

Rivista del Noleggio e Fleet Management

# FLEET magazine



# n114



Numero 114 • Anno XII • Luglio-Agosto 2015 • Poste Italiane Spa-Speziatore in Abbonamento Postale - DL 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46 art. 1 comma 1) L.O. MI • Euro 3,50

INDAGINE FLEETEYE  
SUI CLIENTI

# WE LIKE RENTING



## INCHIESTE

Gli intermediari del Rac  
Il boom del Rent-to-Rent

## PROVE SU STRADA

Ford Mondeo  
Nuova DS5

## 50 ANNI ANIASA

Come si evolverà  
la mobilità degli italiani

# Un noleggio sempre più "customer oriented"

**L**a soddisfazione complessiva dei clienti è in crescita. E il noleggio a lungo termine si conferma la formula di acquisizione dei veicoli della flotta per eccellenza, seguita, ormai a distanza siderale, dall'acquisto. Sono dati particolarmente interessanti quelli che emergono da Fleeteye CSI, l'indagine condotta da Experteye attraverso rilevazioni periodiche che si propone di misurare la soddisfazione dei clienti nei confronti delle società di renting.

Gli indici, come detto, sono in costante aumento. E questo dato di fatto testimonia l'enorme evoluzione compiuta nell'ultimo triennio dal servizio di Nlt. Come evidenziano i manager delle aziende di noleggio che hanno partecipato all'indagine - che abbiamo intervistato nel Primo Piano - la customer satisfaction è davvero diventata un punto "centrale" nelle strategie. Tutto ciò si è concretizzato attraverso la nascita di vere e proprie strutture di Customer Service e il lancio di prodotti innovativi, flessibili e hi-tech, espressamente dedicati ai clienti. Dove per clienti non si intendono solamente i Fleet Manager delle aziende, ma anche e soprattutto i loro driver.

Il renting, dunque, punta dritto al futuro. Senza dimenticare il passato. La celebrazione ufficiale dei 50 anni di Aniasa, avvenuta lo scorso 27 maggio a Roma, è un'ulteriore dimostrazione: in quell'occasione, infatti, sono stati presentati i dati di uno studio condotto dalla stessa Aniasa con il Censis, che ha tracciato gli scenari della mobilità da qui al 2030. Una mobilità che vedrà ancora al centro l'automobile, e che sarà caratterizzata sempre più da ingenti flussi quotidiani verso le grandi città.

In questo contesto, il noleggio dovrà giocare forza essere tecnologico, flessibile e integrato, per garantire ai suoi clienti maggiore facilità di accesso al servizio. In poche parole, dal tradizionale "auto-noleggio" si passerà al "mobi-noleggio". Una formula all'interno della quale le barriere convenzionali esistenti tra le diverse offerte - Nlt, Rac, car sharing, post-vendita/assistenza - cadranno per dare vita a un servizio efficace e al passo con i tempi.

Buona lettura.

**Roberto Perazzoli**  
([roberto.perazzoli@fleetmagazine.com](mailto:roberto.perazzoli@fleetmagazine.com))

# Noleggino tramite intermediari Il futuro del Rac

Come succede con **BOOKING** per gli hotel o **eDREAMS** per gli aerei, anche il **NOLEGGIO A BREVE TERMINE** deve confrontarsi con il cosiddetto **CANALE B2B2C**. Ecco cosa ne pensano alcuni dei **PRINCIPALI PLAYER**

di Marina Marzulli

**S**empre più clienti del Rent a car scelgono di noleggiare tramite intermediari, tipicamente su internet. Come avviene già da tempo con hotel, ristoranti e voli, l'utente sul web confronta tariffe, servizi e pareri prima di prendere la sua decisione. Secondo i dati del Rapporto Aniasa, il cosiddetto canale B2B2C (così viene denominato), ossia quello che contempla i clienti che noleggiavano attraverso intermediari, tra cui broker, tour operator e on-line travel agency, ha registrato nel 2014 una crescita del 3,3% in termini di fatturato, a fronte di un peso percentuale pari al 35%.

Questo canale, anno dopo anno, si sta consolidando come anello di distribuzione strategico per lo sviluppo delle componenti Leisure del noleggio, in quanto ha il vantaggio specifico di raggiungere milioni di

potenziali utenti, che altrimenti non sarebbero intercettabili dal singolo operatore con le proprie sole risorse. Come reagiscono davanti a questo mutamento dei consumi le aziende del Rac? Da un lato si tratta di un'opportunità per raggiungere fette di mercato mai esplorate prima, dall'altro c'è il timore - soprattutto per quanto riguarda il noleggio low cost - che tutto si riduca alla sola leva del prezzo.

## CONTA SOLO IL PREZZO?

Secondo **Massimiliano Archiapatti**, direttore generale e amministratore



Da sinistra, Massimiliano Archiapatti (Hertz), Leonardo Cesarini (Europcar Italia) e Angelo Brienza (Avis)



delegato di Hertz, "il prezzo è la leva principale, ma stanno entrando anche valutazioni di tipo qualitativo: diversi broker utilizzano il rating ottenuto dai clienti sul singolo operatore. Questo ci interessa perché il servizio è un elemento di differenziazione.

Più gli intermediari sono grandi più sono affidabili, ma mi sento di dire che il livello nostro di comunicazione



diretta è superiore rispetto a quello di chi deve offrire più provider. Facciamo investimenti per migliorare la visibilità del marchio e la comunicazione. Cerchiamo il più possibile il dialogo con il cliente per stabilire una relazione duratura". Anche **Leonardo Cesarini**, Sales & Marketing director di Europcar Italia, sottolinea l'importanza di misurare la soddisfazione dei clienti. "Il prezzo - sottolinea - è l'elemento più importante sul quale fanno leva i broker dell'autonoleggio che però, ultimamente, considerano nel loro algoritmo altri elementi come, ad

“

*Così come è accaduto nel settore degli hotel e in quello delle compagnie aeree, anche nel Rac il broker è cresciuto in maniera esponenziale*

Leonardo Cesarini, Europcar

”

esempio, il rating del consumatore sulla sua soddisfazione del noleggio. Un brand leader come Europcar deve invece puntare a fornire il massimo in termini di elevata qualità nel servizio erogato, 'right price' in relazione al prodotto offerto e soddisfazione del cliente.

Per la clientela che è orientata al 100% sul prezzo, Europcar ha lanciato InterRent, il marchio low price del Gruppo con un posizionamento chiaro verso l'utente finale". Il prezzo esprime anche una differenza di posizionamento, come ricorda **Angelo Brienza**, responsabile marketing di Avis per Italia, Spagna e Portogallo: "Per noi è fondamentale comunicare nel modo migliore la differente offerta che il nostro

gruppo può proporre. Infatti Avis ha un posizionamento di carattere premium ed orientato a una clientela che cerca servizi di eccellenza in

tutto il mondo mentre Budget è più attenta al rapporto qualità/prezzo ed è un brand che si rivolge in particolare ai giovani e alle famiglie. In questo scenario molto stimolante, siamo sempre attenti all'innovazione e alle tecnologie ed infatti anche in Italia arriverà a breve una nuova impostazione del nostro portale, molto simile a quella già implementata nel Regno Unito e molto più giocata sull'esperienza" spiega il manager.

