



in partecipazione con



**Confederazione Nazionale
dell'Artigianato e della Piccola
e Media Impresa**

Associazione Provinciale di Viterbo
01100 Viterbo - Via 1° Maggio, 3
Tel. 0761 2291 - Fax 0761 227271
Numero verde 800437744
segreteria@cnaupav.it - www.cnaviterbo.it



Via I. Garbini, 29/G - 01100 Viterbo
Tel. 0761.33791 Fax 0761.337920
Web: www.confartigianato.vt.it
E-mail: info@confartigianato.vt.it

IL MERCATO DELLA RIPARAZIONE DI CARROZZERIE AUTO



CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA PROVINCIA DI VITERBO

Rapporto di ricerca
a cura di **Giuseppe GAROFALO** e **Luca CORREANI**



Febbraio 2010

Introduzione

Trasparenza e qualità è il binomio sempre più ricercato dai consumatori, divenuti particolarmente attenti all'offerta di servizi e prodotti presenti nel mercato. Un cambiamento socio-economico sostanziale che interessa anche il settore dell'artigianato, anche se la preponderanza del lavoro manuale, l'utilizzo dei materiali e le competenze acquisite rendono più complessi confronti omogenei.

In tal senso la guida su "Il mercato delle riparazioni di carrozzerie auto", realizzata da CNA e Confartigianato con la collaborazione della Camera di Commercio di Viterbo e dell'Università degli Studi della Tuscia, rappresenta un valido supporto agli artigiani per avere consapevolezza delle evoluzioni del settore e arrivare a determinare le quotazioni dei loro interventi, secondo valutazioni oggettive.

La Camera di Commercio di Viterbo, che nelle sue funzioni istituzionali è chiamata proprio a garantire le condizioni di concorrenza tra le imprese e a tutelare la buona fede dei consumatori, incoraggia questa iniziativa e auspica l'applicazione anche in altri ambiti, in quanto risponde all'evoluzione di un mercato in cui devono essere conciliati gli interessi dei clienti e la crescita economica degli operatori.

Ferindo Palombella

Presidente della Camera di Commercio di Viterbo

Dopo il superamento dell'accordo tra ANIA e Organizzazioni Sindacali è sorta la necessità di dotare il mondo dell'autoriparazione ed in particolare il settore delle auto carrozzerie, di un riferimento certo, ago della bilancia nei difficili rapporti insorti tra assicurazioni e imprenditori in un mercato ancora non adeguatamente regolato dalla normativa nazionale.

Lo studio si prefigge l'obiettivo di mettere a disposizione di tutti gli attori del settore dati oggettivi relativi ai costi orari delle imprese di carrozzeria della Tuscia per rendere il mercato trasparente. L'intera filiera, a cominciare dagli imprenditori delle carrozzerie, gli addetti del

settore delle assicurazioni, i professionisti coinvolti nel processo di liquidazione del danno e/o la gestione del contenzioso, potrà condividere la tariffa, soprattutto per salvaguardare valori comuni fondamentali come la sicurezza nei luoghi di lavoro e la certezza di una riparazione fatta a regola d'arte, per far sì che sia garantita a pieno la qualità dei servizi forniti alla platea dei consumatori che utilizzano gli autoveicoli come principale mezzo di spostamento.

Il Presidente CNA
**Associazione Provinciale
di Viterbo**
Angelo Pieri

Il Presidente Confartigianato
Imprese di Viterbo
Stefano Signori

1. Premessa

Il progetto, avviato a giugno 2009, è entrato nella fase operativa a partire dall'autunno dello stesso anno. Preliminarmente è stata firmata una convenzione tra il Dipartimento di studi aziendali, tecnologici e quantitativi dell'Università della Tuscia, da un lato, e le Associazioni provinciali della Cna (Confederazione artigiani e pmi) e della Confartigianato, dall'altro, con un coinvolgimento anche della Camera di Commercio di Viterbo.

