

BUON 2014 a tutti !

Il 2013 non è stato un bell'anno, ed il Governo ha voluto chiudere in bellezza con il DL sulla RC Auto, quindi capisco che fare gli auguri per il nuovo anno in queste condizioni sia difficile, ma tant'è.

Scontiamo gli errori di tanti anni e la logica di sfruttare il momento, invece di programmare un'azione duratura nel tempo. Noi abbiamo puntato sulla selezione delle carrozzerie e sulla loro professionalità, le associazioni di categoria sul numero. Hanno quindi evitato anche una forma blanda di selezione, tenendo dentro tutti: aziende oneste e corrette (la maggioranza), fiduciari (un bel po'), aziende dedite a truffe e truffettine continue (più di quello che si pensi).

Come sempre accade in questi casi, tutti pagano per colpa di comportamenti di una minoranza. Incollare i cocci non è semplice e comunque non avremo più l'oggetto originale, per cui bisogna capire alcune semplici cose e prima lo faremo, prima potremo trovare soluzioni.

IL MERCATO E' CAMBIATO: il numero dei sinistri è in forte calo, e le aziende sul mercato sono troppe: una selezione è inevitabile.

NON SI TORNERA' PIU' ALLA SITUAZIONE PRECEDENTE: illudersi significa non voler vedere un problema serio.

LA SINGOLA IMPRESA NON HA DIFESA: per quanto organizzata o si piega alle assicurazioni (lo hanno fatto molti ed alle loro condizioni, così come prima l'avevano fatto con le società di autonoleggio) o ha poche speranze di poter discutere e trattare con loro. Troppa la differenza di strutture, mezzi finanziari e influenza politica. Una rete d'impresе legata ad un progetto serio ha qualche speranza in più ed una migliore capacità di difesa.

LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA: o cambiano completamente introducendo al loro interno elementi di selezione e di controllo o possono fare poco. Il numero delle imprese di categoria è rilevante (circa 15000), ma niente rispetto ad altre categorie e quindi difficilmente difendibile. In più non gode di buona fama.

BISOGNERA' RIUSCIRE AD APRIRE UN CONFRONTO CON LE ASSICURAZIONI: su basi serie, su numeri, qualità delle prestazioni generali e risultati. Abbiamo vinto molte battaglie con le azioni legali e le sentenze a noi favorevoli, ma rischiamo di perdere la guerra. Non ci può essere una guerra permanente, in cui oltretutto partiamo fortemente svantaggiati.

RAPPORTI CON LE ASSICURAZIONI: Vogliamo il dialogo, non la resa incondizionata. Vogliamo presentare un nostro sistema di gestione del sinistro, logico, controllato e tarato sulle esigenze della carrozzeria sperando possa essere condiviso.

EVITIAMO IL CONTENZIOSO SU PUNTI DI DIFFICILE DIFESA: anni di battaglie sul tempario sono svanite in un attimo (ancora una volta interessi di parte ed alcune società di software hanno avuto le loro colpe). In un'ottica europea le assicurazioni si stanno ormai orientando sui tempi di riparazione forniti dai costruttori. In generale, non è importante il come si arriva alla quantificazione del danno, ma l'entità stessa del costo riconosciuto della riparazione e le motivazioni per cui un importo differente possa essere attribuito ad una impresa piuttosto che a un'altra, in funzione di alcuni parametri. Le motivazioni devono essere reali ed oggettive.

Tutto questo premesso, facciamo il punto della situazione :

Qual è la situazione legislativa ?

“Un decreto legge, nel nostro ordinamento, è un atto normativo di carattere provvisorio avente forza di legge, adottato in casi straordinari di necessità e urgenza dal Governo, ai sensi dell'art. 77 della Costituzione.

Entra in vigore immediatamente dopo la pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale, ma gli effetti prodotti sono provvisori, perché i decreti-legge perdono efficacia sin dall'inizio se il Parlamento non li converte in legge entro 60 giorni dalla loro pubblicazione. È inoltre regolato ai sensi dell'art. 15 della legge 23 agosto 1988, n. 400.”

