

## Attualità

Nuovi orientamenti dell'utenza



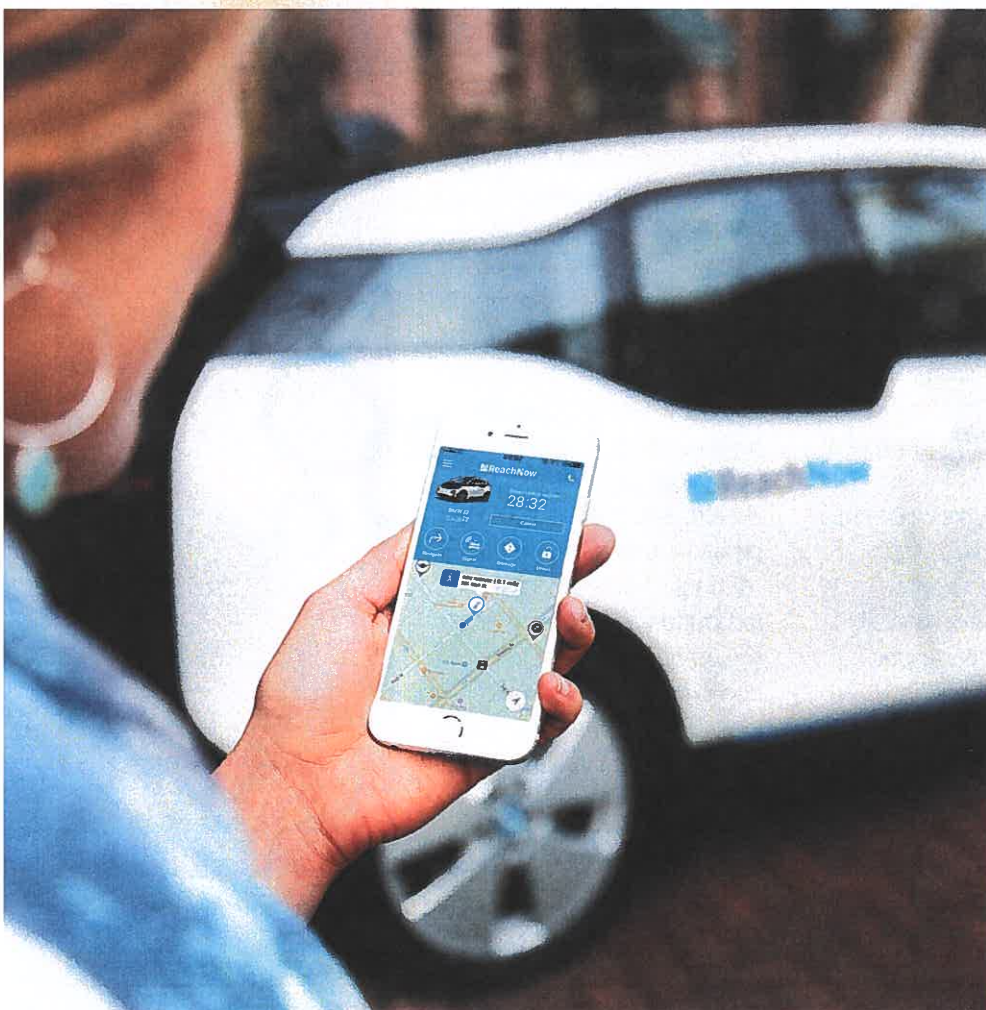
Sta prendendo piede anche nel mondo auto un modello di business legato alla “disownership”, che permette ai consumatori di usufruire di prodotti e servizi con continuità, senza averne la diretta proprietà. Sempre più utenti scelgono, infatti, di rinunciare all'acquisto della vettura a favore del noleggio a lungo termine o del car sharing. Che cosa cambia per i carrozzieri?

