

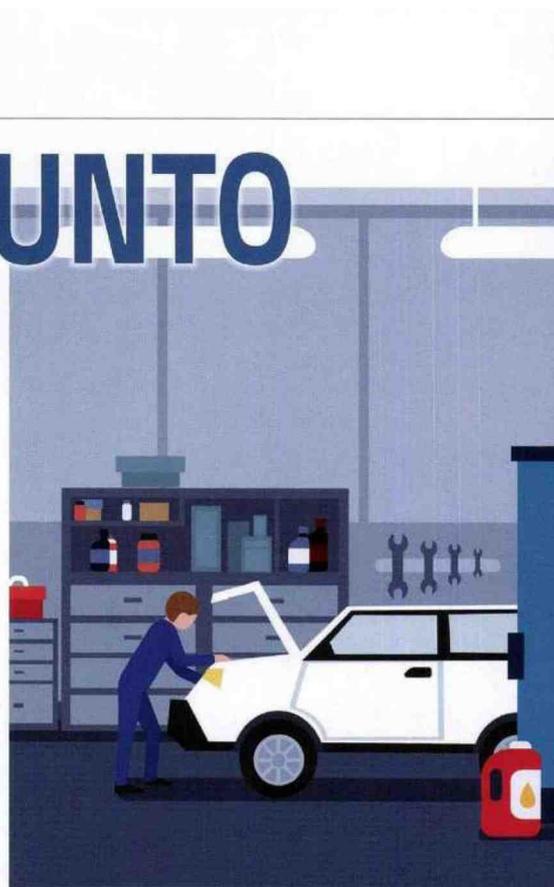
A CHE PUNTO SIAMO?

di Luca Barenghi

Dovendo far fronte alla sempre maggiore tecnologia e diversificazione delle motorizzazioni presente sui modelli più recenti di auto, le reti di manutenzione si stanno avviando verso un radicale processo di trasformazione. Un mutamento all'interno del quale si sta creando una spaccatura sempre più ampia tra punti di riparazione ufficiali, legati a concessionari e case automobilistiche, e riparatori indipendenti. I primi, avendo una maggiore possibilità economica con la quale investire in apparecchiature e formazione del personale, si stanno lentamente adeguando al progresso tecnologico a bordo delle vetture odierne: dagli Adas all'infotainment, passando per motori sempre più complessi ed elettrificati. I secondi, invece, restano un punto di riferimento per compiere interventi sulle vetture endotermiche, un po' più datate. Ma non demordono cercando di portarsi al "livello" degli ufficiali.

UN PARCO AUTO SEMPRE PIÙ VECCHIO

Questa divisione si collega in maniera molto stretta con l'aumento dell'età media del parco auto in Italia, che secondo un recente studio condotto da Unrae è passato da 7,9 anni (2009) a 12,5 anni (2023). Un chiaro sintomo di questo dato è la tendenza degli



Quello dell'*aftersales* è un comparto di fondamentale importanza per il mondo automotive che in Italia, specie negli ultimi anni, ha dovuto far fronte a due problematiche: la complessità tecnologica a bordo delle auto moderne e la maggiore età del parco circolante

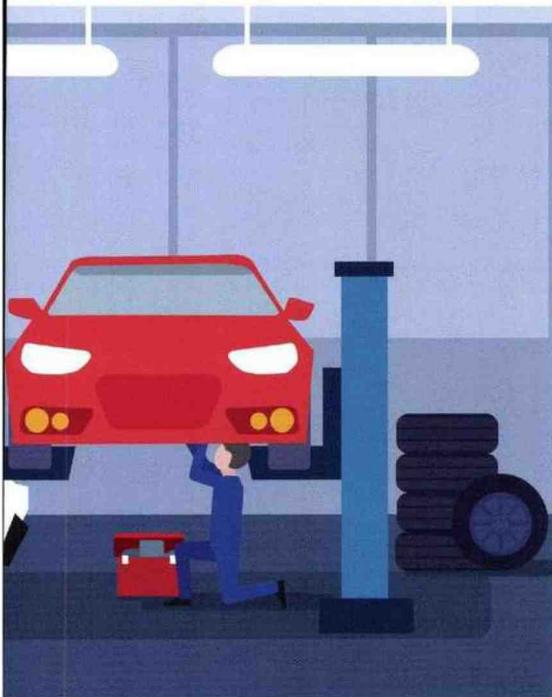
automobilisti a scegliere, con il passare del tempo, le officine indipendenti rispetto a quelle ufficiali per riparare il proprio veicolo.

