

Relazioni tra le imprese di autoriparazione e le Assicurazioni.

Analisi di una buona pratica: il caso francese.

Il 14 maggio 2008 è stato firmato un Protocollo (Charte Relation Réparateur d'Automobile/Assurer) tra le Organizzazioni di rappresentanza delle imprese di autoriparazione (CNPA – FNAA – GNCR) e quelle delle Assicurazioni (GEMA/Mutuelles d'Assurance – FFSA/Società d'Assurance) . Questo Protocollo è stato firmato sotto l'egida dell'Amministrazione Pubblica, e precisamente della Commissione per l'esame delle pratiche commerciali, quale istanza dipendente dal Ministero dell'Economia e della Finanza (CEPC).

Il Protocollo è il risultato finale di un lungo percorso, avviato grazie al dinamismo politico delle Associazioni degli autoriparatori sul tema specifico.

In seguito alle tensioni registrate nel 2004 tra le carrozzerie e le assicurazioni, il Ministro dell'Economia e delle Finanze ha interessato la CEPC al fine di esaminare le “pratiche commerciali” ricorrenti in questo settore. Con la lettera del 5 ottobre 2006 il Direttore Generale della Concorrenza, dei Consumi e della repressione delle frodi incarica la CEPC al fine di:

- formulare un AVVISO sulle pratiche riguardanti le relazioni commerciali tra le Assicurazioni e le Carrozzerie
- emettere delle “raccomandazioni” utili e necessarie per la elaborazione di un “Codice di buona condotta” nel settore, esprimendo i punti essenziali che tale Codice avrebbe dovuto contenere.

La CEPC – attraverso l'operato del prof. Luc Grynbaum in qualità di “relatore “ della Commissione – ha avviato e coordinato una concertazione con i rappresentanti delle carrozzerie e delle assicurazioni finalizzata alla elaborazione e conseguentemente alla formalizzazione delle regole di buona condotta nel settore considerato. In tale contesto, le riunioni del 12 luglio, 13 settembre e 13 dicembre 2007 hanno permesso di definire un progetto di Protocollo, che doveva essere sottoposto in seguito alla ratifica delle parti contraenti.

Il 7 febbraio 2008 la CEPC emetteva un “**Avviso relativo alle pratiche seguite nelle relazioni commerciali tra le assicurazioni e le carrozzerie**”, al quale veniva allegato il **Protocollo sui Rapporti tra Autoriparatori e Assicurazioni**.

Tale Protocollo (**Charte Relation Réparateur d'Automobile/Assureurs**) è stato firmato dalle parti interessate il 14 maggio 2008.

Allegato 1): Estratto dell'AVVISO

Allegato 2): Testo del Protocollo

Allegato 3): I punti salienti del Protocollo (considerazioni delle Associazioni dei carrozzieri).

Allegato 1

Estratto dell'AVVISO emanato dalla CEPC.

- 1) Le relazioni tra gli autoriparatori e le assicurazioni si comprendono bene partendo dalla considerazione dello stato del mercato di riferimento, caratterizzato dallo sviluppo di pratiche che accentuano la “pressione economica” esercitata dalle Assicurazioni sulle imprese dell'autoriparazione.
- 2) Le carrozzerie sono organizzate in imprese la cui taglia e strutturazione sono molto diversificate. Nel settore coesistono imprese con pochi dipendenti e una grande difficoltà a gestire i propri costi (per le quali i nuovi investimenti sono quasi impossibili), con imprese che sono più grandi, più strutturate e molto ben gestite, per le quali la carrozzeria costituisce solo una branca di attività (spesso associata all'attività di vendita di autoveicoli). Il 70% delle carrozzerie sono autorizzati/convenzionate, di cui il 29% sono indipendenti, il 18% appartenenti ad una rete di costruttori di automobili ed il 23% appartenenti a reti di carrozzerie che associano gli indipendenti.
- 3) I rappresentanti dei 3 sindacati di categoria ed i rappresentanti delle Assicurazioni sono stati più volte consultati dal Relatore della Commissione (CEPC).
- 4) Le pratiche commerciali rilevate possono essere qualificate nel modo seguente.
 - gli assicurati sembrerebbero orientati in maniera più pressante verso i riparatori autorizzati/convenzionati nel caso in cui la gestione del sinistro è affidata dall'assicurazione ad un prestatore esterno (perito) anch'esso remunerato dall'assicurazione;
 - le assicurazioni sembrerebbero molto reticenti ad avviare la cessione o la delega del credito a favore dei riparatori non autorizzati/convenzionati, cosa che permetterebbe ai clienti di queste imprese di evitare l'anticipo del pagamento della fattura;
 - in alcuni casi l'orientamento dell'assicurato verso l'autorizzato/convenzionato è accompagnato da un'immagine negativa del riparatore abituale dell'assicurato, cosa che costituisce di fatto un'azione di concorrenza sleale. Pressioni sistematiche sull'assicurato per orientarlo verso il riparatore autorizzato/convenzionato possono costituire attacchi alla libera concorrenza.
- 5) Anche all'interno dei rapporti di convenzione, esistono difficoltà più specifiche in merito alle relazioni commerciali tra le assicurazioni e le carrozzerie e che contrastano con gli articoli L. 442-6 e L. 441-3 del codice del commercio. Le principali sono le seguenti:
 - lo sconto accordato dalla carrozzeria all'assicurazione (nel caso di una convenzione) è fissato in una percentuale unica che non tiene conto del numero dei clienti che l'assicurazione effettivamente indirizza all'impresa convenzionata;
 - assenza di accordo su nuove tariffe all'interno della convenzione, sia nel caso in cui la convenzione è rescissa dall'assicurazione, sia nel caso in cui la vecchia tariffa continua ad essere applicata dall'assicurazione anche dopo la rescissione;
 - è molto raro il caso di preavviso di rottura della convenzione;
 - i servizi di “ auto di cortesia” e presa in carico dell'auto presso il domicilio del cliente non compaiono nella fattura emessa dal carrozziere convenzionato all'assicurazione, con la sola eccezione di una sola compagnia di assicurazione.

