

RIPARALA DOVE DICO IO

Le assicurazioni vorrebbero che ci si affidasse a carrozzieri da loro «selezionati», ma le officine si oppongono. Ed è guerra. Ecco che cosa rischia l'automobilista. E come può difendersi

DI RICCARDO CELI

Rinuncereste alla libertà di scegliere il carrozziere che vi riparerà l'auto incidentata in cambio di uno sconto sulla polizza d'assicurazione? Sempre più spesso gli automobilisti si sentono porre questa domanda. E a farla sono le Compagnie assicurative che applicano il cosiddetto «risarcimento del danno in forma specifica». Dietro questa formula un po' oscura c'è una procedura prevista dall'art. 14 del Dpr 254 del 18 luglio 2006 che ha dato pratica attuazione all'art. 150 del Codice delle assicurazioni private: quello che ha istituito il risarcimento diretto con il quale il cliente può farsi rimborsare il danno dalla propria assicurazione e non da quella della controparte.

In che cosa consiste? Semplice: a fronte di uno sconto sulla polizza, l'assicurato accetta di far riparare la vettura incidentata (ma solo per certe tipologie di sinistro) da un carrozziere indicato dalla propria Compagnia. In pratica, se sottoscrive l'accordo, l'assicurato non otterrà risarcimenti in denaro, ma il ripristino della vettura alle condizioni pre-incidente. In questo modo le Compagnie «canalizzano» il

cliente, cioè lo spingono a rivolgersi ai carrozzieri «fiduciari», selezionati dalle Compagnie stesse in base a criteri ben precisi. Due, in particolare: che il fiduciario accetti di lavorare sulla base di una tariffa oraria di manodopera più bassa di quella normalmente praticata; e che rinunci al margine di guadagno sui ricambi che andrà in tasca alla Compagnia, poiché sarà lei a fornirli direttamente.

L'obiettivo dichiarato delle assicurazioni è chiaro: ridurre i costi dei risarcimenti che, secondo loro, peggiorano i consuntivi del comparto RC auto, e quindi i loro bilanci. La «canalizzazione», quindi, sembrerebbe un'iniziativa lodevole: riequilibrando i conti delle Compagnie, infatti, potrebbe far scendere il costo delle polizze. Insomma, un beneficio per gli automobilisti. Peccato, però, che sulla questione sia scoppiata, tra carrozzieri e assicuratori, una guerra senza esclusione di colpi.

TRA I DUE LITIGANTI...

Le organizzazioni dei carrozzieri sostengono che le tariffe di manodopera riconosciute dalle assicurazioni ai riparatori fiduciari sono assai più basse

ARTICOLO 20 - RISARCIMENTO DEI DANNI IN FORMA SPECIFICA

Qualora il Contraente Assicurato abbia dichiarato in Polizza di volersi avvalere del Risarcimento del danno in forma specifica per i Sinistri che rientrano nell'applicazione della procedura di Indennizzo Diretto prevista dagli articoli 149 e 150 del Codice, il Premio RC Auto sarà ridotto nella misura prevista dalla Tariffa Norme Tariffarie ed indicate in Polizza.

Tale modalità di risarcimento dei danni troverà applicazione solo nei casi in cui il Contraente Assicurato - a giudizio di FONDIARIA-SAI - non sia neppure parzialmente responsabile in ordine alla causazione del danno; inoltre la predetta modalità di risarcimento dei danni, in caso di sostituzione della Polizza per qualsivoglia causa, troverà applicazione sulla Polizza sostituita solamente nei casi ed alle condizioni previste dalle Norme Tariffarie. L'indennizzo corrisposto da FONDIARIA-SAI non potrà comunque superare il valore commerciale del veicolo al momento del Sinistro.

ARTICOLO 21 - RINVIO ALLE NORME DI LEGGE

Per quanto non espressamente regolato dal contratto valgono le norme legislative e regolamentari vigenti.

di quelle di mercato, anche di 10 euro l'ora. Lamentano, poi, la perdita del guadagno sui ricambi che per quelli originali si aggira sul 15% del prezzo di listino. Oltretutto, secondo loro, il carrozziere non può più scegliere tra ricambi originali e «di concorrenza». Questi ultimi costano meno, ma per essere montati richiedono talvolta lavori di adattamento i cui costi non sono riconosciuti dalle Compagnie.