#### UN CANALE IN CRESCITA

Tutti sanno che il canale B2B2C ha un peso crescente che non può essere in alcun modo ignorato dagli operatori.

"Non c'è dubbio che il mercato vada verso una crescita del canale B2B2C, dell'acquisto dei servizi di noleggio su internet e verso un aumento degli operatori" sottolinea Archiapatti.

"Così come è accaduto nel settore degli hotel e in quello delle compagnie aeree - specifica Cesarini - anche nel Rac il broker è cresciuto in maniera esponenziale rappresentando, oggi, una parte importante del business Leisure

#### DISTRIBUZIONE DEL FATTURATO DEL RAC PER TIPOLOGIA DI CANALE

	2014	2013	var %
Fatturato b2c (realizzato su clienti che noleggiavano direttamente)	342.711.723	341.551.481	0,3%
Fatturato b2b2c (realizzato su clienti che prenotano attraverso intermediari broker, tour operator, olta, ...)	370.123.756	358.431.644	3,3%
Fatturato b2b.1 (realizzato su attività di replacement)	92.352.883	90.850.045	1,7%
Fatturato b2b.2 (realizzato su convenzioni con aziende clienti)	259.310.897	253.790.253	2,2%

e, come tale, va inserito nella strategia commerciale. Dal canale broker, dunque, non si può, ormai, prescindere, considerando la sua forza commerciale sul web e le opportunità di penetrazione nei diversi mercati internazionali. Il broker, inoltre, si avvale di piattaforme con enormi potenzialità tecnologiche e beneficia di importanti investimenti marketing su Google per le attività Sem.

Proprio per questo va considerato in maniera strategica, e non solo opportunistica, e occorre condividere con questo canale obiettivi commerciali nel breve e medio termine. E' altrettanto importante stabilire con il broker la strategia di approccio al cliente finale, sia in materia di comunicazione sia di pricing, per garantire all'utente chiarezza e trasparenza".

"Avis Budget - riprende Brienza - considera con molta attenzione il canale B2B2C, che ha un peso importante nella nostra attività e con il quale lavoriamo sempre più in un'ottica di partnership.

Nel Rent a car il peso degli intermediari sul business può infatti arrivare al 50% e molti di loro hanno grosso know-how relativo al settore, elemento che ovviamente ci aiuta molto a cogliere nuove opportunità. Il gruppo Avis Budget lavora con una gamma molto ampia di partner senza alcuna preclusione, compresi i broker che operano all'interno di un mercato aperto.

Questa capacità di operare ci aiuta ad avvicinare una clientela che non altrimenti non raggiungeremmo e crediamo che ci siano numerose opportunità di crescita sul mercato interno, sfruttando questi canali".

#### COME INTERVENIRE

Dare valore al prodotto: è questa la sfida quando si opera nel canale B2B2C. "È fondamentale mantenere il corretto equilibrio tra il canale intermediato del broker e il canale

diretto aziendale, garantendo trasparenza sul pricing e aumentando il focus sul servizio - spiega ancora Cesarini - Se il broker permette di arrivare su tanti mercati e rappresenta di fatto un business importante, il canale diretto deve puntare anche allo sviluppo di un dialogo mirato alla fidelizzazione del cliente".

Il canale B2B2C non è solo quello dei broker su internet, ma anche quello tradizionale dell'agenzia di viaggi, come ricorda Brienza.

"Facciamo numerose attività di marketing rivolte alle agenzie: ad esempio, la formazione già avviata con incontri on-line per stimolare la vendita ma anche per dare indicazioni precise che possano facilitare il loro lavoro soprattutto quando noleggiare all'estero, negli Usa in particolare.

Altra innovazione importante è

il nuovo portale specificamente dedicato alle agenzie (adv. avisautonoleggio.it) che ha tra le principali funzionalità la gestione avanzata delle prenotazioni, delle modifiche e delle cancellazioni, il numero lata/Aan dell'agenzia precompilato in automatico per ogni nuova prenotazione, la stampa immediata del modulo di conferma prenotazione, i dati dell'agenzia in evidenza e modificabili facilmente, l'area download dalla quale scaricare gli strumenti per il lavoro, la possibilità di iscriversi alla newsletter.

L'agenzia di viaggi per noi è molto importante perché svolge un fondamentale ruolo di consulenza sul territorio nei confronti dei clienti, e noi cerchiamo di supportarla con training relativi ai nostri prodotti e al miglior modo di offrire servizi di Rac".

## LE VACANZE DEGLI ITALIANI

*Dall'undicesima edizione dell'Osservatorio Europcar che ogni anno, con l'istituto di ricerca Doxa, fotografa gli 'stili di vacanza degli italiani', emerge per l'estate 2015 una previsione di vacanza ai livelli pre-crisi. Il 54% della popolazione italiana (+8 punti rispetto allo scorso anno e +10 rispetto al 2013) ha confermato che farà un periodo di vacanza, segno di una ritrovata fiducia dei consumatori. La durata delle intenzioni di vacanza (12,5 giorni di media) ci dice che la ripresa ci sarà, ma sarà lenta: il 54% degli italiani farà una vacanza di una settimana/dieci giorni mentre solo il 16% (rispetto al 22% di due anni fa) opterà per le classiche due settimane. L'auto cresce e si conferma il mezzo di trasporto più amato (67%), seguita dall'aereo (21%), dal treno (7%) e da altri mezzi (8%).*



# Nolegggiare ai noleggiatori

Il **RENT-TO-RENT** è lo strumento con cui il **NOLEGGIO A BREVE TERMINE** fa fronte alle esigenze di **INSERIRE VEICOLI IN FLOTTA**, ricorrendo ai "cugini" del Nlt...

di Marina Marzulli

**N**on ci sono dubbi: la formula del Rent-to-Rent, esistente da tempo, ha avuto un vero e proprio boom nell'ultimo anno. Come evidenzia il Rapporto Aniasa, le forniture tra Nlt e

Rac hanno registrato nel 2014 una forte crescita (+41%) rispetto al 2013. Gli operatori hanno acquistato 40.316 veicoli, contro i 28.609 del 2013. Con questa modalità le società di noleggio a lungo termine forniscono i veicoli alle società di noleggio a breve termine che, a loro volta, rinoleggiano ai clienti finali.