- 6) Relativamente al Protocollo tra autoriparatori e assicurazioni (Charte Relation Réparateur Automobile / Assureurs) la CEPC approva le conclusioni del Relatore, considerandole un sensibile passo in avanti nel miglioramento delle relazioni tra i soggetti interessati, da migliorare ulteriormente, e sottolinea che il Protocollo può essere pienamente applicato a condizione che:
- sia applicato non solo dalle parti firmatarie, ma da tutti gli operatori del settore perché in esso sono state stabilite buone pratiche professionali
 - quando negoziano condizioni preferenziali, gli autoriparatori e le assicurazioni tengano dovutamente in conto l'importanza delle loro relazioni.

IL PROTOCOLLO SIGLATO

CHARTE RELATION REPARATUEUR D'AUTOMOBILE/ASSUREUR.

NOTA PRELIMINARE :

Il Protocollo, come tutte le “Raccomandazioni” della CEPC, ha unicamente valore di raccomandazione. Si tratta di ciò che viene definito “diritto molle”. Il diritto molle si può trasformare in “diritto duro” allorquando in occasione di una procedura davanti al Tribunale, il non rispetto del diritto molle vale come circostanza aggravante e dunque di condanna. Il Protocollo non contiene disposizioni “rivoluzionarie”, ma semplicemente dei richiami: alle leggi, ai regolamenti ed ai principi di equità.

1) Preambolo.

Articolo 1.1. Al fine di offrire il miglior servizio all'assicurato il cui veicolo ha subito un danno in seguito ad un incidente, autoriparatori ed assicurazioni organizzano le loro relazioni nel modo seguente.

Articolo 1.2. Questi principi si applicano per l'attivazione di tutte le garanzie dei contratti di assicurazione dei veicoli, in particolare le garanzie di RCA e danni. Il campo di applicazione di questo Protocollo potrà essere modificato conformemente al seguente articolo 5.1

Articolo 1.3. La libera scelta dell'autoriparatore da parte dell'assicurato costituisce un principio essenziale delle relazioni tra l'assicurazione, l'assicurato ed gli autoriparatori. Questo principio è attivato nella relazione tra l'assicurazione ed il proprio assicurato. Nel quadro delle sue relazioni con l'assicurato, l'assicurazione può proporre degli autoriparatori.

Articolo 1.4. La realizzazione di una riparazione durevole del veicolo ed il servizio reso all'assicurato costituiscono un obiettivo comune degli autoriparatori e delle assicurazioni. Queste ultime possono concludere delle convenzioni, organizzando le loro relazioni. Queste convenzioni sono sottoposte ai principi enunciati nel presente Protocollo.

Articolo 1.5. Le relazioni tra le assicurazioni e gli autoriparatori, nel quadro di una convenzione o di un regolamento puntuale di una riparazione, si conformano alle disposizioni sulla concorrenza e le buone pratiche commerciali.

2) Conclusione di una convenzione tra autoriparatori e assicurazione.

Articolo 2.1. L'assicurazione dispone della libera scelta dell'autoriparatore con il quale conclude una convenzione, conformemente a dei criteri stabiliti in via preliminare. Questi criteri tengono conto, specificamente, della qualità delle prestazioni fornite dal riparatore e della necessità di fornire un *servizio di prossimità* agli assicurati.

Articolo 2.2. I riparatori si impegnano a seguire condizioni preliminarmente determinate con l'assicurazione, relative alle attrezzature, la natura dei servizi da fornire all'assicurato e la formazione del personale.

