

LA DURA VITA DEGLI INDIPENDENTI

La tecnologia produce automobili sempre più complesse, il cui ripristino diventa sovente un rompicapo per i carrozzieri. I quali, teoricamente, possono avvalersi dello strumento delle "informazioni tecniche" che - secondo quanto stabilisce il regolamento europeo che va sotto il nome di New Ber - dovrebbero essere messe a disposizione di chi ne faccia richiesta dalle Case. Ma che cosa succede nella realtà? Gli autoriparatori approfittano di questa strada o incontrano ostacoli (e quali)?



di Elena Laffi

La notizia è della scorsa estate: la Commissione europea ha introdotto l'obbligo per i Costruttori di fornire all'insieme degli operatori dell'aftermarket (distributori e autoriparatori autorizzati e indipendenti) i dati elettronici con cui poter identificare in modo inequivocabile i pezzi di

ricambio e così garantire a tutti il corretto svolgimento del proprio lavoro. In altre parole è stato liberalizzato l'accesso al numero di identificazione del veicolo (o codice VIN), che ne "traccia" la vita comunicandone produttore, luogo di fabbricazione, componenti con il quale è stato costruito e altre specifiche utili agli addetti ai lavori. Fino ad oggi a tale numero identificativo si arrivava

attraverso i cataloghi elettronici che i Costruttori mettevano a disposizione delle loro reti autorizzate; per i distributori e i riparatori indipendenti, però, risultava molto difficile acquisirli e consultarli e così non solo identificare con chiarezza i vari componenti, ma anche i loro eventuali ricambi di qualità equivalente. Da qui la promulgazione del suddetto regolamento UE 566/2011, che emenda il regolamento Euro 5.

Questo è un ulteriore passo in avanti nell'ottica di permettere a tutti gli autoriparatori di accedere all'insieme delle informazioni tecniche necessarie per intervenire sui veicoli. Nonostante, infatti, fosse già presente una legge comunitaria - la «New Ber» (regolamento UE 461/2010 su distribuzione di ricambi e servizi di manutenzione e riparazione dei veicoli entrato in vigore il primo giugno 2010 in sostituzione della normativa europea 1400/2002 CE, conosciuta come «Block Exemption Regulation» o Ber o Regolamento Monti, ndr) per la vigilanza della libera concorrenza nel settore del post-vendita, le Case automobilistiche continuavano a tenere riservate alcune nozioni rile-



vanti per la riparazione e manutenzione dei veicoli, con ricadute sulla competitività del comparto.

All'interno della New Ber (per le cui linee guida vi rimandiamo al box in queste stesse pagine) si sancisce tra l'altro che ogni chiarimento tecnico comunicato ai membri di una rete autorizzata deve essere reso disponibile in maniera paritetica anche agli operatori indipendenti.

Libero accesso, però, non significa

gratuito. Nella normativa, infatti, si parla anche di costi che, nella fattispecie, si risolvono in abbonamenti (annuali, mensili, settimanali o per singola operazione) da stipulare con la Casa, che variano, come spesa, da marchio a marchio, comportando per l'operatore l'esborso di svariate centinaia di euro. Stando alla nostra ricerca, molte officine superano il problema "costi" affidandosi ai tester per la diagnosi delle principali aziende sul mercato (Bosch, Magneti Marelli, Texa, eccetera) che contengono al loro interno la maggior parte delle nozioni necessarie per la riparazione; altre - soprattutto se lavorano su veicoli di numerosi marchi - preferiscono non contattare direttamente le Case, ma rivolgersi a un unico

■ Molte sono le difficoltà che un carrozziere può incontrare nella raddrizzatura della lamiera di una portiera. Quella che un tempo era un'operazione relativamente semplice, con l'avvento dei sofisticati circuiti e dispositivi elettronici ha reso il lavoro dell'autoriparatore in qualche modo dipendente da parti terze.

INFORMAZIONE TECNICA

La definizione «informazione tecnica» si riferisce alle nozioni richieste per la diagnosi, la manutenzione, l'ispezione, i controlli, i monitoraggi periodici, la riparazione, la riprogrammazione e la reinizializzazione del veicolo, i dati necessari per il montaggio di parti di ricambio o complessivi sul motore. Comprende, inoltre, ciò che il Costruttore fornisce ai suoi dealer e riparatori autorizzati, inclusi gli emendamenti successivi.

interlocutore (il distributore multi-marca) per avere al tempo stesso ricambi e informazioni tecniche per il loro montaggio; altre ancora si affidano a editori indipendenti che vendono i dati tecnici multi-brand attraverso manuali cartacei o Cd/Dvd. La via più "battuta" dai carrozzieri, però, risulta quella dei "canali personali", che permettono di ricevere in modo veloce, semplice e soprattutto ▶



gratuito i dati di cui si necessita.