La ricerca ha seguito le seguenti tappe:

- documentazione relativa a studi su tematiche analoghe condotti in altre realtà provinciali
- raccolta ed elaborazione dei dati disponibili presso la Camera di Commercio
- raccolta ed elaborazione dei dati di bilancio di alcune aziende del settore di attività
- interviste dirette a testimoni privilegiati di aziende del settore, finalizzate allo studio di casi aziendali

La sintesi dei risultati della ricerca di seguito riportata inizia con l'analisi del settore (par. 2), e prosegue delineando le fasi del ciclo produttivo e le principali voci di costo (par. 3), con particolare riferimento al costo orario della manodopera, la cosiddetta tariffa oraria (par. 4), per concludere con la simulazione da noi effettuata (par. 5) ed alcune raccomandazioni (una sorta di decalogo) relative a misure che possono migliorare la struttura dei costi e rendere più trasparente il mercato (par. 6).

Lo spirito con cui gli autori del progetto di ricerca si sono mossi è stato quello di penetrare nelle problematiche del settore, dagli aspetti tecnologici a quelli più strettamente economici, e di utilizzare gli strumenti dell'analisi industriale per definire un percorso di validazione dei prezzi e delle tariffe, utile nei rapporti tra i diversi soggetti coinvolti (carrozzerie, imprese di assicurazione, proprietari di auto danneggiate, fornitori) e per assecondare un'evoluzione del settore verso forme di maggiore competitività.

2. Analisi del settore

Le carrozzerie sono inserite nel codice Ateco G 45.20.2 (in precedenza, nella classificazione del 2002, il codice era G 50.20.2): siamo nell'ambito di un'attività di erogazione, rivolta ai consumatori finali, di servizi di riparazione di carrozzerie di autoveicoli danneggiati da sinistri, eventualmente coperti da polizze assicurative.

In Italia, in base ad una valutazione, attendibile, della Cna nazionale, il settore comprende circa 18.000 aziende e 63.000 addetti¹, a fronte di 44 milioni di veicoli assicurati. In base ad un'altra valutazione, la banca dati Ulisse della Infocamere (che non tiene conto, però, della pluriattività denunciata all'iscrizione e non corrispondente alla situazione effettiva), la stima delle aziende sale a 22.600. Di queste ultime 5.197 sono ubicate nell'area Nielsen 3 (che comprende le regioni centrali: oltre al Lazio, Toscana, Sardegna, Umbria, Marche).

Nella provincia di Viterbo, in base ai dati della locale Camera di Commercio, le aziende sono 114, con una forte concentrazione nel capoluogo di provincia (31); a seguire troviamo Civita Castellana con 9, Vetralla con 6, Tarquinia con 5, Montefiascone e Ronciglione, entrambe con 4 carrozzerie, Acquapendente, Canepina, Canino, Capranica, Marta, Orte, Soriano nel Cimino, ciascuna con 3 carrozzerie, e via via le altre città. Nel complesso vi è una distribuzione abbastanza omogenea sul territorio che va valutata anche alla luce del fatto che la provincia di Viterbo ha un elevato numero di vetture su strada (le autovetture sono oltre 190.000 rispetto ad una popolazione di circa 310.000 abitanti; l'età media è di circa 7-9 anni per le auto a benzina, 3-4 per quelle diesel), date le carenze dei mezzi pubblici², ed è tra quelle che presentano un numero di incidenti stradali più alto della media nazionale (da dati Aci risulta un tasso di mortalità di 0,11, un numero di infortunati per incidente di 1,70 ed un indice di gravità di 6,49).