3) Vita della convenzione.

Articolo 3.1 Tutte le prestazioni realizzate dal riparatore fanno l'oggetto di una fatturazione.

Articolo 3.2. Nel caso in cui sia previsto un sconto o una remunerazione distinta generata da apporto di clientela al riparatore, ciò tiene conto dell'importanza della relazione tra il riparatore e l'assicurazione.

Articolo 3.3. Al fine di evitare una situazione di dipendenza economica, il riparatore comunica, su domanda dell'assicurazione partner, la percentuale del suo fatturato realizzato grazie ai veicoli riparati agli assicurati di quella determinata assicurazione. L'assicurazione comunica – in ritorno- i dati in suo possesso sulla relazione con quel determinato riparatore.

Articolo 3.4. Le convenzioni tra assicurazioni e riparatori prevedono le modalità per le loro eventuali modificazioni.

Articolo 3.5. In caso di persistente e crescente disaccordo sull'evoluzione delle condizioni previste nella convenzione, la posizione del riparatore è riesaminata da un altro interlocutore abilitato ad hoc dall'assicurazione.

4) Uscita dalla convenzione.

Articolo 4.1. Assicurazioni e riparatori possono concludere la convenzione rispettando un preavviso effettivo la cui durata tiene conto, specificamente, dell'importanza e della durata della relazione. Questo preavviso non è dovuto in caso colpa grave determinata da una delle parti.

5) Revisione del Protocollo.

Articolo 5.1. Il presente Protocollo può essere modificato attraverso l'accordo delle parti, e particolarmente in caso di importanti cambiamenti delle condizioni economiche. I rappresentanti delle parti si incontrano regolarmente al fine di promuovere l'applicazione del Protocollo e le sue eventuali modifiche.

I punti salienti del Protocollo: il punto di vista delle Organizzazioni degli autoriparatori.

Articolo 1.3. La libera scelta dell'autoriparatore da parte dell'assicurato è un principio essenziale. L'assicurazione – tuttavia – può proporre ai suoi clienti degli autoriparatori.

Il principio della libera scelta non comporterà eccezioni, né potrà essere messo in discussione, in particolare quando l'assicurazione indica gli autoriparatori con i quali ha concluso accordi di convenzione. L'indicazione non sarà accompagnata da commenti scortesi riguardanti gli altri autoriparatori, né sarà accompagnata da pressioni di qualsiasi tipo verso l'assicurato, che renderebbero la libera scelta di fatto inesistente.

Articolo 1.5. Le relazioni tra le assicurazioni e gli autoriparatori – sia all'interno che all'esterno di possibili convenzioni – sono sottomesse al “diritto sulla concorrenza”. Si tratta di un “richiamo” che tuttavia risulta indispensabile. Questo diritto sanziona rigiro di clientela, lo sfruttamento abusivo di uno stato di dipendenza economico e le pratiche imposte che ne possono risultare.

Articolo 2.1 e 2.2. Così come l'assicurato dispone della libera scelta dell'autoriparatore, l'assicurazione può concludere accordi con autoriparatori di sua scelta. Comunque questo contratto deve basarsi su criteri preventivamente stabiliti – vale a dire conosciuti e precisi – poiché essi possono agire sul piano finanziario e sul piano della qualità delle prestazioni professionali dei carrozzieri. Queste prestazioni devono riconoscere la caratteristica del “servizio di prossimità” dovuto all'assicurato. Pertanto non sarà ammesso che l'assicurato sia indirizzato verso un riparatore lontano.

Articolo 3.1. Tutte le prestazioni effettuate dal riparatore sono fatturate. Non esisterà dunque un servizio gratuito “imposto” dall'assicurazione. Ogni prestazione deve poter essere identificata, sia che essa faccia parte di una fatturazione a parte, sia che faccia parte di una fatturazione globale, nel qual caso deve corrispondere ad una linea specifica.

Articolo 3.2. La remunerazione all'assicurazione - qualunque forma abbia – in cambio di apporto di clientela all'autoriparatore, deve essere proporzionale a tale apporto. Non ci dovranno essere – dunque – sconti in fattura in percentuale al montante fatturato, senza prendere in conto il numero dei veicoli riparati in un determinato periodo.

Articolo 3.5. In questo articolo è prevista una “procedura d'appello”. Si tratta, in caso di disaccordo persistente di qualunque tipo tra l'assicurazione ed il riparatore convenzionato, di ricorrere ad una persona “terza”, abilitata a ciò dall'assicurazione, che contribuirà a stabilire un accordo tra le due parti.

Articolo 4.1. Il non rinnovo o la rescissione di una convenzione necessita – salvo nei casi di grave colpa – il rispetto di una scadenza di preavviso che tiene conto dell'importanza e della durata delle relazioni intercorse tra l'assicurazione e il riparatore convenzionato.