

UN TAGLIANDO A REGOLA D'ARTE

TUTTO QUELLO CHE C'È DA SAPERE SULLA
MANUTENZIONE DELLA TUA AUTO



UNC
CONSUMATORI.IT

PREMIO ANTITRUST 2017
MIGLIOR ASSOCIAZIONE CONSUMATORI



AVV. MASSIMILIANO DONA

PRESIDENTE

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

 @massidona

Tra le migliaia di **reclami** che giungono ogni anno agli sportelli dell'Unione Nazionale Consumatori quelli che riguardano gli autoveicoli rappresentano una fetta importante.

Del resto l'acquisto dell'auto ha un peso significativo nelle esistenze dei consumatori non solo perché si tratta di un importo generalmente non trascurabile nel bilancio **familiare**, ma anche perché con l'auto si vive buona parte della propria vita e di quella della nostra famiglia.

Il rapporto con l'auto è reso complicato dal fatto che questa, durante la sua vita, deve essere soggetta a una **manutenzione continua** e spesso buona parte di quel contenzioso è ascrivibile proprio alle controversie che discendono da questa attività di manutenzione.



Ad oggi tanti consumatori, dopo l'acquisto di un'auto, si sentono obbligati a eseguire i cicli di manutenzione presso le **officine** autorizzate, cioè quelle appartenenti alla rete dei costruttori auto. Ormai da parecchio tempo quest'obbligo non esiste più e dunque i consumatori possono (come è spiegato nelle pagine seguenti) rivolgersi alle officine indipendenti (officine che non appartengono alla **rete** dei costruttori auto).

Perché questa relazione si svolga senza problemi è però necessario che tanto i consumatori quanto i professionisti che si rapportano con loro conoscano **i diritti e i doveri** che sono collegati alla manutenzione dell'auto.

Ecco perché l'**Unione Nazionale Consumatori** ha deciso di pubblicare questa guida in collaborazione con Ad Italia - Giadi Group, Autodis Italia e con il sostegno dell'associazione di categoria dei Distributori indipendenti dei ricambi auto "Adira". In questo modo vogliamo che gli **automobilisti/consumatori** conoscano i propri diritti legati alla manutenzione della propria vettura.



2

3



COSA DEVO
FARE PER AVERE
**SEMPRE UN'AUTO
FUNZIONANTE
E SICURA?**



Sottoporre la propria vettura ai controlli periodici indicati dalla casa auto (tagliandi) è fondamentale per avere la garanzia di **circolare con un veicolo efficiente, sicuro e a norma**. Tali verifiche prendono il nome di “manutenzione ordinaria” e devono eseguirsi presso officine sia autorizzate che indipendenti.

MANUTENZIONE ORDINARIA

La **manutenzione ordinaria** consiste quindi in una serie di interventi indicati dai costruttori che vanno effettuati secondo le modalità da loro stessi definite. Questi interventi servono per valutare lo stato dell'auto, analizzando in particolare le sue componenti più soggette a usura. L'officina che ha eseguito l'intervento di manutenzione ordinaria è tenuta a certificarne la corretta e regolare esecuzione.

PIT-STOP

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La riparazione di guasti o anomalie di funzionamento di componenti semplici o complessi (ad esempio il cambio, la frizione, il motore, etc) del veicolo, rappresenta la cosiddetta “manutenzione straordinaria”, anch'essa da effettuarsi presso officine sia autorizzate che indipendenti.



OGNI
QUANTO SI
EFFETTUA IL
TAGLIANDO?



Ogni casa auto indica, sul **libretto di uso e manutenzione** (cartaceo e/o online), gli intervalli temporali o chilometrici entro i quali effettuare il tagliando.

Anche in caso di acquisto di **auto usata**, è doveroso continuare il piano di manutenzione ordinaria previsto dal costruttore del veicolo.

Il **costo del tagliando** varia in base alla marca e al modello di vettura, all'officina che esegue l'intervento, alla tipologia di ricambi utilizzati, al costo della manodopera ed è per questo che il consumatore deve sempre richiedere il preventivo al fine di poter effettuare una scelta attenta e consapevole.

PIT-STOP

La manutenzione del veicolo è un preciso dovere del proprietario dell'auto. L'automobilista pertanto deve avere conoscenza degli aspetti fondamentali relativi alla manutenzione del veicolo e ai suoi diritti di garanzia così come riportati sul libretto di uso e manutenzione.



