

UPSA/AGVS – PROFESSIONE AUTO.

UPSA/AGVS

Mittelstrasse 32, Casella postale 5232, CH-3001 Berna
Telefono +41 (0)31 307 15 15, Fax +41 (0)31 307 15 16
info@agvs.ch, www.agvs.ch



UPSA | AGVS

Unione professionale svizzera dell'automobile
Union professionnelle suisse de l'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz

Come evitare che il sinistro si trasformi in una seccatura.



UPSA | AGVS

Unione professionale svizzera dell'automobile
Union professionnelle suisse de l'automobile
Auto Gewerbe Verband Schweiz

Indice

L'assicurazione è dalla vostra parte?.....	4
Questi sono i vostri diritti. Nell'interesse della vostra mobilità.....	6
Buoni motivi per affidare la vostra auto in buone mani.....	8
Avete avuto un incidente. Cosa fare?.....	10

Questo opuscolo è stato pubblicato per la prima volta nel mese di aprile 2009.
Ristampa giugno 2009, ottobre 2010

Editore: Ufficio centrale UPSA di Berna.
Ordini via telefono al numero 031 307 15 15
o via e-mail all'indirizzo info@agvs.ch

Concetto e realizzazione: UPSA-Comunicazione
in collaborazione con Viva AG für Kommunikation, Zurigo.

Stampa: Hertig + Co. AG, Lyss

Carta: PlanoJet

Tiratura inclusa ristampa: 78 000 copie D, 15 000 copie F, 9 000 copie I

Art. n.: 1818



Misto
Gruppo di prodotti per centrali da
forata gestite in modo sostenibile e
da altre sorgenti controllate
Cert. n. SCS-COC-159229
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council



Il sistema del contenimento del danno, ovvero perché un sinistro può causare più seccature del necessario

Avete avuto un incidente con danni alla carrozzeria e occorre riparare l'auto. Cosa però deve essere fatto e quanto deve costare? A questo punto le opinioni degli automobilisti, delle officine e dell'assicuratore sono spesso divergenti.

Probabilmente, in caso di sinistro il vostro assicuratore vi chiederà di portare la vostra auto in un'officina da lui indicata. Un sistema che si chiama «contenimento del danno».

In questo caso, l'assicuratore ha stipulato condizioni speciali con l'officina, all'insegna del motto: «Meno si paga, meglio è».

Le ripercussioni sulla qualità del lavoro sono evidenti: dovendo risparmiare, spesso non vengono utilizzati ricambi di qualità. Le conseguenze di una riparazione scorretta sono la perdita della garanzia o danni individuabili solo in un secondo tempo, che devono poi essere eliminati a vostre spese.

Nelle seguenti pagine vi informiamo come è possibile evitare simili sorprese. Dopo ogni sinistro, portate la vostra auto direttamente a noi.

Perché i professionisti dell'UPSA, Unione professionale svizzera dell'automobile, vi aiuteranno a fare in modo che il sinistro non causi più seccature del necessario.

Il vostro garage UPSA



L'assicurazione è dalla vostra parte?

Le polizze di assicurazione per le auto sono prodotti complessi e le differenze tra una compagnia e l'altra possono essere enormi. Chi si fa sedurre dall'offerta più conveniente, spesso deve poi fare i conti con brutte sorprese. La scelta dell'assicurazione giusta è quindi molto importante.

Responsabilità civile

Questa assicurazione è obbligatoria. L'assicurazione contro la responsabilità civile copre tutti i danni che voi o un altro guidatore avete causato in modo colposo a un soggetto terzo con la vostra auto. Se non si verifica alcun sinistro, tutti gli assicuratori concedono un cosiddetto «sconto zero incidenti». I sistemi per la classificazione dei premi sono differenti. Il passaggio alla classe di merito più bassa in caso di sinistro varia da compagnia a compagnia.

