

**Dentro le associazioni**

# Il settore continua a spingere per avere un fisco più leggero

di **Gennaro Speranza**

**L**a crisi economica continua a incidere pesantemente sul mercato automobilistico italiano, che è ormai calato a livelli di immatricolazioni simili a quelli degli anni Settanta. Pure il mercato delle flotte aziendali è in difficoltà. Nonostante un quadro complessivo piuttosto negativo, vi sono però anche buone notizie provenienti proprio dal mondo delle flotte e in particolare dal settore del noleggio, che tiene testa alla congiuntura ed è previsto in ripresa per l'anno a venire.

«Nonostante il calo delle immatricolazioni - dice Pietro Teofilatto, direttore di Aniasa (Associazione nazionale industria dell'autonoleggio e servizi automobilistici) - il settore del noleggio tiene. Per il 2014 prevediamo una discreta ripresa, con una crescita delle immatricolazioni del 4% o 5 per cento. Ci sarà un aumento della flotta, continuerà il fenomeno del downsizing per il contenimento dei costi e la richiesta di proroghe nei contratti. Ma il noleggio ha ancora tanta strada da compiere: vanno migliorati i servizi, su tutti l'assistenza e la customer satisfaction, la rete commerciale e la telematica».

«Il full leasing e il noleggio a lungo termine - aggiunge Edoardo Bacis, presidente di Assilea (Associazione italiana leasing) - sono destinati a crescere nel 2014, grazie per lo più al rinnovo dei parchi auto di molte aziende che nel 2013 hanno prefe-

rito prorogare piuttosto che rinnovare». In particolare, secondo una stima di Unrae, proprio la necessità di effettuare sostituzioni non più rimandabili, insieme ai primi segnali più favorevoli sugli investimenti in mezzi di trasporto, garantiranno una lieve ripresa della domanda business che potrebbe consentire al mercato delle autovetture di tornare in territorio leggermente positivo nel 2014. Lo scenario per l'anno a venire preannuncia, comunque, un'uscita dalla recessione molto lenta, senza un deciso cambio di direzione. Le vetture intestate a società dovrebbero confermare una quota di mercato al di sotto del 18% del totale, con circa 235.000 immatricolazioni, mentre quelle acquistate dalle società di noleggio potrebbero recuperare terreno, portandosi al 18% di quota, con circa 240.000 immatricolazioni (fonte Unrae).

Bisognerà fare i conti, poi, con l'impostazione della politica fiscale del governo, che sarà determinante per sostenere la ripresa del mercato delle flotte - aggiunge Bacis - dovranno intervenire in maniera seria e definitiva sull'allineamento della deducibilità fiscale. In Italia, rispetto al resto d'Europa, se un'azienda acquista un'auto paga oggi mediamente una maggiorazione del 2% di Iva, quando l'ammortamento e l'Iva stessa sono solo parzialmente deducibili. Questa situazione penalizza fortemente le piccole aziende, sulle quali pesano gli alti costi di esercizio dell'auto, ma

anche le grandi aziende multinazionali, che devono confrontarsi con costi di gestione nettamente diversi da un Paese all'altro».

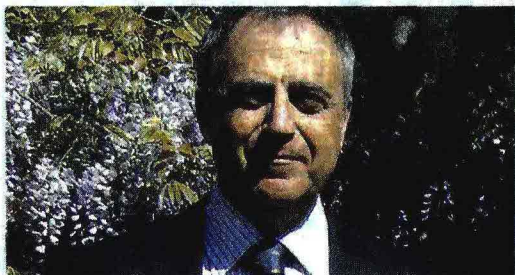
Sempre su questo fronte Romano Valente, presidente di Unrae (Unione nazionale rappresentanti autoveicoli esteri), fa notare che questo regime di tassazione fa sì che in Italia la quota di mercato rappresentata dalle auto aziendali sia solo del 36%, ben lontana da quella di altri Paesi europei (Germania 62%, Francia 43%, Regno Unito 55%, Spagna 49%). «Pertanto Unrae - dice Valente - si sta impegnando da tempo a richiedere al governo un riavvicinamento della politica fiscale italiana a quella europea, e in particolare: un periodo minimo di ammortamento (2 anni anziché 4), una quota deducibile sulle vetture nuove almeno del 40% rispetto all'attuale 20%, un tetto ammortizzabile aggiornato in base alla rivalutazione Istat, circa 25.000 euro rispetto ai 18.076 euro attualmente previsti».