# CLIENTE PRIVATO DOVE VAI?

■ di Emanuela Stifano

■ numeri parlano chiaro: è boom di noleggi a lungo termine tra i privati, persone cioè prive di partite Iva che fino a ieri valutavano il rent solo per brevi periodi, per esempio durante una vacanza. Lo rivelano i dati di Aniasa (Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio e Servizi Automobilistici), che ci mettono davanti a questa realtà: i contratti NLT sottoscritti da privati sono passati dai 25.000 del 2017 ai 40.000 del 2018, con la prospettiva di superare nel 2019 quota 50.000. Quanto al car sharing, sono 12 milioni i contratti stipulati nel 2018, un dato che si commenta da solo e che sembra destina-

■ *Chi noleggia una vettura o utilizza il servizio di car sharing, in caso di incidente o guasto, si collega alla App del gestore che lo guida verso il centro di autoriparazione convenzionato più vicino.*





to anch'esso ad aumentare, pur con qualche riserva.

Si tratta di tendenze che stanno ridisegnando lo scenario di riferimento anche per i carrozzieri. Prima le auto erano divise tra quelle di proprietà dei clienti privati e quelle appartenenti a flotte aziendali e Società di noleggio. Ora queste ultime stanno prendendo sempre più piede se si considera che aumenta la quota di privati che non acquistano più, ma che preferiscono il long renting o scelgono di affidare la loro mobilità al car sharing. Infine sale anche il numero di coloro che

comprano l'auto con la formula "Buy-back" offerta dai concessionari di diversi marchi (per esempio Fiat, Ford, Renault, Toyota), tipicamente per fidelizzare il cliente sia nell'acquisto sia nell'assistenza. Emerge, dunque, un mondo in evoluzione in cui il carrozziere, se vuole continuare a lavorare con profitto, deve valutare l'eventualità di stringere accordi. Il mercato del privato, infatti, continua a esistere, ma si assottiglia. Le soluzioni alternative all'acquisto tradizionale, infatti, presentano numerosi vantaggi per l'utenza. Vediamo quali.

### PERCHE' SI NOLEGGIA

Per spiegare il successo del long renting anche tra privati si potrebbero scrivere fiumi di parole, perché ci sono reali benefit su tutti i fronti. Vantaggi che qui proviamo a riassumere:

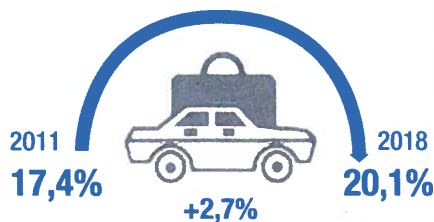
- 1)** i canoni - che includono assicurazione, manutenzione e riparazioni, tutti a carico del noleggiatore - tendono ad abbassarsi, anche perché il mondo del rent si ingegna a trovare nuove formule;
- 2)** il futuro incerto delle alimentazioni tradizionali genera dubbi all'acquisto;

## L'EVOLUZIONE DEI CANALI DI VENDITA DELLE AUTO

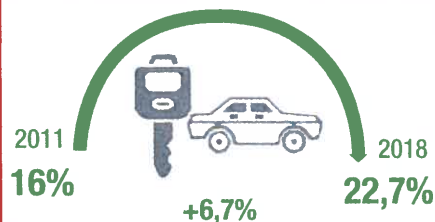
### PRIVATI



### BUSINESS



### NOLEGGIO



Fonte: Unrae

## NOLEGGIO Alto gradimento, ma l'incertezza economica frena le immatricolazioni

**S**ale il gradimento per il noleggio, ma nel primo semestre l'incertezza economica ha spinto le aziende a prolungare i contratti piuttosto che rinnovare il parco auto (-1% di nuove registrazioni) e a immatricolare vetture meno costose. In calo il diesel

(dal 75% al 66%) ritenuto erroneamente più impattante, principalmente in favore della benzina (con l'effetto paradossale dell'aumento delle emissioni di CO<sub>2</sub>). Sono questi i principali dati e trend del long renting nel primo semestre del 2019 (fonte: Aniasa). Dopo un 2018 all'insegna della crescita, ma segnato negli ultimi mesi dalla riduzione delle immatricolazioni, il noleggio a lungo termine nei primi sei mesi del 2019 ha ormai quasi raggiunto quota 1 milione di veicoli in flotta (944.000 unità) e per la prima volta nei sei mesi iniziali dell'anno ha superato i 3 miliardi di euro di giro d'affari. Collegato all'aumento della quota dei privati che noleggiavano (di cui si parla nel pezzo principale), spicca il dato di significativo aumento delle utilitarie, 42.000 veicoli (+17% e una quota che supera il 25% del totale immatricolato a noleggio), a fronte di un calo complessivo

di tutti gli altri segmenti, in particolare delle medie-superiori (35.000 e -13%). In testa alla "top ten" delle vetture più noleggate a lungo termine si è confermata la Fiat Panda, seguita da Renault Clio, Lancia Ypsilon, Fiat 500X e Jeep Renegade. ◀

