

# Valle d'Aosta: liberi carrozzieri per liberi clienti

Ad Aosta, presso il Salone delle manifestazioni del Palazzo Regionale, lo scorso 4 febbraio un pubblico numeroso ha partecipato al convegno dal titolo "La riparazione degli autoveicoli in caso di collisione: come garantire la libertà di scelta, la qualità e la sicurezza ai consumatori", che ha messo in luce nuovi aspetti del profilo del carrozziere oggi, sempre più impegnato a dare voce ai propri diritti

**L**e carrozzerie valdostane unitesi nella rete Amica Carrozzeria dicono no alla canalizzazione dei clienti presso strutture decise dalle Compagnie di assicurazioni per salvaguardare un lavoro libero, eseguito nella totale trasparenza, qualità e sicurezza, e per vedere riconosciuto nel mercato il ruolo imprenditoriale della figura dell'autoriparatore che oggi rivendica il suo diritto di intervenire da pari nel dibattito contro un critico e instabile sistema assicurativo. Le carrozzerie delle rete rappresentano l'80% delle carrozzerie della regione, e sono quelle che hanno deciso di annullare le convenzioni capestro. Esse, attraverso un lavoro lungo e faticoso (appoggiato dalle associazioni di categoria Cna, Confartigianato e Aava e con la collaborazione della Camera di Commercio valdostana, delle associazioni dei consumatori e delle istituzioni regionali) hanno dimostrato che una valida alternativa alle strategie e alle proposte delle Compagnie assicurative esiste. L'hanno chiamata Carta dei Servizi, un *vademecum* di fatti (non parole) esempio di garanzia di informazione e trasparenza nel rapporto tra imprenditore-artigiano e cliente-consumatore. Un ottimo esempio di *best practice* che i responsabili di rete Amica Carrozzeria vorrebbero condividere volentieri con i colleghi di altre regioni.

Un invito a "fare rete" esplicito, che siamo sicuri verrà raccolto almeno da quegli spiriti animosi e animati

che si sono avvicinati alla nostra rivista in questi mesi o che abbiamo imparato a conoscere attraverso le loro iniziative locali. Locali, appunto, ossia con il grande pregio di agire direttamente e velocemente sulla cultura e sull'economia del territorio ma con il più grande limite di non riuscire a uscire dallo stesso territorio... se la miccia non si accende, se il *virus* non si diffonde, ossia se il bene non è comune e l'interesse non è condiviso. In questo caso, il bene è comune: la professione. L'interesse è condiviso: il futuro.

Per cui... noi, con i nostri strumenti, ci impegnamo a fare da "ripetitori" per catturare e portare il più lontano possibile le voci, singole o comunitarie. Le Confederazioni con i loro mandati e le loro funzioni si impegnano a fare da buoni "trasformatori" di queste voci in progetti coerenti, fattibili e tangibili. E le voci si impegnano a non abbassarsi, non ora!

## Con l'interesse delle istituzioni

Ad aprire i saluti di benvenuto è stato Augusto Rollandin, Presidente della Regione Valle d'Aosta, che si è detto felice di partecipare all'evento dal tema accattivante che ha l'intento di valorizzare il lavoro dell'autoriparatore e il rapporto con il consumatore attraverso la collaborazione di lavoratori esperti e professionisti di riferimento. Successivamente Ennio Pastoret, Assessore delle Attività Produttive, Pierantonio Genestrone, Presidente Chambre Valdôtaine e Maurizio Goi, Presidente Cna della

Valle d'Aosta, hanno sottolineato la singolarità in territorio nazionale dell'iniziativa e dell'accordo, che ha determinato un importante punto di svolta nella regolamentazione dei rapporti tra i consumatori e le imprese, fortemente voluto dalle tre organizzazioni di artigiani, Cna, Confartigianato e Associazione Aostana Artigiani. Il documento sottoscritto dall'associazione di categoria e dai consumatori in accordo con la Chambre si pone infatti l'obiettivo di garantire un servizio qualificato per la riparazione dell'auto. I saluti si sono conclusi con l'auspicio alla condivisione e diffusione più ampia del progetto, in una completa disponibilità a raccogliere inviti e proposte di collaborazione.