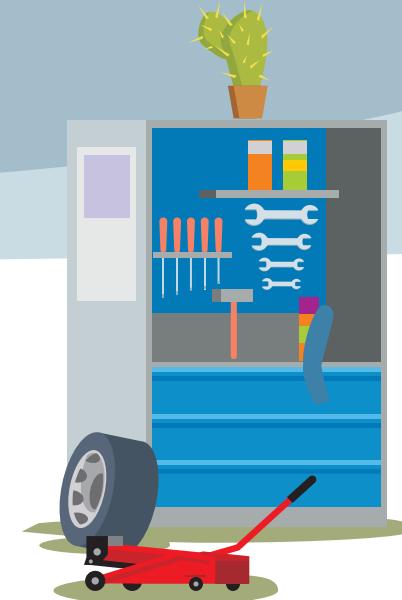
Tutte le operazioni di manutenzione e riparazione possono essere svolte sia dalle officine autorizzate che da quelle indipendenti. Sin dall'acquisto, è sempre diritto dell'automobilista scegliere l'officina alla quale rivolgersi senza che la sua scelta possa compromettere il riconoscimento della garanzia da parte della casa costruttrice. Nel passato, la casa auto era solita vincolare l'operatività della garanzia prestata in favore dell'automobilista al fatto che lo stesso facesse eseguire la manutenzione ordinaria del veicolo esclusivamente presso le proprie officine autorizzate. L'Unione Europea ha giudicato questa pratica come contraria ai principi di libera concorrenza e pertanto, grazie ad appositi **Regolamenti (n. 1400/2002 - n. 461/2010)**, ha liberalizzato il mercato della manutenzione e riparazione dell'auto, permettendo all'automobilista di scegliere l'officina di fiducia nel rispetto dei propri diritti di garanzia sulla vettura. La regolare osservanza del piano di manutenzione previsto dalla casa auto da parte del proprietario della vettura, è la condizione necessaria perché l'automobilista possa eventualmente esercitare i diritti di garanzia inerenti il veicolo.

A CHI POSSO RIVOLGERMI PER LA MANUTENZIONE DELLA MIA AUTO?



CHI SONO LE OFFICINE AUTORIZZATE E INDIPENDENTI?

Le **officine autorizzate** sono quelle del concessionario auto (BMW, PEUGEOT, TOYOTA, etc) oppure quelle non del concessionario ma comunque autorizzate ad intervenire dalla casa sulle proprie vetture.



Le **officine indipendenti** operano su ogni tipo di autovettura (le cosiddette "multimarca") avendo le capacità, le conoscenze tecniche e le attrezzature necessarie. Sono quindi formate da figure professionali preparate ed aggiornate in grado di eseguire a regola d'arte i servizi di manutenzione e riparazione richiesti.



PIT-STOP

Nel settore della riparazione e manutenzione post vendita dei veicoli l'UE tutela la libera concorrenza tra le imprese. Infatti, le norme comunitarie riconoscono agli operatori indipendenti una serie di diritti in modo che possano competere sullo stesso piano con le officine autorizzate. Questo regime di concorrenza va a vantaggio dei consumatori e degli automobilisti, che hanno così la possibilità di scegliere l'offerta che ritengono più vantaggiosa sul piano della qualità e del risparmio.



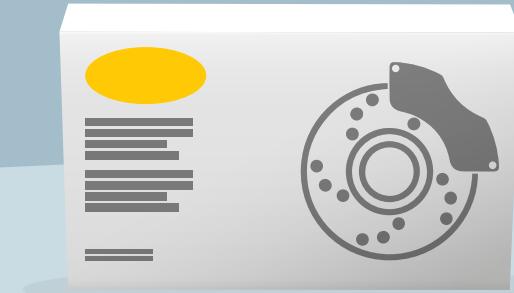
CHE DIFFERENZA C'È TRA RICAMBI ORIGINALI ED EQUIVALENTI?



Per l'esecuzione a regola d'arte degli interventi di manutenzione e riparazione, le normative vigenti in materia stabiliscono l'obbligo di utilizzare solo ricambi originali o ricambi equivalenti.

I **ricambi originali** sono quelli costruiti secondo le specifiche tecniche e produttive di Casa Auto e possono essere contrassegnati dal marchio della Casa Auto e/o dal marchio del produttore del ricambio.

I **ricambi equivalenti**, certificati dal produttore del pezzo e recanti il marchio del medesimo, sono ricambi di qualità elevata in grado di assicurare e permettere il perfetto funzionamento della vettura.