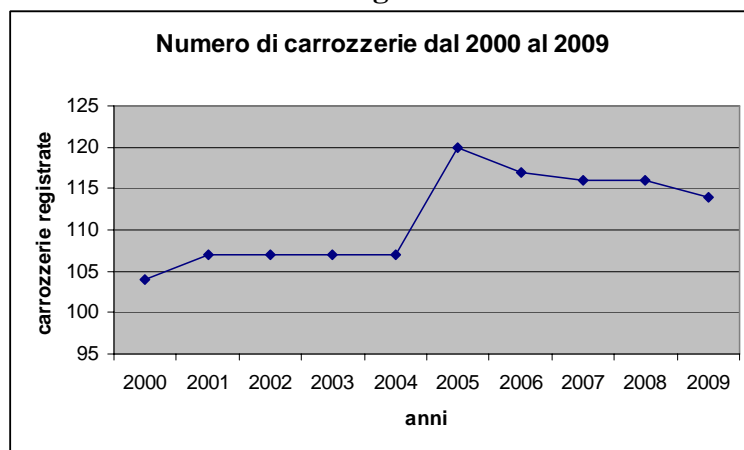
La crescita del numero di imprese di dieci unità verificatosi dal 2000 al 2009 va letta come manifestazione di un forte spirito

¹ Le imprese attive nel comparto allargato comprendente, oltre alle carrozzerie, i meccanici, gli elettrauto e i gommisti, sono 60.000 con complessivi 210.000 addetti.

² In base ai dati dell'istituto Tagliacarne, l'indice di dotazione infrastrutturale riferito alla rete stradale, fatto 100 il valore riferito al Lazio, è per la Provincia 74,3 nel 2007: da notare che il valore era, nel 2001, 79,6, e, nel 1991, 68,0. Non si può, certo, parlare di progresso!

imprenditoriale, emerso all'interno della categoria del lavoro dipendente. Una lettura più attenta dei dati evidenzia una dinamica particolare perché c'è una forte impennata nel biennio 2004-2005, seguita da una riduzione di 6 unità (figura 1), che nel biennio finale ha risentito degli effetti della crisi economico-finanziaria.

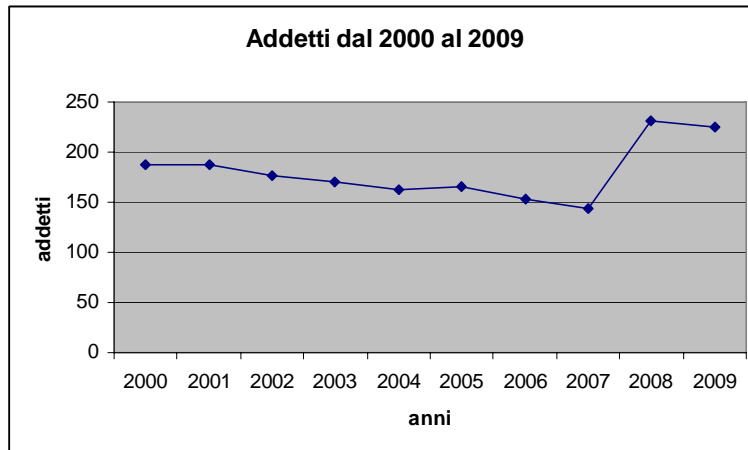
Fig. 1



Gli addetti in imprese di carrozzeria della Provincia sono 225 (a fronte di 231 nel 2008). La distribuzione territoriale non rispecchia del tutto quella del numero di aziende registrate, dato che ai primi posti della classifica troviamo sempre la città di Viterbo (84 addetti), seguita da Civita Castellana (18), ma poi Acquapendente e Capranica (10 ciascuna), Montalto di Castro e Vetralla (9 ciascuna), Orte e Tarquinia (7 ciascuna), Canino (6), Bassano Romano, Canepina, Montefiascone, Sutri e Tuscania (5 addetti ciascuna), Nepi, Soriano nel Cimino e Vitorchiano (ciascuna con 4), Ronciglione (3).

