

*12-12-2017*

***PROTOCOLLO DI COOPERAZIONE  
PER INTERVENTI RIPARATIVI COPERTI DA GARANZIA ASSICURATIVA***

**\*\*\***

In attuazione dell'art.1, comma 10, della **LEGGE 4 agosto 2017 n. 124**, che, al fine di garantire le condizioni di sicurezza e funzionalità dei veicoli, prevede che le Associazioni nazionali maggiormente rappresentative del settore dell'autoriparazione (CNA, Confartigianato Imprese, Casartigiani), l'Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici (ANIA) e le Associazioni dei Consumatori definiscano d'intesa fra 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'art. 148, comma 11-bis, del Codice delle Assicurazioni private, di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, introdotto dal comma 9 del presente articolo, sulla base di criteri oggettivi e facilmente riscontrabili. Le predette linee guida sono comunicate al Ministero dello Sviluppo Economico che ne assicura le necessarie forme di pubblicità.

***ANIA  
CNA  
CONFARTIGIANATO  
CASARTIGIANI  
... (ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI)***

Definiscono le seguenti regole per semplificare e velocizzare le procedure di liquidazione dei sinistri con danni ai veicoli elevando la qualità del servizio prestato all'automobilista e creando i presupposti per una gestione più fluida dei rapporti tra autoriparatori e imprese assicuratrici.

**PREMESSA**

Con il presente protocollo, le parti avviano un percorso di cooperazione nei rapporti tra imprese assicuratrici ed autoriparatori/Carrozzeri finalizzato alla trasparenza delle procedure, alla prevenzione del contenzioso nel pieno rispetto di standard riparativi idonei a fornire un servizio di qualità agli automobilisti per garantire la sicurezza della circolazione stradale.

Rimane fermo, come previsto dal'art.148 comma 11-bis, del Codice delle Assicurazioni, il diritto per l'assicurato 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.

Le parti si impegnano a garantire la massima adesione, al presente protocollo da parte delle rispettive categorie.

La libera adesione degli autoriparatori/Carrozzeri e delle imprese assicuratrici al presente protocollo intende fornire all'automobilista un riferimento nella scelta dell'autoriparatore/Carroziere presso il quale far riparare il veicolo con possibilità di non dover anticipare i costi delle riparazioni qualora sussistano i presupposti per procedere al pagamento diretto dall'impresa assicuratrice all'autoriparatore/Carroziere.

L'Accordo non entra nel merito della tariffa oraria di manodopera che viene rimessa alla libera determinazione dell'autoriparatore/Carroziere.

L'adesione al presente protocollo è aperta, oltre a tutti gli autoriparatori/Carrozzeri abilitati ex legge 122/92 e successive modifiche, e a tutte le imprese assicuratrici esercenti le assicurazioni RCA, anche alle associazioni dei consumatori che ne condividono i contenuti.

## **Articolo 1** **Ambito di applicazione**

Le norme di seguito riportate si applicano agli interventi di riparazione effettuati da autoriparatori aderenti al presente protocollo, su autovetture danneggiate a seguito di sinistri coperti da garanzia assicurativa RCA.

Le parti si impegnano ad avviare un processo di crescita delle relazioni industriali tra imprese assicuratrici ed autoriparatori/carrozzeri finalizzato ad affermare procedure e contenuti del presente protocollo come standard di riferimento per una corretta gestione del sinistro e di migliore servizio ai consumatori.

A tal fine le imprese aderenti si impegnano a non sollevare eccezioni contrattuali e ad accettare la canalizzazione dei rispettivi assicurati/danneggiati presso carrozzerie che applicano i contenuti del presente protocollo.

Le regole di seguito riportate si applicano

- alle imprese assicuratrici autorizzate dall'IVASS all'esercizio dei RCA.
- agli autoriparatori/Carrozzeri autorizzati ai sensi della legge 122/92 e successive modifiche che abbiano espressamente aderito al protocollo di intesa.

## **Articolo 2** **Commissioni Paritetiche**

Le sigle sottoscrittrici del protocollo costituiscono le seguenti Commissioni paritetiche

Commissione Plenaria con il compito di:

- monitorare e misurare l'applicazione delle presenti linee guida apportandone le dovute modifiche qualora se ne ravvisi l'esigenza in funzione degli obiettivi generali del protocollo di cooperazione
- sovrintendere i lavori della Commissione tecnica;
- esaminare casi di particolare criticità individuando idonee soluzioni per risolverli;
- individuare un metodo per monitorare e per quanto possibile, risolvere eventuali reclami da parte degli automobilisti non soddisfatti del servizio ripartivo o assicurativo;
- assegnare alla Commissione Tecnica lo sviluppo di proposte per la classificazione delle carrozzerie

Commissione Tecnica con il compito di:

- monitorare l'innovazione tecnologica, intesa sia come procedure riparative che nuove strumentazioni, al fine di tenere conto della qualità della riparazione per garantire la sicurezza della circolazione stradale
- definire un modello di riferimento per quanto attiene ai tempi di riparazione
- studiare le migliori procedure per rendere più efficiente e meno conflittuale il rapporto tra imprese assicuratrici ed autoriparatori/Carrozzeri, attraverso l'utilizzo di una piattaforma web standardizzata
- definire modalità e procedure per l'adesione al presente protocollo su piattaforma web
- definire le regole da applicare ai casi specifici di irreperibilità dei ricambi
- valutare l'individuazione di regole basate su criteri oggettivi che consentano di stabilire i limiti riparativi dei veicoli classificati come anti-economici.

