

### **Cosa c'è da sapere quando si va per officine**

Situazione al  
11/2016

A chiunque possieda un'automobile sarà senz'altro capitato in più di una circostanza di dover portare il proprio veicolo in officina per una riparazione o una sostituzione.

A molti sarà anche capitato di non essere stati per nulla o poco soddisfatti del lavoro svolto dal meccanico che si riteneva „di fiducia“, ma con il quale alla fine si è dovuto magari litigare per fatture troppo esose o lavori mai ordinati.

Al nostro centro giungono continuamente centinaia di segnalazioni di clienti di officine e carrozzerie, che si lamentano dei più svariati inconvenienti, quali ad esempio:

- corrispettivi di fatture spropositati;
- addebiti in fattura relativi a lavori eseguiti, ma mai ordinati dal cliente;
- prezzi di materiali e manodopera eccessivi;
- difetti e mancanze fatti riparare, ma che dopo breve tempo si sono ripresentati, magari più gravi di prima;
- scarsa trasparenza e informazione preventiva da parte dei responsabili delle officine.

### **Come muoversi per evitare o almeno limitare arrabbiate inutili?**

Anche se è bene dire subito che la realtà è spesso diversa da quello che qui si scrive provate almeno a tenere presente che:

- quando vi recate in officina, lamentando un problema al vostro veicolo, prima cosa da richiedere è il rilascio di un preventivo dettagliato e possibilmente scritto sul costo degli interventi che si rendono necessari;

- se il riparatore vi risponde che „non ha tempo per il preventivo“ oppure che „di solito non rilasciamo

alcun preventivo“, forse è meglio rivolgersi a qualche altro meccanico o centro di assistenza;

- se un preventivo non è possibile senza operazioni di smontaggio di parti del veicolo, autorizzate l'officina allo smontaggio e fatevi comunque rilasciare una scheda tecnica preventiva degli interventi - riparazioni o sostituzioni - da effettuare; nella scheda dovranno essere specificati i lavori da eseguire, i materiali da impiegare, le ore di manodopera necessarie, l'importo complessivo dell'intervento; la scheda, al di là dell'importanza quale base per valutare il costo del lavoro, potrà servire per „fotografare“ le condizioni del veicolo in quel dato momento e quindi essere utile per determinare eventuali responsabilità, proprie o altrui, dei difetti di funzionamento del veicolo;

- attenzione a non lasciare semplicemente l'auto al riparatore, dando a questi implicitamente o esplicitamente - con frasi del tipo „veda lei cosa c'è da fare“ oppure „mi dia una controllatina generale“ - la possibilità di „fare il bello e cattivo tempo“ con la vostra macchina, vedi ad es. riparazioni all'inizio non previste; nel caso si debbano effettuare più o meno costosi interventi sul mezzo, mettete per iscritto la vostra volontà di essere informati per tempo su tempi e soprattutto costi degli interventi: solo dopo un'attenta valutazione di quello che vi viene comunicato, date l'OK per l'effettuazione dei lavori. L'officina non può eseguire lavori non espressamente autorizzati dal cliente!

- Se avete dei dubbi sui costi delle riparazioni, prendete tempo e verificate se presso altre officine potete ottenere un trattamento economico migliore.

- Se vi è stata una sostituzione: richiedete sempre ed in anticipo che i pezzi sostituiti vi vengano messi da parte, affinché li possiate ritirare, insieme con il mezzo.

- Quando vi viene riconsegnata l'auto, richiedete di effettuare assieme al meccanico una prova su strada del mezzo;

- Se non siete d'accordo con l'importo della fattura richiesto oppure ritenete che dei lavori NON siano stati eseguiti a regola d'arte, e l'officina vi richiede il pagamento immediato della fattura, „pagate con riserva di reclamo“ indicando chiaramente questa cosa con la vostra firma sulla copia della fattura che lasciate all'officina e anche sulla vostra copia: solo così sarete legittimati a contestare, eventualmente anche davanti ad un giudice, il corrispettivo richiesto o il lavoro (mal) eseguito.

- Norme sulle denuncia dei vizi e difetti: attenzione alle nuove norme sulla garanzia! La contestazione del cattivo lavoro eseguito va fatta entro 60 giorni dalla scoperta dei vizi e difetti; l'esistenza del difetto è presunta fino a 6 mesi dalla consegna del bene e quindi spetta all'artigiano dimostrare che il difetto è causa a lui non imputabile; 24 mesi dalla riparazione o sostituzione è il termine di garanzia.

## **Cosa si richiede alle officine**

- Che il cliente sia consigliato nel suo esclusivo interesse;

- Che al cliente stesso siano prospettate le soluzioni tecniche, che pur rispettose delle norme di sicurezza in materia di circolazione, e possibilmente a parità di prestazioni, si presentino come le più economicamente vantaggiose per lo stesso;
- Che esse provvedano a rilasciare, a semplice richiesta verbale del cliente, un preventivo scritto degli interventi da eseguire e dei relativi costi;
- Che i lavori vengano eseguiti con diligenza e a regola d'arte;
- Che vengano applicate e non superate le tariffe di manodopera suggerite dalla locali associazioni di categoria e depositate presso la Camera di Commercio;
- Che tali tariffe siano chiaramente esposte, ben visibili e consultabili da parte dell'utenza all'interno dei locali dell'officina;
- Che vengano rispettati e non superati i tempi canonici previsti per ciascun intervento, secondo le indicazioni contenute nei cd. tempari vigenti;
- Che all'atto della riconsegna del mezzo al cliente, venga rilasciata allo stesso regolare fattura o ricevuta fiscale, con dettagliata esposizione dei lavori eseguiti, dei materiali impiegati e sostituiti, del tempo impiegato e dei relativi costi;
- Che in occasione di operazioni di revisione periodica dei veicoli, il riparatore non approfitti della situazione per eseguire lavori o effettuare sostituzioni non necessarie che comportino solo costi aggiuntivi per l'utente;
- Che vengano rispettate le regole di correttezza professionale, di buona educazione e cortesia

## **Si ricorda infine che per quanto riguarda le revisioni:**

- solo alcune officine possiedono l'autorizzazione provinciale ad effettuare le revisioni (per un elenco delle officine autorizzate si veda questo sito del Ministero dei trasporti);
- che recandosi presso officine NON autorizzate, queste saranno comunque costrette a portare l'auto presso una con autorizzazione e questo surplus comporterà inevitabilmente il pagamento di qualche ulteriore compenso;
- che la revisione si può fare anche presso i centri prova della Motorizzazione Civile,
- che il costo per la semplice operazione di revisione presso le officine private è intorno ai € 40,00; di € 25,82 presso la Motorizzazione. Il costo ovviamente aumenta se ci sono da fare sostituzioni o riparazioni.