

Carrozzeri contro la stasi: banche, ambiente e *marketing* istituzionale



Da due anni a questa parte stiamo assistendo a un generale desiderio di partecipazione da parte dei carrozzieri italiani. Così accade che molti, invece di delegare ad altri le proprie istanze, si sono attivati e si stanno attivando attraverso gruppi e movimenti fondati "in proprio".

Unico l'obiettivo: cercare e capire qual è il modo più opportuno per fare sentire la propria voce. Di questo e di molto altro abbiamo parlato con Stefano Mannacio

La carrozzeria è un settore molto complesso, impegnato oggi ad accogliere innovazioni di carattere tecnico e strutturale. Le aziende hanno l'obbligo di vigilare su quello che sta succedendo alla categoria, su scala sia locale che globale, anche perché le problematiche odierne sono più articolate e richiedono analisi profonde. Se fino a qualche tempo fa la nostra attenzione era orientata ai rapporti tra autoriparatori e assicurazioni, oggi dobbiamo tenere conto di un sistema più complesso. Guardare al settore come a un insieme composto da entità molteplici può aiutarci a essere più consapevoli e a capire quali sono le strade da percorrere. Così come può aiutarci, tanto, guardare all'estero: all'Europa e alle sue future linee guida, ai mercati stranieri e alle loro diverse dinamiche. In queste pagine, grazie al prezioso contributo intellettuale di Stefano Mannacio, cercheremo di dare una o più chiavi di lettura della situazione apparentemente un po' confusa (perché molto dinamica?) del settore carrozzeria nel nostro Paese. La nostra chiacchierata inizia così...

«Le carrozzerie in Italia sono di solito piccole e medie imprese che agiscono in uno schema sociale - afferma Stefano Mannacio - Tuttavia, il loro peso non è assolutamente valorizzato. Credo che questo settore si scontri con un pregiudizio negativo che si è consolidato nel tempo, spesso dettato da altri operatori sociali, quali associazioni dei consumatori, assicurazioni o singoli individui, spesso influenzati da entità esterne. Nell'opinione comune le officine sono viste come alimentatrici di costi e non come risorse. Io credo, invece, che in un Paese nel quale il parco auto non è giovanissimo, gli autoriparatori svolgano un servizio sociale necessario. Accrescono il valore del nostro mezzo e, in quanto segmento imprenditoriale, sono inseriti in un sistema economico che contribuisce alla crescita del Paese».

Dottor Mannacio, in sintesi come descriverebbe la professione del carrozziere in Italia?

«L'attività del carrozziere è molto complessa, richiede attrezzature tecnologicamente avanzate e presenta

molteplici costi. Più le auto si evolvono e più aumentano le difficoltà nelle riparazioni e gli investimenti da fare. L'artigiano imprenditore, per potere sopravvivere a questo meccanismo, deve essere in grado di fare delle valutazioni di mercato, possibilmente coadiuvato da un esperto. Anche alla luce di queste considerazioni, l'idea che questa sia un'attività che risucchia solo dei quattrini risulta essere completamente errata. Le nostre carrozzerie alimentano il business to business e sono inserite in un circuito di compravendita: basti pensare all'acquisto di macchinari ma anche a quello degli ordinari prodotti di consumo (dai pezzi di ricambio alle vernici). È un indotto importante e a mio avviso bisognerebbe fare un lavoro sul marketing di tipo istituzionale. Ci sono diversi punti sui quali fare leva come, ad esempio, l'impegno per l'ambiente e la ricerca di qualità».

Aggiungerei la capacità di offrire ancora sbocchi lavorativi, al contrario di altri settori...

«Sembri dire sì. Stando ai dati diffusi dalle associazioni di categoria, si tratta di un settore che ricerca manodopera. Poi è anche vero che in Italia privilegiamo di solito il lavoro intellettuale su quello manuale, anche se questo è un ambito che richiede svariati profili professionali, tutti qualificati e specializzati».

Dalla singola impresa alla categoria. La sensazione è che la categoria, e i suoi attuali rappresentanti, facciano fatica a "ricostituire" il ruolo professionale del carrozziere. Perché?

