• Sezione Ticino

Unione Svizzera dei Carrozzieri - www.usic-carrozzeria.ch
Sede: Via Mondari – 6512 Giubiasco Tel. 091/857 77 80

Corrispondenza:
Gruppo Carrozzieri Ticinesi
C.P. 261 – 6604 Locarno
Tel 091/857 58 46
E-Mail: segretariato@usic-carrozzeria.ch

Centro formazione Professionale
Via Baragge 15 – 6512 Giubiasco
Tel 091/857 77 80 fax 091/857 77 90
E-Mail: centro.usic@bluewin.ch

RACCOMANDATA
Spettabile
RSI
Redazione di Patti Chiari
All'att. L.Mammone
CP
6903 Lugano

Presa di posizione in merito alle sue mail del 26.10.2016 e del 21.11.2016.

Egregio Signor Mammone,

l'USIC (unione svizzera dei carrozzieri) ha tra i suoi scopi quello di difendere gli interessi dei propri membri di fronte all'autorità e all'opinione pubblica, di garantire formazione e perfezionamento professionale dei soci e di appoggiare i suoi membri per quanto riguarda i rispettivi aspetti imprenditoriali e tecnici. Va da se, che non essendo gli interlocutori principali della clientela delle carrozzerie, noi dell'USIC (nel ruolo rappresentato) non abbiamo nessun obbligo o dovere di questo tipo.

Questo non significa che i clienti finali non siano importanti per la nostra associazione. Esigiamo infatti che i membri dell'USIC si impegnino - tra le altre cose - ad osservare il codice etico a tutela dell'immagine e degli interessi dell'associazione, ma anche dei clienti finali.

Quindi ci poniamo al servizio dei clienti e della popolazione, impegnandoci affinché i nostri soci offrano prestazioni di qualità e nel modo più corretto possibile. Se ciò non fosse, l'USIC è autorizzata a infliggere sanzioni nei confronti dei membri che contravvengono ai suddetti obblighi, sanzioni che possono arrivare fino all'esclusione del socio e la perdita al diritto di fregiarsi del marchio USIC.

Chiaramente come in tutte le collettività anche in seno all'USIC può esserci chi si attiene meglio alle regole e chi invece - per incapacità o malizia - vi contravviene. E siamo i primi ad intervenire nei confronti dei nostri soci quando ci vengono segnalate possibili scorrettezze. Da parte nostra è invece impossibile intervenire nei confronti di chi non è socio USIC.

La vostra trasmissione può sembrare a prima vista il palcoscenico ideale per farci conoscere ed apprezzare affrontando costruttivamente il tema, ma purtroppo non è detto che sia così: a nostro giudizio troppo spesso la vostra testata sceglie di anteporre un sensazionalismo scandalistico un po' fine a sé stesso (sovente forzato) rispetto ad un vero approfondimento.

Questa impostazione ed il fatto di convocarci alla cieca (senza darci indicazioni o possibilità di approfondimento sul tema prima di andare in onda) comporta un alto rischio di rendere la nostra presenza una semplice ed inconcludente comparsata, alla quale non intendiamo prestarci: siamo professionisti seri, che si impegnano concretamente per la correttezza e la competenza nella nostra professione, e piuttosto che trovarci a rispondere per ipotesi e condizionali, con il rischio di apparire o corporativisti o evasivi, quando in realtà non lo siamo, preferiamo declinare l'invito.

A un mese dalla sua penultima mail e dalle nostre richieste di informazioni supplementari, nell'imminenza della trasmissione riceviamo da parte sua alcune domande, tendenti a sapere:

USIC
• Sezione Ticino

Unione Svizzera dei Carrozzieri - www.usic-carrozzeria.ch
Sede: Via Mondari – 6512 Giubiasco Tel. 091/857 77 80

Corrispondenza:
Gruppo Carrozzieri Ticinesi
C.P. 261 – 6604 Locarno
Tel 091/857 58 46
E-Mail: segretariato@usic-carrozzeria.ch

Centro formazione Professionale
Via Baragge 15 – 6512 Giubiasco
Tel 091/857 77 80 fax 091/857 77 90
E-Mail: centro.usic@bluewin.ch

1. In quale forma deve essere redatto un preventivo corretto;
2. Se si possono applicare tariffe diverse a seconda che paghi il privato o l'assicurazione (facendo pagare meno il privato);
3. Se è vero che quando vengono offerti degli sconti ai privati vengono effettuate riparazioni non a regola d'arte.

Per dare una risposta a queste domande occorre necessariamente definire il quadro generale.

I tre principali attori professionali interessati al ramo della carrozzeria sono appunto i carrozzieri da un lato e i clienti privati dall'altro, che sono spesso nell'ombra delle assicurazioni (terzo e ultimo attore).

Carrozzieri ed assicurazioni, grazie alle informazioni dei costruttori, hanno adottato nell'uso corrente alcuni strumenti informatici (Audatex e SilverDAT sono i due più diffusi in Svizzera) per valutare tempi e costi delle riparazioni. Inserendo i dati del veicolo, e scegliendo le varie posizioni a dipendenza del tipo di danno (grazie all'intuitiva interfaccia grafica) il sistema indica dettagliatamente tutte le tappe di lavorazione ed il tempo necessario al minuto, a cui si aggiungono i costi dei pezzi e dei materiali.

Il fatto che la validità di questi strumenti informatici sia riconosciuta a livello svizzero sia dai carrozzieri (che più lavorano più guadagnano) che dagli assicuratori (che meno pagano più guadagnano) è la dimostrazione che questi sistemi elettronici di calcolo - pur non essendo infallibili - funzionano e sono uno strumento obiettivo ed affidabile.