## **Articolo 3** **Garanzia di un servizio ripartivo di standard elevato con particolare attenzione alla sicurezza dei veicoli**

Gli interventi di ripristino delle vetture danneggiate vengono effettuati secondo gli standard delle Case automobilistiche e con il rilascio di una garanzia di 2 anni sulle riparazioni effettuate come da legge di riferimento.

In presenza di contestazioni sull'esito dell'intervento riparativo, potrà essere disposta un accertamento per verificare la conformità delle riparazioni effettuate.

Qualora il danneggiato si rifiutasse di effettuare la riparazione di un danno che pregiudica la sicurezza della circolazione stradale le parti possono segnalare alle autorità competenti tale comportamento da parte del danneggiato.

L'autoriparatore, in funzione del livello di struttura della carrozzeria, mette a disposizione del cliente i seguenti servizi:

- Auto sostitutiva: agli automobilisti che ne fanno espressa e motivata richiesta e solo per il tempo necessario alle riparazioni secondo costi standard di mercato. La richiesta di auto sostitutiva deve essere comunicata all'impresa assicuratrice che potrebbe provvedere anche direttamente ad erogare questo tipo di servizio. Nel caso in cui il servizio venga erogato dall'autoriparatore/Carrozziere all'impresa assicuratrice va comunicata la targa della vettura noleggiata.
- Servizio accoglienza.
- Eventuale presa in carico e riconsegna della vettura a domicilio del proprietario del veicolo quando strettamente necessario.

#### **Articolo 4**

##### **Prontuari dei tempi di riparazione e sostituzione**

Le parti, dopo aver effettuato il monitoraggio ed una valutazione tecnica decidono:

- Di adottare come sistema di tempificazione il metodo consolidato da anni cosiddetto "dei microtempi".
- tenendo conto anche delle deroghe oggettivamente giustificabili in base al grado di difficoltà della riparazione o della vetustà del veicolo e delle deroghe oggettivamente giustificabili in base all'organizzazione ed alle attrezzature della carrozzeria

Le parti sono favorevoli a privilegiare, laddove tecnicamente conforme ai requisiti di sicurezza e di maggiore economicità, la riparazione della componente danneggiata in luogo della sua sostituzione.

#### **Articolo 5**

##### **Accertamento dei danni ai veicoli**

Nel momento in cui il danneggiato incarica un autoriparatore/Carrozziere aderente al presente protocollo di procedere alla riparazione del veicolo, quest'ultimo informa tempestivamente l'impresa assicuratrice tenuta al risarcimento del danno per verificarne l'apertura del sinistro e conoscere il numero identificativo, i riferimenti del perito assicurativo eventualmente incaricato per l'accertamento dei danni ed il responsabile della liquidazione con i rispettivi recapiti (Telefono, email del diretto soggetto).

Ania mette a disposizione degli autoriparatori/Carrozziere aderenti, un "contact point" per la verifica della regolarità amministrativa della copertura assicurativa e della presenza di una denuncia CARD con o senza firma congiunta dei due automobilisti coinvolti nel sinistro.

L'impresa assicuratrice riscontra la comunicazione dell'autoriparatore/Carrozziere entro 5 giorni lavorativi confermando di essere impegnata al risarcimento del danno o riservandosi di dover ancora procedere all'accertamento delle responsabilità del sinistro.

Entro i successivi 5 giorni lavorativi, l'impresa assicuratrice in presenza di, particolari attività istruttorie sul sinistro, adeguatamente motivate, comunica all'autoriparatore/Carrozziere la necessità di condurre ulteriori accertamenti sul sinistro che determinano l'inapplicabilità del pagamento diretto.

Nel caso in cui l'impresa assicuratrice concordi, direttamente o attraverso un perito assicurativo incaricato, con l'autoriparatore/Carrozziere la valutazione tecnica degli interventi riparativi e i relativi costi, il pagamento dei lavori effettuati viene corrisposto nel termine di massimo di 15gg dal ricevimento della fattura in cui siano descritti analiticamente:

- gli interventi riparativi effettuati.
- la tariffa oraria di manodopera.
- i tempi necessari alla riparazione della vettura danneggiata.
- I costi di smaltimento dei rifiuti.
- Elenco, natura e costo dei ricambi impiegati.
- Il costo dei materiali di consumo impiegati.
- la tipologia dei servizi resi.