Entrambe le tipologie di ricambio garantiscono la funzionalità alla quale sono preposti e per tale ragione sono utilizzati, nel corretto svolgimento delle attività di manutenzione e riparazione, tanto dalle officine autorizzate che da quelle indipendenti.

Per la manutenzione e la riparazione del proprio veicolo, l'automobilista deve diffidare da ricambi che non siano originali o equivalenti in quanto solo questi, per le leggi in materia, assicurano l'**efficienza del veicolo** ed il **mantenimento della garanzia**.



PIT-STOP

Attenzione: il settore dei pezzi di ricambio è uno di quelli più colpiti dalla contraffazione. Prodotti non conformi alle normative, di qualità non garantita, vengono montati con evidenti problemi di sicurezza per l'automobilista. Un consiglio: mai farsi allettare da prezzi troppo economici soprattutto su siti internet non sicuri e affidarsi sempre alla propria officina di fiducia.



La **garanzia** è l'impegno assunto dal venditore di far fronte ai vizi o difetti del bene ceduto assicurandone la riparazione o sostituzione senza spese o costi aggiuntivi per l'acquirente. L'acquisto di una vettura si accompagna sempre al riconoscimento, in favore dell'acquirente, di particolari forme di garanzia (legale di conformità a cui si affianca quella c.d. del costruttore).

La **manutenzione programmata**, svolta secondo le indicazioni del costruttore, è condizione necessaria proprio per il riconoscimento di tali garanzie.

Tali diritti, anche in caso di **garanzie estese** (3/5/7 anni) o di **estensioni di garanzie**, non possono essere condizionati all'esecuzione della manutenzione programmata e della riparazione presso un'officina autorizzata proprio alla luce delle normative citate che sanciscono la libertà del consumatore/automobilista di scegliere il proprio riparatore di fiducia.

Un'officina indipendente è soggetto qualificato per eseguire gli interventi di manutenzione e riparazione secondo le **specifiche della casa auto** (esecuzione a regola d'arte).

Anche ogni singolo intervento di manutenzione o riparazione è soggetto alla presenza di garanzie a favore dell'automobilista per quanto riguarda la manodopera prestata ed i ricambi forniti.

La **garanzia estesa** è quella formula in base alla quale il costruttore del veicolo, oltre ai due anni di garanzia legale, offre all'acquirente ulteriori anni di garanzia senza costi aggiuntivi.

Si definisce **estensione di garanzia**, invece, l'ipotesi in cui la casa automobilistica, così come la concessionaria all'atto di vendita della vettura (o in un momento immediatamente successivo), estende la garanzia attraverso un soggetto terzo (ad esempio una società di assicurazione), mediante un apposito contratto che prevede il pagamento di una somma pattuita per poter usufruire dell'estensione.

GARANZIE, MA QUANTE SONO?



PIT-STOP

La garanzia è l'obbligo che ha il venditore di auto di riparare o sostituire un veicolo che ha messo in vendita e che è risultato malfunzionante. Per la riparazione o la sostituzione del mezzo non sono previsti spese e oneri aggiuntivi per l'acquirente.



DIRITTI E DOVERI DI OFFICINE E CLIENTI



Il possessore di un'auto deve pretendere che il tagliando della vettura venga eseguito in modo ineccepibile sia sotto il profilo tecnico che operativo.

È l'officina che ha svolto l'intervento il soggetto obbligato a certificare **"l'esecuzione a regola d'arte"** vale a dire in conformità con le indicazioni fornite dalla casa auto.

Il cliente deve sempre farsi rilasciare la **documentazione** che comprova la regolare esecuzione dell'intervento (fattura e/o ricevuta fiscale) e conservarla per non perdere le proprie salvaguardie nei confronti sia della casa auto che dell'officina qualora sorga contestazione sulle modalità e sui contenuti degli interventi di manutenzione e riparazione, durante il periodo di validità della garanzia.

VOCI DI CONSUMO

La fattura o la ricevuta fiscale dovranno contenere i seguenti dati:

- I dati del cliente;
- I dati del veicolo;
- La diagnosi con la descrizione analitica dei guasti rilevati;
- L'elenco degli interventi eseguiti e dei tempi di lavorazione;
- La descrizione e i codici dei ricambi utilizzati;
- Gli interventi non autorizzati qualora in fase di manutenzione ne sia stata rilevata la necessità;
- Una formula attraverso cui l'officina dichiara di essere in regola con la normativa relativa allo smaltimento dei rifiuti (compresi quelli pericolosi): ad esempio, l'olio motore esausto o le batterie dell'auto.



