



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer
Les assureurs-maladie innovants
Gli assicuratori-malattia innovativi



Focus 19.04.2016

Cosa ha a che fare la legge sulle telecomunicazioni con l'assicurazione malattie?

curafutura prende atto con soddisfazione della modifica della legge federale contro la concorrenza sleale prevista in relazione alla revisione della legge sulle telecomunicazioni. Vengono così create le basi per una concorrenza leale tra le assicurazioni malattia, senza introdurre tuttavia un divieto generale per le acquisizioni telefoniche.

A prima vista l'assicurazione malattie e la legge sulle telecomunicazioni hanno poco in comune. Negli ultimi anni il mercato delle telecomunicazioni si è evoluto in maniera molto dinamica, non solo dal punto di vista tecnologico. Anche gli utenti e le modalità d'uso sono cambiati notevolmente. Un obiettivo dell'attuale revisione è quindi anche quello di «proteggere gli utenti di servizi di telecomunicazione dalla pubblicità sleale e dai servizi a valore aggiunto abusivi». Nell'ambito della revisione della legge sulle telecomunicazioni viene perciò modificata – oltre ad altri atti legislativi – anche la legge federale contro la concorrenza sleale (LCSI). Queste modifiche hanno a loro volta degli effetti diretti sulle discusse chiamate di acquisizione a freddo – ossia le chiamate effettuate senza il consenso della persona chiamata ☒ nel mercato dell'assicurazione malattie.

Le chiamate di acquisizione a freddo, la mancata osservanza delle segnalazioni di blocco e l'uso di numeri telefonici non registrati o di numeri telefonici che non possono essere rintracciati (una pratica diffusa tra i call-center e gli intermediari liberi) producono nella popolazione una forte indignazione e hanno danneggiato fortemente l'immagine degli assicuratori malattia.

Lotta alle offerte poco serie

Nell'ottobre 2015 curafutura ha approvato insieme ai suoi membri degli standard qualitativi vincolanti per proteggere in futuro i potenziali clienti da offerte poco serie e attività contrarie alla legge. Allo stesso tempo gli standard qualitativi contengono disposizioni per il miglioramento della qualità di consulenza per i potenziali clienti. Questi «standard qualitativi per la collaborazione con gli intermediari e il marketing telefonico» stabiliscono dei criteri chiari contro le molestie telefoniche da parte dei call-center. La prevista revisione della legge sosterrà e agevererà notevolmente l'attuazione di questi standard.

Legislazione efficace

curafutura prende atto con soddisfazione della revisione della LCSI prevista in relazione alla revisione della legge sulle telecomunicazioni. Le nuove disposizioni di legge costituiscono una cornice utile per una leale concorrenza tra assicurazioni malattie, senza prevedere tuttavia un divieto generale delle acquisizioni telefoniche come viene richiesto in parte dalle organizzazioni dei consumatori.

Nella revisione della LCSI viene definita l'«acquisizione a freddo». Così vengono create le condizioni per contrastarla. La parità di trattamento dei numeri telefonici senza iscrizione nell'elenco con i numeri con asterisco è rivolta in maniera mirata contro le crescenti e fastidiose chiamate sui telefoni mobili. Il divieto dell'uso di numeri di



curafutura

Die innovativen Krankenversicherer

Les assureurs-maladie innovants

Gli assicuratori-malattia innovativi

telefono senza iscrizione nell'elenco telefonico per delle chiamate pubblicitarie corrisponde agli standard qualitativi di curafutura e ne agevolerà notevolmente l'attuazione.

Con questa soluzione rimangono per il momento irrisolti i problemi con i call-center che dall'estero operano in Svizzera. Spesso vengono visualizzati numeri telefonici svizzeri per suscitare l'impressione che si tratti di una chiamata dalla Svizzera. curafutura gradirebbe perciò da parte dei servizi di telecomunicazione svizzeri una limitazione mirata dell'assegnazione di numeri di telefono svizzeri ai call-center stranieri.

Berna, aprile 2016