Nell'ultimo decennio il numero degli addetti è aumentato di ben 38 unità, registrando l'incremento maggiore negli ultimi due anni, dopo la drastica riduzione avvenuta tra il 2000 e il 2007 che aveva portato il numero degli addetti da 187 a 143 (figura 2). La buona dinamica dell'occupazione nell'ultimo biennio può avere varie cause: una tenuta complessiva del settore nonostante la crisi economica generale, confermata dalle interviste da noi effettuate ad operatori del settore; una riorganizzazione produttiva attuata per fronteggiare le nuove esigenze della domanda; l'emersione di forme di lavoro in nero.

Fig. 2



Nel corso del solo 2009 (i dati disponibili si limitano, però, ai primi tre trimestri), nella provincia di Viterbo le cessazioni sono state 4 (rispettivamente, a Celleno, Civita Castellana, Faleria e Grotte di Castro), a fronte di 2 iscrizioni (rispettivamente, a Celleno e a Ronciglione). Nel 2008 si erano avute 6 cessazioni contro 3 iscrizioni.

La serie storica dei dati (il primo riferito alle cessazioni, il secondo alle iscrizioni), dagli anni più recenti via via a quelli di inizio millennio, è significativa: 2008, 6 e 3; 2007, 5 e 3; 2006, 6 e 3; 2005, 4 e 5; 2004, 1 e 5; 2003, 6 e 5; 2002, 4 e 2; 2001, 5 e 8; 2000, 2 e 5. La buona dinamica di natalità nei primi anni del nuovo millennio conferma il vivace spirito imprenditoriale già segnalato, mentre il successivo rallentamento segnala, accanto a difficoltà congiunturali, necessità strutturali di consolidamento.

La forma giuridica prevalente è quella delle imprese individuali (69 %), seguita dalle società di persone (30 %) e – ed è una novità del 2009 – dalle società di capitale (1 solo caso).

Ritornando al quadro generale valido per tutto il territorio nazionale, possiamo sintetizzare nei seguenti punti i cambiamenti, profondi, che hanno investito il settore negli ultimi anni:

- a. il processo di innovazione sta modificando il ciclo produttivo imponendo, per un verso, investimenti in attrezzature complesse, costose e con un ciclo di vita economico sempre più breve, come i forni per carrozzerie, le cabine per verniciatura con sollevatori, gli impianti di depurazione, gli strumenti elettronici di diagnosi, e, per un altro verso, un

miglioramento del capitale umano con un'attività di formazione continua nel tempo

- b.* le modalità organizzative sono evolute a seguito del sistema di “risarcimento diretto” dei danni derivanti da incidente stradale, la procedura di rimborso assicurativo, introdotta dal 1 febbraio 2007, che consente ai danneggiati per nulla o solo in parte responsabili, di essere risarciti direttamente dal proprio assicuratore, una modalità di risarcimento che coinvolge circa il 46% dei sinistri liquidati
- c.* tale sistema può evolvere nel senso del cosiddetto risarcimento “in forma specifica” che si applica nei casi in cui la riparazione del veicolo costi più del valore del veicolo stesso ante sinistro, ovvero il costo della riparazione superi il valore economico del veicolo (una fattispecie che riguarda circa il 20% dei preventivi ed è spiegata, in media, per il 58% per l'incidenza del costo dei ricambi). Tale pratica, talora, viene suggerita dalle compagnie di assicurazione a proprietari di auto danneggiate per indurli a delegare completamente a loro stesse la relazione con il carrozziere
- d.* molte compagnie di assicurazione attuano nei confronti dei loro assicurati forme di canalizzazione, indirizzandoli verso carrozzerie loro fiduciarie o convenzionate, spezzando il legame fiduciario tra azienda di riparazione e proprietario di auto danneggiata
- e.* dal pagamento in nero si sta passando sempre più al pagamento regolare con fattura, il che richiede alle imprese obblighi contabili più stringenti
- f.* il cliente che si rivolge all'azienda di riparazione cerca un servizio a 360 gradi, sollevandosi da incombenze burocratiche e non potendo rinunciare, nella maggior parte dei casi, all'autovettura per i tempi tecnici connessi, per un verso, al disbrigo della pratica con l'impresa di assicurazione e, per un altro verso, alla riparazione. A ciò sovviene, da un lato, la “cessione del credito”, dunque un negozio dispositivo con cui il diritto di credito viene trasmesso dal consumatore finale alla carrozzeria, che subentra nel rapporto con l'impresa di assicurazione (una pratica che riguarda ormai più del 50% dei sinistri), e, dall'altro, la messa a disposizione del

proprietario di auto incidentate di vetture di cortesia, servizi di consulenza, etc.

