

LA STRADA DELLA QUALITÀ

Relazione commerciale, pratiche amministrative, customer service, marketing. E poi, l'offerta della telematica a bordo e la consulenza sul Total Cost of Mobility, che ormai ha preso il posto del vecchio concetto di Total Cost of Ownership. Sono davvero tanti e variegati oggi gli aspetti che determinano la qualità del servizio di noleggio a lungo termine.

Elementi decisivi, che influiscono in maniera determinante sulla partnership tra il provider del renting e il cliente, specie se si tratta di un'azienda di grandi dimensioni.

Partendo da questa premessa, all'inizio del 2019 abbiamo deciso di effettuare la seconda wave della survey "Noleggio & Qualità", a due anni di distanza dalla prima. La domanda di fondo è ricorrente: cosa pensano i Fleet & Mobility Manager del servizio erogato dalle società di noleggio?

In generale, per rispondere alla domanda, ci sono aree che ottengono una valutazione alta, come la relazione commerciale, i processi amministrativi e alcuni servizi sul territorio.

Da altre aree, su tutte l'Information Technology con, in particolare, i car configurator, i responsabili flotte si attendono decisamente di più.

D'altra parte, in un mondo in cui la corsa tecnologica non dà tregua, con la mobilità su quattro ruote in continuo aggiornamento e la sharing mobility che si evolve giorno dopo giorno "sbocciando" in ogni parte del mondo, è normale avere aspettative elevate, specie in ambito IT.

I noleggiatori ne sono consapevoli e se, come ben sottolinea con dati concreti l'ultimo Rapporto Aniasa, mirano a rivolgersi sempre più ad una clientela eterogenea, che comprende anche i privati (secondo le stime dell'associazione a fine anno arriveremo a quota 50mila contratti in essere stipulati dai cosiddetti "codici" fiscali), devono gioco forza puntare sulla strada della qualità. Questo vuol dire addio ai vecchi standard e una capacità sempre maggiore di diventare "hub di mobilità".

Una strada che i player stanno già seguendo: non a caso, i dati del Rapporto Aniasa testimoniano che il 2018, pur con il calo autunnale che ha contraddistinto tutto il mercato, è stato un altro anno record per il noleggio a lungo termine, ha confermato la buona salute del noleggio a breve termine e ha sancito l'importanza crescente del car sharing. Buona lettura.

roberto.perazzoli@fleetmagazine.com

Il Rapporto Aniasa 2019 testimonia che, nonostante il rallentamento dello scorso autunno, il noleggio ha vissuto un altro anno da record. La smart mobility si fa strada, crescono noleggio ai privati e le alimentazioni alternative. Ecco una sintesi dei numeri

di Marco Castelli

Noleggio ai privati, Mobility as a Service, crescita della sharing mobility e delle alimentazioni alternative: sono i principali trend che emergono dal Rapporto Aniasa 2019, presentato dall'associazione il mese scorso con due eventi, il primo il 7 maggio a Milano (dedicato alla stampa), il secondo il 29 maggio a Roma (riservato alle associate).

I dati del 2018, in generale, testimoniano che l'ultimo è stato un anno a corrente alternata per il renting: boom nel primo semestre (con aumenti fino al 20%), rallentamento delle immatricolazioni dall'autunno. I numeri rimangono comunque da primato e, per dirla con le parole di **Massimiliano Archiapatti**, presidente di Aniasa, "il settore del noleggio è entrato in velocità nell'era della Mobility as a Service".

I numeri del noleggio

Nel dettaglio, la flotta ha superato un milione di veicoli (precisamente 1.092.000 unità, +12% rispetto al 2017), il fatturato è arrivato a 6,8 miliardi, +10% rispetto al 2017%,

LA CORSA DEL NOLEGGIO



e si registra un nuovo risultato importante per le immatricolazioni (482mila, +0,4%), che costituiscono ormai stabilmente quasi il 25% del mercato nazionale.