Il DL è stato pubblicato il 24 dicembre, quindi è in vigore da questa data.

Le assicurazioni che vogliono (è una loro scelta) applicare, in tutto od in parte il suo contenuto, per la prima volta, devono comunicare ad IVASS, entro il 31 gennaio 2014, l'entità degli sconti che sono disposte ad offrire ai

Clienti nei vari casi. Il rischio è che il DL non venga trasformato in legge entro 60 gg. (22/25 febbraio 2014) o che sia trasformato con modifiche, quindi i contratti stipulati saranno nulli o da sottoscrivere di nuovo.

Non tutti i sinistri rientrano nelle fattispecie previste dal Decreto (multipli, diversi per mezzi coinvolti ecc.)

Molti i punti che devono essere chiariti, visto che l'applicazione o meno del contenuto è lasciata alla libera scelta dell'assicurazione (deve accettare tutto o può accettare solo singole parti ?).

Non è specificato con quali procedure o tempari verranno calcolati dall'assicurazione i costi di riparazione, che saranno riconosciuti anche nell'eventualità che il cliente si voglia rivolgere ad una sua carrozzeria di fiducia. Se viene comunicata solo una cifra, il contenzioso può essere aperto sul sistema di calcolo (materiali, ricambi, tempi ecc.)

Viene previsto che l'assicurazione debba dare 2 anni di garanzia sui lavori eseguiti, ma sono sconosciute le procedure per attivare detta garanzia e quali sono le tutele per il cliente, una volta reclamata.

Il cliente può non richiedere l'indennizzo diretto, ma volere il risarcimento dalla controparte (bisogna vedere il testo dei contratti sottoscritti dai clienti).

L'azione legale sembra sia notevolmente limitata, si tratta di capire la posizione che terranno i giudici. Le procedure di gestione del sinistro devono essere riviste e possibilmente sottoposte ad un controllo centralizzato. La documentazione da far sottoscrivere al cliente deve essere completamente ripensata.

Noi eravamo convinti che il DL sarebbe passato, così come prevediamo che si possa apportare qualche modifica prima della trasformazione in legge. Se questa trasformazione ci sarà o meno, è difficile da predire in quanto collegata alla situazione politica generale. Le assicurazioni faranno di tutto per spingere che almeno alcune parti di questo decreto diventino legge.

Punteremo, come sempre su: Qualità (riparazione e servizi) e trasparenza.

LE AZIONI

Il nostro portale è attivo! per cui siamo in grado di gestire i sinistri da subito secondo le nostre procedure.

Implementazione e sviluppo della gestione sinistro secondo le procedure OPAC con allargamento del numero di associazioni dei consumatori che sostengono il progetto.

Diffusione dei programmi di preventivazione OPAC.

Corsi di istruzione tenuti localmente su programmi OPAC, utilizzo del portale e nuova documentazione legata alla gestione del contenzioso attraverso la conciliazione o l'azione legale.

Incontri con le direzioni assicurative per illustrare il sistema di gestione delle carrozzerie legate a RETEOPAC.

Ribadiamo che si potrà o meno aderire al progetto, ma che con la nuova legge, di fatto, non saremo in grado neppure di organizzare una difesa se il progetto non verrà seguito integralmente .

Questo significa:

- Audit sulla carrozzeria e sul costo mano d'opera
- Utilizzo software OPAC
- Emissione garanzie 4 anni
- Authority su preventivi
- Utilizzo portale
- Uso puntuale nuova documentazione OPAC
- Rispetto procedure OPAC

SOLO se vi sentite in grado ed accettate tutto questo, avremo la possibilità di difendere le vostre aziende.

A quelli di voi che non hanno ancora aderito al progetto, preghiamo di segnalare ad info@reteopac.it la vostra adesione, così cominceremo ad organizzare i corsi sul territorio.

Malgrado tutto Auguri da Rete OPAC !