



Comitato economico e sociale europeo

INT/501
La riparazione degli
autoveicoli in caso di
collisione

Bruxelles, 6 settembre 2010

RELAZIONE INFORMATIVA

della sezione specializzata Mercato unico, produzione e consumo
sul tema

**La riparazione degli autoveicoli in caso di collisione: come garantire la libertà di scelta e la
sicurezza dei consumatori?**

Relatore: **Wauthier ROBYNS DE SCHNEIDAUER**

Amministratore: Jean-Pierre FAURE

Gruppo di studio

La riparazione degli autoveicoli
in caso di collisione (OMU)

Presidente: PEGADO LIZ (PT-III)

Relatore: ROBYNS DE SCHNEIDAUER (BE-I)

Membri:

ADAMCZYK (PL-II)
ANGELOVA (BG-I)
ATTLEY (IE-II)
BURANI (IT-I)
CALLEJA (MT-I)
CAPPELLINI (IT-III)
CARR (EE-II)
D'SA (UK-III)
EKDAHL (SE-I)
FEDERSPIEL (DK-III)
FRERICHS (DE-I)
GKOFAS (EL-III)
HERNÁNDEZ BATALLER (ES-III)
HRISTOV (BG-II)
IOZIA (IT-II)
JANSON (SE-II)
KITTENIS (CY-II)
LECHNER (AT-II)
MATOUŠEK (CZ-II)
MORKIS (LT-I)
NICOSEVICI (RO-III)
ORAVEC (SK-I)
PATER (PL-III)
PERSSON (SE-III)
RETUREAU (FR-II)
SÁNCHEZ MIGUEL (ES-II)
SOKOLOVA (BG-III)
STAIKOS (EL-III)
STANTIČ (SI-I)
VARFALVI (RO-I)
VOLEŠ (CZ-I)

Esperti:

Daniel THOMAS (DE) (per il relatore)

Brigitte CASTELL (FR) (per il III gruppo)

Il Comitato economico e sociale europeo, in data 16 luglio 2009, ha deciso, conformemente al disposto dell'articolo 31 del proprio Regolamento interno, di incaricare la sezione specializzata Mercato unico, produzione e consumo e l'Osservatorio del mercato unico (OMU) di elaborare una relazione informativa sul tema:

La riparazione degli autoveicoli in caso di collisione: come garantire la libertà di scelta e la sicurezza dei consumatori?

I lavori preparatori sono stati effettuati dai membri elencati alla pagina precedente.

Il gruppo di studio si è riunito:

- il 1° marzo 2010,
- il 19 maggio 2010,
- il 28 giugno 2010.

La sezione ha adottato la relazione informativa il 1° settembre 2010

*

* *

1. **Raccomandazioni**

- 1.1 La concorrenza leale è il modo migliore di promuovere l'efficienza economica, la libera scelta del consumatore e la sicurezza nel mercato della riparazione degli autoveicoli. È opportuno esaminare periodicamente le opzioni realmente disponibili, i vantaggi derivanti da un miglioramento della produttività e il rapporto tra qualità e costi della riparazione. È inoltre necessario monitorare la natura e il livello di concorrenza tenendo presente le disposizioni concernenti le pratiche concordate e l'abuso di posizione dominante nonché le norme sulle pratiche commerciali sleali, disciplinate dalla direttiva 2005/29/CE (da impresa a consumatore) o solo dalle legislazioni nazionali (da impresa a impresa). Se questo esame conduce alla conclusione che esiste una distorsione del mercato, bisogna valutare le eventuali misure correttive da adottare.
- 1.2 Secondo le stime della Commissione, le riparazioni rappresentano il 40 % dei costi complessivi di possesso di un'automobile, con un sensibile aumento negli ultimi anni. Questo mercato sfugge in buona parte alla dinamica del mercato unico. I consumatori si rivolgono unicamente a servizi di riparazione locali, malgrado le differenze esistenti nel costo della manodopera e nel prezzo dei pezzi di ricambio. Sui mercati delle assicurazioni, la domanda e l'offerta operano essenzialmente su base nazionale. Le regole in materia di risarcimento dei danni non sono armonizzate. La vigilanza sui rapporti tra imprese e consumatori (*business-to-consumer*) e tra le imprese stesse (*business-to-business*), coinvolgendo sia le

compagnie di assicurazione che i rivenditori di automobili, sembra quindi essere significativa essenzialmente a livello nazionale.

