

Audizione 21 settembre 2017 di Federcarrozzieri avanti l'IVASS

Nella precedente audizione Federcarrozzieri aveva proposto all'Istituto alcune riflessioni in tema di

- I) clausole vessatorie che penalizzano il danneggiato nella scelta del riparatore
- II) cessione di credito
- III) reclami.

Federcarrozzieri preliminarmente rileva come contemporaneamente all'approvazione delle modifiche legislative introdotte dalla L.124 del 14 agosto 2017, vi sia stato un intervento di moral suasion dell'Autorità che, con la propria **lettera al mercato 24 luglio 2017** ha preannunciato segnalazioni all'Antitrust su quelle disposizioni contrattuali tese a limitare l'utilizzo della cessione di credito oltre che a penalizzare il consumatore che intenda rivolgersi a riparatori di fiducia.

Va difatti rilevato che continuano a persistere nelle polizze RC auto e CVT clausole che *"tendono a limitare la cessione del credito da parte dell'assicurato a favore di terzi ovvero a penalizzare il ricorso a riparatori non convenzionati con l'impresa di assicurazione"* mentre si moltiplicano le pronunce della giurisprudenza di merito che rileva la contrarietà di tali clausole al disposto dell'art.37 n.2 lettera t) del Codice del Consumo

Quanto alle I) clausole vessatorie contenenti limitazioni risarcitorie la legge 124 del 14 agosto 2017 ha introdotto l'articolo 11-bis del 148 del CdA,: *"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"*.

In tal modo è stata ulteriormente chiarita l'illiceità della predisposizione di contratti con limitazioni risarcitorie essendo tali limitazioni a questo punto contrarie oltre che al 37 n.2 lettera t) del Codice del Consumo anche alla legge,

Va rilevato che anche nei contratti CVT stipulati per garantire i veicoli da eventi naturali, sociopolitici, danni no fault (kasco e collisione) proliferano polizze tutte con lo stesso schema: franchigie o scoperti che variano in aumento o in diminuzione con l'effetto (in contrasto col Codice del consumo) di ridurre l'indennizzo al consumatore che intenda far riparare il proprio veicolo a regola d'arte dal carrozziere di propria scelta.

Quanto alla II) cessione di credito si rileva l'introduzione del nuovo art.149 bis del CdA,

Nonostante la perfetta liceità dell'istituto della cessione, disciplinata dall'art.1260 del codice civile, permane una diffusa contrarietà tra le imprese assicuratrici all'utilizzo della cessione di credito. Ora con la legge 124 del 14 agosto 2017 è stato introdotto il nuovo articolo 149 bis del CdA, norma che, per quanto non necessaria, essendo appunto la cessione già disciplinata dalla fonte primaria del 1260 del codice civile, ha comunque definitivamente chiarito la legittimità della cedibilità del credito al riparatore prevedendola espressamente nel nuovo articolo 149 bis "*Trasparenza delle procedure di risarcimento*". Tale articolo disciplina, in presenza di cessione le modalità di pagamento da parte dell'assicuratore che "*in caso di cessione del credito derivante dal diritto al risarcimento dei danni causati dalla circolazione dei veicoli a motore e dei natanti, 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 5 febbraio 1992, n. 122, che ha eseguito le riparazioni*" .

Il nodo dei III) reclami: criticità nei comportamenti volti a ottenere la canalizzazione da parte delle imprese e delle reti agenziali e peritali.

Anche se ora il quadro normativo appare inequivoco, Federcarrozzieri continua a registrare numerose segnalazioni di criticità da parte dei propri associati.

Viene in particolare segnalata una costante attività da parte del sistema assicurativo nelle sue diverse articolazioni (compagnie, agenzie, periti) volta a perseguire la canalizzazione delle riparazioni mediante comportamenti talvolta assimilabili a pratiche commerciali aggressive.