## Con il supporto di tutti gli operatori

Nella seconda parte del lavoro della riunione sono intervenuti Cesare Grappein, segretario generale Cna



della Valle d'Aosta, Stefano Mannacio di Assoprofessioni, Massimo Treffiletti Direttore Ania e Marco Mambretti, Presidente Aicis. Il primo ha espresso il desiderio che altri settori e categorie lavorative si dimostrino disponibili a mettersi in gioco come hanno fatto i carrozzieri che, con grande determinazione, grazie al sostegno della Camera di commercio si sono uniti nella Rete Amica lavorando assiduamente per vedere rappresentato il loro valore, ottenendo così il riconoscimento e il deposito di una tariffa unica e fino a realizzare la Carta dei Servizi. La parola è poi passata a Stefano Mannacio che, chiamata in causa Ania nel suo intervento, ha ricevuto dalla moderatrice il diritto di replica tramite Massimo Treffiletti.

### Indennizzo diretto, disastro annunciato

Con l'intervento di Stefano Mannacio è stata delineata l'attuale condizione di criticità che si trovano a fronteggiare le imprese artigiane e i patrocinatori con l'entrata in vigore del risarcimento diretto che, diversamente da quanto sperato, non ha portato a un abbattimento del costo delle polizze RC Auto, vista ormai come una tassa. Al contrario, il costo dei sinistri oggi è aumentato nonostante si registrino meno incidenti e meno interventi da parte dei patrocinatori, aspetto quest'ultimo che ha dismesso capacità produttiva, di cui Ania è responsabile, e tanto meno ha innalzato la qualità delle riparazioni e la gestione dei clienti, consolidando il potere dominante delle Compagnie nel mercato dell'autoriparazione, rivelandosi così un disastro annunciato, soprattutto nel sud, ma con grave riflesso anche al nord. In particolare, la clausola in "forma specifica" ha fatto sentire in obbligo il danneggiato a riparare il mezzo presso una carrozzeria della rete, in cambio di un presunto sconto sulla polizza assicurativa. Si è così innescato un meccanismo poco trasparente della scontistica delle polizze (che non basandosi su un sistema tariffario impedisce di determinare a priori il prezzo della riparazione), oltre a un fenomeno di sottostima di alcuni sinistri e pagamenti di sinistri inesistenti, causando un aumento

## Alcuni ospiti...



Maurizio Goi



Davide Omazzolli



Davide Iannuzzi e Davide Omazzolli



Mario Turco



Francesco Iannuzzi



Augusto Rollandin e Maurizio Goi

Dall'incontro di Aosta è emerso che l'obiettivo delle parti a confronto è lo stesso e consiste nell'individuare un sistema virtuoso in cui le parti medesime possano trovare condizioni favorevoli di lavoro e per gli interessi economici. Nel frattempo, le iniziative già realizzate e portate avanti con convinzione e le proposte avanzate pongono le basi per un lavoro comune. Il convegno è stato moderato da Cristina Mandrini, di Car Carrozzeria



delle frodi e svilendo la professionalità dei periti nell'accertare i sinistri e finendo col disorientare il cliente e i carrozzieri, privati del loro potere contrattuale. La Corte Costituzionale, mettendo in forse il meccanismo, ha stabilito la facoltatività per il danneggiato di rivolgersi o meno al suo artigiano di fiducia, la libertà per l'artigiano sia di stringere accordi con le imprese senza l'obbligo di sottoscrivere contratti capestro, sia di eseguire riparazioni nel caso un cliente si rivolga a lui con la paura di non potere riparare l'auto dove vuole.

Massimo Treffiletti ha aperto il suo intervento fornendo alcuni dati, specificando che la vera piaga per Ania sono i risarcimenti dei danni per lesioni personali, perciò i prezzi delle polizze sono aumentati perché ci sono danni alla persona superiori alla media europea (22/100). I danni alle cose/veicoli ammontano a 5 miliardi e mezzo di euro all'anno - 2010 - su 9 miliardi e mezzo, cifra che rappresenta "solo" il 35% del totale rimborsi per assicurazione obbligatoria auto, mentre il 65% riguarda il risarcimento per danni a persone soprattutto per lievi entità. Secondo Ania il sistema del risarcimento diretto non ha funzionato perché non è stato in grado di sfruttare alcune opportunità, come quella di creare prodotti assicurativi adeguati al nuovo sistema. Appoggiato dall'Antitrust il sistema Rc Auto, che ha sostituito il Cid che prevedeva invece un conguaglio a fine anno sulla base dei costi medi e che ha registrato 30 milioni di sinistri in 30 anni, presenta una criticità di fondo che vede la Compagnia pagare direttamente il suo assicurato quando danneggiato, generando un modello *forfait*

che ha dato vita a comportamenti fraudolenti. Ha inoltre affermato che non gli risulta l'obbligo di rivolgersi a una carrozzeria convenzionata. Ammettendo la criticità della situazione in cui versano i carrozzieri (problematiche della scontistica delle tariffe, mancato rifornimento dei ricambi), ha riferito che esiste un aspetto positivo dell'indennizzo diretto, ed è quello di permettere alle Compagnie di gestire direttamente i danni del proprio assicurato, dando vita a reti di carrozzerie convenzionate che, al momento della stipulazione dei contratti, si fanno garanti di una gestione diretta, diventando organismo di mediazione.