La tesi della categoria è che con margini troppo risicati, a fronte dei quali nessuna Compagnia garantisce un aumento dei volumi di lavoro, rischiano di abbassarsi sia il livello di alcuni servizi (per esempio, l'auto di cortesia) sia, soprattutto, la qualità della riparazione, che,

in base alla legge, il carrozziere deve garantire per due anni.

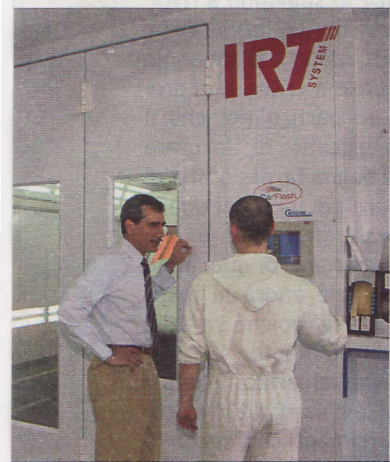
Da queste argomentazioni traspare anche il timore dei riparatori di vedersi, in un certo senso, rubare il mestiere. Le organizzazioni di categoria, invece, hanno un'altra paura: se le assicurazioni sceglieranno per la propria rete fiduciaria le carrozzerie migliori, questo potrebbe essere la condanna a morte delle officine meno efficienti.

Gli assicuratori non sono d'accordo: è vero che verranno a mancare gli introiti sui ricambi (originali, come da contratto), ma sono ricavi di importo contenuto. E poi potrebbero essere recuperati aumentando l'efficienza e quindi riducendo i tempi medi di riparazione, a fronte dei quali le Compagnie potrebbero

pagare di più la manodopera.

Il Gruppo Fondiaria-Sai, il primo in Italia per quota di mercato nelle assicurazioni auto, ha dato vita al consorzio «Auto presto & bene», che fornisce i ricambi e si assume la responsabilità della garanzia sulle riparazioni per i clienti «canalizzati»: e non per i canonici due anni, ma addirittura a vita, cioè fino a quando l'auto riparata rimarrà assicurata con il Gruppo.

Intanto altre Compagnie (Generali e Unipol gruppo finanziario) hanno creato consorzi per fornire i ricambi. Altre ancora seguiranno e la battaglia tra assicuratori e carrozzieri potrebbe inasprirsi. Con la conseguenza che a farne le spese potrebbero essere proprio coloro che entrambi i contendenti affermano



In officina la vita è un po' più dura...

Nella sequenza qui sopra, le varie fasi di riparazione della carrozzeria di una Fiat 600. Il risarcimento in forma specifica è un deterrente a eventuali pratiche poco trasparenti da parte dei carrozzieri

Che cosa dice la legge

LA GARANZIA SPETTA AL CARROZZIERE, A MENO CHE...

• La responsabilità di garantire la qualità (o meglio, la «conformità») di un intervento di riparazione spetta al riparatore stesso che, in base al concetto di «contratto d'opera», è considerato alla stregua del venditore di un bene materiale. Lo stabilisce il decreto legislativo 206 del 6 settembre 2005. L'obbligo scatta nel preciso momento in cui l'officina o il carrozziere accetta in riparazione la vettura. È anche possibile, però, che un'altra società o ente si sostituisca al riparatore e accetti di assumersi la responsabilità della garanzia. È il caso

del Gruppo Fondiaria-Sai, il primo ad aver messo in piedi una struttura per gestire il risarcimento in forma specifica, che infatti dichiara di accollarsi tale onere. Non è detto, però, che le altre Compagnie di assicurazione che si accingono a creare strutture simili faranno altrettanto. Spetta al consumatore che intende aderire al risarcimento «canalizzato» verificare che sulla polizza d'assicurazione sia chiaramente specificato se sarà il carrozziere oppure la Compagnia a garantire la riparazione.

di voler tutelare: gli automobilisti. Vediamo perché.

...IL TERZO NON GODE

È chiaro che il sistema più efficace per convincere un cliente a servirsi di una carrozzeria fiduciaria è quello di offrirgli un congruo sconto sulla polizza, del resto previsto dalla legge. Su questo aspetto, però, gli assicuratori mandano segnali poco chiari.