Risultati record, nonostante sul business abbiano influito l'entrata in vigore del WLTP e la campagna dogmatica contro il diesel, con un pressante rinnovo degli stock da parte delle Case e una successiva decelerazione delle immatricolazioni. A questo si è aggiunta una diminuzione degli indici di fiducia di famiglie e aziende, accompagnata dall'instaurarsi di un momento di attesa sugli sviluppi congiunturali. In questo contesto, i numeri sono

ancora una volta una conferma di quanto il noleggio sia a tutti gli effetti un pilastro del mercato: 77mila aziende di tutte le dimensioni e 2.900 Pubbliche Amministrazioni si affidano al Nlt, e a queste ultime si aggiungono nel 2018 i 5,3 milioni di contratti di Rac e i 12 milioni di noleggi del car sharing. La sharing mobility, dunque, si fa sempre più strada.

Noleggio ai privati

Un trend importante all'interno del mondo del noleggio a lungo ter-



mine è il noleggio ai privati: ormai, i cosiddetti "codici fiscali" ritengono più vantaggiose rispetto all'acquisto le nuove forme di condivisione, dal car sharing al noleggio a breve, medio e lungo termine. Dai 25.000 contratti del 2017, il canale dei privati è arrivato ai 40.000 a fine 2018 e a fine 2019 si prevede supererà quota 50.000.



Alimentazioni

Analizzando le alimentazioni, le auto diesel si sono confermate leader nel settore del noleggio, con il 70% sul totale delle immatricolazioni (percentuale che sale al 75% nel Nlt), qualcosa in meno rispetto al 2017 ma sempre saldamente al comando, mentre si riscontra una significativa diminuzione dei veicoli a benzina. Un calo a tutto vantaggio delle alimentazioni alternative, che complessivamente rappresentano un volume di circa 33.000 unità e una quota del 7,5%, quasi il doppio rispetto al 2017.

In termini percentuali, spicca in particolare il boom dell'elettrico

a noleggio, con un aumento del 150%, ovvero da 2.000 a 5.000 nuove vetture. Vediamo ora l'andamento dei singoli comparti.

Noleggio a lungo termine

Il 2018 è stato il quarto anno consecutivo di sviluppo per il Nlt. Un trend, dunque, ormai consolidato. Il segreto della crescita? Gli operatori si sono avvalsi di alcune importanti condizioni esterne, come il superammortamento e le vantaggiose offerte da parte dei Costruttori, che hanno consentito loro di ridurre il prezzo del servizio al cliente finale, rendendo il noleggio a lungo termine ancora più accessibile e competitivo rispetto alle formule tradizionali di acquisizione del veicolo. Nel 2018

il fatturato cresciuto: 5,5 miliardi di euro, +12% rispetto al 2017. Segno che le strategie dei player si sono rivelate vincenti: oltre ai fattori sovraccitati, le società di noleggio hanno costruito offerte sempre più flessibili e adatte anche alla clientela retail e dei privati, che non a caso è in grande aumento.

I numeri record, però, arrivano da flotta gestita e immatricolazioni: nel 2018 la prima voce (dato aggiornato al 31 dicembre) è cresciuta del 14% rispetto al 2017, con oltre 905mila veicoli.

In termini di immatricolazioni, allo stesso modo, le aziende del long term hanno acquisito quasi 265mila vetture (oltre 306mila unità se si considerano anche i veicoli commerciali), con una crescita del

Indicatori chiave del noleggio a breve termine

	2018	2017	Var. %
Fatturato (€)	1.228.618.834	1.207.347.195	1,8%
Giorni di noleggio	36.312.348	34.690.046	4,7%
Numero di noleggi	5.369.172	5.204.881	3,2%
Durata media per noleggio - gg	6,8	6,7	1,5%
Fatturato per noleggio ¹ (€)	229	232	-1,4%
Fatturato per giorno di noleggio ¹ (€)	33,8	34,8	-2,8%
Fatturato per veicolo ¹ (€)	9.463	10.066	-6,0%
Utilizzo medio della flotta	76,6%	79,2%	-3,3%
Flotta media	129.833	119.946	8,2%
Immatricolazioni (auto e furgoni) ²	87.304	106.331	-17,9%
Punti vendita (stazioni di noleggio)	1.029	1.019	1,0%
Occupati diretti	2.172	1.983	9,5%