Per saperne di più su come avviene la condivisione delle informazioni e su quali sono le criticità attuali nel loro reperimento per una carrozzeria ci siamo rivolti a imprenditori che hanno una visione ampia di quanto accade sui loro territori, in quanto ricoprono cariche ufficiali all'interno delle Confederazioni artigiane. Tutti i nostri interlocutori hanno accolto con favore questo ulteriore approfondimento normativo, ma sembra che il percorso verso una collaborazione reale tra Costruttori e autoriparatori indipendenti sia ancora lungo. Vediamo nel dettaglio che cosa ci hanno detto.

RETE CHIUSA

Preoccupazione per lo strapotere dei Costruttori nei confronti degli artigiani indipendenti è stata espressa, per esempio, da **Giuseppe Pace**, titolare della **Carrozzeria Torino** di Genova.

«Le Case automobilistiche - spiega il carrozziere ligure - sono sempre più attente a canalizzare la riparazio-



■ I dati tecnici sono necessari sia per poter mettere correttamente in dima la vettura e ordinare i pezzi di ricambio sia per lo smontaggio e rimontaggio di fari, paraurti e altri accessori.

ne delle automobili verso la propria rete di operatori autorizzati: il comparto del post-vendita, infatti, sta diventando per loro sempre più strategico. Stando alle normative in vigore, i Costruttori dovrebbero già condividere le informazioni tecniche, ma cercano modi e sistemi per mettere in dif-

ficoltà gli autoriparatori indipendenti: questo è un problema, soprattutto a causa dell'aumento dell'elettronica sui nuovi modelli.

Faccio un esempio: dovevo cambiare colore a un veicolo per farlo nero opaco, secondo le mode del momento, così l'ho smontato completamente per verniciare anche le parti interne; si sono accese un sacco di spie e, per resettare il tutto, mi sono dovuto rivolgere alla Casa per avere le indicazioni necessarie. Il canale ufficiale prevede che alla richiesta di aiuto segua una risposta in tempi ragionevoli, ma ottenerle è difficile. La realtà dei fatti è che - se vogliamo venire a capo dei problemi - tutti noi cerchiamo di raccogliere più informazioni possibili attraverso la rete di conoscenze, sfruttando la nostra esperienza e i rapporti di collaborazione e amicizia che si sono sviluppati negli anni».

Questa problematica preoccupa non poco il carrozziere ligure.





«Non nascondo - dice - di aver subito comportamenti di chiusura da parte di alcuni dealer: anche a seguito di interventi eseguiti a regola d'arte dalla mia azienda sui quali ho dato al cliente la mia garanzia (avevo seguito i dettami della Casa), ci sono stati casi in cui ho avuto contestazioni. Inoltre, le nuove politiche dei Costruttori mi preoccupano ancora di più di quelle delle Compagnie assicurative: alcuni prevedono per esempio "pacchetti" di vendita comprendenti cinque anni di garanzia ARD (Altri Rischi Diversi), mirati a fidelizzare ancora di più i clienti alla propria rete e quindi a tenere gli eventuali interventi riparativi "in casa loro".

A mio avviso - aggiunge Pace - è un tema su cui la Categoria deve lavorare: sul territorio ligure ci stiamo organizzando mediante il Consorzio Carrozzeri di Genova, affiliato a Confartigianato, non solo per riqualificare la nostra immagine, ma anche per risolvere problematiche concrete dei soci come questa e dare un servizio migliore e più qualificato al cliente».

MANCANO I RIFERIMENTI

L'interscambio tra Case automobilistiche e autoriparatori indipendenti, dunque, è tutt'altro che consolidato, come sottolinea anche **Franco Canavesio**, titolare dell'omonima carrozzeria a Fossano (CN).