La domanda chiave è: da quale prezzo bisogna partire per calcolare lo sconto? Per alcune Compagnie il riferimento è la tariffa piena, su cui qualcuna dichiara di offrire il 10%. Ma gli assicuratori hanno molti altri strumenti per migliorare l'offerta al pubblico: campagne promozionali mirate, sconti per

periodi limitati, preventivi più allettanti se richiesti online e così via. In altre parole, se non sta attento l'assicurato corre il rischio di rinunciare alla libertà di scegliersi il carrozziere in cambio di uno sconto-civetta che potrebbe ottenere in altro modo, per esempio trattando direttamente col suo agente.

E quest'ultimo, in caso di incidente che coinvolga chi non ha sottoscritto la clausola di «canalizzazione», e che quindi non ha avuto alcuno sconto, potrebbe «suggerirgli» di rivolgersi ugualmente a un carrozziere fiduciario dell'assicurazione. Insomma, una specie di «canalizzazione senza contratto», con la quale la Compagnia otterrebbe comunque il suo scopo, cioè il taglio dei costi. Il cliente, inve-

Gli espedienti del mestiere CONTI IN PERICOLO TRUCCHI IN AGGUATO

● La carrozzeria fiduciaria appartenente alla rete di un'assicurazione non può speculare sul costo né dei ricambi, né della manodopera. In questo senso, il risarcimento in forma specifica ha il merito di circoscrivere quegli interventi in cui il carrozziere può essere esoso, poco trasparente o peggio. Tuttavia, non elimina del tutto il rischio che ricorra a qualche altro espediente per arrotondare i suoi margini. Come quello di montare pezzi che non era necessario sostituire. Ecco un esempio. Il carrozziere fiduciario ripara la VW Polo di un cliente «canalizzato» e chiede alla Compagnia assicuratrice di fornirgli un paraurti e un faro, anche se quest'ultimo, nel sinistro, era rimasto intatto. Ricevuti i pezzi, li monta tutti, ma trattiene e mette in magazzino il vecchio faro, usato ma perfetto, in attesa di un cliente non «canalizzato» con una Polo col faro rotto. Al quale lo fatturerà, magari come ricambio d'occasione a prezzo scontato. Il faro non gli sarà costato nulla e il prezzo pagato dal nuovo cliente darà un margine del 100%. Un altro trucco, sfruttando il fatto che di solito le Compagnie non forniscono i materiali di consumo, è quello di utilizzare stucchi, vernici e prodotti di finitura di scarsa qualità, e quindi più economici di un 10-15%. Per il cliente, il risultato può essere quello delle immagini qui sotto, di una Fiat Punto alla quale era stata riverniciata la fiancata destra: la vernice trasparente sovrapposta a quella metallizzata si sta sfaldando, con effetti estetici orrendi. L'utilizzo di un «trasparente» da poco prezzo, inoltre, ha esposto la vernice sottostante alla corrosione, rivelata dalla «fioritura» di piccoli punti bianchi. Un difetto subdolo contro il quale c'è poco da fare, poiché di solito emerge quando la garanzia biennale sulla riparazione è ormai scaduta.

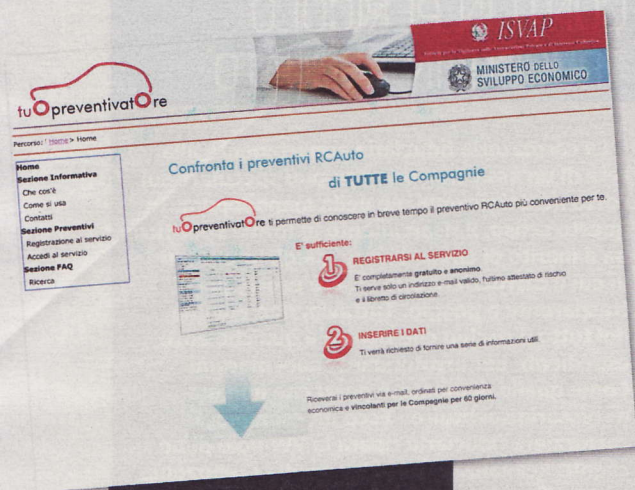


...se il cliente è «canalizzato»



A destra e in basso, gli sgradevoli effetti di un intervento di riverniciatura di scarsa qualità sulla fiancata di una Fiat Punto (foto a sinistra)