(1) L'indicatore fatturato per noleggio è calcolato dividendo il fatturato totale per il numero di noleggi. L'indicatore fatturato per giorno di noleggio è calcolato dividendo il fatturato totale per i giorni di noleggio. L'indicatore fatturato per veicolo è calcolato dividendo il fatturato totale per la flotta media.

(2) Le immatricolazioni non includono i veicoli immatricolati da società non rent-a-car che noleggiavano tali veicoli agli operatori del rent-a-car. Tali veicoli sono invece inclusi nella flotta.

Indicatori chiave del noleggio a lungo termine

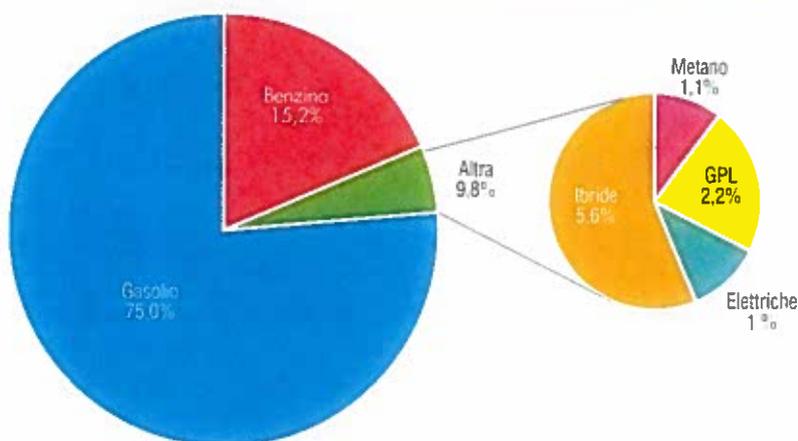
	2018	2017	2016	Var. %
Fatturato da contratti di noleggio incluso prelease (mld)	5,5	4,9	4,5	12%
Veicoli in noleggio a fine anno	906.360	794.409	674.117	14%
Flotta media veicoli in noleggio a lungo termine	850.384	734.263	629.701	16%
Immatricolazioni veicoli	308.738	301.553	273.717	2%
Totale veicoli venduti a fine anno	196.787	180.981	185.695	9%

2,5% rispetto all'anno precedente. E questi numeri avrebbero potuto essere ancora più roboanti se non ci fosse stato il calo dell'ultima parte dell'anno, dovuto all'incertezza creata dalla situazione economica e dall'eccessiva penalizzazione del diesel, che ha influito sulle scelte di alcuni clienti, determinando le proroghe dei contratti. Continua, infine, la crescita del noleggio dei veicoli commerciali: nell'ultimo anno, gli LCV hanno rappresentato circa il 22% della flotta totale, con un aumento del 15%. Anche il 2019 è iniziato con indicazioni incoraggianti in termini di flotta e fatturato: nel primo trimestre dell'anno le immatricolazioni sono calate del -10,7%, ma in compenso il giro d'affari è cresciuto del 10,1% rispetto allo stesso periodo del 2018 e la flotta circolante, sempre prendendo in considerazione il periodo gennaio-marzo, è cresciuta del 12%.