- 1.3 Alcuni consumatori lasciano il loro veicolo danneggiato, tentano di riparare i danni per conto proprio oppure incaricano della riparazione un'officina priva di qualifiche. Se da un lato questo tipo di comportamento rientra indiscutibilmente tra i loro diritti, dall'altro comporta un impatto negativo tanto sulla sicurezza stradale quanto sull'economia¹. Una revisione obbligatoria dopo le riparazioni importanti potrebbe rappresentare una contromisura efficace.
- 1.4 Il Comitato economico e sociale europeo (CESE) è favorevole all'adozione di adeguate misure per aiutare un settore di grande importanza per le PMI ad adeguarsi ai cambiamenti strutturali e a garantire parità di condizioni. Maggiori risorse dovrebbero essere destinate alla formazione dei riparatori. I progressi tecnologici nel settore dell'automobile fanno infatti del perfezionamento professionale un elemento decisivo per garantire le corrette condizioni di funzionamento delle automobili, migliorando così la sicurezza stradale. Vista la crisi dell'industria automobilistica, il CESE raccomanda di individuare le migliori pratiche in quest'ambito².
- 1.5 Le organizzazioni professionali potrebbero prendere in considerazione l'istituzione di registri nazionali volontari dei riparatori professionisti, che riportino le competenze, il livello di formazione, i prezzi dei ricambi e i costi unitari.
- 1.6 Affinché sia garantita la libertà di scelta, il CESE invita tutte le parti interessate a rispettare il diritto del consumatore ad un'informazione equa e affidabile. Gli assicuratori e gli intermediari dovrebbero informare chiaramente i consumatori del loro diritto a scegliere liberamente un'officina, sia al momento di sottoscrivere una polizza che in seguito a una collisione. Il CESE raccomanda uno scambio di buone pratiche³ sul modo migliore di fornire tali informazioni ai consumatori⁴ attraverso i vari canali di comunicazione. Chiede inoltre che lo stato delle riparazioni e i relativi costi vengano comunicati ai consumatori.
- 1.7 Il CESE esorta la Commissione affinché stimoli le autorità nazionali della concorrenza a verificare che nel mercato delle assicurazioni auto e tra le officine di riparazione vi sia un'effettiva concorrenza per quanto riguarda la gestione del risarcimento dei danni dovuti a collisioni. La Commissione dovrebbe vigilare per garantire che i titolari delle polizze di assicurazione siano informati dei loro diritti e abbiano accesso a servizi offerti a condizioni

¹ Fonte: Relazione 2009 della Dekra sulla sicurezza stradale.

² La Francia, per esempio, ha istituito un sistema denominato *Compétence Emplois* per offrire possibilità di perfezionamento professionale in periodi di eccesso di capacità. L'obiettivo è di formare 10 000 lavoratori in 3 anni, in modo da contribuire a mantenere la forza lavoro di cui le officine avranno bisogno quando tornerà a crescere l'attività. Un sistema di certificazione o registrazione potrebbe consentire a questi meccanici di dimostrare il livello di competenza acquisito.

³ In Francia, nel maggio del 2008, gli assicuratori e le officine hanno firmato una Carta per disciplinare i loro rapporti e per rafforzare la libertà di scelta e la sicurezza dei consumatori.

⁴ È quanto si afferma nel parere CESE 960/2010 sull'informazione del consumatore, adottato il 14 luglio 2010.

eque. Il CESE auspica che sia il consumatore finale a beneficiare di eventuali accordi, in termini di riduzione dei premi assicurativi o di qualità delle riparazioni. Gli accordi equi inoltre dovrebbero rispettare il diritto del consumatore ad una libera scelta⁵.

- 1.8 Per quanto concerne i futuri sviluppi tecnologici nel settore automobilistico, il CESE chiede alla Commissione di tutelare il diritto di libera scelta del consumatore e di garantire condizioni eque di concorrenza.

2. Finalità della presente relazione informativa

2.1 Osservazioni generali

- 2.1.1 La presente relazione esamina le pratiche esistenti in Europa nel campo della gestione del risarcimento dei danni dovuti a collisioni, ed analizza talune questioni riguardanti la concorrenza, ivi compresi gli aspetti della riparazione delle autovetture che sono legati all'assicurazione e alla sicurezza, tenendo presente che i consumatori cercano soluzioni rapide, affidabili e sicure per recuperare la loro mobilità.

