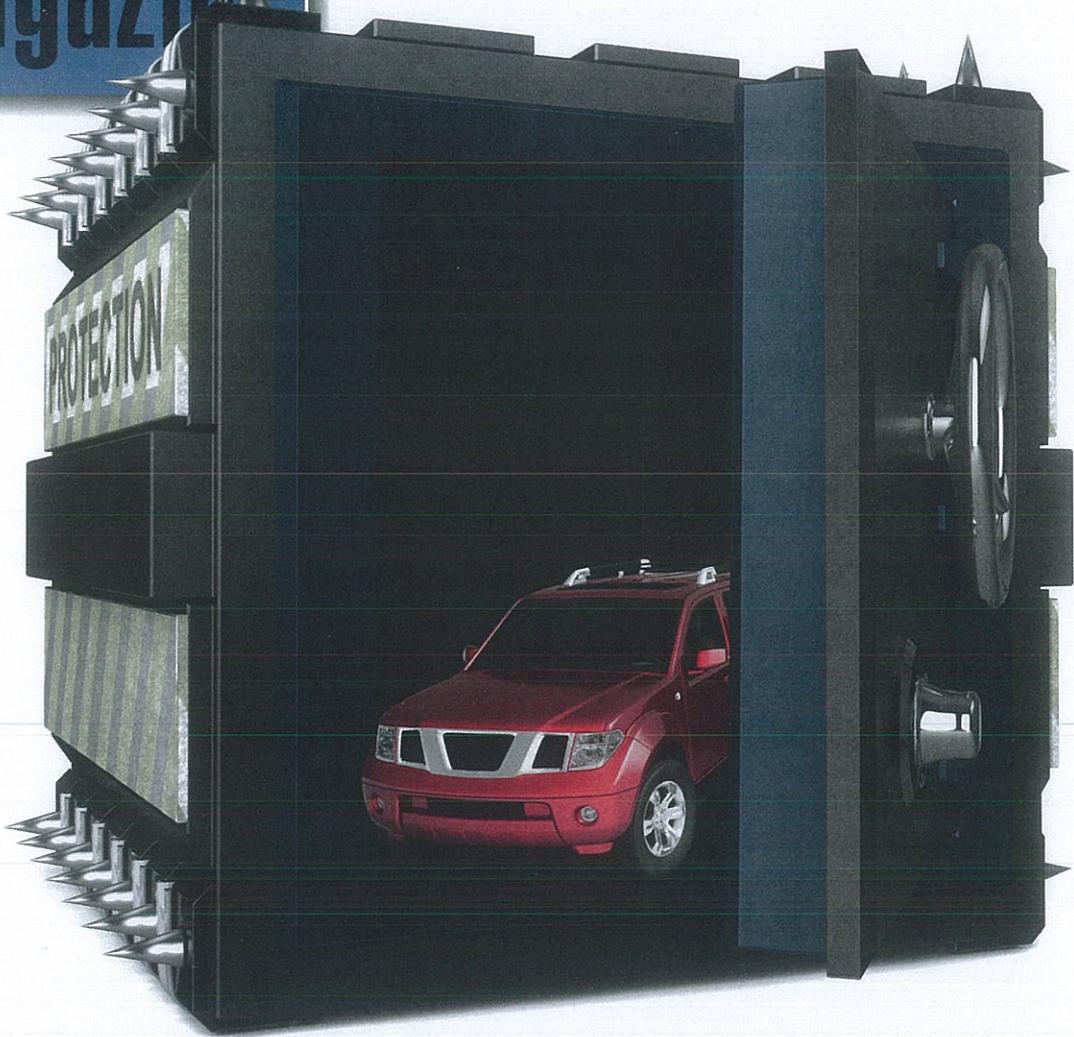


Rivista del Noleggio e Fleet Management

FLEET
magazine

Con il Patrocinio
ANIASA

n99



TELEMATICA ON BOARD
SCATOLA NERA, PIÙ
SICUREZZA PER LA FLOTTA

Texa e Enel

La nascita di una nuova
partnership tecnologica

L'abbiamo provata

Mazda6: la tecnologia Skyactiv
al servizio del driver

Avv. Paolo Scarduelli

Guida all'antitrust
per il mondo del noleggio

NEXT GENERATION

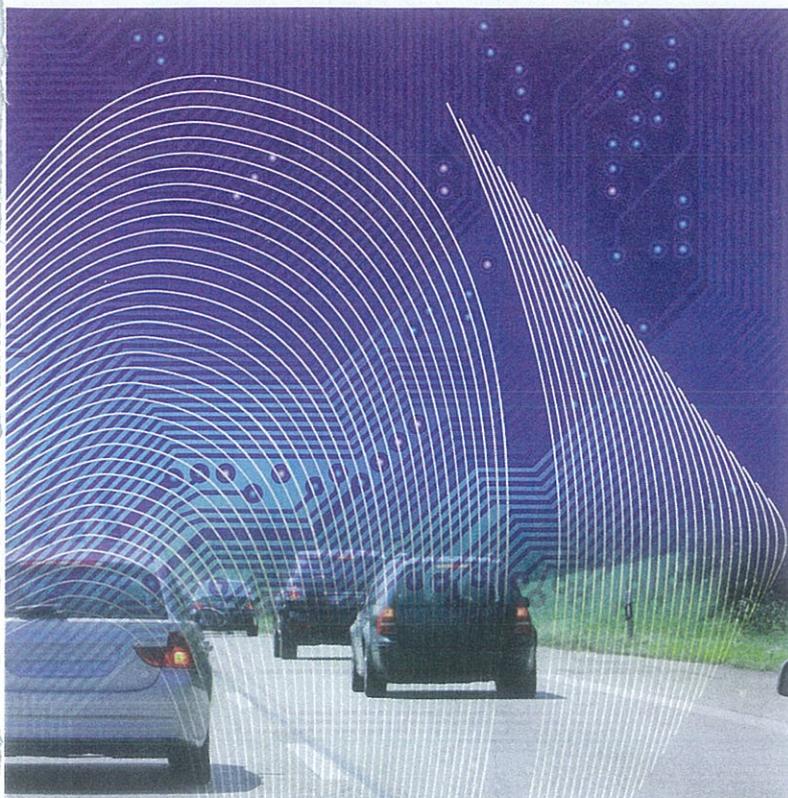
Un fatto è innegabile: nonostante le difficoltà economiche, il mondo del noleggio sta guardando con dinamismo e decisione al futuro. L'esempio più lampante è costituito dalle scatole nere, vero e proprio fenomeno del momento: nate meno di un decennio fa come semplici strumenti di geolocalizzazione delle vetture, le black-box sono ormai giunte alla terza generazione. Oggi sono modelli sofisticati, in grado di fornire grandi quantità di dati sui mezzi aziendali. E, dunque, sono di grande interesse per i Fleet manager, le compagnie assicurative e le stesse società di renting. Non a caso, le ultime statistiche di Aniasa testimoniano che oggi oltre 40.000 i veicoli a noleggio sono già dotati di strumenti telematici, con positivi riflessi sui servizi di sicurezza e di logistica, sull'organizzazione aziendale e sui costi. Le stesse imprese clienti credono fortemente nella telematica: i dati 2013 dell'indagine Fleeteye, che riportiamo su questo numero, sanciscono la popolarità crescente di questa tecnologia, specie ai fini di raggiungere l'obiettivo della cosiddetta "manutenzione intelligente". Consci dell'importanza