- g. nei rapporti con la clientela si sta attuando una transizione dal semplice “passa parola” verso le nuove tecniche di marketing
- h. alcune carrozzerie hanno contatti con una casa automobilistica che concede l'autorizzazione e la fornitura dei ricambi originali
- i. la domanda è declinata a seguito di fattori congiunturali (la crisi economica nazionale e internazionale, incentivi alla rottamazione), e strutturali (la diminuzione degli incidenti automobilistici)
- j. i rapporti con gli enti pubblici sono articolati e impegnativi, coinvolgendo l'utilizzo dell'acqua, la gestione dei rifiuti, normative antinfortunistiche, la trasparenza fiscale, ...
- k. pur rimanendo l'attività tipicamente artigianale, sta evolvendo sempre più in senso industriale dal punto di vista produttivo, e manageriale dal punto di vista della conduzione
- l. il settore presenta una segmentazione tra aziende che hanno innovato e reinterpretato il proprio ruolo, da un lato, e imprese marginali sempre più in affanno, dall'altro

I processi di ristrutturazione in atto nel mercato sono destinati a subire accelerazioni in futuro. Lo scenario da tener presente può essere valutato con riferimento a quanto è accaduto in Inghilterra, un paese con un parco automobilistico quasi uguale al nostro, ma dove le carrozzerie, che erano una decina di anni fa 16 mila, ora sono solo 5 mila.

Nella provincia di Viterbo, a fronte della condivisione delle tendenze sopra segnalate, si evidenziano alcune specificità di cui tener conto.

Per evidenziarle ci siamo giovati di una serie di studi di casi. Le interviste, tramite un questionario strutturato (v. Appendice) e visite in officina³, ai titolari di 11 carrozzerie sono state svolte nel periodo compreso tra il 27 novembre ed il 18 dicembre 2009 e hanno riguardato in particolare la dinamica dei costi e dei ricavi, nonché i

³ Due scelte fatte a difesa della qualità del lavoro sono state: non interviste telefoniche o con questionari spediti per posta, per avere risposte meditate e possibilità di capire se la domanda è stata compresa; non intervistatori esterni, per consentire agli estensori del rapporto di farsi un'idea, circa lo stato dell'arte, sul campo (non “de relato”).

rapporti tra le carrozzerie e la clientela, da un lato, le imprese di assicurazione, dall'altro. La distribuzione delle officine coinvolte, per localizzazione geografica, è la seguente:

- 5 nella città di Viterbo
- 3 a Civita Castellana
- 1 a Gallese
- 2 a Montalto di Castro

Un'emergenza particolarmente sentita dagli operatori locali è la fissità del sistema tariffario, comparato a quanto accade nelle province limitrofe. Esso non incentiva il processo di riorganizzazione produttiva.

Nell'ultimo periodo si è avviata una ridefinizione del sistema tariffario, che - è elemento condiviso - deve avvenire in base ad un sistema trasparente, concordato tra le parti coinvolte, e con l'impegno a non fossilizzare posizioni di inefficienza. Lo studio qui presentato testimonia dell'impegno di attuare cambiamenti strutturali con l'ausilio di strutture associative, che sono certamente da potenziare, e con il coinvolgimento di enti terzi, come l'Università, che forniscano strumenti per migliorare la presenza delle imprese sul mercato.