- 2.1.2 Il mercato dei risarcimenti riguarda le riparazioni eseguite sulla carrozzeria e sulla verniciatura di automobili danneggiate in seguito a una collisione. Si tratta di interventi che interessano le parti visibili ma anche la struttura e la sicurezza dei veicoli.

- 2.1.3 È nell'interesse pubblico garantire un mercato efficiente e competitivo nel settore delle riparazioni e della gestione del risarcimento danni, un mercato in cui i consumatori possano beneficiare di riparazioni affidabili, sicure e rapide, nonché di polizze di assicurazione a prezzi concorrenziali. A tal fine è necessario che vi siano rapporti proficui ed equi tra gli utenti, gli assicuratori, i riparatori, i costruttori di automobili e le altre industrie correlate. Tutte le parti interessate devono considerare gli accordi contrattuali come giusti, e vi devono essere meccanismi per garantire la trasparenza e la responsabilità.

- 2.1.4 Alcune parti interessate⁶ ritengono che la possibilità di scelta dei consumatori e la sicurezza siano messe a repentaglio dagli accordi tra riparatori e compagnie di assicurazione, che alterano le condizioni del mercato, determinano distorsioni della libera concorrenza e danneggiano i consumatori.

- 2.1.5 Le parti interessate sottolineano dispute riguardanti le tariffe orarie, l'elaborazione da parte delle compagnie di assicurazione di procedure di riparazione preferenziali, e ritardi nel pagamento dei riparatori. Tali questioni possono dare adito a preoccupazioni rispetto alla lealtà delle pratiche commerciali e alle regole in materia di concorrenza. Sono inoltre legate ai

⁵ Cfr. il parere CESE 1204/2009 adottato il 16 luglio 2009.

⁶ Cfr: Brigitte Castell Borràs, *Le marché de la réparation collision en Europe. Étude comparative des marchés nationaux et témoignages* (Il mercato delle riparazioni in seguito a collisione in Europa. Studio comparativo dei mercati nazionali e testimonianze), luglio 2007, pagg. 1-83.

cambiamenti strutturali dell'industria, compresi i miglioramenti in fatto di tecnologia e di formazione, nonché alle mutazioni del mercato delle assicurazioni e alle accresciute aspettative dei consumatori riguardo alla qualità e all'efficienza delle riparazioni.

- 2.1.6 La legislazione UE, in linea di principio, non vieta a un assicuratore di gestire il risarcimento dei danni dovuti a collisioni, il che porterebbe a rendere le procedure più efficienti e più snelle per gli stessi assicuratori, per i riparatori e per i consumatori.
- 2.1.7 La libertà di scegliere il proprio fornitore di servizi è un principio che merita di essere ribadito. Gli assicuratori possono tuttavia indicare i fornitori con i quali hanno stipulato accordi.

2.2 *I mercati delle riparazioni automobilistiche e dei ricambi*

- 2.2.1 Con 224 milioni di esemplari, le automobili rappresentano l'87 % del parco veicoli dell'UE-27. Sono concentrate soprattutto in Germania (17,7 %), Italia (15,4 %), Francia (13,3 %), Regno Unito (12,5 %) e Spagna (9,5 %) ⁷. Il tasso di motorizzazione media nell'UE è di 466 automobili per 1 000 abitanti ⁸. Il mercato di assistenza post-vendita (*aftermarket*), vale a dire la manutenzione e la riparazione, è distinto dal mercato dei veicoli nuovi, o mercato primario.
- 2.2.2 Secondo il CECRA (*European Council for Motor Traders and Repairs*, Consiglio europeo del commercio e della riparazione automobilistica), il mercato del commercio e della riparazione di autoveicoli conta 380 000 imprese, in gran parte PMI, delle quali circa un terzo ha relazioni di tipo contrattuale con un produttore o importatore di veicoli, mentre le restanti sono riparatori indipendenti. Il mercato dei servizi ha un valore di circa 80 miliardi di euro, e quello dei ricambi di circa 90 miliardi.
- 2.2.3 L'attività di un'officina di riparazione dipende dalle grandi tendenze che si delineano sul mercato dell'automobile nel suo complesso, in particolare perché l'equilibrio tra le attività di vendita, di manutenzione e di riparazione si evolve costantemente. Le officine devono investire in sofisticate attrezzature diagnostiche per intervenire sull'elettronica delle automobili nel corso dei lavori di riparazione. Officine meno efficienti sono state escluse dal mercato, ma l'intero settore è sotto pressione ed è costretto a ristrutturarsi.
- 2.2.4 Il CESE rinnova la sua richiesta di misure adeguate per combattere l'economia sommersa e per incoraggiare gli automobilisti ad effettuare le loro riparazioni a condizioni regolari di mercato.