che il tema "scatola nera in auto" ha ormai ottenuto, nelle pagine seguenti vi proponiamo un rapido excursus sulla storia della black-box, con un focus particolare sugli aspetti legali, reso più che mai opportuno dalle tanto discusse problematiche legate alla privacy. Il mondo del noleggio sta guardando al futuro, dicevamo. E a una formula innovativa come il car sharing, che in Italia conta ormai su oltre 100mila iscritti. Proprio per questo, nella consueta rubrica di Pietro Teofilatto, troverete un interessante vademecum - con tanto di confronto tra i prezzi - per accedere con facilità ai servizi di auto condivisa. Infine, riteniamo particolarmente utile continuare a parlarvi delle normative legali legate al noleggio a lungo termine, con l'ausilio del nostro esperto, l'avvocato Paolo Scarduelli. Che, su questo numero, approfondisce il tema delicato del diritto antitrust.

Buona lettura.

Roberto Perazzoli

(roberto.perazzoli@fleetmagazine.com)



Al principio, la sola funzione di questi apparecchi era quella della geolocalizzazione: sfruttando il GPS era possibile conoscere posizione e velocità media di un veicolo

determinò una forte accelerazione verso nuove e più evolute scatole nere che fossero in grado di rendere disponibile una maggiore quantità di dati oltre ad assicurare una precisione di gran lunga superiore a quella degli strumenti precedenti.