Una consistente parte dell'aumento della flotta del Nlt circolante a fine anno (+0,5% nel 2012, +0,6% nel 2013 e +3,1) è da porsi in relazione alla maggiore richiesta di questi veicoli da parte degli operatori del Rac. Se fino a poco tempo fa fonte della richiesta sono stati i grandi operatori nazionali del breve termine per



esigenze connaturate essenzialmente alla stagione estiva, si sta assistendo ad una domanda sempre più diffusa anche da parte di piccoli operatori specializzati nel breve o nel lungo termine, pronti a offrire ogni tipologia di noleggio.

## È VERO NOLEGGIO A LUNGO TERMINE?

Il Rent-to-Rent non è un prodotto tradizionale del Nlt. "Esiste da tanto tempo anche se, certo, non nelle dimensioni di oggi - spiega **Claudio Manetti**, amministratore delegato di Leasys - Per i puristi non si tratta di una formula di noleggio a lungo termine a tutti

gli effetti, in quanto ha una durata atipica (8-10 mesi con buy-back per le grandi aziende del Rac) e, tranne che in alcuni casi per il pacchetto assicurativo, non è corredato da servizi. Oggi il canale del noleggio a privati rappresenta un po' quello che il Rent-to-Rent è stato nel passato: un'esigenza concreta che cerca una via alternativa per essere soddisfatta fino a diventare parte integrante dello scenario di mercato".

L'amministratore delegato di Leasys sostiene che non bisogna avere barriere nei confronti di questo strumento. "Lo stesso car sharing propone modalità diverse rispetto ai canoni tradizionali per contenuti e tecniche - aggiunge - Se il concetto di mobilità si evolve, insomma, la chiave di volta sta nel cavalcare il cambiamento. Bisogna essere mentalmente aperti. Io penso ci sia una commistione naturale tra noleggio a lungo e a breve termine: credo che questi prodotti abbiano un senso in termini di integrazione".

Da sinistra, Claudio Manetti (Leasys), Massimiliano Archiapatti (Hertz) e Carla Acitelli (Europcar Italia)





## FERRO E BOLLO

Cosa chiede il Rac al Nlt? Un prodotto basico, da gestire velocemente. Come osserva **Massimiliano Archiapatti**, direttore generale e amministratore delegato di Hertz, "Il Rent-to-Rent è uno strumento di sempre maggiore interesse per fornitori e clienti perché consente di interagire con soggetti che conoscono il mercato. Una quota minoritaria della nostra flotta segue soluzioni di questo tipo.

È uno strumento finanziario e operativo che l'iterazione con operatori specializzati rende semplice. La tendenza per il mercato è sicuramente quella di un prodotto molto semplice e basico, dove paghiamo solo per l'auto, bollo e alcune coperture assicurative. Ora c'è una maggiore

visibilità che rende il fenomeno più evidente, ma non sono convinto che i numeri forniti siano sempre stati corretti. Il Rent-to-Rent si pratica già da tempo".

Velocizzare i processi diventa fondamentale. "Tipicamente - riprende **Manetti** - le operazioni di Rent-to-Rent seguono le esigenze del Rac, quindi con un infloccamento in primavera e un defloccamento in autunno. I processi delle società, quindi, devono essere sempre più fluidi in quanto si tratta di gestire grandi numeri molto concentrati in un breve lasso di tempo.

Di fatto resta un'esigenza di mercato che si è consolidata negli anni in quanto le società di Rac cercano linee di credito alternative e per le Case automobilistiche sono un canale rilevante per l'alto volume di immatricolato. Per noi il Rent-to-Rent rappresenta una linea di prodotto specifica, con 24mila ordini nel 2014 secondo i nostri dati interni".

## PERCHÉ NOLEGGIARE LA FLOTTA

"Una vettura su quattro è acquistata dal comparto del noleggio, il che conferma la sempre più diffusa sensibilità nel prediligere l'utilizzo dei veicoli alla proprietà - interviene **Carla Acitelli**, fleet director di Europcar Italia - il Rent-to-Rent, di pari passo, è un fenomeno in continua evoluzione, essendo troppo ghiotto per le Case automobilistiche e rappresentando un valido strumento di finanziamento per gli operatori del

## UNO STRUMENTO FINANZIARIO

*Perché ricorrere al Rent-to-Rent? Questa formula ha il vantaggio di non immobilizzare capitali finanziari per l'acquisto delle auto, pagando esclusivamente canoni di noleggio. Inoltre, non genera per il noleggiatore a breve termine usato da rivendere sul mercato, perché a fine noleggio i veicoli devono essere restituiti al locatore (il noleggiatore a lungo termine). Dato il periodo piuttosto breve, che non richiede di fatto interventi di assistenza, la fornitura si riduce al noleggio del veicolo e alla tassa di possesso. Sono operazioni spesso assistite dallo stesso Costruttore attraverso società captive, che riducono il ricorso alla leva finanziaria per l'acquisto delle auto. È anche questo un modo di concentrare le risorse sulla gestione operativa del business, il vero terreno di competizione tra gli operatori.*

noleggio. Il Rent-to-Rent fa parte delle politiche di approvvigionamento della nostra flotta e, di volta in volta, valutiamo le opportunità che ci si prospettano. I contatti con le società del Nlt sono frequenti, anche perché siamo operativi nell'attività di car replacement".

**Marco Martina**, partner di Deloitte, suggerisce infine un motivo in più per cui viene usato il Rent-to-Rent. "Il noleggio a breve termine ha problemi non banali di processo, il Nlt ha un naturale ciclo di post-vendita. Lo short term non ha nel dna il concetto di manutenzione. Adesso, tenendo più a lungo l'auto rispetto al passato, i problemi che prima non c'erano cominciano a esserci".

## ACQUISIZIONI IN NOLEGGIO A LUNGO TERMINE O LEASING PER TIPOLOGIA DI VEICOLO

	2014	2013	var %
Veicoli acquisiti in noleggio o leasing	40.316	28.609	40,9%
- di cui vetture	40.039	28.038	42,8%
- di cui furgoni	277	571	-51,5%



Un fatto è certo: anche nei prossimi quindici anni il ruolo dell'auto rimarrà centrale negli spostamenti degli italiani. E' altrettanto certo, però, che il suo affrancamento dal concetto di proprietà sarà ancora più marcato rispetto a quanto accade oggi: la vettura perderà progressivamente il suo appeal di status symbol, si potrà

# Ecco come sarà la mobilità del futuro

di Marco Castelli

scegliere di usarla senza possederla e, soprattutto, di condividerne l'utilizzo con altri driver. In questo contesto, il renting del futuro avrà una "mission": quella di essere sempre più tecnologico, flessibile e integrato, per garantire ai suoi clienti maggiore facilità di accesso al servizio. In poche parole, dal tradizionale autonoleggio si passerà al mobi-noleggio. Una formula all'interno della quale le barriere che fino ad oggi hanno separato le diverse offerte - Nit, Rac, car sharing, post-vendita/assistenza - andranno inesorabilmente a cadere. Sono questi

i principali e affascinanti macro-trend che emergono dallo studio Aniasa-Censis "L'evoluzione della mobilità degli italiani - Dallo scenario attuale al 2020-2030", illustrato lo scorso 27 maggio al Palazzo della Cancelleria di Roma, in occasione del convegno celebrativo dei 50 anni dell'associazione.

