

## Contributo per la revisione del Regolamento Europeo 1400/2002 (Direttiva Monti)

---

### **Premessa**

Il Regolamento Europeo 1400/2002 è nato per incidere sostanzialmente sulla concorrenza nell'ambito del mercato dell'auto, a vantaggio del consumatore su due direttrici fondamentali:

- ✓ Favorire la concorrenza tra Operatori, liberandoli da vincoli di esclusiva territoriale, incoraggiando anche l'accesso all'offerta di veicoli nuovi da altri paesi della comunità.
- ✓ Aprire alla concorrenza delle Officine indipendenti, la manutenzione ordinaria, durante il periodo di garanzia legale (che comprende la garanzia contro vizi di fabbricazione), tradizionalmente di esclusiva competenza delle Officine autorizzate.

Lo stato di effettiva applicazione e i risultati in termini di aumentata concorrenza a vantaggio del Consumatore sono incoraggianti, ma ancora lontani dal clima di aperta e leale competizione tra Operatori, obiettivo del Regolamento Europeo.

ADICONSUM ha creato, già dal 2002, un settore con specifica competenza che ha messo a punto strumenti e metodologie per la corretta applicazione del Regolamento Europeo 1400/2002, in particolare per la manutenzione ordinaria durante il periodo di garanzia; il settore ha maturato concrete esperienze operative nella gestione di migliaia di casi riguardanti l'applicazione della Garanzia e al comportamento delle Officine indipendenti, anche stabilendo rapporti strutturati con le organizzazioni delle controparti; l'assistenza delle strutture ADICOSUM ha portato a soddisfacente conclusione, a favore del consumatore, una percentuale molto elevata dei reclami.

Sulla base di questa esperienza concreta ADICONSUM propone alla Commissione alcune specifiche innovazioni la cui introduzione sarebbe desiderabile fosse introdotta nella revisione del Regolamento Europeo 1400/2002, prevista entro il 2009, perché l'effettiva concorrenza nell'ambito del mercato del post vendita degli autoveicoli è ancora lontana dagli obiettivi fissati dalla Commissione.

Lo scopo delle innovazioni proposte è consentire di mettere sotto controllo il processo di post vendita, che comprende la corretta applicazione della Garanzia, armonizzando i principi delle direttive:

- 1)** CE 44/1999 (Garanzie sui beni di consumo)
- 2)** CE 95/2001 (Sicurezza generale di prodotti)

**3)** CE 29/2005 (Comportamenti sleali)

**4)** CE 114/2006 (Pubblicità ingannevole)

In considerazione della rilevanza economica dell'industria dell'auto nell'economia della Comunità, della rilevanza sociale del corretto uso dell'auto e dell'impatto economico dei costi di gestione dell'auto sui bilanci familiari, sarebbe desiderabile che il Regolamento Europeo 1400/2002 costituisse una sorta di Codice Europeo dell'auto, disciplinando i requisiti minimi di base di tutti gli aspetti del commercio e della gestione dell'auto.

### **Specifici aspetti di maggiore urgenza**

Sulla base dell'esperienza maturata gli specifici aspetti che potrebbero concretamente aprire il mercato del post vendita dell'automobile a uno scenario di corretta concorrenza, sono riassunti nel seguito.

#### **1. Concetto di garanzia**

Mentre il prezzo di vendita dell'auto nuova nei vari paesi è, in effetti, determinato da un clima di effettiva concorrenza, il costo di gestione tecnica nel ciclo di vita dell'auto sfugge a ogni concorrenza, ed è diventato, di fatto, uno spazio di recupero di margini di profitto per i costruttori/importatori; in sostanza la concorrenza è distorta, portando il Consumatore a valutare esclusivamente il prezzo d'acquisto, senza poter comparare, su basi oggettive, il costo nel ciclo di vita del veicolo per la manutenzione ordinaria e la manutenzione straordinaria.

Sarebbe quindi desiderabile che fosse prescritta l'etichetta dell'auto, che indichi l'affidabilità, in termini di MTBF<sup>1</sup> dei sottosistemi di maggior rilevanza, definiti dalla Comunità, in modo che i valori siano correttamente comparabili, le condizioni di utilizzo per cui tali valori sono garantiti, e le conseguenze di diverse condizioni di utilizzo oggettivamente riscontrabili.

L'allegato documento "Il Concetto di Logorio" propone una possibile classificazione dei fattori che incidono sull'effettiva affidabilità dei sottosistemi principali.

In sostanza la Garanzia sull'auto non dovrebbe limitarsi a una durata temporale, ma abbracciare un lasso molto più ampio, nel quale deve essere garantita la durata operativa, in condizioni di uso standardizzate, dei sottosistemi componenti.