3. Natura del prodotto, fasi del ciclo produttivo e analisi dei costi

La gestione di un sinistro che implichi il risarcimento assicurativo è operazione che coinvolge vari soggetti: il consumatore finale, l'impresa di assicurazione (con due figure preminenti: il "perito" che valuta personalmente l'entità del danno e la responsabilità delle parti; ed il "liquidatore" che stabilisce e negozia il danno risarcibile in funzione delle polizze sottoscritte dal cliente e delle riserve di bilancio a sua disposizione), il carrozziere. Il rapporto di domanda-offerta tipico di uno scambio di mercato è, in questo caso, complesso. Lo schema puro prevede due distinte relazioni: il consumatore finale esprime una domanda di servizi di riparazione, che vengono, invece, offerti dal carrozziere; d'altra parte, il consumatore finale richiede un rimborso per le spese sostenute che viene erogato dall'impresa di assicurazione. La realtà prevede triangolazioni tra i tre soggetti che, essendo portatori di interessi in parte indipendenti e in parte convergenti, possono concorrere a definire una corretta riparazione e un equo rimborso.

Il carrozziere, il soggetto che viene posto al centro della nostra ricerca⁴, è, dal punto di vista qui delineato, un professionista da valutare in base alla sua capacità, per un verso, di eseguire riparazioni a regola d'arte e, per un altro verso, di assistere il cliente, come soggetto terzo, per ottenere il giusto indennizzo dall'impresa di assicurazione.

Tale ruolo viene sminuito se si scade ad un rapporto bilaterale tra l'impresa di assicurazione, in quanto espressione di domanda indiretta, e il carrozziere, ridotto a mero esecutore di riparazioni con tariffe decise unilateralmente dal soggetto che opera dal lato della domanda.

Rimanendo sempre nell'ottica delle imprese di autoriparazione e prendendo a riferimento quella che sta diventando la prassi più diffusa, ossia la cessione del credito, le fasi del ciclo produttivo possono essere così individuate: ricerca e valutazione del sinistro, accordo con il perito, definizione dell'istruttoria della pratica di risarcimento.

In generale le attività strettamente tecniche che si effettuano in carrozzeria possono essere distinte in:

- smontaggio delle parti danneggiate
- raddrizzatura della scocca
- stuccatura
- carteggiatura
- verniciatura ed essiccazione in cabina forno
- lucidatura, per rimuovere i difetti di verniciatura e i graffi superficiali della vernice con paste abrasive o *polish*. In alcuni casi il difetto viene rimosso con carta abrasiva finissima, con successiva fase di lucidatura con paste abrasive applicate con tampone di lana o di spugna
- rimontaggio e finizione

Le principali attrezzature necessarie per esercitare tali attività sono il banco dime per la raddrizzatura, e la cabina forno per la nebulizzazione l'evaporazione e l'essiccazione delle vernici.

Le nuove tecnologie di produzione delle auto impongono oggi ai carrozzieri di effettuare riparazioni, indifferentemente, su acciaio, alluminio, composito, plastica e vetroresina.

⁴ Per un quadro del mercato assicurativo in Italia, valutato comparativamente a quello dei principali partner dell'Ue, si veda la ricerca dell'Irsa (Istituto per la ricerca e lo sviluppo delle assicurazioni) su "Il mercato e le tendenze dell'assicurazione auto in Europa", 2004.

Una fonte di informazione preziosa sul mercato dell'autoriparazione proviene da una ricerca su un campione di 453 imprese stratificato per territorio, coordinata dal prof. Gaetano Aiello dell'Università di Firenze per conto della Cna tra settembre 2008 e luglio 2009, avente ad oggetto gli "Effetti dell'entrata in vigore del risarcimento diretto". Da tale ricerca emerge che la suddivisione delle carrozzerie per classi di fatturato è abbastanza uniforme (v. Tab. 1)

Tab. 1 – Classi di fatturato

	<i>Distribuzione %</i>	<i>Valore medio</i>
< 50.000 €	16,1	25.000 €
50.000-150.000 €	21,8	50.000 €
150.000-300.000 €	23,4	225.000 €
300.000-500.000 €	15,9	400.000 €
> 500.000 €	22,7	600.000 €
Totale	100	260.623 €

La suddivisione delle imprese per numero di addetti segnala come classe prevalente quella da 4 ad 8 (v. Tab. 2).