⁷ Fonte ACEA.

⁸ Fonte Eurostat.

- 2.2.5 Il mercato delle riparazioni in seguito a collisione rimane frammentato su base nazionale perché i servizi di riparazione non sono offerti oltre confine. In generale né i proprietari di parchi di veicoli né le compagnie di assicurazione sembrano interessati a cercare riparazioni a condizioni migliori all'estero.
- 2.2.6 Le case automobilistiche non sono gli unici fornitori di ricambi di qualità: in effetti producono direttamente meno del 20 % dei ricambi, acquistando il resto da produttori indipendenti per poi venderli attraverso le proprie reti. Questi produttori indipendenti di ricambi riforniscono direttamente anche il mercato post-vendita. Il CESE insiste affinché tutti i pezzi di ricambio utilizzati nelle riparazioni auto soddisfino elevati standard di qualità.
- 2.2.7 Nel corso degli anni, le case automobilistiche hanno raggiunto una posizione dominante, sul mercato dei ricambi⁹. La Commissione ha intrapreso diverse azioni per garantire che i riparatori indipendenti abbiano accesso alle informazioni tecniche e ai ricambi¹⁰. Questo rende possibile una certa diminuzione dei prezzi dei ricambi.
- 2.2.8 I consumatori dovrebbero poter ottenere i ricambi e i servizi di riparazione necessari a un prezzo ragionevole e dal fornitore di loro scelta¹¹.
- 2.2.9 Al fine di migliorare la concorrenza sul mercato dei ricambi visibili, e quindi di rendere più accessibili, in termini di prezzo, parti di carrozzeria e cristalli, la Commissione ha proposto una direttiva su una "clausola relativa alle riparazioni", che esenta queste parti, denominate *must match*, dalle disposizioni in materia di protezione dei disegni. Il Parlamento europeo ha approvato la proposta nel dicembre 2007¹², mentre il Consiglio deve ancora pronunciarsi. L'adozione della direttiva rappresenterebbe un passo importante verso la riduzione del costo di possesso delle automobili nell'UE¹³.
- 2.2.10 È importante che la garanzia offerta dal costruttore al consumatore non sia modificata dalla scelta dell'officina o dei ricambi. Come afferma la Commissione, condizionare la garanzia

⁹ Cfr. la posizione dell'ECAR (Campagna europea per la libertà sul mercato dei ricambi auto e delle riparazioni) sulla proposta della Commissione europea di emendare la direttiva "disegni e modelli" 98/71/CE [COM(2004) 585 definitivo del 14 settembre 2004 - 2004/0203 (COD)], maggio 2007, pag. 3. Cfr. anche il sito <http://www.ecar-eu.com/documents/ECARPositionPaper01.09.pdf>. Cfr. anche il secondo documento di lavoro dei servizi della Commissione *Evoluzione del mercato dei veicoli a motore dall'entrata in vigore del regolamento 1400/2002*, del 28 aprile 2008, in cui si afferma che le risposte fornite dalle case automobilistiche al questionario della Commissione sono incomplete. Tuttavia, la maggior parte dei costruttori ammette che la quota globale di mercato concernente i pezzi di ricambio della loro marca è relativamente alta (nella maggior parte dei casi tra il 40 e il 65 %). Secondo l'Associazione francese dei rivenditori auto e delle officine di riparazione (CNPA), le case automobilistiche detengono circa il 55,6 % del mercato francese dei ricambi.

¹⁰ Cfr. il regolamento (UE) n. 461/2010 della Commissione, del 27 maggio 2010, relativo all'applicazione dell'articolo 101, paragrafo 3, del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea a categorie di accordi verticali e pratiche concordate nel settore automobilistico, in particolare l'articolo 5, lettera b).

¹¹ Cfr. la comunicazione della Commissione - *Orientamenti aggiuntivi in materia di restrizioni verticali negli accordi per la vendita e la riparazione di autoveicoli e per la distribuzione di pezzi di ricambio per autoveicoli*, GU C 138 del 28.5.2010, pag. 16, par. 18. Cfr. anche il parere CESE 444/2010 adottato il 18 marzo 2010.

