

LINEE GUIDA

**per la definizione di standard minimi
per la riparazione a regola d'arte
e raccomandazioni per un
servizio di qualità**

(Legge n. 124/2017, articolo 1, comma 10)

Sottoscritte il 16 maggio 2019 da CONFARTIGIANATO, CNA, CASARTIGIANI, Adiconsum, Adoc,
Associazione Utenti dei Servizi Radio Televisivi, CittadinanzAttiva, Codacons, Codici,
FederConsumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Udicon e ANIA

alcuni numeri

- Il comparto RC auto ha visto una riduzione generalizzata e strutturale del numero dei sinistri negli ultimi 20 anni di oltre il 50%
- Gli utili del ramo assicurativo auto restano estremamente elevati, circa 7 miliardi di euro negli ultimi 4 anni.
- La marginalità delle nostre aziende è calata negli ultimi 20 anni di oltre il 50%
- A fronte di un premio medio di polizza di 450 euro, il margine italiano si assesta sui 50 euro, mentre all'estero il margine, quando non è negativo, non supera i 5 euro.

Inoltre insistere individuando nelle riparazioni, un'area dove operare per contenere i costi dei risarcimenti, crea solo inutili tensioni, dal momento che in una riparazione i costi di mano d'opera incidono in misura irrisoria rispetto al costo dei ricambi

LEGGE n. 124 del 4 agosto 2017

SANCISCE

- Diritto all'integrale risarcimento Art.148 comma 11-bis
- libera scelta dell'autoriparatore Art.148 comma 11-bis
- Diritto alla cessione del credito, stabilito in maniera definitiva Art.149 bis
- Linee Guida comma 10
- Sconti per la scatola nera
- Sconti per dispositivi anti alcool
- Limitazioni per i testimoni

Diritto all'integrale risarcimento

Art 148 comma 11-bis

"Il danno si risarcisce integralmente": ora lo dice la legge.

La "novità" dell'art.149 comma 11-bis CdA introdotto con la L.124 recita:

"Resta ferma per l'assicurato la facoltà di ottenere l'integrale risarcimento per la riparazione a regola d'arte del veicolo danneggiato avvalendosi di imprese di autoriparazione di propria fiducia abilitate ai sensi della legge 122"

Libera scelta dell'autoriparatore

Art.148 comma 11-bis

Con questa disposizione la legge sancisce il principio della **libera scelta** del riparatore con esclusione di qualsiasi decurtazione di quote di risarcimento rispetto alla riparazione convenzionata.

Diritto alla cessione del credito, sancito in maniera definitiva

Art.149 bis

Ora il Codice delle Assicurazioni, prevede espressamente la cessione del credito al riparatore, all'articolo 149 bis recita

"Trasparenza delle procedure di risarcimento" disciplinando, " in caso di cessione del credito derivante dal diritto al risarcimento dei danni causati dalla circolazione dei veicoli, la somma da corrispondere a titolo di rimborso delle spese di riparazione dei veicoli danneggiati è versata previa presentazione della fattura emessa dall'impresa di autoriparazione abilitata ai sensi della legge 122, che ha eseguito le riparazioni."

Linee Guida

comma 10 L.124

Le Associazioni maggiormente rappresentative gli Artigiani Carrozzeri (CNA, Confartigianato, Casartigiani) ANIA e le Associazioni dei Consumatori, definiscono d'intesa tra loro apposite **Linee Guida** finalizzate a determinare gli strumenti, le procedure, le soluzioni realizzative e gli ulteriori parametri tecnici per l'effettuazione delle riparazioni a regola d'arte di cui all'articolo 148, comma 11-bis, del Codice delle Assicurazioni.

Le predette **Linee Guida** sono comunicate al Ministero dello Sviluppo Economico che ne assicura le necessarie forme di pubblicità.

Cosa sono le Linee Guida

comma 10 L.124

- Sono un atto liberamente determinato tra «parti» portatrici di interessi contrastanti che si riconoscono reciproca legittimazione e negoziano tra loro un accordo che ha valore di indirizzo comportamentale per il mercato;
- Pur non essendo un atto con forza di legge, le **Linee Guida** fissano uno «standard» di servizio che, nella parte prescrittiva, ha valore di «regola d'arte»;
- Con la sottoscrizione delle **Linee Guida** le parti sottoscrittrici si impegnano alla «leale e trasparente collaborazione» tra loro;
- Le **Linee Guida**, fissando condizioni di corretto comportamento sul mercato, hanno anche la finalità di abbattere il contenzioso.

Art. 148 11-bis. codice delle assicurazioni private

Procedura di risarcimento

Resta ferma per l'assicurato la facoltà di ottenere l'integrale risarcimento per la riparazione a regola d'arte del veicolo danneggiato avvalendosi di imprese di autoriparazione di propria fiducia abilitate ai sensi della legge 5 febbraio 1992, n. 122.

A tal fine, l'impresa di autoriparazione fornisce la documentazione fiscale e un'idonea garanzia sulle riparazioni effettuate, con una validità non inferiore a due anni per tutte le parti non soggette a usura ordinaria.

Cosa è successo dopo l'entrata in vigore della L. 124?

- Le Compagnie hanno cercato di rafforzare il sistema di canalizzazione anche sui contratti RC Auto;
- I Network (Car Clinic, Car Glass ecc.) stanno affermandosi sul mercato;
- Le Case Costruttrici fidelizzano attraverso le nuove tecnologie il Cliente a nostro discapito;
- La frequenza dei sinistri è in calo perché le auto sono sempre più sicure e tecnologiche;
- Le auto sempre più tecnologiche hanno bisogno di interventi sempre più professionali;
- La qualità dei nostri servizi deve essere adeguata ai cambiamenti del mercato con costi più alti in termini di formazione e attrezzature..

Il perché di regole e procedure

- Il mercato è «impazzito» e diventa sempre più difficile confrontarsi con le Assicurazioni se non attraverso contenzioso e legali
- I nostri Clienti sono pilotati presso altri centri e la nostra clientela come indipendenti diminuisce costantemente
- Le compagnie pagano sempre meno

Cosa succederà dopo l'attuazione delle Linee Guida

- L'adesione alla piattaforma ci consentirà di generare dati che potranno essere utilizzati per monitorare gli obiettivi;
- Il confronto con le compagnie attraverso le commissioni sarà diverso da quello attuale che si produce solo nei tribunali con i tempi che conosciamo;
- Diminuirà drasticamente il contenzioso che genera costi impropri con importanti ricadute sul mercato;
- Dedicheremo insieme ad altri player maggiore attenzione alla formazione in maniera che questa ci venga riconosciuta in termini economici.

Conclusioni

- Inutile arroccarsi su posizioni arcaiche
- Il mondo sta cambiando e dobbiamo cambiare anche noi
- Dobbiamo saperci ricavare i nostri spazi in questo mercato che cambia
- Nei prossimi cinque anni il mondo dell'automobile cambierà più di quanto è cambiato negli ultimi cinquanta anni

Dobbiamo farci trovare preparati

***“Non è la più intelligente delle specie
a sopravvivere;
non è nemmeno la più forte;
la specie che sopravvive è quella
in grado di adattarsi meglio
ai cambiamenti.”***

(Charles Darwin)