Tutto ciò portò alla produzione

VO LINGUAGGIO GLOBALE

delle abitudini di guida dei driver. Conseguentemente, la diffusione di questi dispositivi evidenziò un importante sviluppo nel comparto assicurativo, superando il milione di esemplari circa (periodo 2010-2011).

Tale sviluppo fu trainato anche da logiche commerciali che prevedevano, con l'adozione di questi dispositivi, un risparmio sui costi delle polizze.

Nuove esigenze, nuove tecnologie

A partire dal 2011, nuove esigenze, provenienti in particolar modo dal comparto delle flotte, contribuirono ad un'ulteriore mutazione del contesto complessivo. Infatti, la sempre maggior attenzione riservata alla sicurezza di conducente e passeggeri, correlata

all'affidabilità complessiva dei veicoli e, non ultimo, alla necessità di disporre di informazioni in grado di assicurare un utilizzo virtuoso, in particolare per quanto riguarda consumi e rispetto dell'ambiente,

di una nuova generazione di dispositivi, in tutto e per tutto simili a quelli di concezione aerospaziale e, in quanto tali, in grado di raccogliere le informazioni provenienti dai sistemi diagnostici

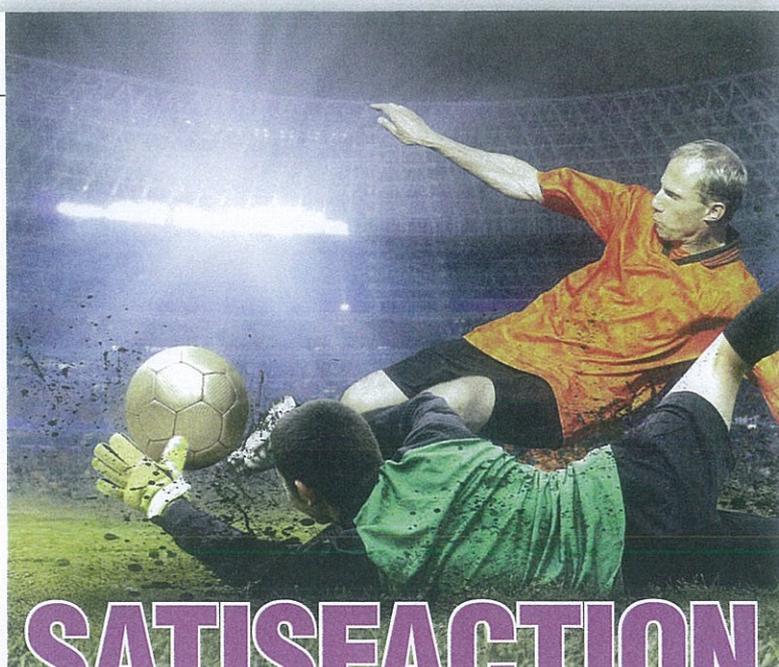
ANIASA, IL NOLEGGIO SOSTIENE LA MOBILITÀ INTERCONNESSA

Sul fronte della telematica, le imprese associate ad Aniasa sono attive da tempo. Oggi sono oltre 40.000 i veicoli a noleggio dotati di tali tecnologie con positivi riflessi sui servizi di sicurezza, di logistica, sull'organizzazione aziendale, con soddisfazione del cliente e, in primis, con riduzione dei costi complessivi. Anche le PA si stanno adeguando e l'ultima gara di Consip prevede espressamente la dotazione delle black box per 4.000 veicoli.

Le imprese di noleggio stanno lavorando su tre grandi aree. La prima è riconducibile alla sicurezza del driver. Seguono poi i servizi di telediagnosi. Infine, la tutela dei propri asset: i furti nel noleggio sono una piaga da 45 milioni all'anno, con oltre 4.100 veicoli. Con la telematica è possibile proteggere al meglio la flotta anche dalle crescenti appropriazioni indebite.

(Pietro Teofilatto)

L'indagine **Fleeteye CSI**, promossa dalla società svizzero-inglese **Experteye**, in collaborazione con **Aniasa**, evidenzia che occorre lavorare sulla **soddisfazione dei clienti**. E l'attenzione dei **player del noleggio** su questo aspetto sta aumentando a vista d'occhio



CUSTOMER SATISFACTION UNA PARTITA DA VINCERE

di Marco Castelli

I noleggio a lungo termine, agli occhi delle aziende clienti, si conferma una formula vincente. Sulla customer satisfaction, però, c'è ancora parecchio da lavorare. E le società di renting cominciano a monitorare con attenzione questo importante aspetto.