La recente indagine condotta dall'Osservatorio Autopromotec, ha sottolineato come la percentuale di driver che si rivolgono alle officine delle concessionarie

scende all'86% già dopo il primo anno, per poi crollare al 47% dopo il quarto, quando la stragrande maggioranza delle garanzie scade. "Le officine dei concessionari – ci ha detto **Roberto Scarabel**, presidente di AsConAuto – sono diventate ormai delle vere e proprie sale operatorie per interventi anche molto complessi sui veicoli. Tutta-

PRIMO PIANO

RETI DI MANUTENZIONE



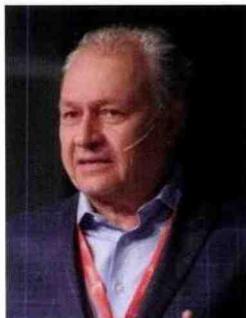
originali a tariffe di manodopera diverse rispetto a quelle delle reti ufficiali.

L'AFTERSALES SI EVOLVE (PIANO)

Nonostante la dicotomia tra officine ufficiali e indipendenti sembri essere sempre più netta, questi due poli stanno cercando di avvicinarsi l'uno con l'altro. Se da un lato le concessionarie "stanno spingendo" - sottolinea Scarabel - anche sull'aumento della *capacity* dei propri centri, con delle *factory*, ossia punti di assistenza ufficiali che riparano macchine vendute in concessionaria con ricambi originali e tecnici formati", dall'altro i riparatori indipendenti stanno prendendo sempre più coscienza dell'importanza dei ricambi originali. Un panorama in costante cambiamento, quello delle reti di manutenzione, che, soprattutto a livello di costi e tempistiche, viene visto con pareri contrastanti da parte dei molteplici attori coinvolti nella filiera. Dopo il difficile periodo della pandemia "la situazione

via, questo aspetto è anche la parte meno profittevole nel mercato dell'*aftersales* rispetto ad esempio a un cambio dell'olio e del filtro di un'auto". Per questo motivo, a

fronte di un parco circolante con un'età media di 12 anni, i proprietari di veicoli meno recenti cercano di spendere meno per gli interventi: dalla riparazione con ricambi non



Da sinistra, Roberio Scarabel (AsConAuto), Silvia Trossarelli (LKO Rhiag) e Simone Guidi (CSM 360).

PRIMO PIANO

RETI DI MANUTENZIONE

si sta normalizzando – ha detto **Silvia Trossarelli**, Key Account Manager LKQ Rhiag – e gli interventi, che negli ultimi anni sono stati soprattutto riparativi e più importanti dal punto di vista delle sostituzioni meccaniche – quindi più costosi – stanno vedendo un ritorno a un corretto bilanciamento tra manutenzione e riparazione”. Inoltre “anche la scarsità di alcune tipologie di ricambi, soprattutto captive - centraline, serbatoi AdBlue - registrata nel post-Covid sta rientrando”. Ben diverso il parere di **Simone Guidi**, general manager di CSM 360 che, soprattutto in relazione al mondo della sharing mobility e del noleggio per flotte, vede il post-vendita “in una situazione critica e tendenzialmente in costante peggioramento”. Dopo la pandemia, “la progressiva

“
 Gli interventi, che negli ultimi anni sono stati soprattutto riparativi stanno vedendo un ritorno a un corretto bilanciamento tra manutenzione e riparazione

Silvia Trossarelli, LKQ Rhiag

”