## GLI SCENARI DELLA MOBILITÀ

Lo studio fornisce, prima di tutto, un quadro completo dell'evoluzione demografica del nostro Paese:

secondo le stime presentate durante il convegno da **Marco Baldi**, responsabile Area Territorio ed Economia del Censis, da qui al 2030 la popolazione italiana crescerà leggermente, fino ad arrivare a oltre 62 milioni di abitanti (circa 2 milioni in più rispetto a oggi), ma questa crescita sarà concentrata soprattutto nelle aree del Centro-Nord e all'interno delle grandi regioni metropolitane, mentre il Mezzogiorno registrerà una diminuzione della popolazione del 3%.

Allo stesso tempo, la media d'età delle persone, in Italia, di alzerà ulteriormente: il Censis, infatti, evidenzia che un cittadino su quattro, tra quindici anni, sarà over 65.

"Assisteremo a una profonda 'senilizzazione' del Paese - evidenzia Baldi -: ciò significa che avremo una popolazione ultra-sessantacinquenne attiva, che guiderà l'auto, avrà accesso a internet e impiegherà il proprio tempo libero spostandosi".

Il trend è evidente già oggi: sono infatti quasi 2,7 milioni gli over 65 che lavorano e tra il 2008 e il 2013 il numero delle patenti attive, tra gli anziani, è cresciuto del 50%.

Nei prossimi anni, poi, assisteremo

## FABRIZIO RUGGIERO: "NOI, IL CENSIS E LE NUOVE SFIDE..."



"L'indagine del Censis ci ha consentito di definire gli scenari macro-economici futuri, mentre noi abbiamo riunito le associate attorno al tavolo per definire il ruolo che le aziende del settore avranno in questo contesto". **Fabrizio Ruggiero**, presidente di Aniasa, presenta con queste parole lo studio Aniasa-Censis. In particolare, nei prossimi anni non si parlerà più di semplice autonoleggio a lungo e breve termine, ma di mobi-noleggio. "Il mobi-noleggio, per molti aspetti, c'è già oggi - commenta il presidente di Aniasa -, per altri aspetti ci stiamo attivando affinché divenga domani una parte ancora più importante dell'offerta".



L'evoluzione della mobilità degli italiani

Dallo scenario attuale al 2020 - 2030





Un momento della presentazione del Rapporto Aniasa-Censis, il 27 maggio a Roma.

alla consacrazione di un altro fenomeno già appurato: lo spostamento massivo verso le cinture urbane, che nel 2030 diventeranno vere e proprie "megacities". Alla base di tale sviluppo ci saranno due trend che riguardano strettamente la mobilità.

Da un lato, l'aumento dei pendolari. Se oggi sono quasi 29 milioni le persone che in Italia si spostano quotidianamente per studio o per lavoro (pari al 48,6% della popolazione), tra quindici anni saranno 30,9 milioni.

Analizzando, poi, questa cifra, si scopre che il delta positivo sarà determinato esclusivamente da chi si sposterà per lavoro (i pendolari per studio, infatti, subiranno una debole riduzione).

Ovvero da chi, in gran parte, per muoversi utilizza la vettura: basti pensare che già oggi il 71,3% degli spostamenti per lavoro avviene grazie all'uso dell'auto.

Dall'altro lato, la crescita dei flussi turistici. La previsione per l'Italia, nel 2030, è di circa 68 milioni di arrivi internazionali, circa 20 milioni in più rispetto ai 48 milioni attuali, con un incremento del 42% rispetto alla situazione odierna. Un fenomeno, anche quest'ultimo, destinato a incentivare

Uno studio **ANIASA-CENSIS**, presentato lo scorso 27 maggio a Roma in occasione del **50° ANIVERSARIO**, definisce i **CONTORNI DEL NOLEGGIO** e della mobilità **DA OGGI AL 2030**: il ruolo dell'auto rimarrà **CENTRALE**, ma l'offerta dei player si evolverà gioco forza verso formule sempre più flessibili e integrate

ulteriormente l'utilizzo delle quattro ruote. In definitiva, quindi, la popolazione nelle "megacities" crescerà dell'8,6% rispetto ad adesso. E, a maggior ragione, anche in questo nuovo contesto, il ruolo dell'auto rimarrà centrale all'interno dell'universo della mobilità.

Se nel 2010, conclude l'analisi del Censis, erano 26,2 milioni le persone che si spostavano in auto, nel 2030, auspicando uno scenario di ripresa con una crescita importante del Pil - pari a quella verificatasi dei primi anni

Duemila -, queste ultime diventeranno 28,2 milioni. E, nella peggiore delle ipotesi, ovvero se la ripresa riportasse semplicemente il Pil ai valori del 2007, i numeri rimarranno quelli del 2010. Alla faccia di chi, fino a pochi anni fa, metteva addirittura in discussione la sopravvivenza futura delle quattro ruote.

#### LA NUOVA AUTO

Appurato che l'auto rimarrà il cuore pulsante della mobilità, cosa cambierà? Lo Studio Aniasa-Censis

### STIMA DI CRESCITA DELLA POPOLAZIONE ITALIANA AL 2030 PER FASCE DI ETÀ

Fasce di età	2014		2030		Differenza 2014-2030 (v.a.)	Var % 2014-2030
	Abitanti	Peso % fasce di età	Abitanti	Peso % fasce di età		
0-17 anni	10.158.005	16,7%	9.609.485	15,3%	-548.520	-5,4%
18-34 anni	11.252.659	18,5%	10.957.270	17,4%	-295.389	-2,6%
35-64 anni	26.357.062	43,4%	25.741.593	41,0%	-615.469	-2,3%
Over 65 anni	13.014.942	21,4%	16.523.946	26,3%	3.509.004	27,0%
65-79 anni	9.137.516	15,0%	11.142.630	17,7%	2.005.114	21,9%
Over 80 anni	3.877.426	6,4%	5.381.316	8,6%	1.503.890	38,8%
<b>Totale</b>	<b>60.782.668</b>	<b>100,0%</b>	<b>62.832.294</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.049.626</b>	<b>3,4%</b>

Fonte: Elaborazione CENSIS su dati Istat

### NUMERO DI PENDOLARI PER MOTIVO DELLO SPOSTAMENTO

	2001	2011	2030 (stima CENSIS)
Studio	9.697.404	9.699.433	9.412.766
Lavoro	17.066.957	19.172.014	21.537.592
<b>Totale</b>	<b>26.764.361</b>	<b>28.871.447</b>	<b>30.950.358</b>

Valori assoluti • Fonte: Elaborazione CENSIS su dati Istat

## GIUSEPPE DE RITA: "UN NUOVO CICLO DI VITA PER L'AUTO"

Il presidente della Fondazione Censis Giuseppe De Rita sottolinea che un l'attuale ciclo di vita dell'auto si sta esaurendo. "Con gli anni '60 è esplosa l'auto, sono esplose la proprietà dell'auto, la bellezza dell'auto, lo status sociale designato dall'auto - sottolinea - Questo ciclo, durato oltre 50 anni, si sta ormai spegnendo: la proprietà della vettura oggi non è più un mito, l'auto la si vuole ancora, ma come valore d'uso".