Tab. 2 – Imprese per numero di addetti

	<i>Distribuzione %</i>
Fino a 3	36
Da 4 a 8	41
Da 9 in sù	23
Totale	100

I dati relativi al numero di addetti (v. Tab. 3) individuano una presenza significativa, non riscontrabile in altre imprese artigiane, di dipendenti amministrativi, spiegabile con gli impegni richiesti nei rapporti con i clienti finali e con le imprese di assicurazione (clienti indiretti).

Tab. 3 – Addetti (unità)

	<i>Media</i>
Dipendenti produttivi	3,58
Dipendenti amministrativi	0,68
Soci	1,47
Coll. familiari	0,30
Totale	6,02

La necessità di spazio (v. Tab. 4), il costo dei terreni ed i vincoli ambientali spiegano il progressivo spostamento dal centro della città verso la periferia (v. Tab. 5).

Tab. 4 – Superficie (mq)

	<i>Media</i>
Coperta	570
Scoperta	804
Totale	1.374

Tab. 5 – Localizzazione delle imprese

	<i>Distribuzione</i> %
Centro città	16
Periferia o aree limitrofe	48
Area ind.le o artigianale	36
Totale	100

La cessione del credito concordata con il cliente è la modalità nettamente prevalente, coinvolgendo il 58% dei sinistri. Tale modalità è particolarmente diffusa nelle classi di fatturato maggiore (raggiunge il 62% nella classe da 150.000 a 500.000 €, addirittura, il 65% nella classe oltre 500.000 €), ma è molto diffusa anche nelle classi inferiori (è il 48% nella classe fino a 150.000 €).

Tab. 6 – Dimensione economica media dei sinistri

	<i>Distribuzione</i> %
< 1.000 €	32,6
1.001-3.000 €	39,0
3.001-5.000 €	19,3
5.001-10.000 €	7,2
> 10.000 €	1,9
Totale	100

Il costo medio della riparazione non supera i 3.000 € (v. Tab. 6) con rilevanti differenze a seconda delle classi di fatturato (v. Tab. 7, che riporta anche il dato territoriale aggregato riferito all'area Nielsen 3).

In generale si osserva come la gestione di sinistri di maggiore entità sia alla portata solo delle carrozzerie di maggiore dimensione, mentre per le piccole i costi amministrativi rappresentano un vincolo stringente, sia perché maggiore è l'incidenza degli stessi per unità di fatturato, sia perché il numero dei sinistri per generare un dato fatturato deve essere maggiore (con conseguente aggravio dei costi).

Tab. 7 – Dimensione economica dei sinistri per classi di fatturato (valori %)

<i>Classe di fatturato</i> <i>Costo della riparazione</i>	< 150.000 €	150.000-500.000 €	> 500.000 €	Totale Italia	Centro-Italia
	< 1.000 €	42	30	20	32
1.001-3.000 €	34	41	44	39	42
3.001-5.000 €	17	19	23	19	22
5.001-10.000 €	5	8	9	7	8
> 10.000 €	1	2	3	2	2
Totale	100	100	100	100	100

Fatto pari a 100 il costo totale della riparazione, l'incidenza media delle singole voci è la seguente: costo dei ricambi 55,1%; manodopera 33,9%; altri costi 11,1%.

Per quanto riguarda la prima voce, occorre osservare che, mediamente, si ha un margine di ricarico sui ricambi del 17% sulle auto italiane e dell'11% su quelle straniere: esso trova giustificazione, in tutto o in parte, con i processi di selezione, acquisto, logistica, installazione, controllo dei ricambi stessi svolto dalle carrozzerie. Tale ruolo di intermediazione qualificata è minacciato dal tentativo delle imprese di assicurazione di *bypassare* il processo, gestendo loro i processi di acquisto dei pezzi inviati alle imprese di riparazione "in conto lavorazione".