Noleggio a breve termine

Il 2018 è stato un anno positivo anche per il Rac. Bene il giro d'affari, ancora di più i volumi. Un trend positivo proseguito anche nei primi

Immatricolazioni per alimentazione Nlt



mesi del 2019, nonostante il calo significativo delle immatricolazioni. Sul risultato di inizio anno hanno influito in parte anche le festività Pasquali, cadute più avanti rispetto al solito, che hanno spinto molti turisti a rinviare i propri spostamenti nella seconda metà del mese di aprile. Tornando allo scorso anno, il giro d'affari degli operatori è aumentato dell'1,8% rispetto al 2017, arrivando a 1 miliardo e 228 milioni di euro. Un nuovo record, che mostra la salute del comparto, sia in ambito Leisure sia in ambito Business. Allo stesso tempo, nel 2018 sono

cresciuti i volumi, arrivati a 5,3 milioni di noleggi (circa 15mila al giorno, +3,2%), per un totale di 36 milioni di giorni di noleggio (+4,7%). Il delta tra i volumi e il fatturato è determinato dal calo dei prezzi medi (-2,8%): il cliente ha speso, in media, 33,8 euro al giorno per noleggiare un'auto. Diminuzione anche per le immatricolazioni, che hanno superato quota 87mila veicoli, contro gli oltre 106mila del 2017 (-17,9%). La flotta media, però, in compenso è aumentata dell'8,2% e anche questo ha contribuito alla definizione di strategie di pricing più aggressive. Strategie che, occorre sottolinearlo, sono state accompagnate da un innalzamento della qualità dell'offerta, con uno spostamento del mix della flotta dal segmento A al segmento B. L'utilizzo medio, infine, è calato del -3,3%, mentre il Rent to Rent (ovvero il noleggio delle auto dalle società di noleggio a lungo termine) ha riguardato oltre 52mila veicoli, in leggera crescita rispetto al 2017. Una menzione particolare merita, anche in questo caso, il Rent a Car dei veicoli commerciali, che ha fatto segnare un importante aumento della flotta (+28,6%), determinato soprattutto dalla crescita dell'e-commerce.

La crescita del car sharing

Anche il car sharing è cresciuto nel 2018: il Rapporto Aniasa 2019 testimonia che il numero degli iscritti ha sfiorato quota 1,8 milioni attestandosi a fine anno sulla soglia record di 1.790.000. Il settore oggi poggia su una base solida di

clienti fedeli, che fanno ricorso sistematico all'auto condivisa: non a caso il numero di noleggi è salito di circa il 27% rispetto al 2017, raggiungendo quota 11.870.000 (nel 2017 erano stati 9.380.000). Costante la flotta, che si attesta a circa 6.600 unità

I numeri del car sharing in Italia 2018 (principali operatori free floating)

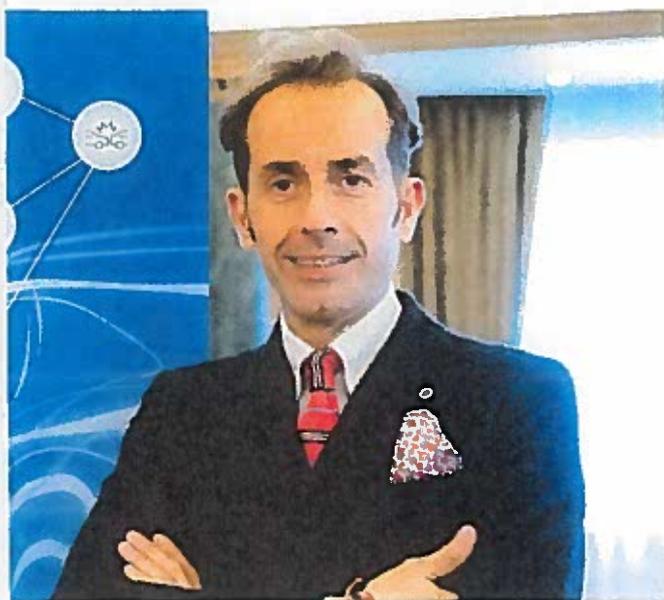
	Milano	Roma	Altre città censite	Totale
Utenti iscritti	850.000	600.000	340.000	1.790.000
Utenti attivi*	300.000	200.000	140.000	640.000
Vetture in flotta	3.100	2.100	1.400	6.600
Noleggi effettuati	6.310.000	3.210.000	2.350.000	11.870.000