«CNA e Confartigianato corrispondono a una tipologia di associazioni di categoria che poteva andare bene negli anni '50 e che adesso non funziona più. Sono organizzazioni che hanno molto potere sul territorio e che cercano, attraverso la conoscenza del parlamentare di turno, di incidere sulla politica del Governo. Purtroppo, questa tattica non basta ed è solo un timido tentativo per dire al territorio che la confederazione ha fatto del suo meglio. Tra l'altro, a parte Roma, l'altro luogo strategico da presidiare è Bruxelles, dove nasce la legislazione di riferimento anche per il nostro settore».

Lasciando per un momento da parte Bruxelles, perché i tentativi con il Governo non funzionano?

«Non funzionano innanzitutto perché, per fare un lavoro che sia a diretto contatto con le istituzioni, bisogna conoscere quali sono le procedure da seguire e quali i meccanismi legati al quadro legislativo di riferimento. È necessario sapere come si fa un'interrogazione parlamentare, ad esempio. Le nostre associazioni di categoria si definiscono con tono fatalistico dei nani della politica, questo solo perché vogliono esserlo. La carrozzeria è schiacciata dal sindacato, dall'industria, dalle banche e dalle assicurazioni, ma se andassimo a vedere come questi soggetti sono rappresentati nei luoghi istituzionali ci renderemmo conto del perché hanno sistematicamente la meglio. A Roma, gli uffici delle maggiori assicurazioni e delle banche hanno strutture adatte a presidiare le istituzioni e sono composte di professionisti ad hoc. Gli uffici romani della CNA, invece, non sono adatti a rispondere alle esigenze complesse e multiformi delle nostre imprese artigiane. Mi sembra di capire che le entità territoriali non gradiscano una massiccia presenza della CNA a Roma e preferiscano limitare il loro potere su definite scale territoriali».

Intanto, però, il territorio è cambiato negli ultimi anni e non accetta più passivamente la situazione. Come va valutata questa reazione?

«Credo che le Associazioni di categoria abbiano recepito il malcontento delle carrozzerie e abbiano iniziato a fare qualcosa. Hanno organizzato qualche evento, cercando di coinvolgere qualche parlamentare locale che potesse firmare un disegno di legge, ma non hanno lavorato a un progetto complessivo più ampio e articolato. Questioni aperte come l'indennizzo diretto o la riparazione in forma specifica vanno affrontate con molta serietà. Bisogna difendersi, ma anche attaccare ed essere protagonisti ai tavoli preposti per le discussioni».

La sfera politica dovrebbe essere una risorsa, ma se non è perseguita nel modo migliore può diventare un limite per le associazioni?



Mannacio: «Gli autoriparatori svolgono un servizio sociale e sono inseriti in un sistema che contribuisce alla crescita del Paese»

«Bisogna agire in modo determinato. Qualche giorno fa, per l'ennesima volta, l'ISVAP ha dichiarato di volere rendere obbligatorio il risarcimento diretto nonostante le sentenze della Corte Costituzionale. In questo modo sappiamo bene che il potere contrattuale delle imprese rispetto alle Compagnie diminuirebbe ancora di più e porterebbe serie conseguenze di tipo economico. Il fatto che i rappresentanti di CNA e Confartigianato non prendano parte ai tavoli dell'ISVAP è molto grave. Se non sono presenti, non possono fare valere il loro punto di vista».

Quali sono gli aspetti sui quali lavorare per il bene del settore?

«Penso fondamentalmente che bisognerebbe concentrarsi su quattro tematiche: la disponibilità di liquidi con il supporto delle banche; i rapporti con le assicurazioni; le questioni legate all'ambiente; il marketing istituzionale. Quest'ultimo aspetto è legato, come accennavo prima, al fatto che le carrozzerie sono viste come centri di costi e non come operatori di servizi».

Rispetto alla qualità delle aziende, le Associazioni di categoria che potere hanno?

«In realtà, le Associazioni non possono fare molto per garantire la qualità dei propri associati. Si dà

CHI È?

Autore del blog 'Indennizzo diretto - Il grande inganno? Storia di un disastro annunciato', Stefano Mannacio è da tempo considerato un grande interprete del nostro settore. Esperto di infortunistica stradale è attualmente portavoce del Comitato Unitario dei Patrocinatori Stragiudiziali. Economista di formazione, ha lavorato a Bruxelles per alcune Associazioni di categoria e da anni partecipa all'attività di alcune convenzioni delle Nazioni Unite in materia ambientale, dove è stato delegato del Governo italiano.

per scontato che chi aderisce a un gruppo ne condivide anche i principi. Molti lamentano la mancanza di una selezione sulla qualità, ma le Associazioni non hanno il potere d'indagare sui loro soci. Chi si iscrive dichiara di aderire ad uno statuto che implica l'adesione ai criteri di gestione e deontologia professionale tipici del buon padre di famiglia. I controlli poi spettano alle autorità preposte. Questo non priva il mercato di creare altri soggetti, come i consorzi, in grado di dichiarare una politica della qualità e livelli di servizio superiori».