Survey FM: cosa pensano i Fleet Manager

Oltre ai privati, l'after-sales rappresenta un punto di fondamentale importanza anche per quanto riguarda la gestione delle flotte aziendali: i clienti più rilevanti e numerosi per le società di noleggio. Ormai queste ultime, non si limitano più a fornire solamente veicoli, ma si offrono ai Fleet Manager come consulenti di mobilità a 360°, accompagnando le aziende verso la transizione energetica e aiutandole a garantire massima sicurezza ed efficienza in flotta. Noi di Fleet Magazine abbiamo fatto una survey sul livello di soddisfazione dei Fleet Manager per quanto riguarda i servizi offerti dalle società di noleggio. E nella ricerca è apparso evidente come il tema della manutenzione dei mezzi a noleggio sia quello maggiormente caro ai gestori di flotta. Questi ultimi, stando ai risultati della survey, non ne sono però pienamente soddisfatti. Se la presenza delle officine sul territorio è considerata sufficiente dal 51,4% del campione, lo stesso non si può dire per la gestione dei veicoli in fermo. Il 37,1% degli intervistati ritiene infatti che le soste in officina siano mal gestite, per il 48,6% si potrebbe fare decisamente di più e solo il 14,3% si dichiara pienamente soddisfatto del servizio.

Fm

8

La piaga dei furti di ricambi su commissione

Oltre alle varie problematiche relative a reperibilità, costi e fluttuazioni finanziarie un altro problema cronico la filiera dell'after-sales è quello relativo al furto dei ricambi. Con l'avvento di veicoli dotati di sistemi e motorizzazioni sempre più avanzate, anche i ladri di componenti per auto hanno deciso di fare un "salto di qualità". "Da qualche anno – ha raccontato Roberto Scarabel, presidente di AsConAuto – sono sempre di più le vetture premium che, lasciate in parcheggi o depositi, vengono letteralmente sventrate per i loro costosi sistemi di navigazione e infotainment. I ladri, purtroppo, lasciano dei danni alle vetture – cruscotti rotti, fili elettrici tagliati, ecc. – che spesso costano dieci volte il valore del pezzo trafugato". Oltre ai sistemi di navigazione, i ricambi più rubati sono i gruppi ottici e varie parti di carrozzeria (paraurti, cerchi in lega, ecc.). Componenti che, a causa del loro livello sempre più alto di tecnologia, fanno gola ai ladri di ricambi, che spesso vengono assoldati da dealer e privati senza scrupoli.

revisione dei conti da parte delle strutture riparative ha portato a un loro rifiuto nel prendere lavori con bassa redditività. Soprattutto nel mondo delle flotte, continuano a persistere tariffe che erano pre-Covid, ormai insostenibili per una serie di costi e spese che sappiamo tutti quanto siano aumentati". All'interno delle officine di riparazione, quando si parla di mondo multimarca, i rincari hanno riguardato la parte energetica ma anche i costi delle vernici e i materiali di consumo. "A questo – sottolinea Guidi - si aggiunge la difficoltà di trovare personale

con il quale prendere più volumi riparativi".

RICAMBI PIÙ COSTOSI. E INTROVABILI?

Se da un lato è unanime il riscontro dell'aumento dei prezzi delle parti di ricambio, dovuto alla maggiore complessità tecnologica presente a bordo delle auto, alla scarsità di materie prime e all'inflazione, dall'altro persistono pareri discordanti per quanto riguarda la loro reperibilità. LKQ Rhiag afferma infatti di "non aver mai avuto problemi sotto questo aspetto. Infatti, i volumi in acquisto sviluppati con i gruppi di componentistica e le competenze di gruppo ci hanno messo al riparo dalle tematiche di scarsità di materiale". Simone Guidi ha invece raccontato che "i cambiamenti di scenario con protagonisti molti dealer o marchi new entry del mercato automotive hanno penalizzato tutta la filiera. Oggi si fa molta più fatica a trovare pezzi di ricambio. Le nuove piattaforme di distribuzione di ricambi, come quelle di Stellantis e Ford, hanno cambiato le logiche. Noi, attualmente, siamo in un momento di passaggio nel quale la disponibilità dei ricambi è sempre inferiore".