**3)** il desiderio di disporre di un'auto nuova e aggiornata, dotata di tecnologie innovative, ingolosisce;

**4)** la formula tutto compreso rassicura, perché evita costi non calcolati e mette l'automobilista in una condizione di serenità, perché non deve preoccuparsi di sottoscrivere una polizza e di dove appoggiarsi per la manutenzione ordinaria e straordinaria, perché ci pensa chi gli ha noleggiato l'auto.

### APP E CENTRI CONVENZIONATI

A questo proposito, abbiamo interpellato le maggiori Società ed è emerso il quadro che segue. Due i denominatori comuni: App e centri convenzionati. A cominciare da Leaseplan, infatti, in caso di danno, per individuare la carrozzeria in cui far riparare la vettura basta aver scaricato l'apposita App: tramite questa si trova il centro convenzionato più vicino,

si prenota l'intervento e si denuncia il sinistro. Tanto per fare alcuni esempi, a Milano le carrozzerie sono 49, a Torino 27, a Firenze 12, a Roma 19, a Palermo 3. Anche Arval dispone di una App e di una rete di officine (sono 1.040 le carrozzerie): una scelta fatta a garanzia del cliente, perché i partner sono individuati attraverso un processo complesso di selezione e di monitoraggio delle prestazioni. In altre parole, i carrozzeri del network devono rispettare determinati standard di servizio, ma anche assicurare specifiche tempistiche per le riparazioni.

Particolarmente agguerrita sul fronte dei privati è Leasys, la società di noleggio controllata da FCA Bank, che da tempo sta proponendo formule accattivanti. Per esempio Leasys "CarCloud", un abbonamento mensile che permette di guidare auto diverse in base alle necessità, l'utilitaria per la mobilità urbana, la familiare nei

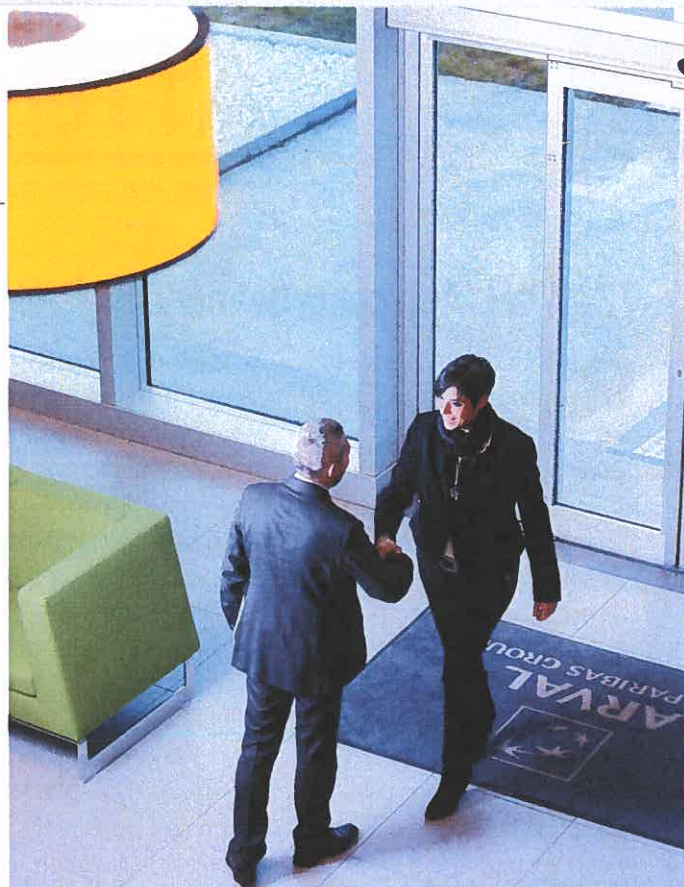
weekend o in vacanza. "Come N'Uovo" è, invece, il noleggio a lungo termine di vetture usate con meno di 24 mesi, a un canone scontato del 20% rispetto a quello delle auto nuove. Anche in questi casi, se accade un sinistro o il mezzo necessita di manutenzione, ci si rivolge ai centri convenzionati, tanto che Leasys sta cercando nuovi adepti: se si è parte della rete di assistenza ufficiale di una Casa Automobilistica e si è interessati ad affidarsi a Leasys, si può mandare la propria candidatura. Attualmente i siti sono 2.500, tutti rintracciabili e geolocalizzati con una App.