Tutte le comunicazioni tra Compagnia eventualmente debitrice (compresi i loro mandatari) e l'autoriparatore/Carrozziere devono avvenire tramite email e/o idonea piattaforma web individuata e concordata.

Il carrozziere, quando riceve l'incarico della riparazione si fa autorizzare dal danneggiato al trattamento dei dati personali ai sensi della normativa vigente necessari ad attivare le procedure descritte dal presente protocollo.

Gli autoriparatori/Carrozzieri aderenti si rendono disponibili, laddove l'impresa assicuratrice sia disponibile a riconoscere uno sconto sul premio RCA, ad effettuare a titolo gratuito un'ispezione preventiva del veicolo da assicurare certificandone, con adeguata documentazione fotografica lo stato di manutenzione della carrozzeria ed evidenziando eventuali danni preesistenti.

#### **Articolo 6**

##### **Pagamento diretto tra impresa assicuratrice ed autoriparatore/Carrozziere**

In caso di accordo sul servizio prestato dall'autoriparatore l'impresa assicuratrice procede al pagamento diretto all'autoriparatore/Carrozziere entro 15 giorni dal ricevimento della documentazione fiscale e della delega al pagamento o della cessione del credito.

Il pagamento diretto è subordinato ai seguenti requisiti:

- assenza di responsabilità totale o concorsuale (fatto salvo il caso in cui il danneggiato si sia impegnato a pagare all'autoriparatore/Carrozziere la quota di danno attribuibile alla propria responsabilità).
- assenza di indicatori su possibile frode del sinistro oggettivamente provabile;
- assenza di interventi di patrocinatori o intermediari finanziari sul mandato del danneggiato o dell'autoriparatore/Carrozziere con riferimento al servizio prestato. Se invece il danneggiato ritiene preferibile avvalersi del patrocinio di un intermediario, le disposizioni del presente articolo non trovano applicazione ed il risarcimento del danno viene effettuato secondo la procedura ordinaria;
- sottoscrizione di un accordo conservativo sull'entità delle riparazioni.

Nel caso in cui l'autoriparatore/carrozziere non sia in possesso degli strumenti previsti dal precedente comma 1 del presente articolo, l'impresa assicuratrice, si impegna a garantirgli il pagamento dell'intervento riparativo anche nel caso in cui abbia erroneamente inviato il pagamento al danneggiato

Il pagamento viene effettuato esclusivamente a mezzo di bonifico bancario e previa emissione di fattura, secondo le caratteristiche descritte dall'art. 5 comma 5, in cui siano descritti analiticamente gli interventi riparativi effettuati, come sopra descritti.

#### **Articolo 7**

##### **Cooperazione nella individuazione di attività fraudolente e speculative nei confronti del sistema assicurativo**

Impresa assicuratrice ed autoriparatore/Carrozziere cooperano per mettersi reciprocamente a disposizione tutte quelle informazioni utili ad evidenziare possibili tentativi di frode valutando, ove possibile casi di contraffazione del telaio.

Le parti sensibilizzeranno le istituzioni ad implementare la banca dati sinistri di cui all'art. 135 del Codice delle Assicurazioni per prevedere oltre ai dati del sinistro anche gli interventi riparativi effettuati o non effettuati, le componenti interessate dagli stessi.

**Articolo 8**  
**Sinergie nei confronti delle case automobilistiche**

Al fine di contenere il costo delle riparazioni, le parti avvieranno iniziative comuni nei confronti delle case automobilistiche per segnalare soluzioni per rendere più accessibile la riparabilità del veicolo con possibile razionalizzazione dei costi di riparazione.

**Articolo 9**  
**Risoluzione di controversie tra imprese ed autoriparatori/Carrozzeri attraverso una specifica procedura di conciliazione**

Le imprese assicuratrici e gli autoriparatori/Carrozzeri aderenti alle presenti linee guida, prima di attivare azioni giudiziarie per risolvere eventuali vertenze connesse alla gestione dell'intervento ripartivo, si impegnano ad attivare una procedura di conciliazione presso organismi di conciliazione preventivamente individuati.

**Articolo 10**  
**Formazione Tecnica di Autoriparatori/Carrozzeri, Periti assicurativi e Liquidatori**

Le parti si impegnano a promuovere specifici corsi di formazione destinati ad autoriparatori/Carrozzeri, periti assicurativi e liquidatori sinistri, finalizzati a favorire l'aggiornamento professionale delle diverse tipologie di utente, con metodologia condivisa.

**Articolo 11**  
**Monitoraggio obiettivi**

Le parti si impegnano a monitorare e soprattutto misurare gli obiettivi del presente protocollo ogni tre mesi con incontri prestabiliti attraverso l'analisi di dati reciprocamente condivisi.