Dunque, sta per cominciare una nuova era. "La mobilità del futuro sarà molto diversa rispetto al passato - conclude De Rita - caratterizzata da strumenti meno rigidi, più fluidi, tecnologicamente avanzati e legati a una cultura di connettività e di coesione".

sottolinea che, nei prossimi 15 anni, le vetture saranno sempre più innovative e tecnologiche e, tra le direttrici principali, spiccheranno la



Da sinistra, Marco Baldi, responsabile Area Territorio ed Economia del Censis, e Andrea Cardinali, vicepresidente di Aniasa, durante i rispettivi interventi nell'ambito del convegno.

connettività (tra veicolo e driver, tra veicolo e veicolo, oppure tra veicolo e infrastrutture esterne) e la sostenibilità.

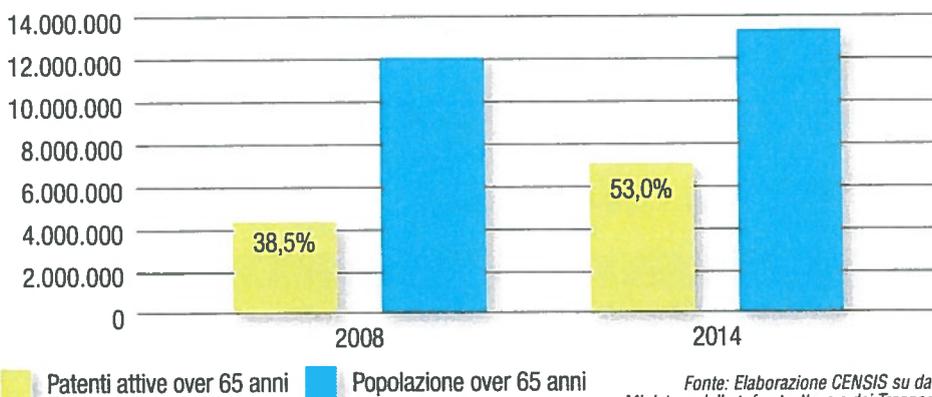
Il concetto di proprietà, inoltre, lascerà sempre più spazio a quello di utilizzo. In altre parole, ci sarà una netta evoluzione verso la smart mobility, che coinvolgerà inevitabilmente anche il mondo del noleggio. L'offerta dei player del renting sarà sempre più integrata (all'interno delle

aziende, le attività del Fleet e del Travel tenderanno sempre più a coincidere) e non è irrealistico immaginare, da qui a quindici anni, la nascita e lo sviluppo di formule flessibili che garantiranno l'utilizzo del veicolo per durate che spaziano da pochi minuti a oltre 5 anni, con, in aggiunta, una serie di ulteriori servizi, come l'accesso alle aree a traffico limitato, a spazi a pedaggio e ai parcheggi.

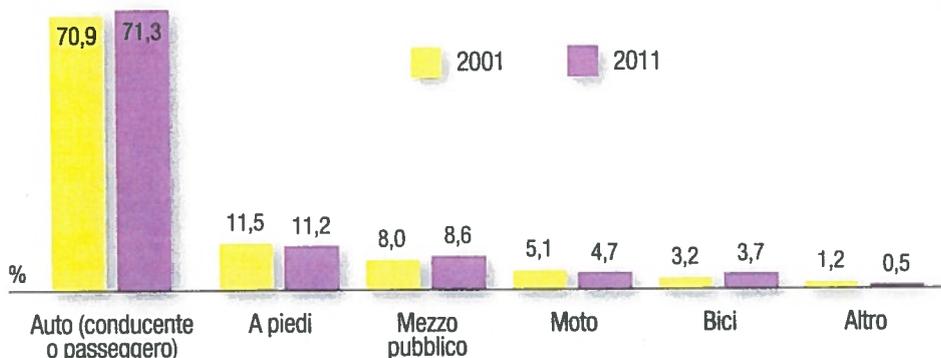
## ROTTA VERSO IL MOBI-NOLEGGIO

In altre parole l'attuale concetto di autonoleggio lascerà spazio a una nuova idea, battezzata nel corso del convegno celebrativo del 50esimo di Aniasa mobi-noleggio. "Si tratta di un'esperienza di noleggio e di mobilità integrata basata sulla tecnologia, che consentirà sempre più di avere veicoli connessi con il driver, tra di loro e con le infrastrutture fisse, oltre che veicoli a guida autonoma - sottolinea **Andrea Cardinali**, vicepresidente di Aniasa - Il mobi-noleggio è un modo simpatico per descrivere un'esperienza nella quale, con una sola App del proprio smartphone, sarà possibile prenotare una vettura, un accesso alla ZTL, o un parcheggio sulle strisce blu, e effettuare il pagamento senza alcuna transazione cartacea". Al centro della nuova idea di auto, ci sarà, in particolare, la cultura dello sharing. "Il modello - spiega Cardinali - sarà simile a quello di una camera d'albergo, dove non ci si fa scrupolo o imbarazzo a utilizzare lo stesso letto e le stesse attrezzature che ha usato uno sconosciuto fino a poche ore prima".

## CRESCITA 2008-2014 PATENTI ATTIVE PERSONE > 65 ANNI



## MEZZO UTILIZZATO PER GLI SPOSTAMENTI PER LAVORO



Aniasa ha aperto ufficialmente le porte agli **OPERATORI DEL CAR SHARING**: segno di un focus sempre più forte sui servizi di mobilità **IN SENSO ALLARGATO**. Un intento dichiarato a chiare lettere durante il convegno di celebrazione del **CINQUANTESIMO ANNIVERSARIO**...

# Renting & car sharing la nuova frontiera

di Marina Marzulli

**A**niasa apre al car sharing. Come aveva già preannunciato nelle settimane scorse il presidente **Fabrizio Ruggiero**, "da autonoleggiatori dobbiamo trasformarci in un'associazione con un focus più forte sui servizi di mobilità in senso allargato.