Spostiamoci su una scala più ampia. Che peso possono avere le Associazioni di categoria sull'elaborazione del quadro normativo europeo?

«Il loro peso potrebbe essere molto importante se partecipassero agli appuntamenti che contano. CNA e Confartigianato non hanno mai pensato di presentarsi come associazioni non governative. Eppure, all'estero, sono tante le realtà che fanno marketing istituzionale nelle giuste sedi e raccolgono una grande ricaduta sul territorio. Nessuno di loro, ad esempio, ha mai presentato alla Conferenza di Kyoto sul clima. Eppure, tutto quello che si fa lì ha poi una ricaduta enorme sulle decisioni dell'Unione Europea e, di conseguenza, anche sull'Italia. Tra l'altro, per essere presenti non bisogna neanche fare chissà quali investimenti e gli effetti in termini d'immagine sono molto alti. Se CNA e Confartigianato partecipassero a questi appuntamenti, dimostrerebbero ai loro associati che stanno fa-

cendo pressioni importanti dall'alto. È necessario presidiare certi terreni e spiegare alla categoria che cosa si sta facendo. L'ambiente è un fattore importante e offre tante opportunità per il futuro delle carrozzerie. Molte delle normative di carattere ambientale e non, varate nell'ambito dell'UE, sono pensate per un'economia su scala più grande e sul modello nordeuropeo».

Che cosa possiamo fare per evitare che arrivino queste normative dall'alto?

«Chi rappresenta operatori più piccoli dovrebbe presidiare tutte le sedi decisionali e sapere che queste sedi non sono in Italia, ma all'estero. Presenziando a questi incontri, si potrebbe fare capire che esistono altre tipologie d'impresa per le quali alcuni parametri legislativi non sono adatti. In Italia, bisogna prendere atto che esiste la questione ambientale e che il problema delle emissioni va considerato, non solo per le carrozzerie ma anche per i tanti altri settori che sono all'interno delle confederazioni. Essere nelle sedi giuste è fondamentale; magari non si ottengono risultati immediati, ma si fa sentire la propria voce e si manifestano le proprie esigenze. A Roma, CNA e Confartigianato stanno cercando di posizionare le proprie bandiere sui tavoli di discussione, ma dovrebbero farlo anche a Bruxelles o a Bonn. A Bonn, ad esempio, dove si svolge la conferenza sui cambiamenti climatici, tra i partecipanti c'erano gli artigiani tedeschi e francesi, ma non quelli italiani».

CNA fa parte di Airc (Association Internationale des Réparateurs en Carrozzerie) e immagino che partecipi alle conferenze e agli incontri, aperti all'associazione e organizzati in sede europea...

«Se è così, allora c'è un difetto di comunicazione. Se partecipi a delle iniziative su scala nazionale o internazionale, devi comunicare ai tuoi associati quello che hai detto e fatto in quelle sedi. Le direttive europee dopo essere state emanate hanno un'incidenza anche in Italia. Tutto parte da Bruxelles con gli organismi interni alla Commissione Europea e gli organismi di pressione che aiuta-

no a formulare le direttive. Quando si è discusso, ad esempio, sui composti organici volatili, AkzoNobel era presente e rappresentava sé stessa. Se a Roma ci fosse un gruppo che dialoga con il Governo e se ci fosse un pool di dirigenti in grado di andare a Bruxelles, forse le cose funzionerebbero diversamente. Inoltre, nell'ottica di essere il più possibile presenti nei luoghi che contano, le confederazioni dovrebbero seguire le procedure richieste per accreditarsi presso le Nazioni Unite».

Stiamo assistendo alla nascita di movimenti e organizzazioni spinte dal desiderio di cambiare le cose. Che peso hanno o potranno avere queste nuove entità?

