

LINEE GUIDA

PER LA DEFINIZIONE DI STANDARD MINIMI PER LA RIPARAZIONE A REGOLA D'ARTE E RACCOMANDAZIONI PER UN SERVIZIO DI QUALITA'

(RIF. LEGGE N. 124/2017, ARTICOLO 1, COMMA 10).

Le sottoscritte ORGANIZZAZIONI DEI CONSUMATORI iscritte al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), e le Organizzazioni più rappresentative dell'autoriparazione CONFARTIGIANATO, CNA, CASARTIGIANI, unitamente all'ANIA (Associazione Nazionale delle Imprese Assicuratrici),

PREMESSO CHE

- l'art. 148 del Codice delle Assicurazioni Private è la norma che regola la procedura ordinaria di liquidazione del danno da parte delle compagnie di assicurazione a seguito di un sinistro stradale;
- l'art. 1, comma 9, della legge 124/2017 ("legge concorrenza 2017") ha integrato il portato dell'art. 148 del Codice delle Assicurazioni, prevedendo novità in materia di riparazione dei veicoli a seguito di sinistro stradale con sensibile impatto anche per le procedure di liquidazione del danno da parte delle compagnie di assicurazione, prevedendo che: "l'assicurato abbia 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";
- il legislatore ha previsto all'art. 1, comma 10, della legge 124/2017, che *"al fine di garantire le condizioni di sicurezza e funzionalità dei veicoli, le Associazioni nazionali maggiormente rappresentative del settore dell'autoriparazione, l'Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici e le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco istituito ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni, definiscono d'intesa tra 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'articolo 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"*;

- la delega contenuta all'art. 1, comma 10, della l. 124/2017 è particolarmente ampia, riferendosi alla necessità di determinare gli *strumenti, le procedure, le soluzioni realizzative e gli ulteriori parametri tecnici per l'effettuazione delle riparazioni a regola d'arte dei veicoli* di cui al citato art. 148 del Codice delle Assicurazioni;

Le presenti Linee Guida, definite tra le sottoscritte Organizzazioni, sono intese a regolare le corrette procedure di riparazione dei veicoli, di rendicontazione e di liquidazione del danno nei rapporti tra autoriparatori, compagnie di assicurazione, consumatori e, più generalmente, ogni soggetto che abbia patito un danno al proprio veicolo per fatto di terzi; a tal fine, le sottoscritte Organizzazioni ritengono necessario intervenire, prevedendo, da un lato, i principi guida per l'effettuazione delle riparazioni a regola d'arte e le relative norme comportamentali nei confronti del consumatore e di ogni danneggiato, dall'altro la necessità di mettere a punto un sistema di regole per il miglioramento complessivo del servizio di autoriparazione in un contesto che garantisca corrette condizioni di concorrenza sul mercato e di contenimento dei costi per gli utenti, nonché la riduzione di situazioni di contenzioso/conflittualità.

Le sottoscritte Organizzazioni ritengono che il combinato degli interventi di cui alla superiore premessa costituisca la piena attuazione della volontà del legislatore, rivolta alla massima tutela dei consumatori e di tutti i danneggiati, anche attraverso la riduzione dei costi afferenti all'elevato grado di contenzioso tra le parti, con impatti sull'ammontare dei premi per assicurarsi e con pregiudizio dei tempi per una rapida liquidazione a favore dei danneggiati e dei professionisti dall'autoriparazione.

Sempre le sottoscritte Organizzazioni hanno inteso strutturare le linee guida - in fase di loro prima applicazione - in due distinte sezioni:

- 1) la prima rivolta all'intero mercato dell'autoriparazione e dell'assicurazione e riportante le regole di base per l'esecuzione delle riparazioni a "regola d'arte";
- 2) la seconda rivolta ai soggetti che intenderanno espressamente aderirvi;

Le linee guida non comportano in alcun modo una limitazione della libera concorrenza, definendo - come da delega di legge - come debbano svolgersi le riparazioni a "regola d'arte" e le regole di rendicontazione e liquidazione del danno e fornendo nella loro seconda parte (facoltativa) un strumento di semplificazione delle relazioni tra realtà dell'autoriparazione e compagnie di assicurazione (aperto a chiunque intenda aderirvi).