In ogni caso, i dati vengono inseriti nel software in base a quello che si constata sul veicolo, ma non è detto che una volta smontato, non emergano dei danni allo strato inferiore che prima non potevano essere né constatati né esclusi. Se tale fosse il caso la prassi vuole che si aggiornino i dati inseriti nel software, e che cliente e assicurazione siano informati tempestivamente dei cambiamenti.

USIC richiede di base ai propri soci di dotarsi di questi strumenti elettronici e di basarsi su di essi per allestire i propri preventivi. A tal proposito USIC Svizzera suggerisce di esporre per la redazione di un tale preventivo, a veicolo montato, un costo unitario di 80.- fr. + IVA (non comprensivo dei lavori di smontaggio, rimontaggio, misurazioni con strumenti specifici e fotografie), costo unitario da stornare in caso di esecuzione della riparazione.

Da quanto sopra si deduce infine che questo sistema di calcolo elettronico è concepito e pensato per delle riparazioni a regola d'arte, ma nulla impedisce alle parti, in virtù della libertà contrattuale, di accordarsi per una riparazione di qualità inferiore che comporti di riflesso dei costi inferiori. Così come nulla impedisce ad un carrozziere di lavorare in perdita su un determinato caso. Quello che non deve capitare è che noi dell'USIC condanniamo fermamente è che un carrozziere faccia passare per una riparazione a regola d'arte una riparazione che invece non lo è.

Fatto questo quadro specifico, alle vostre domande possiamo rispondere come segue.

1. Qual'é la forma corretta per allestire un preventivo?

Vige di fatto la libertà contrattuale tra carrozziere e cliente.

Nessuna norma legale impone una determinata forma, nemmeno la forma scritta.

Così come nessuna norma legale (riservate quelle del diritto della circolazione stradale) impone al cliente di riparare il veicolo a regola d'arte.

USIC
• Sezione Ticino

Unione Svizzera dei Carrozzieri - www.usic-carrozzeria.ch
Sede: Via Mondari – 6512 Giubiasco Tel. 091/857 77 80

Corrispondenza:
Gruppo Carrozzieri Ticinesi
C.P. 261 – 6604 Locarno
Tel 091/857 58 46
E-Mail: segretariato@usic-carrozzeria.ch

Centro formazione Professionale
Via Baragge 15 – 6512 Giubiasco
Tel 091/857 77 80 fax 091/857 77 90
E-Mail: centro.usic@bluewin.ch

USIC raccomanda ai propri soci di allestire un preventivo dettagliato per una riparazione a regola d'arte con un sistema elettronico riconosciuto dagli operatori del settore, e per una tale prestazione ogni carrozziere ha facoltà di esporre un costo.

Le parti sono però libere di accordarsi per una riparazione di qualità inferiore con un costo minore, o per uno sconto.

In ogni caso di volta in volta va chiarito tra le parti se il calcolo si riferisce ad una riparazione a regola d'arte o meno.

E qui è il cliente a doversi cautelare chiedendo tutte le precisazioni che ritiene opportune prima di incaricare il carrozziere della riparazione.

2. Si possono applicare tariffe diverse a seconda che paghi il privato o l'assicurazione?

Anche qui vige la libertà contrattuale, ed ogni carrozziere è libero di lavorare in perdita.

Come detto i sistemi elettronici garantiscono una stima oggettiva dei costi per delle riparazioni a regola d'arte.

Vi è invece un reale problema se un carrozziere espone ingiustificatamente dei costi superiori a quelli preventivati (o preventivabili) con un tale strumento, oppure se un carrozziere lascia intendere di riparare il veicolo a regola d'arte ma procede invece ad una riparazione di seconda categoria.

Non riteniamo possibile salvo casi isolati che un carrozziere che operi correttamente esponga meno ad un privato che a un'assicurazione per una riparazione di pari qualità.

Casomai succede l'esatto contrario: che un'assicurazione negozi con un carrozziere degli sconti sulla tariffa oraria e sui materiali per delle riparazioni a regola d'arte prospettandogli come contropartita la prospettiva di determinati volumi di lavoro. Tutto ciò dovrebbe essere fatto nel rispetto della riparazione, che dovrebbe avvenire secondo la regola dell'arte.

3. È vero che quando vengono offerti degli sconti ai privati vengono effettuate riparazioni non a regola d'arte?

Non è possibile affermare apoditticamente che sia sempre vero, in quanto nulla impone ad un carrozziere di non lavorare in perdita da un lato, ed occorre capire di che entità di sconto si parla dall'altro.

Inoltre si potrebbe ipotizzare che la riparazione sia effettuata materialmente a regola d'arte ma con irregolarità di altro tipo consentendo al carrozziere di operare con costi inferiori (per fare alcuni ipotetici esempi estremi: impiegando manodopera al nero o sottopagata, o utilizzando ricambi nuovi ma di provenienza illecita, o subdelegando le riparazioni).

Ma se un carrozziere lavora nella legalità e secondo le regole dell'arte, il margine di manovra per effettuare delle riparazioni scendendo al di sotto degli importi, che risultano dagli strumenti di calcolo elettronici, è estremamente ridotto.

Quindi a nostro avviso la risposta a questa domanda potrebbe spesso essere affermativa.

Sperando di aver chiarito ogni vostro dubbio inviamo i nostri migliori saluti.

Per il comitato USIC TI

Il Presidente

L.Monzeglio