«In effetti, negli ultimi due anni sono nate e proliferate molte piccole realtà, ognuna con caratteristiche diverse. Può darsi che certe aggregazioni siano l'anticamera per associazioni di tipo economico che mettano insieme più forze, soprattutto alla luce del fatto che ci sarà un'ulteriore diminuzione dei soggetti che operano nel settore. In ogni caso, per quanto mi riguarda, tutto ciò che è movimento mi interessa molto. Mi sembra che questi gruppi agiscano in maniera autonoma rispetto alle associazioni di categoria. Da due anni, probabilmente grazie a questi organismi, qualche cosa si è mossa. Bisogna capire però se il loro punto di attività microterritoriale riuscirà a dotarsi di una veste istituzionale che permetta anche a loro di presenziare ad appuntamenti importanti su scala locale, nazionale e internazionale».

Cambiamo soggetto: i consumatori e le loro associazioni. Alcune, si sa, hanno un peso politico importante - oggi - anche nel nostro settore. Cosa ne pensa, lei?

«Adiconsum e Federconsumatori hanno scelto Ania come interlocutore privilegiato e, per contrastare l'aumento dei prezzi dell'RC Auto, hanno cercato di ripristinare il risarcimento in forma specifica e l'indennizzo diretto. A questo punto, davanti a una scelta di campo nettamente opposta alla nostra, dobbiamo considerare queste associazioni come degli avversari e non come degli alleati. Tra l'altro, Adiconsum

e Federconsumatori non sono organismi indipendenti. Avrebbero idee diverse se non fossero coinvolte in una serie di attività che presentano palesi conflitti d'interessi. Fanno parte dell'organigramma di fondazioni finanziate dalle Compagnie e di comitati tecnici per la definizione dei forfait per l'indennizzo diretto. Oltre a questo, dieci anni fa un disegno di legge ha dato vita, presso il Ministero dello sviluppo economico, a un comitato nazionale consumatori e utenti presieduto e finanziato dal ministro delle attività produttive. Attraverso questi legami di carattere politico, le associazioni hanno perso la loro indipendenza. Non possono essere finanziate dal ministero dello sviluppo economico, preposto a tutelare anche altri interessi».

È difficile parlare di indipendenza?

«A me risulta che tutte ricevano questo tipo di finanziamenti. Tra l'altro, Federconsumatori e Adiconsum continuano a sostenere l'indennizzo diretto, nonostante le sentenze della Corte Costituzionale, ed è palese che

non fanno gli interessi dei consumatori. L'indennizzo ha già disatteso l'obiettivo che si era prefissato, perché non è riuscito a fare diminuire le tariffe, ma le ha fatte aumentare. Le associazioni, invece di ricredersi, hanno continuato a insistere sulla sua obbligatorietà».

In tutto questo, dove sono e cosa pensano i consumatori veri?

«I consumatori hanno una generale fiducia nelle associazioni che li rappresentano. Del resto, quando qualche dirigente delle associazioni parla in televisione, condanna in generale l'aumento dei prezzi e fa affermazioni assolutamente condivisibili. Poi, però, nessuno persegue la giusta direzione per risolvere certe situazioni e il problema delle tariffe troppo care viene imputato ai costi delle riparazioni. Nessuno di loro sembra osservare che con le polizze in forma specifica i sinistri vengono pagati in modo arbitrario. Si pagano le frodi e non si attribuisce il giusto prezzo alle riparazioni reali. Purtroppo è successo tutto quello che avevo previsto in

tempi non sospetti sul mio blog e che qualsiasi tecnico sarebbe stato in grado di prevedere. Il fatto che l'ISVAP e le Associazioni dei consumatori continuino a sostenere l'indennizzo diretto è uno scandalo».

Per concludere, chi o cosa potrebbe essere il *deus ex machina* che risolverà o cambierà qualcosa?

«I soggetti su cui puntare sono le associazioni di categoria che però, come ho già detto, dovrebbero presidiare tutti gli ambienti istituzionali e sociali dove la loro presenza attualmente è debole. Anche i movimenti microterritoriali potrebbero avere una certa incisività se trovassero un cappello che li introduce nelle sedi di discussione italiane e possibilmente europee. Un altro aspetto importante è informarsi e sapere cosa sta succedendo. Le dinamiche che sottendono il nostro settore sono meccanismi sofisticati che bisogna imparare a conoscere. Solo così può essere possibile fare proposte sensate e cercare di fare valere i propri valori e le proprie istanze».