Casco parziale

Questa assicurazione copre soprattutto: furti, danni elementari (p.es. grandine, inondazione), incendio, rottura dei cristalli, collisione con animali ed eventualmente danni causati da roditori. A seconda della compagnia di assicurazione, la copertura viene assicurata con o senza una franchigia. La franchigia risulta unicamente dai servizi concordati nel contratto. Per la maggior parte delle compagnie di assicurazione, un sinistro non ha alcun effetto sullo «sconto zero incidenti» della casco.

Casco totale

Questa assicurazione, chiamata spesso anche «casco collisione», copre, oltre ai danni citati per l'assicurazione casco parziale, anche i danni causati per nostra responsabilità alla nostra auto. Generalmente è possibile scegliere l'ammontare della franchigia. Prima di stipulare un'assicurazione casco totale, si consiglia di verificarne la necessità.

La copertura assicurativa decade quando ...

- il conducente ha provocato un incidente con un contenuto di alcol nel sangue dello 0,8 ‰ o più, sotto l'effetto di sostanze stupefacenti oppure in seguito all'abuso di prodotti medicinali;
- il furto dell'auto incidentata è da ricondursi a un grave comportamento od omissione;
- l'evento assicurato è da ricondursi totalmente o parzialmente a un eccesso di velocità.



Sono sempre più numerose le compagnie di assicurazione che liquidano i sinistri spendendo il meno possibile, cioè con il sistema del contenimento del danno. In caso di incidente, l'auto deve essere riparata in un'officina con la quale l'assicuratore ha stipulato un contratto.

Ecco perché nell'ambito del contenimento del danno, egli si assume volentieri l'intera procedura di liquidazione. In cambio, il cliente riceve uno specchietto per le allodole: uno sconto sul premio, l'annullamento della franchigia o altri incentivi. Ma convengono veramente?

Svantaggi del sistema di contenimento del danno:

- Il committente dei lavori di riparazione non è il cliente, ma l'assicuratore. Il proprietario dell'auto non ha molta voce in capitolo.
- L'entità e il tipo di riparazione vengono di norma decisi dall'assicuratore. Obiettivo: spendere il meno possibile.
- Messa sotto pressione dal sistema di contenimento dei costi dell'assicuratore, l'officina potrebbe rinunciare alla qualità, p.es. utilizzando ricambi non originali.
- Non siete voi e né l'officina di riparazione a decidere se si tratta di un danno totale, ma l'assicuratore.
- In determinate circostanze potrebbero venir celati al cliente alcuni servizi di risarcimento, perché l'officina o l'assicuratore non hanno interesse a comunicare al cliente i suoi diritti.

Come salvaguardare i propri diritti:

- Quando scegliete l'assicurazione per la vostra auto, accertatevi che in caso di sinistro abbiate la possibilità di scegliere l'officina di riparazione.
- Eventuali sconti legati a condizioni come il contenimento dei danni non meritano quasi mai.
- Controllate la vostra polizza e accertatevi di avere la libertà di scegliere l'officina di riparazione. Se non l'avete, il vostro garage dell'UPSAsarà lieto di aiutarvi.
- Ricordatevi! Se la vostra auto è stata danneggiata da terzi senza la vostra corresponsabilità, avete in ogni caso il diritto di scegliere liberamente l'officina di riparazione.



Questi sono i vostri diritti. Nell'interesse della vostra mobilità.

Libera scelta del servizio di soccorso stradale

Quando la vostra auto non funziona più, avete di norma il diritto di scegliere liberamente il servizio di soccorso stradale. In questi caso il vostro garage dell'UPSA sarà lieto di organizzare il trasporto per vostro conto. Alcune limitazioni sussistono in autostrada, dove il trasporto può essere organizzato dalla Polizia, oppure se nel contratto della compagnia di assicurazione vengono specificati accordi diversi.

Libera scelta dell'officina di riparazione

Se la vostra auto è stata danneggiata da un soggetto terzo senza la vostra corresponsabilità, avete in ogni caso il diritto di scegliere liberamente l'officina incaricata della riparazione. Eventuali regolamenti dell'assicurazione contro la responsabilità civile di colui che ha causato il sinistro, che impongono di far riparare la vostra auto in un garage specifico, non sono vincolanti per voi. Se il sinistro è stato causato da voi stessi, avete il diritto di scegliere liberamente l'officina di riparazione se nella vostra polizza non sono specificati accordi diversi.