* Per utenti attivi si intendono quelli con almeno 1 noleggio nel secondo semestre del 2018

"IL RAPPORTO DELLA MATURITÀ"

Massimiliano Archiapatti evidenzia l'ulteriore consolidamento che il settore del noleggio ha vissuto nel 2018, accompagnato da alcuni trend ormai evidenti. In primis, il noleggio ai privati e l'auto connessa

di Marco Castelli



“Quello pubblicato nelle settimane scorse è Rapporto della maturità, dato che abbiamo raggiunto la 18esima edizione, ma anche perché il settore si sta consolidando sempre più”. **Massimiliano Archiapatti**, presidente di Aniasa, sintetizza con queste parole i dati del Rapporto Aniasa. Il passaggio culturale dalla proprietà all'uso è sempre più evidente e a testimoniare con chiarezza è la flotta gestita, che ha superato il milione di veicoli.

Crescita differenziata

“Più nel dettaglio, nel 2018 abbiamo assistito a uno sviluppo differenziato tra i vari settori - spiega Archiapatti - Per quanto riguarda il Rac, cresco-

no ulteriormente i volumi e cresce, seppur in misura minore, il fatturato. Questo perché, allo stesso tempo, assistiamo a una pressione evidente sul prezzo medio di noleggio, che di conseguenza è in calo, oltre che a una riduzione dell'utilizzo medio dei veicoli. Le aziende hanno comunque sviluppato strategie importanti per comprimere l'impatto di questi aspetti sui margini, cercando di sviluppare il business anche e soprattutto fuori dagli aeroporti.

Per quel che concerne, invece, il lungo termine la crescita è stata molto rilevante, per merito di un'ulteriore espansione delle flotte delle aziende e di nuovi contratti importanti, che hanno spinto verso l'alto il fatturato. Di contro, anche nel Nlt c'è stato un

rallentamento sulle immatricolazioni nell'ultima parte dell'anno. Infine, il trend del car sharing si consolida, specie nelle grandi città”. In altre parole, la sharing mobility conquista consensi crescenti, “spinta anche dalle iniziative di corporate car sharing promosse dalle nostre associate”.

Trend

Tra i trend che il settore sta evidenziando spiccano il noleggio ai privati, la crescita dell'offerta mid term e l'auto connessa. “Sono componenti del cambio culturale che sta avvenendo - evidenzia Archiapatti - il noleggio ai privati testimonia lo spostamento sempre più evidente verso nuove forme di utilizzo della vettura. Il mid term, invece, è un fattore di sviluppo che esiste da tempo per il breve termine, ma ora affascina anche il lungo termine, sulla scia di una richiesta ben precisa di flessibilità da parti dei clienti”.

L'auto connessa merita un capitolo a parte. “I dati provenienti dalle scatole nere aumentano la sicurezza di guida e migliorano la gestione dei veicoli - conclude il presidente di Aniasa - Per noi si tratta di una realtà ormai consolidata, tant'è vero che quest'anno abbiamo costituito all'interno dell'associazione una sezione dedicata a questo importante settore”.

Un flash sul 2019

Abbiamo chiesto a **Pietro Teofilatto**, direttore della sezione noleggio a lungo termine di Aniasa, e a **Giuseppe Benincasa**, responsabile per il noleggio a breve termine, un breve commento sull'evoluzione dei due comparti in questo 2019. “Prevediamo un buon andamento anche nei prossimi mesi. Nel primo trimestre, tutto il mercato dell'auto ha evidenziato segnali di incertezza, dovuti alla penalizzazione del diesel e all'attesa per l'entrata in vigore di ecotassa e ecobonus” evidenzia Teofilatto. Il Nlt, peraltro, è in ottima salute. “Saliranno ancora le immatricolazioni, seppur non in doppia cifra come in passato, così come la clientela aziendale e privata”.