Le parti convengono da ultimo sulla necessità di rivedere ed aggiornare costantemente le Linee Guida in relazione all'evoluzione del mercato, dell'innovazione tecnologica e delle esigenze reciproche. A tal fine, si conviene sulla opportunità di rendere continuativo il confronto tra le parti, quale *osservatorio permanente* sulla materia, nonché di attivare sessioni specifiche per la definizione di singole problematiche oggetto del presente accordo, anche attraverso il diretto coinvolgimento dei soggetti dell'intera filiera: costruttori, distributori, periti, etc.

**TUTTO CIO' PREMESSO LE SCRIVENTI ORGANIZZAZIONI HANNO
RAGGIUNTO L'INTESA TRA LORO SULLE SEGUENTI LINEE GUIDA:**

PARTE GENERALE

Riparazioni a regola d'arte: per "riparazione a regola d'arte" secondo quanto definito dall'articolo 1, comma 10, della Legge n. 124/2017, si intende l'intervento di un operatore qualificato che risponde ai seguenti requisiti:

- **Qualificazione:** esecuzione della riparazione da parte di autoriparatore in possesso della qualificazione professionale per l'esercizio dell'attività, abilitato ai sensi della Legge n. 122/1992 e successive modificazioni e integrazioni, e iscritto alla Camera di Commercio (requisiti a garanzia del corretto svolgimento dell'attività da parte di imprenditore che opera nel rispetto delle vigenti normative tecniche e di legge).
- **Preventivo:** rilascio di un preventivo scritto con le operazioni da eseguire, gli eventuali ricambi da sostituire sul mezzo e i materiali da utilizzare. Il preventivo, ~~come da Allegato tecnico al presente Accordo (All. 1)~~, individua: le generalità delle parti, le caratteristiche del veicolo, l'elenco analitico delle voci di costo, indicando espressamente la tipologia di ricambio (nuovo-usato/originale-equivalente omologato), eventuali servizi accessori ed il costo totale dell'intervento, il termine di consegna, le modalità di pagamento.
- **Contratto:** l'accordo per l'esecuzione dei lavori si considera raggiunto quando il cliente sottoscrive, per accettazione, il preventivo scritto, datato, rispondente alle caratteristiche di cui sopra. Una copia della documentazione deve essere consegnata al cliente.
- **Riparazione:** l'intervento deve corrispondere a quello commissionato dal cliente. Se durante la riparazione si verificasse l'esigenza di effettuare riparazioni complementari, in conseguenza di inconvenienti ulteriori e sostanziali, l'autoriparatore, prima di procedere, ne informerà il cliente, attraverso una preventivazione dettagliata e dovrà essere autorizzato dal cliente stesso ad eseguire tali interventi. L'autoriparatore è tenuto ad indicare al cliente altri interventi necessari, anche non imputabili al sinistro, per il perfetto stato di efficienza e di messa in sicurezza del veicolo. I costi di tali interventi non rientreranno nel risarcimento da parte della Compagnia di assicurazione e saranno indicati separatamente nel preventivo. Qualora il cliente non consenta tali operazioni, l'autoriparatore certifica per iscritto lo stato dell'arte in un documento redatto in duplice copia, firmato dal cliente. Per una miglior individuazione delle anomalie di funzionamento, nonché per la verifica del buon esito delle riparazioni, l'autoriparatore ha la facoltà di compiere una prova su strada con il veicolo del cliente, rimanendone comunque responsabile.
- **Conformità alle prescrizioni delle case costruttrici:** gli interventi di riparazione devono essere eseguiti, in conformità alle specifiche tecniche delle case costruttrici che garantiscano il ripristino in toto delle condizioni originarie del veicolo, rispondendo all'interesse del consumatore e alla tutela della sicurezza stradale.
- **Libero accesso alle informazioni tecniche delle case costruttrici:** le specifiche tecniche sono quindi imprescindibili per garantire riparazioni a regola d'arte. Nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente (Trattato Funzionamento Unione Europea, Regolamento UE 461/2010, Commissione UE n. 2010/C 138/05 "Orientamenti aggiuntivi in materia di restrizioni verticali negli accordi per la vendita e la riparazione di autoveicoli e per la distribuzione di pezzi di ricambio per autoveicoli") è essenziale che le informazioni tecniche siano rese disponibili dai costruttori a tutti gli autoriparatori, autorizzati e indipendenti, affinché possano eseguire riparazioni corrette e sicure.