Auto sostitutiva

Generalmente avete diritto a una vettura sostitutiva per la durata della riparazione se dipendete dall'auto, se l'uso dei mezzi di trasporto pubblici non è possibile o insostenibile e se non disponete di una seconda auto. Il vostro garage dell'UPSA sarà lieta di informarvi sull'auto sostitutiva in situazioni eccezionali (ferie, trasloco, ecc.). Occorre tuttavia tenere presente che di norma l'auto sostitutiva non è un servizio che viene offerto gratuitamente dai garage. In caso di sinistro con concorso di colpa, il pagamento di un'auto sostitutiva viene regolato dalle disposizioni contenute nella vostra polizza di assicurazione. Se voi non avete colpa, la compagnia di assicurazione di colui che ha causato il sinistro pagherà l'auto sostitutiva per un periodo di tempo adeguato. In caso di danno totale, dopo l'avvenuto pagamento da parte della compagnia di assicurazione decade il diritto a un'auto sostitutiva.



Riparazione

Il vostro garage dell'UPSA vi informa su tutti i lavori necessari per effettuare una riparazione a regola d'arte e secondo le prescrizioni della casa costruttrice.

Perizia

Dopo che la compagnia di assicurazione è stata informata del sinistro, ordina una perizia per stimare i danni. Di norma, questa perizia viene effettuata dall'assicuratore direttamente con il vostro garage dell'UPSA. Eventualmente la perizia può essere anche affidata a periti meccanici liberi professionisti indipendenti.

Risarcimento della perdita di valore

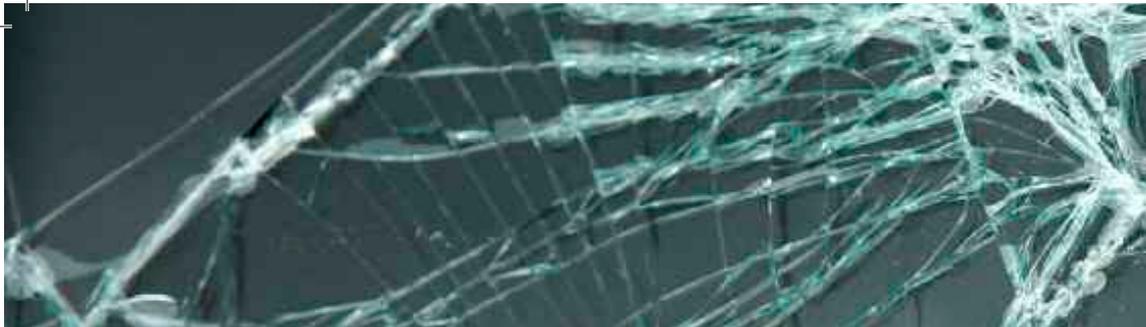
Dopo un sinistro, un'auto più recente può perdere il suo valore nonostante una riparazione perfetta. Questa perdita di valore risulta dalla differenza tra il valore corrente dell'auto prima del sinistro e il suo valore corrente dopo la riparazione. È possibile richiedere un risarcimento per questa perdita di valore, che di norma non supera il dieci per cento del valore corrente che il cliente avrebbe ottenuto se avesse venduto l'auto prima del sinistro. Questo risarcimento deve però essere attivamente richiesto alla compagnia di assicurazione. Il vostro garage dell'UPSA sarà lieto di aiutarvi.

Risarcimento in caso di danno totale

Se i costi della riparazione e il valore corrente della vostra auto sono pressappoco identici, avete il diritto di scegliere se far riparare l'auto o meno. In caso di un simile danno totale, la compagnia di assicurazione pagherà la differenza tra il valore di rimpiazzo e il valore del rottame. L'ammontare di questi valori viene determinato da un esperto in una perizia.