“Il Rac sta ripensando le dinamiche del low-cost e puntando maggiormente sulla qualità del servizio e sul canale diretto. Sicuramente, questo sarà un anno di transizione, caratterizzato da un inflottamento più basso, segnale di cautela da parte dei player” sottolinea invece Benincasa.

VIOLAZIONI ONEROSE

La gestione delle contravvenzioni è una voce importante all'interno del business (e dei bilanci) delle società di noleggio e delle flotte clienti: ecco le ultime novità in materia

di Pietro Teofilatto

Rispettare il Codice della strada è un dovere morale e sociale, ma una multa, prima o poi, rischiamo di prenderla tutti, per divieto di sosta o per eccesso di velocità. E in un Paese ad alta motorizzazione come il nostro sappiamo bene come i proventi dalle contravvenzioni siano una componente del bilancio dei Comuni. Stiamo parlando, solo per i capoluoghi di Provincia, di un valore di multe accertate nel 2018 superiore a 1,9 miliardi di euro. Le punte massime sono nelle grandi città metropolitane: la Capitale è prima in classifica con 455 milioni, precedendo Milano a quota 288 e poi Napoli e Torino a 120.

Secondo i dati della Fondazione Ifel, gli arretrati non riscossi ammontano a fine 2017 addirittura a 7 miliardi di euro

Arretrati non riscossi

Un discorso a parte è l'effettiva riscossione: secondo i dati della Fondazione Ifel, l'organismo dell'Anci che assiste i Comuni in materia di finanza ed economia locale, gli arretrati non riscossi ammontano a fine 2017 addirittura a 7 miliardi di euro: solo Roma ha un "buco" di 2 miliardi, Milano supera 1 miliardo. Chissà

se con la rottamazione-ter inserita nel Decreto Crescita si riuscirà a ridurre il gigantesco disavanzo... Certo, la riforma dei bilanci locali, che impone di avvicinare la carta (accertamenti) alla cassa, sollecita le amministrazioni a tradurre in realtà le cifre in bilancio. Ma è necessario un miglioramento strutturale. In ogni caso l'osservanza della legge è un obbligo generale e i proventi delle multe vanno indirizzati al miglioramento della segnaletica e della sicurezza stradale. Inoltre, possono riguardare anche l'aumento delle attività di controllo e accertamento.

Le multe durante il noleggio

Anche le violazioni commesse dai driver di veicoli a noleggio ricadono nei controlli di Polizia. E' un tema caldo, considerando che ogni giorno circolano oltre 1.000.000 di veicoli uso noleggio, con una percorrenza media superiore a quella di altri veicoli. Siamo poi prossimi alla

I tempi di notifica delle contravvenzioni

Entro	Attività
90 giorni	Accertamento infrazione notificato alla società di noleggio proprietaria del veicolo
60 giorni	Comunicazione all'ente accertatore dei dati del contraente (l'impresa di noleggio ha l'obbligo di trasmettere i dati)
90 giorni	Termine entro il quale l'ente notifica il verbale al trasgressore
60 giorni	Il trasgressore è tenuto al pagamento della sanzione o può fare ricorso

Fonte: Aniasa

Le contravvenzioni nel noleggio

Accesso abusivo ZTL	15,6%
Limite di velocità (non oltre 10 km/h)	10,1%
Limite di velocità (non oltre i 40km/h)	8,1%
Circolazione su strada riservata a mezzi pubblici	3,4%
Mancato pagamento parcheggio	1,5%
Mancato pagamento pedaggio autostradale	1,4%

Fonte: Safo Sistemi

Responsabilità del driver: un principio fondamentale

Il principio di responsabilità del driver è sancito in tutti i Paesi europei. Leaseurope ha pubblicato "The European Consumer Guide to Car Rental", una guida al noleggio in cui è trattato anche questo tema.

In Portogallo e in Francia vige un sistema analogo a quello in Italia, con la cosiddetta doppia notifica.