VALUTAZIONE FATTORI CHIAVE DELLA CUSTOMER SATISFACTION (SCALA 0-100)

Consegna dei veicoli	69,4
Fatturazione	68,2
Processo di ordine dei veicoli	67,9
Soddisfazione dei driver	66,8
Servizio in linea con le promesse	66,7
Qualità della gestione commerciale	65,0
Servizi che rispondono alle sue necessità	64,3
Gestione operativa della flotta	64,2
Buon rapporto qualità/prezzo	64,1
Qualità e disponibilità di report e dati	62,5
Processo di fine contratto del veicolo/dei veicoli	62,3
Facilità di comunicazione	61,8

E' quanto emerge con chiarezza dai risultati complessivi del 2013 di "Fleeteye CSI", indagine portata lo scorso anno in Italia dalla società svizzero-inglese Experteye ed effettuata attraverso rilevazioni periodiche.

Un'indagine che, a testimonianza della sua rilevanza, ha visto la collaborazione della stessa Aniasa e alla quale hanno partecipato cinque società di renting: ALD Automotive, Alphabet, Athlon Car Lease, Leasys e Volkswagen Financial Services. Uno strumento che, a detta degli stessi noleggiatori, si è rivelato davvero utile e che quest'anno verrà nuovamente proposto.

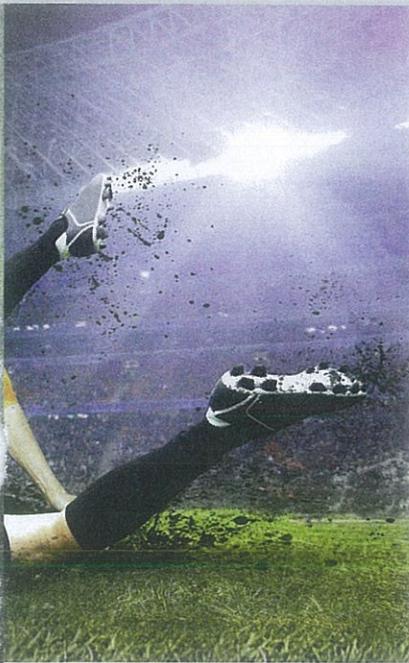
"Nel 2013 - esordisce **Letizia Orsini**, country manager di Experteye -, sono state effettuate cinque rilevazioni, inclusa la prima, che ha svolto la funzione di test. Nel 2014, manterremo la cadenza trimestrale, per un totale di quattro surveys. La prima è fissata proprio a marzo. Abbiamo notato con soddisfazione che le società di noleggio partecipanti hanno già utilizzato i dati dell'indagine per individuare e migliorare i propri punti di debolezza".

Metodo d'indagine e profilo partecipanti

L'indagine di Experteye, i cui dati parziali - aggiornati a luglio, ndr. - sono stati pubblicati sul numero 96 di Fleet Magazine, è finalizzata, in primis, a stabilire il cosiddetto Fleet Promoter Score, ovvero l'indice che misura se il singolo Fleet Manager è un promotore o un detrattore di una determinata società di noleggio e, in secondo luogo, a rilevare un dato generale sulla customer satisfaction e sull'intenzione dell'interlocutore di continuare a lavorare con quella determinata società.

Quindi, si scende nel dettaglio attraverso la valutazione di dodici fattori chiave della customer satisfaction: dalla fatturazione, alla consegna dei veicoli, dalla gestione operativa a quella commerciale, dal rapporto qualità-prezzo alla facilità della comunicazione, fino ad arrivare alla gestione della fase di fine contratto. Infine, per completare il quadro, ai Fleet Manager vengono poste alcune domande concordate da Experteye con Aniasa per rilevare i trend di mercato.

Nel corso del 2013, hanno risposto



all'indagine soprattutto aziende di piccole dimensioni (54%), con parchi da 1 a 5 veicoli, mentre il rimanente 46% è diviso equamente tra le altre fasce, con una buona rappresentanza (10%) di aziende con parchi superiori a 100 veicoli. Ad ogni rilevazione, sono stati interpellati via email circa 4mila Fleet Manager clienti, con un tasso di risposta oscillante tra il 15 e il 20%.