Preventivi online TUTTI I PREMI CON UN CLICK

● Non contribuirà certo a ridurre il costo della polizza, ma può almeno aiutare l'automobilista a scegliere quella più conveniente. È il «Preventivatore Unico», uno strumento online messo a punto dall'Isvap, l'autorità indipendente che vigila sulle Assicurazioni private. Come funziona? Dopo aver inserito alcune informazioni sull'auto e sul profilo dell'assicurato, esso fornisce gli importi dei premi RC auto (ma non della polizza furto e incendio) praticati da tutte le Compagnie assicuratrici sul mercato italiano. Per ottenerli, è necessario collegarsi al sito www.tuopreventivatore.it e registrarsi inserendo un indirizzo e-mail valido. Per non fornire dati sbagliati (che potrebbero alterare i preventivi) è consigliabile tenere a portata di mano il libretto di circolazione dell'auto o l'ultimo attestato di rischio. Il risultato arriverà via e-mail, con i preventivi (validi per 60 giorni) ordinati in base alla convenienza. Lo strumento è di consultazione, quindi non è possibile procedere all'acquisto diretto della polizza dal sito.

In alto, la schermata iniziale del «Preventivatore Unico», lo strumento creato dall'Isvap che consente di ottenere online l'importo dei premi RC auto di tutte le Compagnie operanti in Italia. Il sistema non fornisce risultati per la polizza furto e incendio

ce, potrebbe ottenere soltanto il vantaggio di non anticipare denaro per pagare il carrozziere, ma non lo sconto in polizza (a meno che la Compagnia, senza obbligo alcuno, decidesse gentilmente di concederglielo).

Quindi, il consiglio ai lettori non può essere che questo: quando si rinnova una polizza prima si contratta il prezzo sfruttando ogni possibile agevolazione; poi si approfitta dell'eventuale clausola sul risarcimento in forma specifica, pretendendo lo sconto previsto, che a questo punto sarà vero e non uno specchio per le allodole.

QUALITÀ A RISCHIO

Ma al di là dello sconto, per comprendere a quali incognite potrebbe andare incontro chi aderisce al risarcimento in forma specifica, occorre indagare sul rapporto che lega la Compagnia assicurativa al suo carrozziere fiduciario. Alcuni aspetti di questa relazione si possono dedurre dal contratto che il riparatore sottopone al cliente «canalizzato».

Gli accordi tra assicuratore e carrozziere, oltre a definire l'importante aspetto della garanzia sulle riparazioni (ne parliamo nel riquadro a pagina 212), potrebbero prevedere l'impegno, da parte del riparatore, di utilizzare esclusivamente ricambi forniti dalla Compagnia, oppure

la facoltà di procurarseli in proprio con il semplice obbligo di fatturarli con uno sconto prefissato. In altre parole, il guadagno del carrozziere potrebbe essere condizionato dai vincoli contrattuali più o meno impegnativi stipulati con la Compagnia e dalla capacità di quest'ultima di «canalizzargli» un buon numero di clienti.

A fronte di margini troppo esigui, però, il carrozziere potrebbe cedere alla tentazione di arrotondarli con comportamenti, diciamo così, disinvolti, alcuni dei quali sono illustrati nel riquadro a pagina 213. In questo caso l'automobilista rischia parecchio: alla riconsegna la sua auto potrebbe essere stata mal riparata, o l'intervento si potrebbe rivelare poco durevole nel tempo oppure, ancora peggio, pregiudizievole per la sicurezza del veicolo.

C'è infine un ultimo aspetto: non è un rischio diretto, ma non per questo è meno significativo. Qualsiasi attività che aumenti i costi dei sinistri (o comunque non contribuisca a diminuirli) si ripercuote sui conti delle Compagnie, che hanno così buon gioco nel pretendere di aumentare i premi o nel rifiutare di diminuirli. Insomma, come spesso avviene, nel mondo delle assicurazioni a pagare sprechi, inefficienze o furbizie alla fine è sempre l'automobilista. ●●●●

Caccia allo sconto col Libretto Rosso



Contiene, come sempre, le classifiche provincia per provincia delle Assicurazioni che praticano le tariffe più basse, sia per la RC Auto che per le polizze furto e incendio. È l'ottava edizione del Libretto Rosso delle Assicurazioni, allegata al prossimo numero di «Quattroruote».