Alessandra Guaitamacchi

Qualunque formula possa soddisfare l'esigenza del cliente di andare da A a B ci riguarda: dal car sharing, al noleggio con conducente. Bisogna focalizzarsi sulle situazioni d'uso del cliente più che sul noleggio, e noi ci muoviamo in questa direzione". Non a caso, durante la prossima assemblea di Aniasa, in luglio, verrà reso ufficiale

l'ingresso di due operatori, Car2go e Twist: "Già lo scorso anno - anticipa Ruggiero - avevamo annunciato la nascita di un dialogo, successivamente abbiamo avuto una serie di incontri con gli operatori, abbiamo definito un tavolo di lavoro e ricevuto la domanda di adesione da parte di Car2go e Twist, mentre già all'interno dell'associazione c'è ACI

**“ Aniasa è un tavolo importante per confrontarci con chi, occupandosi di noleggio, ha maggiore conoscenza di alcuni temi sotto il profilo legislativo e maggiori rapporti con la pubblica amministrazione**

Gianni Martino, Car2go



Gianni Martino

Global, che ha avviato un'attività di car sharing a Verona". Altri operatori del car sharing, però, sono interessati a entrare in Aniasa ed è prevedibile che lo faranno nei prossimi mesi.

## I PLAYER: UN'OCCASIONE DI CONFRONTO

"Per noi, Aniasa è un tavolo importante per confrontarci con chi, occupandosi di noleggio, ha maggiore conoscenza di alcuni temi sotto il profilo legislativo e maggiori rapporti con la PA - sottolinea **Gianni Martino**, amministratore delegato di Car2go - Inoltre è un momento

per confrontarsi con gli altri operatori in una sede istituzionale e pubblica. Siamo concorrenti, ma abbiamo temi che vogliamo affrontare insieme. Ad esempio quello legato alla cartellonistica e alla segnaletica stradale, che

vorremmo fosse uniforme su tutto il territorio nazionale per aiutare i nostri clienti. L'intervento di un ente regolatore sarebbe un vantaggio per tutti gli automobilisti".

"Il nostro ingresso in Aniasa - aggiunge **Alessandra Guaitamacchi**, direttore commerciale di Twist - è stato molto naturale perché siamo sempre stati associati ad Assolombarda. Il contesto associativo porta solo vantaggi.

Ci sono argomenti che è meglio affrontare insieme ai nostri competitors, ad esempio quello delle rimozioni forzate delle auto in car sharing, per chiedere che possano essere chiamati i nostri operatori prima della rimozione, per evitare spese e problemi logistici".

## DAL CAR SHARING AL RIDE SHARING

Oltre al car sharing, nel panorama della mobilità si sta facendo spazio anche il cosiddetto "ride sharing", cioè la condivisione del viaggio, sul modello del famoso BlaBlaCar. Ma tanti modi diversi di intendere la mobilità non andranno in competizione tra di loro? "Sì, e va benissimo così - commenta Fabrizio Ruggiero - Già Nlt e Rac possono farsi competizione, se avessimo paura di questo non faremmo i manager in azienda. Nostro compito è capire dove vanno i bisogni di mobilità dei nostri clienti: la competizione è destinata a crescere perché il cliente potrà scegliere tra più soluzioni di mobilità".

Da tempo al fianco dei noleggiatori nella **LOTTA CONTRO I FURTI**, LoJack festeggerà i suoi **DIECI ANNI IN ITALIA** allargando la propria offerta: all'orizzonte **NUOVI SERVIZI** che abbracciano **L'UNIVERSO DELLA TELEMATICA**

“ Il nostro core business è il supporto alle società di noleggio contro i furti. Ormai, dopo tanti successi nei recuperi, siamo diventati un elemento di deterrenza per le organizzazioni criminali”.

Con queste parole, **Maurizio Iperiti**, amministratore delegato di LoJack Italia, sintetizza la partnership ormai consolidata tra la società e il mondo del renting.

Una partnership destinata a proseguire e a crescere, sia perché il fenomeno dei furti continua a

essere una vera e propria “piaga” per il settore, sia perché la stessa LoJack, a breve, allargherà la propria offerta, con il lancio di “LoJack Connect”, una serie di servizi legati alla telematica.

#### I DATI ANIASA SUI FURTI

Dal punto di vista dei furti, il 2014 è stato un anno particolarmente “nero” per il Nlt: rispetto al 2013, infatti, il Rapporto Aniasa registra una crescita del 17,7% dei veicoli rubati (dai 3.663 del 2013 ai 4.310 dello scorso anno). Leggermente

meglio è andata al Rac, settore nel quale si riscontra un decremento del 4% rispetto al 2013. Nonostante questo, i 1.342 veicoli sottratti, con un danno pari a 11 milioni di euro, rappresentano comunque una cifra rilevante.

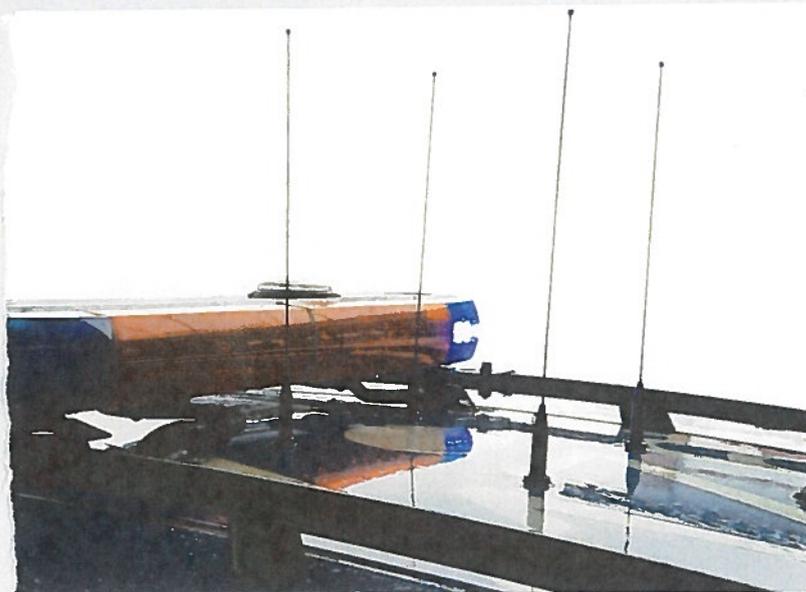
Di fronte a queste statistiche, si intuisce quanto oggi il sistema LoJack (un piccolo e sofisticato dispositivo a radiofrequenza ideato negli Stati Uniti e disponibile dal 2006 anche nel nostro Paese) rappresenti un vero e proprio alleato per i noleggiatori: trasmettendo un segnale silenzioso che viene captato a bordo delle volanti, LoJack permette alle Forze dell'Ordine di individuare e recuperare in breve tempo il veicolo.