I risultati complessivi

Rispetto ai dati di luglio, l'indice della customer satisfaction ha subito un andamento negativo, passando dal 67,6 al 64,8 (vedi grafico) e, allo

LA SCALA DEL FLEET PROMOTER SCORE

Range 9-10	<i>promotori</i>
Range 7-8	<i>indifferenti</i>
Range 0-6	<i>destruttori</i>

stesso modo, il Fleet Promoter Score è sensibilmente calato dal -2,5% al -18%. "In momenti di crisi come quello attuale - spiega Letizia Orsini - i clienti sono molto esigenti e vogliono ottenere il massimo dal servizio che pagano. Nonostante il trend negativo, comunque, notiamo che alcune società di

GRAFICO 1 DIMENSIONE FLOTTA DELLE AZIENDE RISPONDENTI

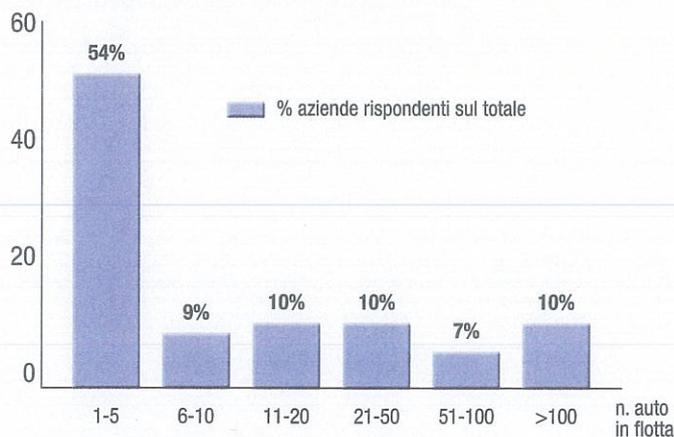


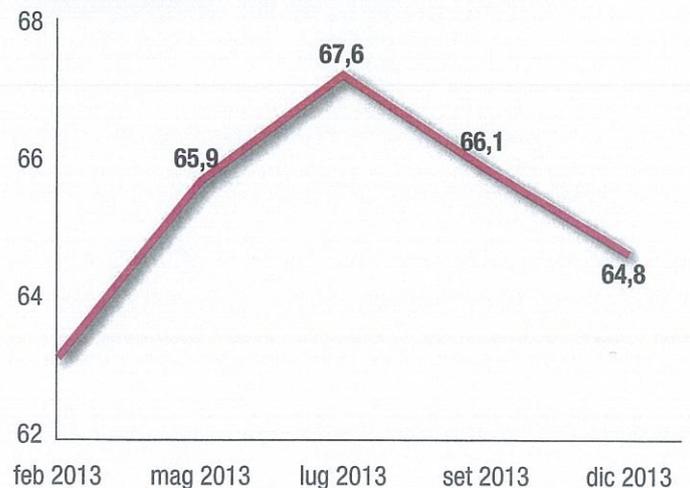
GRAFICO 2 NUMERO AZIENDE RISPONDENTI



GRAFICO 3 PUNTEGGIO CSI SULLA CONSEGNA DEI VEICOLI



GRAFICO 4 TREND PUNTEGGI CSI



noleggio hanno comunque migliorato le loro performance e, quindi, in futuro ci attendiamo ulteriori segnali positivi. In generale, il fattore oggi più apprezzato è la consegna dei veicoli (vedi tabella pagina 20), seguito dalla fatturazione, mentre quelli più critici sono il processo di fine contratto e la facilità di comunicazione. Confermo, però, che il dato medio varia, e in misura notevole, da una società di noleggio all'altra. Il fatto che i detrattori siano di gran lunga superiori ai promotori significa che c'è ancora da lavorare parecchio per migliorare l'immagine del settore".

I trend di mercato

Se la customer satisfaction fa registrare risultati negativi, dalle domande sui trend di mercato, al contrario, emergono risultati positivi. Segno che il renting si dimostra ancora una volta un business anti-crisi, scelto dalle aziende proprio perché capace di portare saving ed efficienza. Le risposte fornite, infatti evidenziano con chiarezza che le aziende che in passato hanno scelto il noleggio a lungo termine non hanno più abbandonato questa formula, così come si confermano ancora in atto i fenomeni già noti delle proroghe dei contratti e del downgrading nella scelta delle vetture.

Come già emerso nel corso del 2013, inoltre ben il 70% dei Fleet Manager ha una visione positiva, ovvero ritiene che le flotte nel prossimo futuro rimarranno invariate, mentre una percentuale sempre più rilevante di intervistati (14%) è convinta delle potenzialità dell'alimentazione elettrica. In crescita anche la popolarità della telematica, con il 14% degli intervistati che la utilizza per la cosiddetta "manutenzione intelligente".