Emerge quindi una situazione in cui da una parte vige un sistema normativo zoppicante e poco chiaro, e dall'altra un sistema che sfugge al controllo a tutti i livelli e, laddove non arrivano le normative, spesso la difesa dei mercati e dei diritti delle imprese è lasciato alle imprese stesse attraverso iniziative che richiedono contributi e collaborazioni, come quella dei periti. La parola viene passata a Marco Mambretti, che chiarisce il ruolo della figura del perito all'interno del sistema assicurativo.

#### Una questione di responsabilità

Il perito ha la funzione di valutare la genuinità di un sinistro. Se si considerano i danni collegati alla circolazione stradale, che ammontano a 5 miliardi e mezzo come ricordato da Treffiletti, la cifra delle riparazioni sale a 8 miliardi e mezzo. Il perito assicurativo si assume dunque la responsabilità penale della messa in circolazione del veicolo. In altre parti d'Europa, dove il perito è definito esperto d'automobile, il sistema di circolazione stradale prevede infat-

ti che un'auto danneggiata venga tolta dalla circolazione: ecco allora che la responsabilità tecnica diventa fattore fondamentale all'interno di un sistema che sappia garantire la sicurezza del veicolo. Il tecnico delle riparazioni deve quindi rispondere in modo trasparente a un codice etico preciso e pubblico, verificabile da altri soggetti, piuttosto che spostare l'attenzione su problemi politici.

#### La denuncia politica

È il turno di Mario Turco, al quale viene chiesto di tirare le somme anche in virtù del lavoro importante che le associazioni di categoria stanno portando avanti con il sostegno del Governo per arrivare alla definizione di un sistema non ottimale, ma migliore rispetto a quello attuale che evidentemente non sembra funzionare molto bene.

Per fronteggiare la posizione di potere delle assicurazioni le associazioni di categorie sono intervenute, in una partita sicuramente difficile, con l'intento di assicurarsi il rapporto con le proprie imprese e cercare di regolamentare il mercato della riparazione e le relazioni tra imprese assicurative e carrozzerie secondo i normali principi della concorrenza, dato che regole nel mercato della riparazione in Italia non esistono. Nel momento in cui sono state avanzate proposte "inaccettabili" da parte di alcune Compagnie, il caso della convenzione AP&B, che rischiavano di svilire il sistema di impresa privando imprese e consumatori della loro libertà a discapito di qualità e sicurezza, il Cna ha impedito alle carrozzerie italiane di sottoscrivere tali accordi, segnalandoli all'autorità garante. L'associazione si è rivolta al sottosegretario Saglia con la richie-



SAI DOVE VUOI ARRIVARE?

Investire nei sistemi integrati Symach vuole dire potenziare la tua carrozzeria. Vuole dire attrezzarsi per una realtà più dinamica, essere più competitivi, efficienti e produttivi. Nel giro di un anno potrai raddoppiare il fatturato, dimezzare i costi del lavoro e ottimizzare la gestione quotidiana della tua attività. Con Symach è facile arrivare dove vuoi. [www.symach.com](http://www.symach.com)

**Symach**

CAR BODYSHOP ADVANTAGE PROVIDER

DISTRIBUTORI UFFICIALI PER L'ITALIA:

A.P. NICE SRL Torino - CAMERINI & C Roma - CENISIO SRL Milano - COLORIFICIO MILANO Padova  
CO.VER. COLORIFICIO Vicenza - CUOGHI COSTANTINI SRL Modena - F.A.CAR SRL Bari - TERNICOLOR SRL Terni

sta di mettere intorno al tavolo tutti i soggetti, con l'augurio che l'Ania sia in grado di capire l'importanza di questo tavolo e intervenire a favore. Ancora, nel luglio 2010 insieme a Casa e Confartigianato sono state fatte due proposte di legge, una al Senato e una alla Camera, per stabilire la non obbligatorietà del sistema del risarcimento diretto. Rivolgendosi ad Ania il relatore ha anche voluto fare chiarezza su tre punti, partendo da un calcolo sui dati precedentemente citati, suddividendo il 35%, che rappresenta le spese dei danni alle cose che ammontano a 5 miliardi in un 25% di costi diretti e indiretti, mentre solo un 10% di costi è dovuto davvero alla riparazione, scomponendo ulteriormente questo 10% in un 60% di costi per i ricambi e in un 40% di riparazione. Turco ha aggiunto che secondo una proposta fatta al relatore della legge anti-frode, per evitare comportamenti fraudolenti basterebbe risarcire il danneggiato solo in presenza della fattura. Per finire, ha smentito che non esiste l'obbligo di rivolgersi a una carrozzeria convenzionata, dato che per contratto la riparazione o lo sconto non vengono riconosciuti se non c'è disponibilità a portare l'auto nella carrozzeria convenzionata.