«Le informazioni tecniche sono

IL DOVERE DELLE CASE

La Commissione europea ha evidenziato che l'accesso alle informazioni tecniche deve essere fornito dalle Case auto, dietro richiesta e senza indebiti ritardi, a tutti gli operatori, in una forma utilizzabile (attraverso siti web e un formato standardizzato) e a un prezzo che non deve scoraggiare l'accessibilità. Per i nuovi veicoli viene richiesto ai Costruttori di dare accesso all'informazione tecnica contemporaneamente agli autorizzati e agli indipendenti.

indispensabili - spiega - sia per lo smontaggio e il rimontaggio di fari, paraurti e altri accessori sia per mettere correttamente in dima la vettura e poter ordinare i pezzi necessari alla sua riparazione. Sempre più carrozzieri poi si occupano della ricarica dell'aria condizionata oppure del riciclo dell'acqua dei radiatori, interventi per i quali hanno bisogno di conoscere le specifiche delle auto sulle quali mettono le mani. I dati, però, sono di difficile reperibilità per gli autoriparatori indipendenti, senza contare che ▶

■ I tester di diagnosi contengono al loro interno le nozioni utili per la riparazione della maggior parte dei veicoli. Altrimenti bisogna ricorrere agli abbonamenti (annuali, mensili, settimanali o per singola operazione), da stipulare con la Casa, il cui costo varia da marchio a marchio.





ADIRA

L'ASSOCIAZIONE E' A DISPOSIZIONE DEGLI OPERATORI INSODDISFATTI

► L'Associazione Distributori Indipendenti Ricambi Autoveicoli (Adira) è stata tra i promotori presso la Commissione europea della promulgazione di un regolamento comunitario per la vigilanza della libera concorrenza nel settore automotive nonché della Campagna europea per il diritto alla riparazione (insieme a Confartigianato, Cna e Aica, Associazione italiana costruttori attrezzature).

«Dal punto di vista normativo - dice il presidente Bruno Beccari - a nostro avviso gli operatori indipendenti sono ora ben tutelati. Grazie alla New Ber - che ha perfezionato alcune lacune del Regolamento Monti - e alle ultime misure contenute nel regolamento UE 566/2011 (la messa a disposizione del codice VIN e dei tempi di riparazione stimati per l'insieme dei nuovi modelli di veicoli), il tema dell'accesso alle informazioni tecniche è trattato in modo esaustivo. Stiamo ancora mettendo a punto un sistema di autorizzazione per le officine che devono maneggiare i dati sensibili legati alla sicurezza dell'auto, come per esempio quelli legati agli antifurto: è questione di tempo e anche queste nozioni verranno liberalizzate. Tuttavia, se ci sono operatori che si trovano in difficoltà o che riscontrano che le leggi non vengono rispettate in modo adeguato, il loro dovere è di mettersi in contatto con le associazioni. Attraverso le segnalazioni, infatti, possiamo farci portavoce presso la Commissione europea - molto sensibile all'argomento, ma che vuole documentazioni concrete per intervenire - e portare avanti le richieste della categoria».

Gli operatori che incontrassero difficoltà nel reperimento delle informazioni dalle Case auto possono segnalare il fatto all'Adira mediante il sito Internet www.adira.it o l'e-mail: info@adira.it.

non tutti hanno dimestichezza con gli strumenti informatici.

Attraverso la formazione tecnica - aggiunge il titolare della **Carrozzeria Canavesio** - cerchiamo di ovviare al problema ma, purtroppo, ci aiuta fino a un certo punto: se è vero che i corsi insegnano il percorso logico degli interventi riparativi, non posso chiarire ogni difficoltà ed entrare nel dettaglio delle specificità di ogni singola auto. Faccio un esempio: per smontare il faro anteriore della Porsche Cayenne fino a poco tempo fa nella mia carrozzeria toglievamo il paraurti; ora abbiamo saputo che la procedura corretta è molto più rapida e non coinvolge alcun altro componente se non lo stesso fanale. Quindi, con l'attrezzatura e la metodologia giusta gli interventi sono più semplici a livello operativo, più rapidi oltre che maggiormente corretti. A mio avviso ci dovrebbe essere un riferimento sul territorio che funga da portavoce tra gli autoriparatori e le Case automobilistiche e fornisca i dati a richiesta, a costi accessibili: il consorzio, per esempio, potrebbe essere l'ente accreditato a questo scopo. Credo, infatti, che per il singolo autoriparatore i problemi di dialogo con il costruttore rimarranno: un ente istituzionale, invece, potrebbe essere il giusto collettore di questi dati, per una migliore operatività di tutte le carrozzerie».

