

Massimo Treffiletti: cer

Dopo anni in cui il dialogo tra riparatori e assicurazioni è stato praticamente inesistente, si è ricominciato a parlare; anche se, su eventuali accordi, Ania è molto cauta

Andrea Bagatta

Il dialogo tra il mondo dell'assicurazione e quello dell'autoriparazione è difficile e da qualche anno a questa parte quasi nullo; tuttavia, se una possibilità c'è perché riparta e crei le condizioni per una relazione tra le parti più matura e stabile è puntare sugli aspetti da valorizzare in comune: la centralità del cliente e la sua libertà di scelta sono il crinale che può unire tutti gli operatori.

Lo pensa Massimo Treffiletti, dirigente responsabile Servizio Card Accordi Associativi Antifrode di Ania, uomo di grande esperienza del rapporto tra assicurazione e *automotive*, convinto assertore del dialogo tra le parti. Una laurea a Milano nel 1990 in Giurisprudenza, dal 1991 lavora alla Direzione Auto Distribuzione. Nella sua esperienza ultraventennale in Ania si è occupato soprattutto di problematiche connesse alle assicurazioni auto in tutti i suoi aspetti, dalle condizioni contrattuali alle relazioni industriali con le associazioni dei carrozzieri e dei periti assicurativi, dall'organizzazione dei *network* di autoriparatori alla convenzione Card.

Come valuta il rapporto tra le assicurazioni e il mondo dell'autoriparazione?

«Di fatto, dopo la scadenza nel 2003 dell'accordo tra Ania e Associazioni dei carrozzieri, ci sono stati 10 anni senza parlarsi. Da parte mia però ritengo fondamentale tenere aperto un canale di confronto e di discussione con i carrozzieri, e mi sono adoperato in questo senso, anche ultimamente. Bisogna sempre tenere conto che rispetto ai problemi dell'RC Auto, quello della riparazione danni è un elemento di

minoranza. Fatto 100 il costo dell'autoriparazione, i danni alla persona sono quelli che più ci premono, mentre l'autoriparazione vale meno del 40 per cento».

Ma siete tornati a dialogare e addirittura si parla di un possibile, nuovo accordo?

«Bisogna andarci molto cauti ed essere molto prudenti in queste affermazioni, sia sulla stampa sia in occasioni ufficiali. La verità al momento è che stiamo faticosamente cercando di ricostruire un rapporto, e ho dovuto lavorare molto anche in Ania per arrivare a questo, perché non tutti lo consideravano una priorità. Dove sfocerà questo percorso che abbiamo appena iniziato non saprei dirlo. Non bisogna parlare di accordo già fatto, perché rischiamo di creare un'illusione che nei rapporti tra le categorie può essere penalizzante poi, qualora non si avverasse. Può darsi che arrivi un accordo, può darsi che sia un semplice tavolo di confronto che può essere utilizzato per azioni di lobbying in comune. Vediamo».

Non esclude però un accordo? Che caratteristiche avrebbe?

«Non posso escluderlo, ma nemmeno considerarlo certo, lo ripeto. Quindi mi è impossibile dire che caratteristiche avrebbe. Posso però dire con certezza che caratteristiche non avrebbe: un possibile accordo non contemplerà più di certo gli aspetti economici come il tariffario, il tempario e queste situazioni. Dal mio punto di vista quello a cui si può puntare è un accordo quadro, che definisca il terreno comune su cui muoversi e alcune regole di comportamento, alcuni atteggiamenti delle parti che sono condivisi e condivisibili. E in questo senso un coinvolgimento delle associazioni dei consumatori potrebbe essere una garanzia per tutti. Possiamo arrivare forse a condividere la parte normativa e procedurale, le modalità d'avviso, di risposta, di accertamento. E poi, ripeto, può essere il punto di partenza per azioni istituzionali possibilmente condivise».



Massimo Treffiletti,
dirigente di Ania

chiamo le CONVERGENZE

Insiste su questo tema: a che cosa si riferisce?

«Ci sono tematiche che indipendentemente dal modello di soluzione proposto, magari diverso tra assicurazioni e riparatori, per entrambe le categorie sono essenziali. Per esempio, se arrivasse una legge che impone l'obbligo della riparazione, credo che saremmo tutti d'accordo. Allora se ci presentassimo al mondo politico con questa istanza condivisa, avremmo più forza per farla passare. Penso ancora ad alcune azioni comuni nei confronti delle Case automobilistiche, magari per segnalare delle criticità nel rapporto costo/riparazione di alcuni componenti. Di cose da fare insieme, volendo, ce ne sono tante».

Ci sono anche aspetti che vi dividono, penso alla cessione del credito...

«Sulla cessione del credito non abbiamo un atteggiamento chiuso e possiamo andare incontro a chi non fa speculazioni con diversi metodi, per esempio con la delega di pagamento. Credo sia interesse di tutti non dare spazio alla speculazione e all'intermediazione. La settimana scorsa ho visto un volantino di un carrozziere che si proponeva anche per la gestione dei danni alla persona. Queste sono le cose che non vogliamo».