Stesso scenario anche per ALD Automotive: la rete di assistenza è formata da 300 centri diretti e 8.000 convenzionati, una App rintraccia il centro più vicino appartenente al marchio della vettura in locazione.

Concludendo, dunque, gli automobilisti che optano per il noleggio a lungo termine non hanno scelta: devono dimenticare il carrozziere di fiducia e rivolgersi a quelli convenzionati con il noleggiatore. I carrozzeri, dal canto loro, se non si affiliano, rischiano di perdere una fetta di mercato che sembra destinata ad aumentare. Ma va detto che tutti i contratti di noleggio a lun-



■ La formula dell'auto condivisa viene utilizzata soprattutto nelle grandi città. Nelle foto sotto, veicoli della flotta Enjoy (Gruppo ENI) e weshare (Volkswagen). Quest'ultimo servizio annovera sole vetture elettriche e attualmente è attivo esclusivamente a Berlino, in Germania.



go termine possono essere personalizzati con servizi aggiuntivi, per esempio l'auto sostitutiva, oppure il ritiro e la riconsegna da parte dell'autoriparatore presso un luogo prestabilito, il che presuppone che i partner eroghino questi servizi. Pertanto, per far parte delle reti convenzionate di cui sopra, i carrozzieri devono attrezzarsi.

#### CAR SHARING

Nel 2018, a fronte di una flotta costante - sono circa 6.600 i veicoli in circolazione - il numero di noleggi in

formula car sharing è salito di circa il 27% rispetto al 2017, raggiungendo quota 11.870.000 (nel 2017 erano 9.380.000). Inoltre, a fianco dei pionieri "Car2go" (gruppo Daimler) ed "Enjoy" (gruppo Eni) e delle più recenti "Drive Now" di BMW, "Sixt" e "Share'ngo", nuovi costruttori sembrano voler approdare a questo business: per esempio Volkswagen, che ha lanciato "weshare", un servizio car sharing di sole auto elettriche che per ora è disponibile a Berlino, ma che non è da escludersi arrivi presto anche in Italia. Ma chi si prede cura di queste vetture? Qualunque sia l'operatore, in seguito a incidente si deve contattare - anche tramite App - il servizio clienti. L'auto accidentata viene quindi portata presso un carrozziere che fa parte della rete ufficiale. Di certo, per chi gestisce la flotta, le riparazioni incidono pesantemente sui costi, tanto che in alcune città la formula del car sharing viene abbandonata, perché non remunerativa. Potrebbero quindi disegnarsi inediti scenari, che potrebbero prevedere interventi "low cost" per le auto condivise.

#### BUY BACK

Un ultimo cenno lo riserviamo alla formula di acquisto "Buy Back" (o "mezza auto"), sempre più pubblicizzata e anche apprezzata da alcune categorie di utenti perché consente loro di possedere una vettura nuova comprandola a rate di solito inferiori se paragonate al finanziamento integrale o al noleggio a lungo termine (che includono tipicamente anche alcuni servizi, tra cui una copertura assicurativa), per poi restituirla passando a un modello nuovo; in alternativa è possibile riconsegnare il mezzo o ancora saldare la quota restante e diventarne proprietari per intero.

Nel tempo del contratto (il periodo può andare fino a 36/48 mesi) l'automobilista è tenuto ad appoggiarsi a officine e carrozzieri autorizzati, spesso interni alla stessa concessionaria che gli ha venduto la vettura. Si tratta di un modo perfetto per le Case di fidelizzare il cliente, sia al marchio sia alla propria rete di assistenza. Tutto lavoro, però, sottratto alle carrozzerie non autorizzate. ◀