Dopo anni di assenza di risposte, comunque, qualcosa finalmente si sta muovendo sul fronte istituzionale. Ad ottobre si è insediata al ministero dello Sviluppo economico una Consulta automotive - tavolo di lavoro tra mondo dell'industria e governo - chiesta a gran voce dalla filiera dell'auto italiana. Scopo dell'organismo è quello di individuare possibili linee di intervento per la ripresa di un comparto duramente colpito dalla crisi e di assoluta rilevanza per l'economia italiana.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



## Ai vertici



**Aniasa.** Il direttore Pietro Teofilatto dice che «nonostante il calo delle immatricolazioni il settore del noleggio tiene. Per il 2014 prevediamo una discreta ripresa, con una crescita delle immatricolazioni del 4% o 5%»



**Assilea.** Secondo il presidente Edoardo Bacis «le istituzioni, per favorire la ripresa del mercato delle flotte, dovranno intervenire in maniera seria e definitiva sull'allineamento della deducibilità fiscale»



**Unrae.** Nella foto il presidente Romano Valente. «Unrae - dice Valente - si sta impegnando da tempo a richiedere al governo un riavvicinamento della politica fiscale italiana a quella europea»

# Per i noleggiatori crediti in sofferenza: la Pa deve 50 milioni

L'insoluto dei privati pesa il 3-4% del fatturato

**I**n che modo le attuali difficoltà delle aziende si ripercuotono sulle società di noleggio che ne posseggono e gestiscono i veicoli? E quanto valgono i canoni non pagati? L'argomento è spinoso, quindi è logico che gli operatori lo affrontino malvolentieri o non ne parlino affatto. Intanto, per inquadrare le dimensioni del fenomeno, citiamo le parole di Pietro Teofilatto, direttore del settore noleggio a lungo termine di Aniasa (l'associazione di categoria) che, riferendosi alle sole sofferenze derivanti dalle forniture di veicoli al settore pubblico, parla di circa 50 milioni di euro pronti a essere dichiarati inesigibili. Per Teofilatto, oltre il 50% delle pubbliche amministrazioni paga regolarmente i canoni, una percentuale certamente lontana dall'ottimale, soprattutto se si considera che le inadempienze non dipendono da contestazioni sulla qualità del servizio, ma da una radicata abitudine a non rispettare gli impegni. Incoraggiata anche dal fatto che il funzionario pubblico, in quanto tale, ha sempre buon gioco nel trasferire le responsabilità più in alto.

Insomma, c'è uno zoccolo duro di enti e amministrazioni che sistematicamente non onora i suoi impegni. Per esempio, c'è il caso macroscopico del Comune di Napoli (che solo recentemente ha saldato oltre il 70% dei debiti più vecchi), ma anche quelli di alcune Asl del Lazio e di altre amministrazioni nel Nord. Paradossali, poi, gli insoluti riguardanti i veicoli in uso all'amministrazione della Giustizia, che tra i suoi compiti ha anche quello di tutelare i creditori nei confronti dei debitori.

Nel settore pubblico, poi, va sottolineato che per le società di noleggio, in caso di mancato pagamento, è spesso impossibile recuperare i veicoli: qualora ci si arrivi, infatti, l'amministrazione può sempre evocare la minaccia di interruzione del pubblico servizio per i numerosi mezzi destinati a tale impiego (per esempio, ambulanze e altri veicoli operativi o di soccorso), uno spauracchio che scoraggia ogni velleità di sequestro. Su questo problema, però, una schiarita arriverà

dall'imminente entrata in vigore della Convenzione n°9 della Consip (la società che assiste le amministrazioni nell'acquisto di beni e servizi), un documento sui prossimi approvvigionamenti di veicoli, che contiene novità utili a limitare gli abusi sui pagamenti. Compresa maggiore possibilità di recupero dei mezzi da parte dei creditori. In ogni caso, la situazione del comparto è tale da aver portato l'attuale presidente di Aniasa, Paolo Ghinolfi, a ipotizzare, in caso di mancata soluzione al problema, l'uscita delle aziende

## Quota bassa

# 50%

### Le amministrazioni in regola

Poco più di metà delle pubbliche amministrazioni paga regolarmente i canoni di noleggio, secondo l'Aniasa

del noleggio dal settore pubblico. E dal manager di un importante società di noleggio arriva una dichiarazione senza mezzi termini: «Stiamo alla larga dal settore pubblico soprattutto, anche se non solo, a causa del problema costituito dai pagamenti».