Si registrano casi di informazioni parziali rese ai danneggiati mediante il sistematico richiamo a pretesi "vincoli" contrattuali che non consentirebbero la libera scelta del riparatore, si paventano "sanzioni" che vanno dalla disdetta della polizza, all'applicazione di illegittime penali o franchigie quando non vi è la minaccia di azioni legali per il recupero di asseriti pregiudizi.

Si tratta di fenomeno in costante aumento, che vedono in prima fila gli intermediari assicurativi che, su direttive delle mandanti, pongono in atto comportamenti non trasparenti, quando non ostruzionistici, volti a canalizzare la riparazione presso strutture indicate dalla compagnia o ad impedire al danneggiato di rivolgersi al carrozziere di fiducia (caso tipico il rifiuto di consegnare copia del modello CAI). Tali comportamenti di fatto sono indotti, oltre che da precise direttive delle imprese, anche da politiche di incentivazione economica nei confronti delle reti agenziali e anche questo evidentemente può moltiplicare condotte non trasparenti.

Alcune imprese assicurative hanno poi attivato appositi call center dai quali si provvede a contattare il danneggiato mentre altre inviano sistematicamente comunicazioni ai danneggiati, scritte in maniera non chiara, dalle quali traspaiono ipotesi pregiudizievoli per il danneggiato.

Anche le reti peritali sono soggette a pressioni affinché in sede di primo contatto operino per “stimolare” la canalizzazione, e nei confronti dei periti la pressione è ancora maggiore poiché i criteri di valutazione dell’operato di tali “fiduciari”, soggetti di scarsa se non assente forza contrattuale con la mandante, sono ancorati anche all’obiettivo da raggiungere sul punto.

Il nodo delle riparazioni in convenzione

Va chiarito che le legittime aspirazioni delle imprese assicurative a ridurre i costi, incontrano un limite invalicabile nella qualità e nella sicurezza delle riparazioni.

Va detto con chiarezza che la tipologia delle riparazioni in convenzione è improntata all’ottimizzazione dei costi e nei costi incide in primo luogo la scelta di riparare un particolare strutturale danneggiato piuttosto che sostituirlo e successivamente la scelta della tipologia del ricambio che può essere originale o *low cost*.

E’ evidente come ogni riparazione commissionata e pagata dal debitore tenda a privilegiare criteri di economicità, che possono riflettersi sul risultato estetico della riparazione ma anche su quello funzionale con intuibili riflessi sulla sicurezza.

Feder carrozzieri denuncia con preoccupazione il diffondersi di metodi di riparazione, indotti dalle committenze assicurative e non certificati da casa madre, i cosiddetti “spot repair” (metodi che prevedono la verniciatura solo parziale della parte danneggiata) e gli “smart repair” che prevedono la riparazione delle parti in plastica senza tenere conto che alcune di esse sono elementi strutturali.

Le stesse criticità valgono per le riparazioni mediante la tecnica detta “levabolli” sulle vetture grandinate: si tratta di metodi che nulla hanno a vedere con la riparazione a regola d’arte che però vengono sistematicamente utilizzati in ipotesi di riparazione in convenzione.

Si tratta, nei casi sopra indicati, di metodi che vengono sistematicamente adottati al solo fine di ridurre i costi senza che al danneggiato sia data alcuna possibilità di scegliere o di accettare una simile modalità di ripristino, che potrebbe svalutare il veicolo o in alcuni casi renderlo meno sicuro in caso di scontro.

Il nodo delle riparazioni in convenzione, al di là di ogni equivoco, è dunque questo: vi sono metodologie per la riparazione a regola d’arte che ogni carrozziere conosce ed è in grado di utilizzare. Tuttavia l’artigiano che lavora per la committenza assicurativa ha evidentemente difficoltà a svolgere correttamente ogni operazione di ripristino, dovendo anche attenersi oltre che alle tariffe di convenzione, anche alle indicazioni della committenza sui tempi di riparazione che troppo spesso non appaiono compatibili con tempi e tariffe applicati da un artigiano indipendente per lavorazioni a regola d’arte.

Roma, Bologna
21 settembre 2017