"Per rendere la nostra indagine ancora più efficace - conclude la country manager di Experteye -, nel corso del 2014 cominceremo a monitorare anche altri fattori che stanno diventando rilevanti, come ad esempio il car sharing".

LE OPINIONI

Andrea Cardinali* (Alphabet): "Fondamentale per migliorare i processi"



"L'orientamento al cliente è uno dei pilastri di Alphabet. Da diversi anni rileviamo dai driver CSI e NPS sulle consegne, mentre i Fleet Manager sono coinvolti in una survey internazionale, 'Customer Feedback Research'. La novità di Fleeteye è la possibilità di confrontare il livello di soddisfazione sui nostri servizi, con precise indicazioni sui punti di forza e di debolezza; questo ci ha permesso di iniziare a valutare l'opportunità di sviluppare azioni correttive per migliorare i processi oggetto di critica. Rinnovo l'invito già espresso in qualità di vicepresidente di Aniasa a chi oggi non partecipa all'indagine a prendervi parte, aumentandone la rappresentatività, che oggi copre circa la metà del mercato". (*vicepresidente di Aniasa).

Dalisa Iacovino (Athlon Car Lease): "Il feedback è indispensabile"



"Siamo una società che ruota intorno ai clienti: il nostro motto è andare oltre il concetto di 'Customer Care' e arrivare al 'Customer Love'. Riteniamo indispensabile avere sempre e costantemente dei feedback per migliorare i nostri processi, innovarci ed essere un partner ideale. Grazie ai Customer Surveys condotti nel 2013 abbiamo avuto modo di capire come lavoriamo, come veniamo percepiti e cosa migliorare. Ognuno di noi oggi è impegnato in progetti e iniziative per migliorare le aree segnalate e mantenere un alto standard su quelle in cui siamo più apprezzati".

Rolando D'Arco (Leasys): "Uno strumento che ottimizza il CRM"



"La CSI di Experteye si è rivelata un ottimo strumento per misurare la soddisfazione dei Fleet Manager e confrontare il nostro ranking rispetto ai competitor e alla media del mercato. Siamo stati promotori in ambito Aniasa di questo progetto proprio perché crediamo nella trasparenza. Esporsi al giudizio dei nostri clienti rappresenta un'opportunità di miglioramento. Lo strumento di Experteye ha costituito una base di partenza per la creazione e implementazione di nuovi strumenti da noi gestiti in un'ottica di ottimizzazione del CRM".

Silvia Munari (VWFS): "Il valore aggiunto? La trasparenza"



"La customer satisfaction è da sempre un obiettivo fondamentale: non soltanto perché crediamo nell'orientamento al cliente come competenza strategica, ma anche perché rappresentiamo le marche del Gruppo, celebri in tutto il mondo per qualità e affidabilità. Rispetto ad altre indagini condotte precedentemente, la CSI di Experteye ha introdotto una maggior trasparenza, in termini di confronto con il mercato e di visibilità, agli occhi dei nostri clienti, della valutazione espressa. Questo rappresenta per noi un elemento di ulteriore motivazione e stimolo a mantenere costantemente alto il nostro livello di servizio".

In Italia sono **oltre 100mila** gli iscritti ai vari servizi di **auto in condivisione** e Milano si conferma una delle capitali europee del **car sharing**. Un vero e proprio **boom**. In queste pagine vi proponiamo un **rapido vademecum** per accedere con facilità al servizio

CAR SHARING

UNA GUIDA AL FENOMENO DEL MOMENTO

di Pietro Teofilatto

Probabilmente il vento dell'Expo ha dato una spinta decisiva. Sicuramente, nell'arco di pochi mesi, Milano è diventata il riferimento del car sharing in Italia, un fenomeno che dopo anni di stand-by si sta diffondendo con velocità su quasi tutto il territorio nazionale.

A partire da ottobre scorso non solo è aumentato il numero degli operatori (a Milano saranno sei entro maggio), ma sono incredibilmente aumentati gli iscritti, arrivati ad oltre 100mila. E tutto questo nella cornice di una regolamentazione comunale chiara, ben definita, che ha dato fiducia e spazio all'iniziativa privata, creando posti di lavoro e, anche nell'indotto, forti aspettative di sviluppo.

Dieci step per sposare la condivisione

Il "pay per use" si fa quindi strada e il funzionamento è improntato alla massima facilità e flessibilità d'utilizzo, nell'ambito, ovviamente, di determinate e precise direttive,



che è bene ricordare per sfruttare al massimo i benefici in termini di risparmio (senza dimenticare il valore ambientale). Vediamo in sintesi le dieci principali regole per orientare i futuri fruitori.