Per le imprese di noleggio è comunque previsto l'obbligo di comunicare le generalità del driver, pena una sanzione di 650 euro. In altri Paesi come Germania, Olanda e

Lussemburgo sono attivi database centralizzati e le autorità chiedono direttamente alle imprese di noleggio i dati del driver al momento della registrazione del contratto.

Nel Regno Unito, dove le sanzioni più pesanti riguardano i parcheggi, spesso le imprese di noleggio anticipano, pagando in nome e per conto del cliente. Ovunque, le modalità di pagamento più diffuse sono quelle su piattaforme telematiche.

stagione turistica e si prevedono quest'anno oltre 5,5 milioni di contratti di Rac, spesso con turisti stranieri che hanno poca dimestichezza, per esempio, con i segnali delle ZTL. È infatti questa l'infrazione più ricorrente, seguita dal superamento dei limiti di velocità, dalla circolazione nelle corsie riservate ai mezzi pubblici, situazioni di mancata immediata contestazione.

Gli uffici di Polizia interrogano il PRA e notificano il verbale al proprietario del veicolo, l'azienda di noleggio.

Quest'ultima, per evitare responsabilità di pagamento della sanzione, deve comunicare nei tempi previsti le generalità del sottoscrittore del contratto, così come statuito dall'art.196 del Codice della Strada e regolamentato dalla Polizia Stradale con varie circolari. Sarà quindi l'autorità competente a rinotificare il verbale di contestazione al driver o

comunque al soggetto locatario. Le imprese di noleggio informano il cliente del verbale e lo avvisano delle spese amministrative: impiegano infatti personale, software, forniscono documenti e informazioni. Come evidenziato nelle "Condizioni di Noleggio" e specificatamente



Pietro Teofilatto

sottoscritto, il cliente è tenuto a corrispondere un costo per queste spese di gestione.

Salvo pattuizione le aziende di noleggio non sono obbligate a pagare multe per conto dei clienti, svolgendo solo un compito di

"intermediazione" fra il conducente e le autorità. Se la contravvenzione riguarda però il veicolo (esempio: mancanza della carta di circolazione, revisione scaduta, ecc.), le sanzioni sono a carico della società di noleggio. Il sottoscrittore del contratto o il conducente possono successivamente ricorrere al Giudice di Pace o al Prefetto.

Si può fare ricorso anche sul rispetto della tempistica: come rimarcato dal Ministero dell'Interno, i verbali devono essere notificati al proprietario entro 90 giorni dalla data di infrazione (termine perentorio) e non dalla data di accertamento, come spesso avviene.

Il ritardo comporta la nullità del verbale e la possibilità di annullamento anche in autotutela rivolgendosi

all'autorità che lo ha emesso (anche senza fare ricorso).

Necessità di un chiarimento

Dopo aver sempre sostenuto l'esclusione dell'impresa di noleggio (che comunichi correttamente i dati) dalla responsabilità solidale, la Corte di Cassazione ha assunto di recente un discutibile diverso orientamento, sostenendo una concorrente responsabilità dell'impresa di noleggio nel caso in cui il cliente non paghi le sanzioni. Su un tema di così ampia rilevanza pubblica, il contenzioso non può essere ricondotto a situazioni di contabilità degli enti locali, ponendo il rischio di negative ricadute sulla sicurezza della circolazione.

È infatti fondamentale rafforzare il senso di responsabilità del soggetto locatario o del conducente e, quindi, innalzare il livello di sicurezza stradale generale. Il Ministero dell'Interno è nuovamente intervenuto con circolare del 10 gennaio, confermando la valenza della legge attuale e le consolidate indicazioni di prassi. Inoltre, è attualmente in corso di discussione presso la IX Commissione Trasporti della Camera dei Deputati la riforma del Codice della Strada. E lo scorso 14 maggio la Commissione ha adottato un testo unificato che contiene una disposizione volta a chiarire definitivamente la questione e a far rispettare il Codice stesso.

Le imprese di noleggio informano il cliente del verbale e lo avvisano delle spese amministrative: impiegano infatti personale, software, forniscono documenti e informazioni