¹² Cfr. <http://www.ecar-eu.com/Plenary12122007-textadopted.mht>.

¹³ Cfr. il parere CESE 691/2005 adottato l'8 giugno 2005.

all'utilizzo per le riparazioni della rete di manutenzione del costruttore o dei ricambi da esso forniti influisce sui prezzi.

2.2.11 Negli ultimi anni, le officine hanno dovuto affrontare una crescente concorrenza da parte delle catene specializzate, per esempio per le riparazioni di parabrezza danneggiati. A seconda delle circostanze, i gestori dei parchi veicoli e le compagnie di assicurazione hanno talvolta promosso riparazioni effettuate da alcune di queste catene specializzate o da officine meccaniche. Dato che l'esistenza delle catene specializzate è sempre più conosciuta ai consumatori, anche questi ultimi spesso le preferiscono a una comune officina.

2.3 *Il ruolo delle assicurazioni auto*

2.3.1 In gran parte d'Europa il mercato delle assicurazioni auto è il più importante e competitivo mercato assicurativo del ramo non vita. In esso coesistono compagnie di assicurazione di proprietà dei loro azionisti e organizzazioni come mutue e cooperative di proprietà dei loro clienti, direttamente responsabili nei confronti dei loro affiliati e spesso vicine alle organizzazioni della società civile. La fornitura di servizi transfrontalieri è molto limitata nel mercato delle assicurazioni auto al dettaglio.

2.3.2 I mercati delle assicurazioni auto coprono l'intera gamma della domanda dei consumatori, dalle semplici coperture assicurative fino ai pacchetti tutto compreso. Di recente le aspettative dei clienti e le soluzioni offerte sono passate dal semplice rimborso delle spese di riparazione a una gestione integrata delle collisioni, che comprende il rimorchio del veicolo danneggiato, la disponibilità di un'automobile sostitutiva e la consegna del veicolo a domicilio dopo la riparazione.

2.3.3 Nel 2008, i premi delle assicurazioni auto hanno raggiunto i 126,5 miliardi di euro, concentrati essenzialmente in Italia (16,5 %), Germania (16,1 %), Francia (14,1 %), Regno Unito (13 %) e Spagna (9,6 %). I premi dell'assicurazione obbligatoria (responsabilità civile) rappresentano circa il 60 % del totale dei premi delle assicurazioni auto. L'assicurazione per danni propri è volontaria e pertanto rappresenta una quota più piccola ma crescente del totale dei premi assicurativi (circa il 40 %) ¹⁴; inoltre il volume di sottoscrizione di tali assicurazioni varia a seconda degli Stati membri.

2.3.4 Il CESE ha sempre sostenuto la protezione dei consumatori nel mercato delle assicurazioni, mediante misure appropriate per garantire i diritti dei consumatori.

2.3.5 Le spese di riparazione dei danni da collisione sono coperte secondo una delle modalità seguenti: 1) risarcimento della vittima da parte di un'assicurazione obbligatoria per responsabilità civile automobilistica quando sono coinvolti almeno due veicoli,

¹⁴ Fonte: CEA - Assicuratori d'Europa.

2) risarcimento da parte di un'assicurazione volontaria per i danni causati dall'utente al proprio veicolo, oppure 3) a carico dell'utente stesso.