Tra delega e cessione del credito, però, ci sono differenze anche normative molto rilevanti...

«Ma non siamo chiusi, ripeto. Ci può essere la delega di pagamento che comunque lascia la gestione al carrozziere, oppure ci può essere una cessione del credito purché questa sia in qualche modo concordata. Noi vogliamo la garanzia che non ci siano speculazioni: una volta ottenuta questa garanzia, non abbiamo preclusioni».

Una sorta di albo di autoriparatori certificati?

«No, no, nessun bollino agli autoriparatori. Con i convenzionati non ci sono problemi, per i non convenzionati chiediamo che ci sia un accordo per una riparazione di fiducia, è un principio che ci sta. Chiediamo criteri di trasparenza e



di pieno rispetto delle regole. Ma non vogliamo albi, cataloghi o bollini. Se le carrozzerie aderiscono a questi criteri di trasparenza e regolarità, ok. Ma vale anche per le Compagnie, intendiamoci, perché alcuni operatori assicurativi, soprattutto nuove Compagnie estere che arrivano ora sul mercato italiano, magari hanno un interesse ridotto per la questione, non possiamo saperlo».

Ha parlato delle carrozzerie convenzionate. C'è qualche criticità nel modello del fiduciariato?

«Alla fine le carrozzerie convenzionate sono ancora poche, ma per noi si tratta comunque di un modello ormai assodato. Noi abbiamo tutto l'interesse a fare decollare il risarcimento in forma specifica, e lo vogliamo fare in una funzione antifrode. Senza un archivio fotogra-

“S

ulla cessione del credito non abbiamo un atteggiamento chiuso e possiamo andare incontro a chi non fa speculazioni con diversi metodi, per esempio con la delega di pagamento





fico nazionale delle riparazioni di facile consultazione, siamo esposti al rischio frode: il danneggiato intasca i soldi ma non effettua la riparazione. E un domani potrebbe ritentare agevolmente la strada del risarcimento».

La contestazione dei carrozzieri però è che con il fiduciario tirate il collo alle carrozzerie sui prezzi, imponendo un lavoro di bassa qualità...

«Lo so, è una contestazione che abbiamo sentito innumerevoli volte e alla quale rispondo sempre nello stesso modo. L'80 per

di fiducia, non ce l'ha. Non abbiamo problemi di questo tipo: l'importante è che il carrozziere operi in modo corretto e trasparente».

Però poi i costi orari per il carrozziere sono fondamentali...

«Ma noi non guardiamo più a questi parametri. Ormai si guarda al costo complessivo della riparazione, e può essere che un riparatore da 70 euro l'ora abbia un costo complessivo in linea con un altro che magari pratica 30 euro l'ora. Sappiamo anche noi che alla fine da qualche parte il riparatore deve recuperare il suo costo, l'importante è trovare un equilibrio nel costo complessivo».

Cosa vi sentite di chiedere alla politica, pur in un momento di difficoltà come questo?

«Per noi la questione centrale è quella delle frodi, delle microlesioni. Detto questo, per la riparazione non è mistero che abbiamo fatto delle proposte per incentivare la riparazione diretta dei veicoli nelle convenzionate. Spingiamo verso l'obbligo della forma specifica, che potrebbe tornare a vantaggio anche dei carrozzieri».

In che modo?

«Oggi la crisi ha accentuato il fenomeno della non riparazione. Il danneggiato va dal carrozziere solo per il preventivo, noi paghiamo e l'auto resta danneggiata, con una maggiore esposizione a problematiche di sicurezza, anche stradale, e a un rischio di frode per noi. Allora se ci diamo delle regole comuni per l'obbligo della riparazione, già abbiamo fatto un passo in avanti notevole. E se facessimo un passo del genere insieme, andremmo a ridurre anche la distanza tra carrozzerie fiduciarie e non fiduciarie. Creare un rapporto di condivisione e di dialogo è il primo passo per risolvere alcuni problemi sul tappeto, per le assicurazioni ma anche per i carrozzieri». ■

66

Oggi la crisi ha accentuato il fenomeno della non riparazione. Il danneggiato va dal carrozziere solo per il preventivo, noi paghiamo e l'auto resta danneggiata, con una maggiore esposizione a problematiche di sicurezza e a un rischio di frode

●●●

cento delle riparazioni è in risarcimento diretto, e questo significa che se il carrozziere canalizzato lavora male, noi abbiamo il rischio molto serio di perdere il cliente. E magari il cliente RC Auto è anche cliente con assicurazione casa o vita. Che interesse avremmo a mettere in discussione il nostro rapporto con il cliente?».

Come se ne esce?

«A mio avviso, puntando sulle cose che uniscono. Per esempio, lasciamo libertà di scelta al danneggiato. Se accetta di venire da noi, ha uno sconto, se preferisce andare dal suo riparatore