CANALI PERSONALI

Di opinione analoga è **Luciano Etzi**, titolare della carrozzeria **Car & Service** di Cagliari.

«Secondo me - dice - l'Associazione di categoria dovrebbe essere il riferimento per gli artigiani, anche per il reperimento delle informazioni tecniche. Viviamo, però, un momento di difficoltà: sempre più

più colleghi ignorano l'importanza di essere uniti e non vedono le Confederazioni (che sono a loro volta assorbite da molte problematiche da risolvere) come una risorsa. In questo frangente, come in altri, vince l'individualismo, vale a dire la ricerca di canali personali, basati sulla cortesia del collega o del concessionario di zona che fornisce i dati richiesti in modo "amicale". Penso che sia giunto il momento, però, di pensare a risolvere i problemi in modo diverso».

Il regolamento che vigila sulla competitività nel settore del post-ven-dita è importante non solo per gli operatori, ma anche per gli automobilisti. Questi ultimi, infatti, hanno il diritto di scegliere liberamente l'impresa a cui rivolgersi per le riparazioni e le messe a punto del veicolo, anche quando è in garanzia. Sorprende, a



distanza di tempo, che questa legge sia sconosciuta a molti consumatori che ancora temono di perdere la garanzia se non si affidano all'officina autorizzata dalla Casa.

«A causa della crisi economica, però, sempre più automobilisti - aggiunge il carrozziere cagliaritano -

SPESE DI ACCESSO

I Costruttori mettono a disposizione le informazioni per la riparazione e la manutenzione dei veicoli su base giornaliera, mensile e annuale, fatturando spese diverse a seconda dei rispettivi periodi per i quali l'accesso viene consentito. Tali costi devono essere ragionevoli e proporzionati, cioè non devono scoraggiare l'operatore indipendente e devono tener conto della misura in cui ne fa uso. Le informazioni costano svariate centinaia di euro e variano a seconda della Casa.



si rivolgono al circuito della riparazione indipendente e, quindi, le officine potrebbero sfruttare l'occasione per dimostrare quanto sono cresciute a livello professionale. A mio avviso, purtroppo non tutti gli operatori riusciranno a cogliere questa opportunità, proprio perché prevale il "fai-da-te" che non fa bene al comparto».

Conferma la prassi di rivolgersi ai colleghi, piuttosto che utilizzare i canali ufficiali, per le informazioni

■ A lato le operazioni di ricarica dell'aria condizionata. In alto la centralina per il pilotaggio degli airbag di una Bmw serie 5. ▶

Inchiesta

La dura vita degli indipendenti



“V” come... VIN

Acronimo per «Vehicle Identification Number». E' il «codice fiscale» del mezzo, introdotto negli Anni '80 per facilitarne il riconoscimento e la riparazione. Composto da diciassette caratteri (lettere o numeri) è riconosciuto da tutte le Case del mondo ed è utile, in particolare, per il riferimento dei ricambi o per il controllo di campagne di richiamo da parte dei Costruttori. Identifica il produttore, il modello - tipo e piattaforma del mezzo, l'anno e il luogo di produzione, il motore e il telaio, eccetera.

tecniche anche **Ruggero Scagnetti**, titolare della **Carrozzeria Rojale** di Reana del Rojale (UD).

«Nella mia esperienza interpelliamo i concessionari di zona - spiega - che, se possono, ci danno una risposta immediata. Con loro abbiamo rapporti continuativi e, quindi, ci vengono in aiuto: è la via più sempli-

NEW BER

UGUALI DIRITTI PER AUTORIZZATI E INDIPENDENTI

► All'interno della «New Ber» sono enunciate numerose clausole utili a rafforzare i meccanismi di libera concorrenza, che qui riassumiamo per punti.

■ **Garanzie:** al fine di evitare condizionamenti da parte delle Case costruttrici nei confronti dei consumatori, limitandone la libertà di scelta, sono previste misure atte a riconoscere la stessa validità della garanzia rilasciata dal riparatore indipendente rispetto a quella dell'autorizzato. Il Costruttore non può contestare la richiesta del consumatore di far valere tale diritto, a meno che il danno non sia provocato da ricambi di cattiva qualità.

■ **Informazioni tecniche:** sono riconfermate le stesse condizioni e modalità di accesso già presenti nel Regolamento Monti sia per i riparatori autorizzati sia per gli indipendenti.