#### Per garantire un confronto utile

Il Presidente Cna della Valle d'Aosta è stato invitato alla tavola per le domande, tra le quali quella del titolare della carrozzeria Golgi di Milano, Ruggero Riccardi. Denunciando uno stato di stallo e di disorientamento per le carrozzerie convenzionate, che non vengono considerate dalle Compagnie alla stregua di *partner*

effettivi nella deliberazione del danno del cliente assicurato comune, è stato chiesto quando si risolverà la situazione, tenendo conto che i carrozzieri sono disponibili a collaborare con le assicurazioni, che devono garantire un modo di lavorare adeguato alle esigenze di mercato. La parola per la risposta è andata a Mario Turco, che ha dichiarato che i tentativi di risoluzione sono in corso da tempo, ma vengono intralciati perché le assicurazioni dicono no a riunirsi attorno al tavolo, scelta che Massimo Treffiletti intervenendo ha spiegato derivare dal fatto che si sta ancora scontando il procedimento dell'*antitrust* sulla violazione della normativa della libera concorrenza sulla base dell'accordo stabilito sulle tariffe, che secondo il suo parere non c'è stata, aggiungendo che essendo il mondo assicurativo all'oscuro su molte problematiche che riguardano il mondo dell'autoriparazione non esistono i presupposti per sedersi intorno a un tavolo. Nei successivi interventi, Mario Turco e Stefano Mannacio hanno delineato l'aspetto deontologico della questione mettendo in luce la proposta, già avanzata da Cna, di elaborare un codice di buona condotta tra tutti gli attori del mercato. Come ha affermato Marco Mambretti, a cui è stata data la parola, si tratta di un codice etico dei comportamenti che riguarda e avvantaggia sia autoriparatori che assicuratori. L'intervento di Stefano Mannacio ha invece posto l'accento sul fatto che non è stato mai suggerito un tavolo che coinvolgesse i tecnici, mentre è stata avanzata la proposta di un tavolo per i consumatori. A questo

punto, lo stesso ha proposto che l'esperienza della procedura Carrozzeria Amica potrebbe non solo essere estesa ad altre regioni, ma anche certificata attraverso un cartello di libera scelta per permettere agli artigiani di mantenere salda la loro professionalità. Un cartello di libere scelte può rappresentare un tentativo di ripristino delle giuste aspettative per un imprenditore artigiano e per lo stesso cliente. La chiusura dell'incontro è toccata a Massimo Treffiletti, che si è detto favorevole alla possibilità di trovare un punto di incontro avanzando due proposte: obbligo della riparazione del veicolo e obbligo della perizia prima che venga denunciata la riparazione del danno. Dall'incontro è emerso che l'obiettivo delle parti a confronto è trovare un sistema virtuoso in cui tutte possano trovare condizioni favorevoli di lavoro e per gli interessi economici. Nel frattempo, le iniziative portate avanti con convinzione e le proposte avanzate pongono le basi per un lavoro comune.

#### La Carta dei Servizi

Durante la serata, con un gesto simbolico molto denso di significati, Francesco Iannuzzi presidente Rete Amica Carrozzeria ha consegnato la Carta dei Servizi a Davide Omezzoli, presidente di Sna, Sindacato nazionale agenti di assicurazione, il quale ha accettato con molto piacere e dato la sua "disponibilità a validare iniziative che vanno incontro al cliente".

La Carta dei Servizi infatti è stata concepita in un'ottica di assoluta trasparenza e di garanzia delle lavorazioni eseguite a regola d'arte, certificate da documentazione fiscale. Essa disciplina diritti e doveri dei carrozzieri e dei consumatori erogando servizi, realizzati sulla base di una mediazione costruttiva, che vanno dal recupero dell'auto-mezzo incidentato, auto sostitutiva, accompagnamento del cliente a/dal domicilio alla garanzia sulla riparazione (manodopera, originalità dei ricambi), dalla consulenza per l'esecuzione di lavori e nei confronti delle Compagnie assicurative, il preventivo gratuito della riparazione, dalla pubblicità della tariffa oraria e del protocollo alla gestione del protocollo d'intesa. ■