Cessione

Se non intendete occuparvi del pagamento della riparazione, potete cedere il vostro diritto nei confronti della compagnia di assicurazione all'officina di riparazione, ma non la franchigia. Il vostro garage dell'UPSA sarà lieto di mettervi a disposizione il modulo della dichiarazione di cessione.



Buoni motivi per affidare la vostra auto in buone mani

Competenza professionale

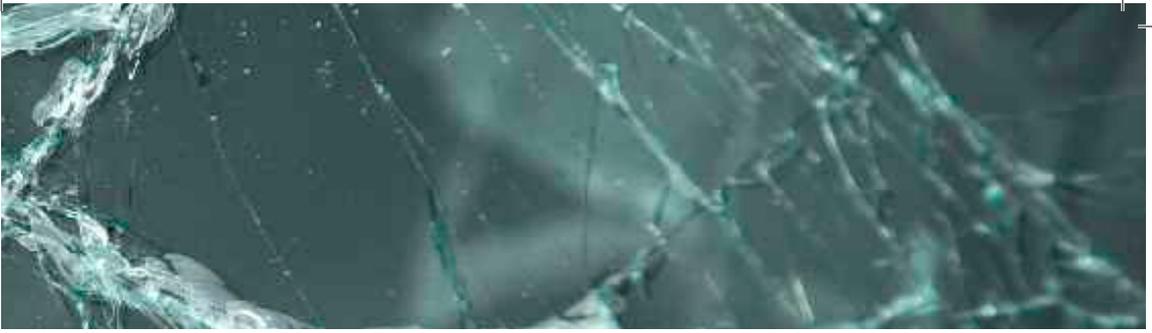
I garage iscritti all'UPSA si sono impegnati a mettere la loro competenza professionale completamente al servizio del cliente. In caso di incidente, il garage tratta con l'assicuratore nell'interesse del suo cliente, garantendo un lavoro di riparazione a regola d'arte, affidabile e tenendo conto della sicurezza operativa e del mantenimento del valore dell'auto affidata.

Lavori di riparazione secondo le prescrizioni della casa costruttrice

Il personale in possesso di una buona formazione e l'utilizzo di ricambi omologati garantiscono una riparazione a regola d'arte. Il garage dell'UPSA soddisfa inoltre le condizioni affinché l'eventuale garanzia dell'auto continui a rimanere valida.

Riciclaggio e smaltimento nel pieno rispetto dell'ambiente

Durante gli interventi di riparazione, i garage iscritti all'UPSA sono obbligati a dare la precedenza a metodi di lavoro e prodotti rispettosi dell'ambiente. Essi sollecitano i loro collaboratori a tenere un comportamento rispettoso dell'ambiente e smaltiscono le sostanze problematiche (oli, batterie, metalli, veicoli, pneumatici, antigelo, refrigerante e liquido dei freni) rispettando le norme in vigore.



Danni da grandine

Il garage dell'UPSA valuta nel vostro interesse se i danni causati dalla grandine possono essere eliminati con la delicata «tecnica di compressione» o se le singole aree devono essere lavorate in modo tradizionale. Attenzione: in presenza di eventi di vasta portata, l'assicuratore può organizzare una «perizia cumulativa», con l'obiettivo di offrire un risarcimento forfettario ai proprietari delle auto. Questo risarcimento è spesso inferiore dei costi effettivamente necessari per la riparazione. Prima di una simile perizia, vi consigliamo quindi di far ispezionare la vostra auto da un'officina specializzata.

Rottura dei cristalli

Il garage dell'UPSA verifica nel vostro interesse se un cristallo può essere riparato o deve essere sostituito. Dal momento che i cristalli laterali e il lunotto si spezzano se vengono danneggiati, non possono essere riparati ma devono in ogni caso essere sostituiti. I danni al parabrezza possono in parte essere riparati. Il parabrezza è però un elemento portante della vettura che svolge funzioni di un certo rilievo; tra le altre cose, sostiene l'airbag sul lato passeggero. È quindi importante affidare proprio la riparazione o sostituzione di un parabrezza a un tecnico qualificato all'interno di un'officina ben attrezzata. Secondo le prescrizioni delle case costruttrici, il lavoro deve essere effettuato con un'illuminazione ottimale, su un pavimento piano, a temperatura ambiente e all'asciutto.