- 2.3.6 L'assicurazione per le spese legali assiste i consumatori che intendono far valere i propri diritti e ottenere una giusta compensazione attraverso una risoluzione extragiudiziale o mediante un procedimento giudiziale. Il contributo che questo tipo di assicurazione può offrire a un effettivo accesso alla giustizia è particolarmente importante per i consumatori che necessitano della consulenza di un perito e di risorse finanziarie. Questa assicurazione dà inoltre la possibilità di contestare la valutazione del perito designato dall'assicuratore¹⁵.
- 2.3.7 L'assicurazione auto è vista da molti consumatori come un prodotto di base. La Pagella dei mercati dei beni al consumo¹⁶ della Commissione sottolinea la facilità con cui i consumatori passano da un assicuratore a un altro e l'intensità della concorrenza sui prezzi.
- 2.3.8 I casi coperti dalle polizze RCA sono ben documentati: si tratta in media del 7 % dei sinistri complessivi. Non esistono dati simili per le collisioni coperte da assicurazioni per danni causati dall'utente al proprio veicolo o per quelli pagati dagli utenti di tasca propria.
- 2.3.9 Quando a una collisione si applicano le regole della responsabilità, le vittime hanno diritto a un risarcimento e possono scegliere liberamente l'officina in cui far eseguire la riparazione. Questa officina è la prima a rappresentare l'interesse del consumatore. Alcuni consumatori, tuttavia, si limitano a contattare un'officina per ottenere un preventivo. Nella maggior parte dei paesi non esiste l'obbligo di far riparare il veicolo, mentre gli assicuratori devono pagare il risarcimento sulla base del valore del danno.
- 2.3.10 Per i casi in cui il risarcimento è pagato da un'assicurazione per danni causati dall'utente stesso, alcuni mercati offrono sia polizze che lasciano all'utente la libertà di scegliere liberamente l'officina sia polizze che lo vincolano a un riparatore affiliato alla rete dell'assicuratore¹⁷. In quest'ultimo caso, il consumatore ottiene una riduzione del premio o un'esenzione dalla franchigia, o ancora gode di altri vantaggi, ad esempio la certezza della qualità della riparazione. Gli assicuratori dovrebbero fornire agli utenti informazioni corrette su queste possibilità sia al momento di sottoscrivere la polizza che in seguito a una collisione.
- 2.3.11 Le compagnie di assicurazione possono inoltre promuovere le riparazioni ecologiche offrendo una riduzione ai consumatori che accettano di utilizzare parti di carrozzeria di seconda mano, mentre l'assicuratore si occupa delle pratiche amministrative. In alcuni casi, a seconda della

¹⁵ Questo tipo di assicurazione non è diffuso uniformemente in tutta l'UE. Questa assicurazione è disciplinata dalla direttiva 87/344/CEE al fine di prevenire i conflitti di interesse.

¹⁶ Cfr. COM(2009) 25 definitivo del 28 gennaio 2009, pag. 49: *L'assicurazione per l'automobile* (responsabilità civile terzi) è stato il servizio per il quale si registra il maggior numero di cambiamenti del fornitore: nell'UE, un quarto di tutti gli assicurati ha cambiato fornitore negli ultimi due anni.

¹⁷ In Germania la differenza del premio tra i due tipi di polizza può arrivare al 20 %.

natura dei danni e dell'età dell'automobile, l'utilizzo di parti di carrozzeria usate ma di buona qualità può contribuire a evitare che delle automobili siano considerate una perdita totale.

2.4 *Le riparazioni e le assicurazioni auto: vantaggi reciproci e questioni di concorrenza*

2.4.1 Come sottolinea la FIA¹⁸, le differenze nello sviluppo socioeconomico, nel possesso di automobili e nella sofisticazione del mercato post-vendita influenzano la scelta dei consumatori per quanto riguarda la gestione del risarcimento dei danni dovuti a collisione. Quando si tratta di attività specializzate come quella di un'officina di riparazione, i consumatori sono dei profani se non sono assistiti da un esperto. Come scrive Jean Calais-Auloy, nel suo *Droit de la consommation en France* (Diritto dei consumatori in Francia), "il riparatore conosce il valore degli interventi eseguiti su un'automobile; il cliente non lo conosce e paga la cifra che gli viene chiesta". I consumatori sono in una situazione di asimmetria rispetto ai proprietari di parchi di veicoli e agli assicuratori, che sono in grado di verificare periodicamente la qualità del lavoro svolto. Attraverso acquisti ripetuti, gli assicuratori dovrebbero trasformare le riparazioni occasionali in transazioni efficienti sul piano economico, approfittando delle riduzioni dovute al loro volume e proteggendo i consumatori da perdite inattese.

2.4.2 Visto che la concorrenza sul mercato delle assicurazioni auto è in gran parte basata sui prezzi, gli assicuratori possono, a nome dei loro clienti, concludere accordi con i riparatori i quali necessitano di volumi di lavoro garantiti, essenziali per poter gestire la capacità esistente sul mercato mentre le compagnie di assicurazione puntano a un miglior controllo dei costi. Questo dovrebbe far abbassare i premi e arrecare vantaggi ai consumatori. Da alcune parti si è però espresso l'auspicio che i vantaggi derivanti da questi accordi siano condivisi da tutti gli interessati.

2.4.3 Il CESE è favorevole a una cooperazione tra tutte le parti interessate per incoraggiare il rispetto di standard di qualità e affidabilità nelle riparazioni automobilistiche professionali.

