

**LINEE GUIDA PER LA DEFINIZIONE DI STANDARD MINIMI PER LA RIPARAZIONE A
REGOLA D'ARTE E RACCOMANDAZIONI PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ'**

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

Le sottoscritte Organizzazioni dei Consumatori, XXXXX, e Organizzazioni più rappresentative dell'autoriparazione Confartigianato, CNA, CASARTIGIANI, unitamente all'ANIA (Associazione Nazionale delle Imprese Assicuratrici), nell'intento comune di definire le linee guida per la definizione di standard minimi per la riparazione a regola d'arte e le raccomandazioni per un servizio di qualità

PREMESSO CHE:

le parti hanno convenuto sulla necessità di mettere a punto un sistema di regole condivise per il miglioramento complessivo del servizio di autoriparazione in un contesto che garantisca corrette condizioni di concorrenza sul mercato e di contenimento dei costi agli utenti, nonché la riduzione di situazioni di contenzioso/confittualità

CONVENGONO SUI SEGUENTI PUNTI:

1) Riparazioni a regola d'arte secondo gli standard delle case automobilistiche e solo da aziende abilitate ex Legge n. 122/92 e successive modifiche;

[contenuto]

2) Innovazione tecnologica dei sistemi e degli strumenti riparativi

[contenuto]

3) Libero accesso alle informazioni tecniche ed eliminare distorsioni del mercato da parte delle case produttrici

[contenuto]

4) Formazione continua per aggiornamento costante delle competenze, in linea con l'evoluzione tecnologica in campo automobilistico

[contenuto]

5) Tracciabilità intervento riparativo e carta d'identità automobile

[contenuto]

6) Utilizzo di componenti, materiali di consumo e ricambi conformi alle normative vigenti

[contenuto]

RACCOMANDANO:

1) Garanzia sulle riparazioni eseguite, come da normativa di riferimento

[Le parti raccomandano che, al fine di garantire massima trasparenza e tracciabilità del processo di riparazione, la fornitura della garanzia della riparazione sia accompagnata, al momento del ritiro del veicolo, oltre che dalla documentazione fiscale, anche ... esempio di sviluppo]

2) Monitoraggio e gestione dei reclami, per prevenire e ridurre situazioni di conflittualità e contenzioso.

[contenuto]

3) Servizi all'utente: servizio accoglienza, auto sostitutiva, soccorso stradale, presa e riconsegna dell'auto

[contenuto]

4) Diritto di libera scelta del consumatore di rivolgersi al proprio carrozziere di fiducia, a garanzia della qualità della riparazione e della tutela della sicurezza degli automobilisti

[contenuto]

5) Pagamento diretto tra impresa assicuratrice e autoriparatore/carrozziere

[contenuto]

6) criteri oggettivi per stabilire i limiti riparativi dei veicoli classificati come antieconomici

[contenuto]

7) Rispetto delle norme a tutela dell'ambiente e in materia di smaltimento rifiuti, rispetto delle norme sulla sicurezza stradale e negli ambienti di lavoro

[contenuto]

8) Cooperazione nell'individuazione di attività fraudolente e speculative nei confronti del sistema assicurativo

[contenuto]