbero ostacolato i clienti a tal punto da indurli a rinunciare alle prestazioni cui avevano diritto. Condotte che vanno avanti da tempo: l'autorità si sta muovendo sulla base di oltre mille segnalazioni; le prime sono arrivate nell'estate del 2019. Il 25 novembre la Guardia di finanza è entrata nelle sedi delle due società per acquisire documentazione.

L'ipotesi dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (Agcm) o più semplicemente Antitrust è che le due società abbiano tentato in diversi modi di impedire ai clienti di mettere i bastoni tra le ruote ai loro clienti. Ad esempio chiedendo “documentazione eccessiva”, ritardando a rilasciare le autorizzazioni alle prestazioni sanitarie dirette, oppure allungando i tempi per il ritiro di autorizzazioni già rilasciate. Le due società, ipotizza Agcm, avrebbero anche negato dei rimborsi “senza apparente motivazione o sulla base di motivazioni pretestuose”. E ancora, molte lamentele hanno riguardato la difficoltà di parlare con i call center anche solo per ottenere informazioni e in generale “inadeguatezza e scarsa trasparenza nella gestione dei reclami”.

Altri profili di scorrettezza emergono dalle pubblicità sui giornali: le compagnie hanno utilizzato slogan che violerebbero il Codice del consumo. Rbm ad esempio chiama uno dei suoi prodotti “polizza stop liste di attesa” che sarebbe la soluzione per chi “è stufo dei tempi del Servizio sanitario nazionale”.

“Bene, si faccia subito chiarezza. Purtroppo sono molte le segnalazioni di consumatori che non riescono a essere risarciti dalle compagnie assicurative o a ottenere la prestazione contrattualmente promessa. Questo avviene per tutti i rami assicurativi, sia vita che danni” commenta Massimiliano Dona, presidente dell'Unione nazionale consumatori. “Per ogni richiesta vanno fornite prove inoppugnabili, non sempre possibili, come ricevute di acquisto di beni acquistati secoli prima, oppure documentazione esagerata difficilmente reperibile. Ma le insidie maggiori si nascondono nelle clausole contrattuali che esentano la compagnia dal pagamento” conclude Dona.

Rbm è stata [acquisita da Intesa Sanpaolo](#) nel 2019 in una delle operazioni più importanti degli ultimi anni nel settore assicurativo. Rbm infatti è il terzo operatore del ramo salute in Italia con una quota di mercato del 17,7%, cinque milioni di clienti e premi lordi per 515 milioni di euro.