In tale ottica, le parti avvieranno iniziative comuni con le case costruttrici per individuare soluzioni volte a favorire l'accesso alle informazioni tecniche e la riparabilità del veicolo con possibile razionalizzazione dei costi dei ricambi.

- **Riconsegna del veicolo:** la riconsegna del veicolo deve essere effettuata nel rispetto dei termini concordati. In caso di forza maggiore, generalizzata irreperibilità dei ricambi, caso fortuito o necessità di interventi inizialmente non preventivati, l'autoriparatore provvederà ad avvertire il cliente concordando la nuova data di riconsegna. L'autoriparatore è tenuto ad illustrare al cliente le riparazioni eseguite ed a fornire tutte le informazioni richieste. Il cliente potrà effettuare una prova su strada, accompagnato dal tecnico o da personale addetto dell'officina, prima della riconsegna. Il cliente è tenuto a ritirare la vettura riparata entro 5 giorni dalla data pattuita per la riconsegna, salvo giustificato motivo. Trascorso tale termine l'officina ha la facoltà di addebitare al cliente i costi, chiaramente evidenziati nel preventivo, sostenuti per l'ulteriore permanenza dell'autoveicolo in officina. All'atto della consegna del veicolo, il riparatore provvederà a rilasciare il documento fiscale (ricevuta o fattura) a norma di legge e il cliente provvederà al pagamento dell'importo indicato sul documento fiscale, salvo diverso accordo stabilito dalle parti medesime per iscritto al momento della conclusione del contratto.
- **Garanzie:** le riparazioni sono garantite come da normativa vigente.
- **Fatturazione:** rilascio del documento fiscale a norma di legge, con l'indicazione analitica degli interventi eseguiti, dei pezzi di ricambio impiegati (originali o equivalenti garantiti) e dei termini di pagamento della prestazione dell'autoriparatore, corredato da materiale fotografico, per documentare le fasi lavorative degli stessi interventi. Il documento fiscale costituisce la garanzia della riparazione eseguita in conformità alle specifiche tecniche delle case costruttrici.
- **Utilizzo di componenti, materiali di consumo e ricambi conformi alle normative vigenti:** gli autoriparatori, quali operatori abilitati, utilizzano componenti, materiali di consumo e ricambi conformi alle normative vigenti, omologati dalle case produttrici.
- **Formazione continua per aggiornamento costante delle competenze, in linea con l'evoluzione tecnologica in campo automobilistico:** la formazione è alla base delle riparazioni a regola d'arte, affinché gli autoriparatori possano adeguare costantemente le conoscenze tecniche e assicurare lo standard di qualità/sicurezza del servizio, in funzione del progresso tecnologico in campo automobilistico che impone specializzazioni sempre più elevate e integrate.
Le parti si impegnano a promuovere iniziative per realizzare, in collaborazione con le case costruttrici, percorsi di formazione ad hoc, articolati sul meccanismo dei crediti formativi obbligatori, per garantire agli autoriparatori formazione/aggiornamento costante sia per quanto concerne le procedure riparative che per le nuove strumentazioni.
Nei programmi formativi saranno anche incorporate nozioni di consumerismo incentrate sulla trasparenza del servizio, per accrescere le competenze degli autoriparatori e dare un valore aggiunto alle linee guida.
- **Tracciabilità intervento riparativo - carta identità automobile:** fermo restando quanto stabilito nei punti precedenti, le parti si impegnano alla realizzazione di uno strumento per la tracciabilità dell'intervento riparativo che accompagni il veicolo e che consenta di registrare e aggiornare tutti gli eventi e interventi di manutenzione/riparazione subiti dal veicolo stesso, attestandone costantemente lo stato reale e le condizioni di efficienza/sicurezza.

