

Le linee guida nell'autoriparazione "a regola d'arte" (sintesi)

Garantire la massima tutela dei clienti nei mercati dell'autoriparazione e dell'assicurazione auto. A prevederlo il protocollo sottoscritto dalle organizzazioni dei consumatori iscritte al consiglio nazionale, dalle organizzazioni più rappresentative dell'autoriparazione (CNA, Confartigianato, Casartigiani) e dall'Ania (Associazione delle imprese di assicurazione).

Il documento definisce le Linee guida per regolare le corrette procedure di riparazione dei veicoli, di rendicontazione e liquidazione del danno nei rapporti tra autoriparatori, compagnia di assicurazione e consumatori. Rappresenta una svolta storica e assicura la massima trasparenza definendo standard sulle procedure e sugli interventi di riparazione dei veicoli.

Le organizzazioni firmatarie ritengono che le Linee Guida rappresentino la piena attuazione della volontà del legislatore di garantire la massima tutela dei consumatori e di tutti i danneggiati. Un obiettivo che innesca un circolo virtuoso: l'attuazione di corrette procedure contribuirà a ridurre i costi delle autoriparazioni con effetti positivi sull'ammontare dei premi assicurativi e sui tempi per una rapida liquidazione a favore dei danneggiati e dei professionisti del settore.

Le Linee Guida nella prima fase di applicazione sono strutturate in due distinte sezioni. La prima è rivolta all'intero mercato dell'autoriparazione e dell'assicurazione e definisce le regole di base per eseguire le riparazioni a "regola d'arte". La seconda è facoltativa ed è rivolta ai soggetti che intendono aderirvi.

Elemento rilevante delle Linee guida è che in alcun modo comprimono la libera concorrenza. Al tempo stesso il consumatore-assicurato mantiene intatto il diritto di ottenere l'integrale risarcimento per la riparazione a regola d'arte del veicolo danneggiato e di servirsi di imprese di autoriparazione di propria fiducia abilitate.

Il documento indica i requisiti per la riparazione a regola d'arte. Tra questi il rilascio di un preventivo scritto definito secondo il relativo allegato tecnico alle Linee guida. La riparazione deve corrispondere a quella commissionata dal cliente e in conformità alle specifiche tecniche delle case costruttrici.

La riconsegna del veicolo deve rispettare i termini concordati e il cliente può effettuare una prova su strada accompagnato dal personale tecnico dell'officina prima del ritiro del veicolo. Inoltre l'autoriparatore rilascia il documento fiscale a

norma di legge con l'indicazione analitica degli interventi eseguiti corredato da materiale fotografico per documentare le fasi lavorative.

Le Linee guida puntano anche sulla formazione continua e indicano l'impegno delle organizzazioni firmatarie a promuovere iniziative per realizzare, in collaborazione con le case costruttrici, percorsi di formazione ad hoc per garantire l'aggiornamento costante degli autoriparatori sia sulle procedure per le riparazioni, sia sulle nuove strumentazioni.

Altra rilevante novità delle Linee guida è mirata ad aumentare i livelli di sicurezza e affidabilità dei veicoli. Il documento prevede la realizzazione di uno strumento per la tracciabilità della riparazione che accompagni il veicolo consentendo di aggiornare tutti gli interventi di manutenzione/riparazione così da attestare costantemente il reale stato e le condizioni di sicurezza e efficienza.

La seconda sezione delle Linee guida è facoltativa per autoriparatori e imprese di assicurazione. La finalità è quella di fornire all'automobilista un riferimento nella scelta dell'autoriparatore con la possibilità di non dover anticipare i costi dell'intervento nel caso in cui esistano i presupposti per il pagamento diretto da parte dell'assicurazione. Le imprese di assicurazione si impegnano a rispettare la libertà di scelta del consumatore. Per favorire il danneggiato a non anticipare i costi si procede con l'anticipo del credito. Ania mette a disposizione degli autoriparatori un "contact point" per verificare la copertura assicurativa e la presenza di una denuncia con o senza firma congiunta degli automobilisti coinvolti nel sinistro.

L'autoriparatore rende disponibile il veicolo all'assicurazione per visionarlo per la constatazione del danno ed entro cinque giorni lavorativi l'impresa assicuratrice comunica all'officina l'applicabilità o meno del pagamento diretto.

Il cliente sarà debitamente informato sui tempi necessari alla verifica della copertura assicurativa che rappresenta una condizione imprescindibile per evitare di dover anticipare il costo della riparazione. Nel caso in cui l'impresa assicuratrice concordi con l'autoriparatore, direttamente o attraverso un perito assicurativo incaricato, i costi di riparazione in base ad una valutazione tecnica, il pagamento dei lavori effettuati viene corrisposto nel termine massimo di 15 giorni dal ricevimento della fattura.

Tutte le comunicazioni tra assicurazione e autoriparatore devono avvenire attraverso idonea piattaforma web gestita da un soggetto terzo (un consorzio) alla quale potranno aderire quali sottoscrivono le Linee guida.

Infine, le Linee guida prevedono che prima di ricorrere a eventuali azioni giudiziarie per la soluzione di controversie connesse alla riparazione del veicolo le parti si

impegnano a esperire una procedura di conciliazione presso organismi preventivamente individuati.