2.4.4 Coloro che criticano gli accordi tra assicuratori e riparatori richiedono un'indagine settoriale¹⁹, nonostante i mercati siano locali e non esista rigidità di prezzi sul mercato delle riparazioni auto.

18 Federazione internazionale dell'automobile.

19 Conformemente all'articolo 17 del regolamento (CE) n. 1/2003, la Commissione può avviare un'indagine su un particolare settore dell'economia se l'evoluzione degli scambi fra Stati membri, la rigidità dei prezzi o altre circostanze fanno presumere che la concorrenza può essere ristretta o falsata.

2.4.5 Le autorità garanti della concorrenza di Norvegia²⁰, Irlanda²¹, Francia²², Portogallo²³ e Paesi Bassi²⁴ hanno recentemente svolto indagini sugli accordi tra gli assicuratori e le officine, da cui risulta che non c'è né abuso di posizione dominante né violazione delle norme di concorrenza. L'Agenzia francese per la concorrenza e la protezione dei consumatori, nella sua relazione di tenore più critico, menziona differenze per quanto concerne sia il livello di concorrenza tra le officine situate in città e quelle delle zone rurali sia la loro possibile dipendenza da accordi con gli assicuratori. La concorrenza appare meno intensa nelle zone rurali, dove la suddetta dipendenza è meno pronunciata.

2.5 *Mantenere la qualità e la sicurezza*

2.5.1 Tradizionalmente, se il veicolo ha riportato danni significativi, è l'assicuratore a chiamare un perito affinché valuti il danno e concordi con il riparatore le operazioni da eseguire e il relativo costo. La vittima è rappresentata dal riparatore che ha scelto liberamente e può interpellare un altro esperto perché approvi la riparazione per proprio conto e a proprie spese, se la normativa nazionale non prevede che il risarcimento comprenda anche questa consulenza o se la sua assicurazione non copre le spese legali.

2.5.2 Questi esperti devono avvalersi delle loro conoscenze tecniche per elaborare una relazione precisa sulle cause e l'entità dei danni e per approvare le riparazioni necessarie e il relativo costo.

2.5.3 In tempi più recenti, l'uso dei mezzi di comunicazione elettronica ha dato la possibilità alle officine di fornire alle compagnie di assicurazione immagini digitali dei danni sostenuti dai veicoli e altre informazioni specifiche sulla base delle quali, in molti casi semplici, la compagnia può dirsi d'accordo senza ulteriori ritardi.

2.5.4 È possibile che il consumatore, in quanto profano, non sia in grado di valutare la qualità della riparazione eseguita da un carrozziere. Gli assicuratori che dispongono di una rete di riparatori affiliati dovrebbero contribuire alla qualità delle riparazioni attraverso controlli periodici delle officine con le quali hanno un accordo o intendono sottoscriverlo. I consumatori dovrebbero poter beneficiare di questi controlli di qualità, dell'assistenza di esperti e dei diversi marchi di qualità, con un conseguente aumento della sicurezza stradale.

20 <http://www.konkurransetilsynet.no>.

21 <http://www.tca.ie>.

22 <http://www.pratiques-commerciales.minefi.gouv.fr>.

23 <http://www.concorrencia.pt>.

24 <http://www.nmanet.nl>. Nel caso dei Paesi Bassi, alcune officine di riparazione dei cristalli auto si sono rivolte al tribunale per contestare la relazione dell'autorità della concorrenza. Il giudice ha ritenuto di non ravvisare gli estremi per concludere che l'indagine non fosse rappresentativa o che fosse stata chiaramente realizzata in modo improprio, lasciando la questione in sospenso.

2.5.5 Alla luce degli sviluppi tecnologici attuali e futuri nel settore automobilistico, l'equa concorrenza e la protezione del consumatore dovrebbero essere condizioni essenziali. Il CESE chiede alla Commissione di consentire a tutte le parti interessate (officine indipendenti di riparazione, assicuratori auto, compagnie di assistenza o altri fornitori di servizi) l'accesso al mercato (delle riparazioni). I consumatori dovrebbero essere in grado di scegliere liberamente il loro fornitore di servizi o poter facilmente sostituire un fornitore assegnato loro arbitrariamente con quello di loro gradimento.

Bruxelles, 1° settembre 2010

Il presidente
della sezione specializzata Mercato unico,
produzione e consumo

Bryan CASSIDY