Roma, lì 16 MAG. 2019

Per i Consumatori:



Corinna Pempinello



Stefano Gliba



Alessia Follu



Erzzone Edto

CODACONS



COORDINAMENTO DELLE ASSOCIAZIONI
PER LA DIFESA DELL'AMBIENTE
E LA TUTELA DEI DIRITTI DI UTENTI E CONSUMATORI

Gianna Di Arcano



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI



Aurora Pincetola



Roberto



Maria Giulia

Per le imprese dell'autoriparazione:



Dece Giuseppe



Luca Loh



Roberto

Per le imprese di Assicurazione:

Ania

Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici

Delega

PARTE FACOLTATIVA

Le sottoscritte Organizzazioni dei Consumatori iscritte al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), e le Organizzazioni più rappresentative dell'autoriparazione Confartigianato, CNA, CASARTIGIANI, unitamente all'ANIA (Associazione Nazionale delle Imprese Assicuratrici), fanno proprie le seguenti condizioni cui potranno aderire le singole realtà imprenditoriali dell'autoriparazione e delle singole compagnie assicurative

- **Diritto di libera scelta:** fermo 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, le scriventi Organizzazioni si impegnano a garantire la massima adesione, a questa seconda sezione (facoltativa) da parte delle rispettive categorie.

La libera adesione degli autoriparatori e delle imprese assicuratrici a questa seconda sezione (facoltativa) intende fornire all'automobilista un riferimento nella scelta dell'autoriparatore 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. Le compagnie assicuratrici si impegnano a rispettare la libera scelta dell'autoriparatore da parte dell'automobilista non facendo valere eventuali condizioni di polizza, nel caso in cui il cliente decida di rivolgersi al proprio riparatore di fiducia, che ha aderito alla presente sezione dell'Accordo.

L'elenco delle singole imprese aderenti alla presente sezione è riportato in Allegato al presente Accordo. La volontà di aderire alla presente sezione è comunicata a una delle Organizzazioni rappresentative dell'autoriparazione firmatarie del presente accordo, ad ANIA o al Ministero dello Sviluppo Economico. Dell'adesione – da formularsi per iscritto – qualora espressa attraverso le predette organizzazioni è data comunicazione al Ministero dello Sviluppo Economico che ne assicura le necessarie forme di pubblicità. Le linee guida sulla riparazione a regola d'arte e l'elenco degli autoriparatori aderenti, verranno pubblicizzati dal MISE come previsto dalla legge 124/2017. Per favorire la scelta della carrozzeria da parte del danneggiato, verrà predisposta una APP – gestita da un soggetto terzo (un consorzio) cui potranno liberamente aderire tutti coloro che sottoscriveranno le presenti Linee Guida – che consentirà la consultazione (integrale oltre che mediante parametrici di localizzazione) dell'elenco degli autoriparatori aderenti alla presente sezione-

Le imprese assicuratrici aderenti alla presente sezione, si impegnano a comunicare a tutti i propri assicurati i riferimenti della predetta APP e le relative modalità di utilizzo.

In ogni caso, al momento della denuncia del sinistro/richiesta di risarcimento, le imprese assicuratrici ricorderanno al danneggiato il suo diritto di commissionare la riparazione del veicolo presso uno degli autoriparatori aderenti alla presente sezione delle linee guida e risultante nell'elenco che dovrà essere reso accessibile all'utente.

- **Pagamento diretto tra impresa assicuratrice e autoriparatore-carrozziere:** premesso che le parti convengono sulla necessità di semplificare quanto più possibile le relazioni negoziali tra realtà imprenditoriali dell'autoriparazione e compagnie assicurative per consentire ai consumatori, e più generalmente a tutti i danneggiati, di ottenere in termini brevi e in modo agevole l'integrale risarcimento del danno patito, le parti convengono sulla opportunità di individuare procedure specifiche che favoriscano l'attuazione della norma di seguito esposte.

- **Accertamento dei danni ai veicoli:** al fine di consentire al danneggiato di far riparare il veicolo con la possibilità di non dover anticipare i costi delle riparazioni, si procede con la cessione del credito, salvo l'ipotesi in cui il sinistro sia riconducibile alla totale responsabilità dell'automobilista. Nel momento in cui il danneggiato incarica un autoriparatore di procedere alla riparazione del veicolo, quest'ultimo informa tempestivamente l'impresa assicuratrice tenuta al risarcimento del danno.