Avete avuto un incidente. Cosa fare?

Fermare l'auto

Fermare immediatamente l'auto in un posto sicuro. Mantenere la calma e respirare profondamente. Accendere i lampeggiatori di emergenza.

Proteggere il luogo dell'incidente

Uscire dall'auto con la massima cautela. Indossare il gilet di sicurezza e posizionare il triangolo alla distanza prescritta dal luogo dell'incidente (strade urbane 50 m, strade extraurbane 100 m).

Farsi un'idea generale della situazione

Cercare di farsi un'idea generale sul numero, sul tipo e sulla posizione delle vetture coinvolte nell'incidente. Ci sono feriti? C'è pericolo di incendio o esplosione? Sono presenti veicoli che trasportano merci pericolose?

Mettere al sicuro le persone

Portate voi stessi e le altre persone fuori dalla zona pericolosa. Cercare una zona protetta.

Prestare aiuto e richiedere l'intervento dei soccorsi

Prestare le necessarie misure di pronto soccorso ai feriti e chiamare i soccorsi: Emergenza sanitaria/ambulanza 144, REGA 1414, Polizia 117, Vigili del fuoco 118. Durante la chiamata, è importante fornire informazioni sulle seguenti circostanze: il vostro nome, il luogo dell'incidente, il tipo di incidente, il numero dei feriti, il tipo di ferite, la vostra posizione attuale, il numero del vostro cellulare.

Polizia

La Polizia deve essere chiamata sempre, soprattutto nelle seguenti situazioni:

- Danni a persone, animali, parchi e atti di vandalismo
- Fuga del conducente
- Quando non è possibile uno scambio di identità tra le persone coinvolte
- Sospetto di guida sotto gli effetti dell'alcol o di sostanze stupefacenti da parte di un conducente
- Furto della vostra auto
- Quando i liquidi che perdono i veicoli possono minacciare l'ambiente



In caso di incidente con vetture straniere, è consigliato (ma non obbligatorio) richiedere l'intervento della Polizia.

Rilevamento delle tracce

Non modificare o eliminare le tracce dell'incidente. Sino all'arrivo della Polizia, la posizione dei feriti o dei veicoli coinvolti nell'incidente può essere modificata solo se serve a proteggere i feriti e gli altri utenti del traffico.

Documentazione

È possibile regolare un incidente senza l'intervento della Polizia solo in presenza di lievi danni materiali, lesioni solo lievi delle persone coinvolte e quando la posizione di colpevolezza è chiara. In questo caso, documentare l'evento con il verbale di incidente europeo. Rilevare i dati di tutte le persone coinvolte e dei testimoni, con nomi, indirizzi, targhe dei veicoli, numeri delle licenze di condurre, delle licenze di circolazione e delle polizze dell'assicurazione contro la responsabilità civile. Fotografare la situazione.

Liquidazione del sinistro

A questo punto chiamate il vostro garage dell'UPSA, che sbrigherà tutto il resto per voi: traino dell'auto, liquidazione del danno con l'assicuratore e il perito, riparazione a regola d'arte nel vostro interesse. Al di fuori dei normali orari di lavoro, chiamate un servizio di soccorso stradale (ACS o TCS) o di traino di vostra scelta, affidandogli il trasporto della vostra auto sino al garage dell'UPSA. Il vostro garagista dell'UPSA è in grado di offrirvi diversi servizi di assistenza, p.es. la «Carta di mobilità UPSA» della Mobi24.

All'estero

Dopo aver compilato il verbale d'incidente, fate portare la vostra auto in un'officina autorizzata della vostra marca. Solo così è possibile garantire un lavoro a regola d'arte e con ricambi originali. Anche dall'estero, una semplice telefonata al servizio di assistenza scelto o all'ACS/TCS può fornire un valido aiuto.