Evitando così a driver e gestori di flotte sia il disagio emotivo e pratico, sia quello - ben più grave - economico legato al furto.

“Lo scorso anno, i danni causati dai furti, per le associate di Aniasa, sono stati di quasi 60 milioni di euro - com-

# Rotta verso la telematica





## I DIECI ANNI DI LOJACK

*Con la crisi economica, il ruolo sociale e operativo di LoJack al fianco delle Forze dell'Ordine è diventato sempre più strategico. Dagli inizi, nel 2006, a oggi molte cose sono cambiate e, nello specifico, i furti sono aumentati esponenzialmente. Oggi, le vetture coperte dal dispositivo sono oltre 55mila (+83% rispetto al 2013) e i dati diffusi da LoJack nel marzo del 2015 testimoniano che in questi anni, grazie al supporto fornito dal sistema, sono stati recuperati 1.900 veicoli - 1.700 dotati di LoJack, altri 200 non equipaggiati con l'apparato - e assicurati alla giustizia 160 criminali.*

menta Iperti - Ciò significa che le organizzazioni criminali identificano le auto a noleggio e le colpiscono di più rispetto a quanto accadeva in passato. E' possibile, però, adottare delle contromisure efficaci".

### IL RUOLO DI LOJACK

Proprio qui entra in scena LoJack. "Le società di renting - riprende l'amministratore delegato - stanno combattendo contro la criminalità e l'adozione di sistemi come il nostro ha portato risultati importanti in termini di ritorno sull'investimento: basti pensare che, nel 2014, il ROI totale per un'azienda di noleggio nostra partner da cinque anni ha raggiunto quota 5 milioni di euro. La nostra esperienza nel mondo del noleggio a lungo e a breve termine, che dura da ormai 6 anni, ha permesso di disegnare collaborazioni su misura per ciascuna società".

LoJack, infatti, propone un approccio "consulenziale", per studiare insieme ai player soluzioni ad hoc per le specifiche esigenze. Su quali siano i plus principali del sistema, Iperti non ha dubbi.

"La rapidità del recupero è un elemento molto importante - osserva il manager -, ma un altro aspetto fondamentale è la presenza del personale del nostro braccio operativo 'aw Enforcement' al fianco delle forze dell'Ordine nel momento del

recupero dell'auto, che riduce tempi e costi legati ad un eventuale sequestro. Inoltre, a priori, il contatto diretto tra l'utilizzatore della vettura e la nostra Centrale Operativa accorcia drasticamente i tempi di notifica del sinistro. Oggi, infine, abbiamo anche azzerato il nostro impatto sul processo di consegna delle auto, dato che l'installazione del sistema viene effettuata direttamente all'interno degli Hub logistici dei Costruttori".

### NEL FUTURO... ANCHE LA TELEMATICA

Forte di queste caratteristiche, il dispositivo LoJack si appresta a compiere il suo decimo anno di servizio in Italia (vedi box). "I dieci anni sono un traguardo molto importante - prosegue Iperti -; per celebrarli al meglio, ci apprestiamo a lanciare il nuovo programma LoJack Connect, affiancando le potenzialità della telematica alla nostra tradizionale attività di recupero delle auto rubate. Forniremo, in altre parole, servizi dedicati alle società di noleggio, che consentiranno di monitorare i parametri-chiave legati alla flotta".

Si va dalla localizzazione del singolo veicolo, alla reportistica sui consumi e sugli stili di guida, fino alla

ricostruzione dei crash. "Attraverso la telematica - spiega ancora il manager - le società di noleggio hanno l'opportunità di ridurre i costi, in primis quelli assicurativi,

possono controllare i veicoli, quindi essere più efficienti in termini di manutenzione, e interagire con la società cliente, fornendo strumenti concreti che consentono di ridurre le spese legate al carburante e di monitorare gli stili di guida.



Maurizio Iperti

Abbiamo pensato non solo ai noleggiatori e ai Fleet Manager, ma anche agli utilizzatori finali: lanceremo infatti anche una app Mobile dedicata ai driver, che permetterà di localizzare il veicolo e visualizzare in qualunque momento i parametri di guida".

Il lancio di LoJack Connect è ormai prossimo.

"Stiamo svolgendo gli ultimi test, in partnership con una società di noleggio, e prevediamo di essere operativi nella seconda parte dell'anno" conclude Iperti, sottolineando il sensibile allargamento dell'offerta della società. "Se l'antifurto LoJack nascosto nell'auto contribuisce a ridurre il costo più importante, ovvero quello legato al furto, la telematica offre la possibilità di ottenere ulteriori risparmi".

Negli ultimi anni, il **NOLEGGIO A LUNGO TERMINE** ha portato **ENORMI VANTAGGI**, in termini di **SAVING E EFFICIENZA**, ai suoi clienti. Una delle leve principali è stata **QUELLA DEI PREZZI**: i player, infatti, sono riusciti a **CALMIERARE** l'elevata tendenza all'inflazione

## Nlt, un alleato del business aziendale

di Pietro Teofilatto

**N**ell'ambito dell'automotive sono ben note le armi vincenti che hanno consentito al noleggio a lungo termine di crescere negli ultimi 15 anni, nonostante la lunga congiuntura economica, quasi depressiva, e una forte crisi del settore dell'auto, sceso ai livelli degli anni Settanta.

A contribuire al successo della formula sono stati in primis i benefici per la clientela aziendale sotto il profilo economico-finanziario. L'outsourcing della gestione della flotta ha evitato immobilizzazioni di capitale, ha garantito la certezza dei costi, assicurando un notevole risparmio rispetto al parco auto in proprietà.

Il Nlt è quindi diventato sempre più un aiuto contro il costante aumento dei premi assicurativi e la lievitazione dei costi di gestione, funzionando anche da "sostegno finanziario" alle aziende in crisi di liquidità o per il cronico ritardo dei pagamenti. Pochi dati indicano

come il comparto sia sempre più solido e pronto ad un nuovo ciclo economico.

### UN COMPARTO IN SALUTE

Nel 2014, il fatturato da contratti di noleggio ha superato i 4 miliardi di euro e calcolando anche i positivi risultati della rivendita dell'usato, si arriva a un complessivo di 5.450 milioni (+3,7%), un'ulteriore crescita dopo gli altrettanto soddisfacenti risultati dal 2010 al 2013.

La flotta continua a crescere (16mila unità rispetto al 2013), superando il calo del 2009-2010 e raggiungendo il livello record di 546.000 unità. E se le immatricolazioni, dopo l'aumento del 25% nel 2014, viaggiano anche nei primi mesi del 2015 ad analoghi ritmi, si prospetta a breve un ulteriore sviluppo della clientela.