1 • Primo passo: l'accredito

Per avere accesso al servizio è necessario aderire al sistema promosso da un gestore: di solito si fa via web. L'iscrizione è semplice: codice fiscale e carta di credito sono obbligatori. Può essere completata con un importo di ingresso "una tantum", essere gratuita, oppure prevedere un costo di abbonamento annuo.

2 • L'affitto

L'uso dell'auto condivisa è possibile per un numero non prefissato di ore: sarà il cliente a stabilirne la durata e può essere noleggiata anche per uno o più giorni. Il costo complessivo è generalmente commisurato ai chilometri percorsi e al periodo orario di disponibilità del mezzo.

Va considerato anche il tempo per un'eventuale sosta.

3 • Prenotazione ed informazioni

La prenotazione, che si può fare anche all'ultimo momento, si effettua cercando l'auto più vicina attraverso il sito, l'app sullo smartphone o contattando direttamente un operatore al call center. Per aprire il veicolo, si può ricevere preventivamente una smart card (a volte, però, basta la stessa app) e un codice PIN per far partire il motore.

4 • Ritiro e riconsegna

Se è possibile uscire dal circuito urbano, l'importante è riconsegnare l'auto entro il perimetro prefissato.

FISCALITÀ, LA DETRAIBILITÀ DELL'IVA RIMANE AL 40%

Intanto, continua imperturbabile la pressione fiscale sull'auto, in particolare su quella aziendale, che ha già sperimentato nel 2013 la riduzione della deducibilità dal 40 al 20%. La novità, o meglio la non novità, viene stavolta dal fronte dell'Iva ed è suffragata dagli uffici EU. Non si tratta di una nuova stangata, ma dell'assicurazione che l'auto aziendale non va supportata. E' successo che il Consiglio Europeo, a seguito di istanza del nostro Governo, ha autorizzato

l'Italia a continuare a limitare al 40% il diritto alla detraibilità dell'Iva per le spese relative ai veicoli stradali a motore non utilizzati esclusivamente a scopi professionali. E per altri tre anni, fino cioè al 31 dicembre 2016. Resta quindi confermato per il triennio 2014-2016 un regime fiscale nettamente sfavorevole alle aziende italiane rispetto alla media EU e che vede in Germania e Francia la possibilità di detrarre, come noto, il 100% dell'Iva.

Se alcuni operatori prevedono obbligatoriamente ritiro e riconsegna in parcheggi stabiliti, altri danno la possibilità del free "floating", cioè con il prelievo e restituzione libero, purché all'interno dell'area di servizio.

5 • Costo del servizio

Il costo di un veicolo cambia a seconda dell'operatore e della città ed è relazionato al tempo d'utilizzo e al chilometraggio; può anche essere determinato sulla base di una tariffa a minuto. L'affitto giornaliero ha un costo definito e sono previsti anche sconti o prezzi speciali in determinati orari. I due regimi tariffari, orario e giornaliero, sono "all inclusive": compresi quindi assicurazione, bollo e benzina.

6 • Vantaggi nella circolazione e parcheggio

Car sharing vuol dire anche libertà d'accesso e di circolazione nelle ZTL e nelle corsie preferenziali nonché poter parcheggiare senza sovrapprezzi negli spazi a pagamento o nelle aree

esclusive riservate ai residenti. Resta inteso l'obbligo di rispettare le norme del Codice della Strada una volta partiti: le contravvenzioni arriveranno a casa dell'abbonato.

7 • Varie tipologie di veicolo

Considerata la tipologia di utilizzo, generalmente si tratta di city car, di utilitarie, anche se alcuni gestori mettono a disposizione auto di cilindrata superiore o anche piccoli furgonati per particolari trasporti. I veicoli elettrici sono un must del car sharing e sono organizzati anche i servizi di relativa ricarica presso le apposite colonnine.



Pietro Teofilatto

L'iscrizione può essere completata con un importo di ingresso "una tantum", oppure essere gratuita o prevedere un costo di abbonamento annuo



FLEET MAGAZINE È SU TWITTER



8 • Il rifornimento

Se in alcuni casi sono gli addetti al servizio che provvedono al rifornimento (importanza della telematica applicata alle flotte), di solito sono gli utenti stessi che devono materialmente preoccuparsene, utilizzando le stazioni di servizio convenzionate ed utilizzando la carta carburante dell'operatore e riconsegnando l'auto con almeno un quarto di pieno.