Ma se i fornitori delle flotte pubbliche piangono, quelli che servono le aziende private certo non ridono. Uno di loro, che ha chiesto l'anonimato, ha definito «drammatico» il livello dell'insoluto nel comparto: «Registriamo sofferenze pari al 3-4% del fatturato». E, purtroppo, a "saltare" i canoni non sono le sole aziende realmente in difficoltà: la brutta abitudine si diffonde anche tra quelle che possono definirsi in salute o con problemi marginali, che dunque non rispettano gli impegni con i noleggiatori soltanto per fare cassa.

S.Vi.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



# Clients critici su reportistica e comunicazioni

Experteye monitora la soddisfazione delle aziende  
Su fatturazione e consegna dei veicoli i voti migliori

di Sara Visconti

«**R**eportistica insoddisfacente», «impossibile monitorare un ordine», «l'addebito danni a fine contratto è spesso speculativo», «pessima gestione delle multe», «servizio assistenza allucinante». Questi giudizi poco lusinghieri vengono da fleet manager delle aziende e si riferiscono ai servizi forniti da alcune società di noleggio a lungo termine. Sono contenuti in FleeteyeCsi, un rapporto trimestrale realizzato da quest'anno, con la collaborazione di Aniasa, da Experteye, una società anglo-elvetica specializzata in ricerche di mercato nel settore del noleggio a lungo termine.

I fleet manager sono delle aziende clienti di cinque operatori che hanno incaricato Experteye di raccogliere i pareri di circa 4mila persone. L'obiettivo è chiaro: di pari passo con l'adozione di un codice deontologico, monitorare il Csi (Indice soddisfazione cliente) per migliorare la qualità dei servizi. La percentuale di risposte ai questionari periodici va dal 15 al 20%, quindi il campione è di 600-800 soggetti. Oltre al Net Promoter Score (Nps), un indice che stabilisce se un fleet manager è detrattore (voto da 0 a 6), indifferente (7 o 8) o promotore (9 o 10) rispetto alla società di noleggio di cui si serve, il rapporto misura anche il Csi, cioè il grado di apprezzamento verso il noleggiatore (espresso come voto medio moltiplicato per 10). Secondo i dati rilevati lo scorso settembre, l'Nps dei fleet manager italiani è negativo, ossia i detrattori dei noleggiatori sono più numerosi dei promotori. Il Csi complessivo è negativo, ma riesce a sfiorare la fascia dell'indifferenza, tra il 65,9 e il 67,6%.

Il rapporto esamina poi il Csi su 12 diversi aspetti dell'attività di noleggio (si veda la tabella a fianco). I risultati mostrano che le aree più soddisfacenti sono fatturazione dei veicoli e loro consegna, quelli più critici sono comunicazione col noleggiatore e qualità della reportistica. Però non c'è omogeneità tra i giudizi:

per uno stesso operatore, i punti di debolezza rilevati da alcuni clienti possono essere dei "plus" per altri.

Riguardo agli aspetti ritenuti più critici dai noleggiatori, invece, l'amministratore delegato di una società di noleggio a lungo termine del Nord non ha avuto dubbi: la fase più delicata, che talvolta genera contenziosi, è quella dell'uscita del veicolo dalla flotta, quando bisogna valutare gli eventuali danni o i chilometri in più rispetto a quelli concordati, a fronte dei quali scattano le penali. Può sembrare strano, ma oggi che si contrattualizza tutto e nulla è lasciato al caso, clienti e noleggiatori discutono ancora su che cosa possa definirsi "normale usura" (e quindi non soggetta a risarcimenti) e che cosa invece derivi da comportamenti dell'utilizzatore diversi da quelli del buon padre di famiglia previsti dal Codice civile per la custodia delle cose altrui. In sostanza, l'azienda spesso ritiene inevitabili, in tre-quattro anni di uso del veicolo, una carrozzeria graffiata e un buco nel sedile, mentre la società di noleggio tende a considerarli veri danni che, se non riparati, impediranno di rivenderlo alla somma prevista.