Quest' approccio, fortemente innovativo, costituirebbe un formidabile incentivo ad elevare la qualità intrinseca del prodotto, permettendo al Consumatore

---

<sup>1</sup> Medium Time Between Failures, dato determinato in sede di progetto

di valutare obiettivamente parametri di costo determinanti per la sua decisione d'acquisto, oggi lasciati alla suggestione della comunicazione e della reputazione di specifiche marche e modelli, non evidenziati da dati verificabili, costituendo quindi una sostanziale distorsione del contesto competitivo.

#### **a. CONCETTO DI MANTENIBILITÀ**

L'esplicitazione del valore di MTBF come dato "garantito" comporta la dichiarazione sulla reperibilità dei ricambi per ripristinare la funzionalità dell'auto. Occorre indicare un termine, impegnativo sul piano legale, per la disponibilità dei ricambi di ogni modello durante il periodo di produzione, una procedura di notifica pubblica del termine della produzione, simile a quella adottata per i richiami ufficiali, e conseguente garanzia di disponibilità per un termine legale (10 anni ad esempio) dalla data di notifica della cessata produzione.

### **2. Concetto di accesso alle informazioni ed alla formazione**

Occorre rinforzare questo concetto già previsto nel Regolamento Europeo 1400/2002, richiedendo che le Case prevedano forme di abbonamento specifico alle pubblicazioni tecniche relative all'assistenza e alla strumentazione di diagnostica, e la pubblicazione del calendario di corsi di formazione, con le relative condizioni di adesione almeno tre settimane prima dell'inizio.

### **3. Concetto di etichettatura dei ricambi**

Il Regolamento Europeo 1400/2002 prevede la classificazione dei ricambi utilizzabili nell'ambito della concorrenza:

- ✓ Della casa
- ✓ Originali
- ✓ Qualità conforme

Per garantire la corretta concorrenza tra Operatori e proteggere i Consumatori da comportamenti sleali, è importante definire l'obbligo, per i fornitori di ricambi, di etichettare i prodotti, con indicazione specifica di:

- Marca e modello per cui quel codice è utilizzabile.
- Categoria secondo la classificazione del Regolamento Europeo 140f
  - Qualora dichiarato di qualità conforme, l'obbligo di dichiarare i riferimenti alla specifica del costruttore a cui il ricambio risponde.

Questa innovazione comporta l'obbligo dei Costruttori di veicoli di rendere disponibili a richiesta degli interessati e a condizioni eque, i documenti di specifica, e le norme di collaudo di accettazione in fabbrica, ove previste.

**b. CONCETTO DI RIPARABILITÀ DI SOTTOSISTEMI**

Uno degli ostacoli alla libera concorrenza nel post vendita è la pratica di fornire solo sottosistemi completi come ricambi, per cui le operazioni di riparazione consistono semplicemente in operazioni di stacco e riattacco di sottosistemi complessi; tale pratica rende spesso antieconomica, quando non impossibile, la riparazione di veicoli con qualche anno di anzianità, obbligando il Consumatore ad affrontare il costo della sostituzione del veicolo non più utilizzabile, e crea comunque il problema dello smaltimento dei gruppi sostituiti, quando non reclamati dal costruttore per operazioni di revisione che alimentano il mercato dei ricambi "revisionati" nel quale Operatori indipendenti non possono seriamente competere per mancanza di componenti e d'informazioni sulla riparazione e sul collaudo dell'unità riparata.

Per questo sarebbe opportuno che la Commissione prevedesse l'obbligo della fornitura di componenti elementari a livello di codice costituente il sottosistema, e delle informazioni adeguate per la riparazione dei singoli componenti e del collaudo dei sottosistemi revisionati.

Il riparatore dovrebbe fornire la valutazione della vita residua attribuita al sottosistema revisionato, rispetto a quella pubblicata dalla casa (vedi CE 44/1999 (Garanzie sui beni di consumo) Concetto di garanzia) e determinare il prezzo in maniera non superiore alla percentuale del prezzo del sottosistema fornito come ricambio, corrispondente alla vita residua certificata rispetto a quella pubblicata per il ricambio nuovo.

**Conclusioni**

La rilevanza del mercato del Post Vendita di autoveicoli per i Consumatori giustifica ogni misura orientata a creare, sviluppare e mantenere un clima di autentica concorrenza, purché tecnicamente qualificata.

La sorveglianza sull'effettiva applicazione delle disposizioni Comunitarie per il settore dovrebbe essere affidata a specifiche istituzioni, con potere di disporre sanzioni a carico dei trasgressori, secondo criteri che dovrebbero essere esplicitati dalla Commissione,

ADICONSUM è pronta a mettere a disposizione della Commissione i dati e l'esperienza maturata nell'attività di assistenza ai Consumatori dal 2002.

Roma 8 marzo 2009