A tal fine ANIA mette a disposizione degli autoriparatori un "contact point" per la verifica della copertura assicurativa e della presenza di una denuncia CARD con o senza firma congiunta dei due automobilisti coinvolti nel sinistro. L'autoriparatore, prima di procedere alla riparazione, rende disponibile all'assicurazione il veicolo affinché possa essere visionato per la constatazione del danno. L'impresa assicuratrice riscontra la comunicazione dell'autoriparatore entro massimo 5 giorni lavorativi, confermando l'impegno al risarcimento del danno o riservandosi di dover ancora procedere all'accertamento delle responsabilità del sinistro, entro tali giorni la compagnia tenuta al risarcimento comunica all'autoriparatore il numero identificativo del sinistro, i riferimenti del perito assicurativo eventualmente incaricato per l'accertamento dei danni ed il responsabile della liquidazione con i rispettivi recapiti del diretto soggetto (telefono, email, ecc.). Compite le attività istruttorie sul sinistro, l'impresa assicuratrice comunica all'autoriparatore, entro massimo i successivi 5 giorni lavorativi, l'applicabilità o l'inapplicabilità del pagamento diretto. L'utente deve essere debitamente informato sui tempi di attesa necessari alla verifica della copertura assicurativa che rappresenta una condizione imprescindibile per evitare di dover anticipare il costo della riparazione.

Nel caso in cui l'impresa assicuratrice concordi, direttamente o attraverso un perito assicurativo incaricato, con l'autoriparatore i costi di riparazione in base ad una valutazione tecnica, 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, con relativa documentazione fotografica che attesti lo stato del veicolo ante e post riparazione;
- 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, con i relativi costi.

Tutte le comunicazioni tra Compagnia tenuta al risarcimento (compresi i loro mandatarî) e l'autoriparatore devono avvenire tramite idonea piattaforma web gestita da un soggetto terzo (un consorzio) cui potranno liberamente aderire tutti coloro che sottoscriveranno le presenti Linee Guida.

Gli esiti delle comunicazioni e l'applicabilità o meno del "pagamento diretto" devono essere resi noti al cliente per iscritto.

L'autoriparatore, nel momento in cui riceve l'incarico della riparazione, si fa rilasciare dal danneggiato, ai sensi della normativa vigente, l'autorizzazione al trattamento dei dati personali necessari ad attivare le procedure descritte.

- **Pagamento diretto tra impresa assicuratrice ed autoriparatore:** successivamente agli accertamenti delle responsabilità del sinistro, l'impresa assicuratrice procede al pagamento diretto all'autoriparatore entro 15 giorni dal ricevimento della documentazione fiscale e 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 la quota di danno attribuibile alla propria responsabilità);
- assenza di intervento di patrocinatori o consulenti incaricati dal danneggiato per assisterlo ai fini della liquidazione dei danni materiali al veicolo. Se il danneggiato ritiene preferibile avvalersi dell'assistenza di un patrocinatore o di un consulente, troveranno applicazione le ordinarie procedure liquidative di legge in luogo di quella di "pagamento diretto" convenzionale, qui descritta;
- sottoscrizione di un accordo sull'entità delle riparazioni.

Il pagamento viene effettuato esclusivamente a mezzo di bonifico bancario e previa emissione di fattura, in cui siano descritti analiticamente gli interventi riparativi effettuati, allegando la relativa documentazione fotografica, come sopra richiamato.

Fatto salvo il caso di mancato accordo o di mancato rispetto del presente Accordo, gli Autoriparatori si impegnano a non richiedere alla Compagnia il rimborso dei costi eventualmente sostenuti per aver incaricato consulenti o legali ai fini di ottenere la liquidazione degli importi di cui risultino cessionari ai sensi della presente sezione, stante l'impegno delle stesse alla gestione diretta tra le parti, rapida e semplificata, di cui al presente Accordo.