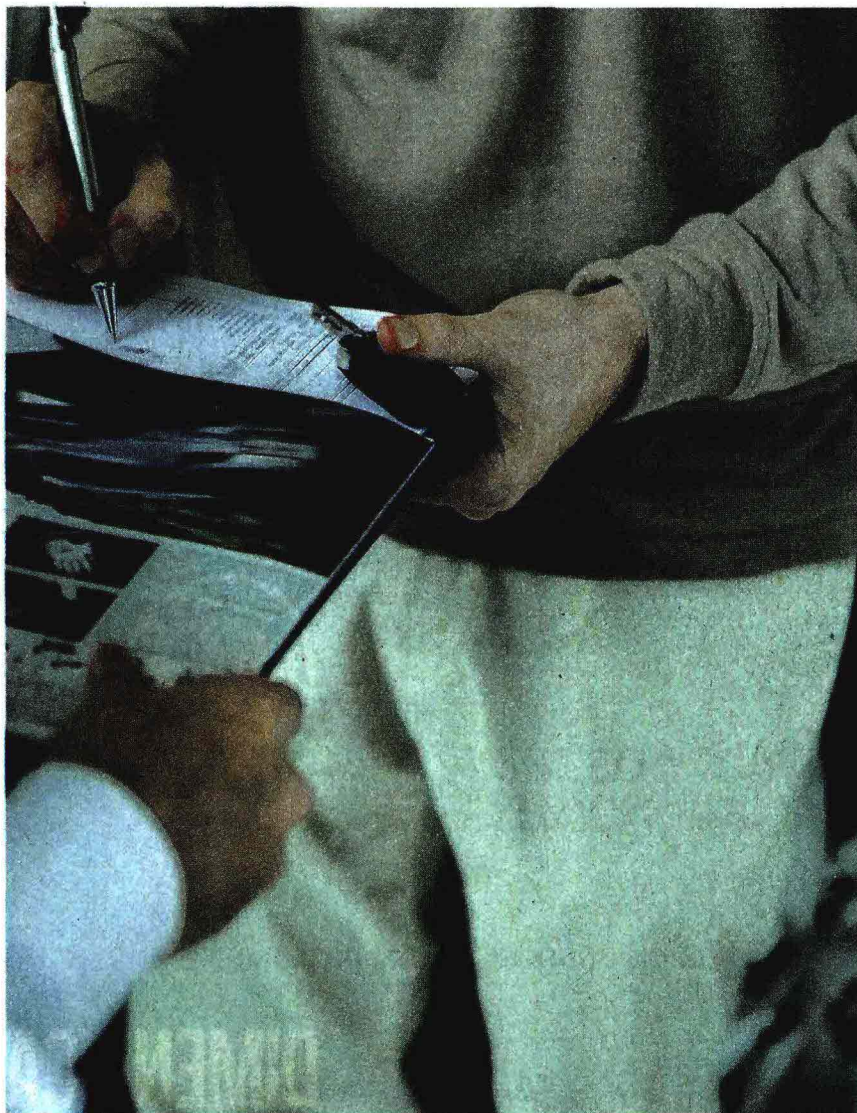
Ovviamente entrambe le posizioni possono nascondere tentativi di "strappare" qualcosa di non dovuto: calcando la mano sui danni, il noleggiatore magari prova a ottenere una somma utile a ridurre un valore residuo del veicolo troppo elevato rispetto a quello di mercato perché frutto di previsioni sbagliate al momento dell'ingresso nella flotta, mentre il cliente si ostina a non riconoscere i danni per ridurre i costi aziendali, sperando che il fornitore ceda per non perdere il cliente.

Il manager di un'altra società, invece, ha dichiarato che il settore più critico è l'assistenza, area dove principalmente si misura l'efficienza del noleggiatore: ritardi nell'effettuare i tagliandi di manutenzione, mancata soluzione dei problemi della vettura e scarsa presenza di officine in certe zone sono tra i principali motivi di attrito.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## La pagella

Noleggio a lungo termine: l'indice di soddisfazione dei clienti



Tipo di servizio	Csi*	Tipo di servizio	Csi*
Fatturazione	70,8	Servizi che rispondono alle necessità	66,0
Consegna veicoli	69,4	Buon rapporto qualità/prezzo	65,0
Servizio in linea con le promesse	69,4	Qualità della gestione commerciale	64,7
Soddisfazione dei driver	67,4	Processo di fine contratto dei veicoli	63,1
Processo di ordine dei veicoli	66,5	Facilità di comunicazione	61,9
Gestione operativa della flotta (manutenzione, sinistri, parti sostitutive)	66,4	Qualità e disponibilità di report e di dati	61,7
		<b>Csi complessivo</b>	<b>66,1</b>

Nota: \*Customer Satisfaction Index misurato su una scala percentuale

Fonte: Elaborazione Experteye su dati forniti da Aniasa ottenuti da fleet manager e società di noleggio