9 • Controllo dello stato del veicolo

Prima di salire a bordo è necessario un controllo delle condizioni della vettura, comunicando subito al gestore eventuali danni alla carrozzeria. E' opportuno verificare anche la situazione e la pulizia degli interni, così come se si è disatteso il generalizzato divieto di fumare, per non vedersi addebitare penali o costi extra, che arrivano a 15-20 euro.

10 • Diligenza, esperienza e guida esclusiva

Il gestore del servizio può imporre la regola "alcol zero" e autorizzare alla conduzione del mezzo solo chi abbia conseguito la patente da almeno un anno, sempre con riferimento ai limiti stabiliti dal Codice della Strada. Parallelamente è prevista la clausola di "guida esclusiva": nessun altro, salvo casi di documentata forza maggiore, può guidare al posto del soggetto autorizzato, pena in caso di incidente la rivalsa della società di assicurazione.

I plus del car sharing

Il vantaggio più evidente del car sharing è il risparmio che consegue il pagamento solo per l'uso del veicolo.

Sono infatti messi da parte i costi assicurativi, di manutenzione e riparazione, dei carburanti, di riduzione di valore, di interessi sul capitale. Secondo il Centro Studi Promotor percorrere 5000 km all'anno con un'utilitaria ha un costo di circa 3.600 euro, mentre se la stessa auto

COSTI DEL CAR SHARING A CONFRONTO

Operatore	Iscrizione	Tariffa minuto/km (in €)	Tariffa oraria (in €)	Tariffa giornaliera (in €)
Car2go (Milano)	19 €	0,29 (primi 50 km)	14,90	60
Enjoy (Milano)	Gratuita	0,25 (primi 50 km)	15	59
GuidaMI (Milano)	120 (anno)	-	2,20-3 + 0,45-0,80 (city car-furgone)	45-90 (city car-furgone)
Car City Club (Torino)	120-179 (privati-aziende)	-	2,45-3,50	38-55 (city car furgone)
Playcar (Cagliari)	95-120 (privati-aziende)	0,35-0,50 (city car-furgone)	1,50-5 (city car-furgone)	-
ATC (Bologna)	100-150 (privati-aziende)	0,65-0,80 (city car-furgone)	3-3,20	50
AVM (Venezia)	50 (20 cauzione)	0,43	3	-
Servizi per la Mobilità (Roma)	40,63 (100 cauzione)	0,23-0,45	1,02-2,69	-
Car Sharing (Firenze)	120-200 (privati-aziende)	0,60	2,70	50 (più 0,22 /km)
Car Sharing (Genova)	50-100 (trimestrale-annuale)	-	2,68-4,02 (city car-furgone)	53-78 (city car-furgone)

fosse condivisa con altri e utilizzata 100 volte all'anno per 2 ore e con una percorrenza di 50 km a volta i costi non supererebbero i 3.000 euro.

I soggetti maggiormente interessati sono specialmente quelli che utilizzano l'auto saltuariamente e di solito con, al massimo, un'altra persona. Si tratta di utenti che possono anche avere la disponibilità di un'altra auto e che trovano soddisfacenti le articolate proposte, modalità, formule e costi concepiti per offrire mobilità in ambito urbano o anche intermodale con le formule treno+auto.

Certo, è necessario pragmatismo e capacità di analizzare bene le proprie esigenze di trasporto, anche optando per modalità miste in relazione al contesto in cui si vive. Non sempre il car sharing può essere conveniente, ad esempio per chi è obbligato all'uso quotidiano per spostamenti dalla periferia al centro città, o con famiglia numerosa, o nelle città me-

tropolitane carenti di collegamenti pubblici downtown.

Uno dei limiti è ancora l'incertezza di trovare la vettura al momento ed al posto giusto, anche se sono in arrivo potenziamenti delle flotte visto l'aumento della potenziale domanda. Certamente, con l'uso intelligente del car sharing, possono diminuire le distanze urbane percorse in auto, aumentando i viaggi con mezzi pubblici, con positive ricadute per l'ambiente.

Così come un grande contributo alla diminuzione dell'inquinamento deriva dalla scelta degli operatori di servirsi di vetture iper-ecologiche (elettriche, a metano, ibride) e immesse in circolazione nuove di fabbrica, con riduzione delle emissioni di polveri sottili e di CO2.

Senza dimenticare i risparmi sui costi di congestione, dovuti al maggior tasso di utilizzo e alla conseguente riduzione dei veicoli parcheggiati sulle strade.