Nel caso di mancato accordo, la liquidazione del risarcimento e il pagamento del credito ceduto avverranno secondo le ordinarie procedure di legge.

In caso di diniego da parte dell'assicurazione al risarcimento, le spese di riparazione sono a carico del consumatore che dovrà espressamente autorizzarle.

- **Criteri oggettivi per stabilire i limiti riparativi dei veicoli classificati come antieconomici:** a tutela della sicurezza stradale ed al fine di prevenire il rischio che possano circolare veicoli non idonei e pericolosi, le parti si impegnano ad individuare criteri oggettivi per stabilire i limiti riparativi dei veicoli classificati come antieconomici, favorendo l'effettiva riparazione del veicolo incidentato e, tenendo conto delle oggettive condizioni del veicolo, solo in ultima analisi la demolizione dello stesso. Il diniego di riparazione antieconomica dovrà essere motivato
- **Servizi all'utente: servizio accoglienza, auto sostitutiva, soccorso stradale, presa e riconsegna dell'auto:** le parti convengono sull'utilità di offrire all'utenza servizi accessori volti a rispondere in maniera più efficace, puntuale e completa alle esigenze del cliente. Al costo della riparazione vanno aggiunti i costi dei seguenti servizi che l'autoriparatore, in funzione del livello di struttura della carrozzeria/officina, può mettere a disposizione del cliente, limitatamente al periodo di fermo tecnico del veicolo:
 - 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 va comunicata la targa della vettura sostitutiva all'impresa assicuratrice.

- Servizio accoglienza e gestione pratica.
- Eventuale presa in carico e riconsegna della vettura a domicilio del proprietario del veicolo quando strettamente necessario.
- Soccorso stradale.

I costi dei predetti servizi dovranno essere analiticamente indicati in preventivo.

- **Monitoraggio e gestione dei reclami, per prevenire e ridurre situazioni di conflittualità e contenzioso:** le regole di cui ai punti precedenti sono finalizzate a fornire le massime garanzie di trasparenza, qualità e sicurezza delle riparazioni, nell'ottica di migliorare il servizio degli autoriparatori e accrescere la soddisfazione del cliente.

Le parti, comunque, prima di attivare azioni giudiziarie per risolvere eventuali controversie connesse alla gestione dell'intervento riparativo, si impegnano ad esperire una procedura di conciliazione presso organismi preventivamente individuati.

- **Cooperazione nell'individuazione di attività fraudolente e speculative nei confronti del sistema assicurativo:** le parti cooperano per rendere reciprocamente disponibili tutte le 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.

- **Rispetto delle norme a tutela dell'ambiente e in materia di smaltimento rifiuti, rispetto delle norme sulla sicurezza negli ambienti di lavoro:** gli autoriparatori, quali operatori, garantiscono il rispetto delle norme tecniche e di legge per l'esercizio dell'attività di impresa, con particolare riferimento alle norme di tutela dell'ambiente ed alle norme sulla sicurezza sul lavoro.

A tal fine le parti convengono sulla opportunità di prevedere norme comportamentali e di orientamento per una maggiore qualificazione delle imprese che si impegnino ad adottare volontariamente un controllo dei loro processi in una logica "green" e "safetly".

- **Innovazione tecnologica dei sistemi e degli strumenti riparativi:** le parti convengono sulla opportunità di promuovere presso tutti i soggetti competenti, iniziative volte a favorire/sostenere l'innovazione dei sistemi e degli strumenti riparativi delle imprese del settore, affinché possano garantire costantemente elevati standard di qualità del servizio in funzione del progresso tecnologico e dell'evoluzione del mercato. Tali iniziative saranno accompagnate da programmi formativi finalizzati all'aggiornamento delle competenze in campo riparativo sia sotto il profilo tecnico che per quanto riguarda l'utilizzo di nuovi sistemi/attrezzature/strumentazioni.

- **Monitoraggio obiettivi:** le parti si impegnano a monitorare e soprattutto misurare gli obiettivi del presente accordo ogni tre mesi, con incontri prestabiliti attraverso l'analisi di dati reciprocamente condivisi.

Allegati alle linee guida

1. fac simile preventivo;
2. fac simile fattura;
3. etc. etc.