Prosegue la riduzione delle percor-



Pietro Teofilatto

renze chilometriche medie (-0,7%) e cominciano a ridursi anche le durate dei contratti, scesi sotto i 46 mesi, grazie anche al rinnovo delle flotte della clientela. Sulla base dell'esperienza, della preparazione alle trasformazioni di mercato e domanda, il Nlt, perfezionando l'efficienza delle proprie strutture aziendali, continua ad offrire il miglior servizio al prezzo più conveniente.

### NO ALL'INFLAZIONE

L'andamento negli ultimi 5 anni del fatturato medio per veicolo ha registrato un andamento complessivo inferiore alla spinta inflattiva verificatasi nello stesso periodo 2010/2014 (+4,20 rispetto a +12,43%). E' chiaro che tale indicazione va rapportata al contemporaneo downsizing della flotta ed all'aumento della durata dei contratti. Ma a fronte di una situazione generale che ha visto salire la pressione fiscale al 43,5 del Pil, i costi assurdi della burocrazia, nonché dei servizi attinenti l'automotive, il settore, fruttando al massimo sinergie ed ottimizzazioni produttive, è riuscito a calmierare l'aumento inflattivo.

Con l'indicato progressivo sviluppo della flotta, tornata ai valori ante-crisi, i Fleet Manager confermano la maggior valenza del Nlt.

Il passaggio ad altri strumenti o il ricorso al rimborso chilometrico sono stati quindi temporanei, più costosi e difficili da controllare, una scelta di breve periodo con un'apparente riduzione dei costi. E il Nlt si conferma produttore di saving.

### FATTURATO MENSILE NLT E INFLAZIONE 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014	Var.2013/2014
Fatturato medio/mese (€)	596	610	614	630	621	4,20%
Tassi inflazione	2,7	2,37	2,83	2,5	0,253	12,43%

Fonte: Aniasa-Istat

### DURATA E CHILOMETRI 2010-2014

	2010	2011	2012	2013	2014	Var.2013/2014
Durata media contratti (mesi)	43,5	43,8	43,8	46,9	45,8	-2,30%
Chilometraggio medio/anno	29.883	30.180	29.848	29.705	29.490	-0,70%
Prezzo medio al chilometro (€)	0,239	0,242	0,247	0,255	0,253	-0,80%

la legge contro ogni forma di abusivismo. Nel contempo, auspicano che le nuove tecnologie siano utili per migliorare il servizio e diminuire i costi di gestione. Ed è infatti recentissima la risposta con la app mytaxi di proprietà della Daimler, che consente di chiamare il taxi, pagare con lo smartphone e dare un voto all'autista. A Milano sono oltre 250 i taxi già collegati, su un totale di 4.800.

### TRA POLEMICHE E INTERVENTI DALL'ALTO

L'attenzione è cresciuta con l'ordinanza del Tribunale di Milano del 26 maggio scorso che ha sospeso l'utilizzazione su tutto il territorio nazionale della app UberPop per concorrenza sleale verso i taxi.

Un netto stop, come del resto avvenuto a Parigi e Berlino. Il tema ha però visto il 5 giugno l'intervento dell'Autorità dei Trasporti, l'autorità amministrativa indipendente, che invita Governo e Parlamento ad aggiornare la legge del 1992.

Per l'Autorità è necessario "dare un adeguato livello di regolazione alle emergenti formule del trasporto non di linea diverse dai servizi di taxi ed NCC, basate su piattaforme tecnologiche che offrono servizi di intermediazione su richiesta e con finalità commerciale".

Nella segnalazione l'Autorità rimarca la necessità di introdurre obblighi specifici sia per le piattaforme, sia per i requisiti del conducente, al fine di assicurare qualità e sicurezza del servizio. E' quindi un chiaro invito all'apertura del mercato dei servizi di mobilità, nell'ambito di regole condivise.

Per l'Autorità, Uber è un mero "intermediario", un fornitore di servizi tecnologici complementari (e non



concorrenziali) tra le nuove soluzioni di mobilità oggi disponibili grazie alle app e le altre soluzioni da tempo regolamentate. In una prospettiva di contenimento del traffico e dell'inquinamento si ravvisa anche l'opportunità di promuovere le innovazioni in questione.

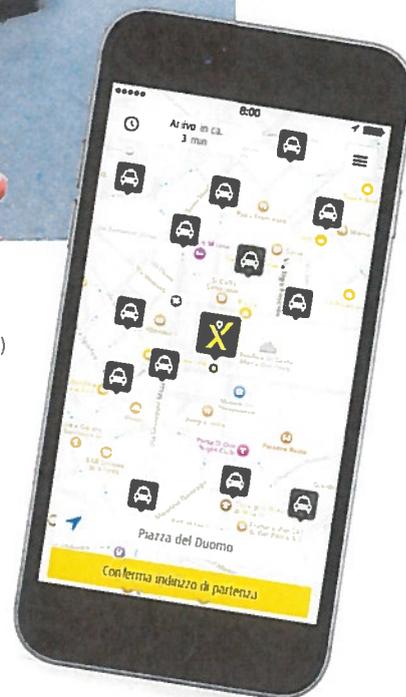
L'Autorità ribadisce l'attuale connotazione del taxi come importante servizio di trasporto pubblico, propone la copertura del servizio 24 ore su 24, la possibilità di praticare sconti, di costituirsi come impresa e quindi di poter cumulare più licenze, di ampliare l'utilizzo del servizio con formule flessibili anche per specifiche categorie di utenti, nonché l'opportunità di acquisire servizi da fonti diverse, senza vincoli di esclusiva.

In pochi giorni, dunque, due provvedimenti molto diversi, ma che dichiarano l'inadeguatezza delle regole vigenti a gestire un fenomeno evidentemente dirompente, che è frutto di una nuova domanda di mobilità e non può essere basato su una disciplina di venti anni fa.

### URGE UNA NUOVA NORMATIVA

Siamo quindi di fronte alla conferma dell'urgenza di un intervento normativo che faccia chiarezza,

Le app di Uber (sopra e nella foto di apertura) e di myTaxi (a destra).



considerando la legittimità delle nuove soluzioni di mobilità rese possibili dalla tecnologia, fissando anche per i nuovi protagonisti il rispetto di regole essenziali a tutela dei consumatori, e alleggerendo i troppi vincoli che ingessano le attività regolamentate di tassisti e società di NCC.

La domanda di mobilità si orienta sempre più verso sistemi di flessibilità e condivisione di risorse, tipici della sharing economy.

Siamo ancora lontani dal concretizzarsi della "smart city", intesa come città "intelligente" che coniuga l'impiego diffuso delle nuove tecnologie, della mobilità, dell'ambiente e dell'efficienza energetica, offrendo la possibilità di scegliere e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Ma la direzione su cui procedere è ormai segnata.