■ **Accordi fra costruttori di auto e produttori di componenti:** le regole sono maggiormente vincolanti e rigorose, per evitare formule contrattuali irregolari (subappalti, eccetera), lesive ed elusive della concorrenza, a danno del consumatore e della qualità delle riparazioni, con particolare riferimento ai ricambi.

■ **Ricambio equivalente:** la corrispondenza all'originale, in termini di qualità, del ricambio non può più avvenire con il sistema di autocertificazione, ma solo attraverso appositi strumenti di certificazione e tracciabilità.

■ **Marchio del componentista:** proprio per favorire la circolazione dei ricambi a prezzi equi, le Case costruttrici non possono impedire al componentista di apporre il proprio marchio per l'identificazione del prodotto.

Il regolamento UE 566/2011, che emenda il regolamento Euro 5, rappresenta un ulteriore passo avanti per la libera circolazione delle informazioni tecniche: oltre a rendere obbligatoria la messa a disposizione del codice VIN all'insieme degli operatori indipendenti prevede che i Costruttori forniscano a tutti gli addetti ai lavori i tempi di riparazione stimati per i nuovi modelli di veicoli. ◀

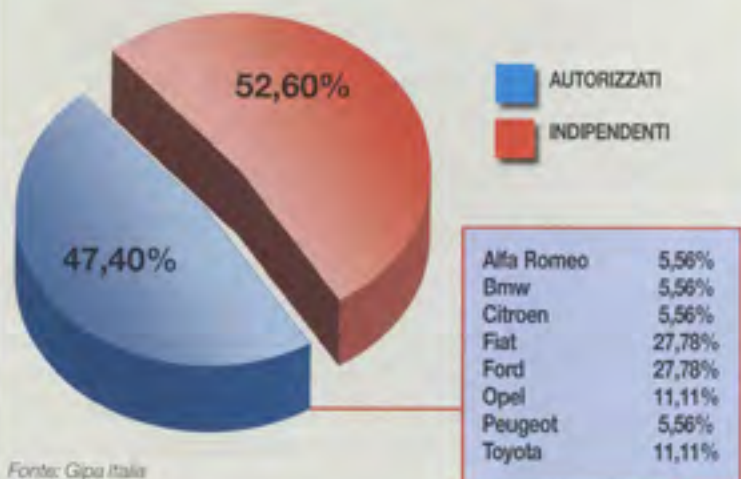
■ Per disporre delle informazioni tecniche i carrozzieri spesso scelgono i canali alternativi.





Fiat e Ford i marchi più diffusi

(Carrozzerie autorizzate e reti di riferimento)



Fonte: Gipa Italia



GLI INTERVISTATI

I PROTAGONISTI DELLA NOSTRA INCHIESTA

- Franco Canavesio, Carrozzeria Canavesio - Fossano (CN)
- Graziano Carniato, Autocarrozzeria San Giusto - Prato
- Luciano Etzi, Car & Service - Cagliari
- Giuseppe Pace, Carrozzeria Torino - Genova
- Ruggero Scagnetti, Carrozzeria Rojale - Reana del Rojale (UD)

ce, veloce ed economica per la risoluzione dei problemi. Però, solitamente, il dealer non ha una carrozzeria interna e, quindi, un responsabile tecnico che parli "la nostra stessa lingua": così possono nascere difficoltà, che cerchiamo comunque di sciogliere collaborando tra noi. In carrozzeria abbiamo meno problemi tecnici rispetto, per esempio, ai meccanici o agli elettrauto che si scontrano quotidianamente con questi ostacoli; comunque la questione

sussiste e va risolta per il bene di tutti gli autoriparatori».

«Non c'è accessibilità ai sistemi delle Case automobilistiche - aggiunge **Graziano Carniato dell'Autocarrozzeria San Giusto di Prato** - se non dietro cospicuo compenso. Per questo la via più semplice e battuta è quella di rivolgersi a colleghi a cui è già capitato di smontare e riparare quella determinata automobile oppure a concessionari con cui si collabora e che siano

disposti a darci una dritta. Attraverso il sistema operativo dei software di preventivazione c'è il modo per accedere direttamente ai contatti con le Case madri. Tuttavia, a me non è mai capitato di farlo. A mio avviso bisognerà affrontare il problema a livello di associazione artigiana per dare un servizio a tutta la Categoria (carrozzeri, meccanici ed elettrauto) in modo che si possano ottenere questi dati tecnici in modo rapido e a costi contenuti».