CHE COS'È E COME FUNZIONA IL SISTEMA ECALL?

Dal 31 marzo del 2018 l'**Unione Europea** ha imposto ai costruttori di auto l'obbligo di dotare del sistema eCall tutti i veicoli prodotti successivamente a questa data. Per quanto riguarda le vetture omologate prima del 31 marzo, viene riconosciuta al proprietario del veicolo la possibilità di decidere se installare o meno il sistema. Con il sistema eCall a bordo del veicolo viene installata una specie di **scatola nera**, collegata ad una antenna satellitare e al sistema vivavoce dell'auto, mediante un modulo di tipo GSM. In caso di urto, grazie all'attivazione degli stessi sensori dell'airbag (oppure manualmente premendo l'apposito pulsante) e **utilizzando il 112** si attiva una chiamata d'emergenza (per l'appunto, eCall o Emergency Call) alla centrale operativa più vicina con la trasmissione automatica delle informazioni essenziali sull'incidente (a cominciare dalla sua localizzazione) anche nell'ipotesi in cui non ci siano passeggeri a bordo in grado di rispondere.

Con l'obbligatorietà dell'installazione del sistema eCall l'UE punta a **ridurre il numero di vittime** e feriti gravi. Oltre a comprimere i tempi di soccorso, il dispositivo abbasserà inoltre i costi dell'assistenza sanitaria e permetterà una migliore gestione di tutte le complicanze conseguenti a un sinistro. Proprio perché il sistema eCall è basato sull'attivazione di chiamate di soccorso al 112, e dunque a un servizio pubblico, il dispositivo dovrebbe essere **accessibile gratuitamente a tutti i consumatori**.

VADEMECCUM



10 COSE DA SAPERE SULLA MANUTENZIONE DELLA TUA AUTO

1

Il primo tagliando per un'auto nuova si fa in genere a 6/12 mesi dall'acquisto o al raggiungimento di 15/20.000 km

2

Nel libretto d'uso e manutenzione sono indicati gli intervalli temporali o chilometrici entro cui effettuare il tagliando e i diritti di garanzia

3

Ognuno ha diritto di scegliere l'officina alla quale rivolgersi - se autorizzata o indipendente - anche durante il periodo di garanzia senza pregiudicarla

4

Per la manutenzione possono essere usati sia ricambi originali che equivalenti: garantiscono entrambi l'efficienza del veicolo

5

Sono previste garanzie anche per i singoli interventi di manutenzione o riparazione

6

Il costo varia in base alla marca e al tipo di vettura, ai pezzi da sostituire e a eventuali interventi straordinari

7

Il tagliando fai da te è una pratica altamente sconsigliata per questioni di sicurezza: rivolgetevi sempre ai professionisti di un'officina

8

È importante farsi rilasciare la documentazione che dimostra l'esecuzione della manutenzione: è una tutela nei confronti della casa auto e dell'officina

9

L'UE ha imposto ai costruttori di auto l'obbligo di dotare del sistema *eCall* tutti i veicoli prodotti a partire dal 31 marzo 2018

10

Scopri di più sul sito www.consumatori.it oppure contatta l'Unione Nazionale Consumatori per richiedere supporto e assistenza specializzata

UN TAGLIANDO A REGOLA D'ARTE



UNC
CONSUMATORI.IT

CONTATTA GLI
**ESPERTI DI
AUTOMOTIVE**
DELLO
SPORTELLO **UNC**



UNConsumatori



@consumatori



unione-nazionale-consumatori



@consumatori

www.consumatori.it

* Avvertenza: l'Unione Nazionale Consumatori non svolge attività di promozione o pubblicità commerciale avente per oggetto beni o servizi prodotti da terzi e non intende realizzare alcuna connessione di interessi con imprese di produzione o di distribuzione; ai sensi di quanto previsto dal Codice del Consumo, il presente documento è quindi finalizzato esclusivamente a esigenze educative verso i consumatori. I partner hanno preso atto della indipendenza e imparzialità di Unione Nazionale Consumatori con l'impegno a non condizionarne in alcun modo l'autonomia di pensiero e le scelte editoriali.

In collaborazione con

AUTODIS
— I T A L I A —

www.autodisitalia.it



L'UNIONE CHE FA RETE

www.adgiadi.com