Il costo della manodopera si riferisce per un verso al costo orario e per un altro verso ai tempi di riparazione (in base ad un tempario da concordare tra le parti in causa).

Per quanto riguarda l'ultima voce, residuale, troviamo le vernici (nel tempo si è avuto il passaggio da quelle con solventi a quelle di nuova generazione ad acqua, compatibili da un punto di vista ecologico ma più complesse dal punto di vista dell'asciugatura, a meno di utilizzare specifici forni costruiti da ditte specializzate), nonché l'uso del banco dime (tali strumenti, utilizzati come già accennato, per riportare in forma e ridare i giusti profili alle carrozzerie danneggiate, sono evoluti nel tempo da quelli tradizionali, che solitamente venivano noleggiati, a quelli cosiddetti universali, che molte carrozzerie ora hanno in proprietà) e degli strumenti elettronici di diagnosi.

4. Modalità di calcolo del costo orario della manodopera (cosiddetta tariffa oraria)

Fino al 31 dicembre 2003 (quando si è concretizzato un intervento dell'Antitrust volto alla liberalizzazione completa del mercato), tra l'Ania, l'associazione che rappresenta le imprese di assicurazione operanti in Italia, e le principali organizzazioni artigianali di carrozzieri è stato in vigore un accordo, stipulato nel 1992, finalizzato ad agevolare tutte le operazioni relative alla perizia, alla riparazione e al pagamento del danno. Grazie a questa convenzione, l'assicurato la cui autovettura fosse rimasta danneggiata in un incidente senza averne la responsabilità, poteva chiedere al

proprio assicuratore di essere indirizzato presso la carrozzeria convenzionata più vicina a casa. Il carrozziere si sarebbe accordato con la compagnia per l'accertamento dei danni, da effettuarsi entro 5 giorni, con successiva riparazione dell'auto. Il vantaggio più rilevante era costituito dalla possibilità di ottenere la riparazione del danno senza esborso di denaro, delegando il carrozziere ad incassare dall'impresa la somma pattuita per la riparazione (se il danno non superava €8.000,00 compresa l'Iva). Inoltre era fissato uno standard di riparazione a garanzia degli assicurati.

L'art. 14 della Convenzione si riferiva alle tariffe di manodopera e, riconoscendo la libertà imprenditoriale, prevedeva per ciascun autoriparatore l'adozione, da rendere pubblica, della "propria" tariffa di manodopera, nell'ambito della rispettiva banda di riferimento. Tale banda, di durata annuale, era determinata con riferimento al costo del lavoro secondo i contratti collettivi in vigore, gli oneri di gestione, i costi degli impianti e delle attrezzature, le spese generali, il rischio e l'utile d'impresa (v. schema 1).

**Schema 1 – Voci di costo per la determinazione della tariffa
di manodopera
in base alla Convenzione assicurazioni-carrozzeri**

a) CONTRATTO ARTIGIANI METALMECCANICI

- Ore lavorabili 1670
- Qualifiche 5°- 4°- 3° livello
- Scatti di anzianità n. 2
- Superminimo
- Salario orario complessivo
- Ferie 160 ore
- Ex festività 32 ore
- Riduzione orario 16 ore
- Festività 80-72 ore
- Assemb. dir. studio 22 ore
- Malattia Infortuni 100 ore
- Gratifica natalizia 173 ore
- Oneri contributivi
- INPS 40,76%
- INAIL 5,22%
- T.F.R. 7,4%
- Fiscalizzazione oneri sociali

b) ONERI GESTIONE DEI LOCALI

- Affitto/Ammortamento locali di proprietà

- Manutenzione 10% del punto precedente
- c) ATTREZZATURE E AUTOMEZZI
- Ammortamento in sette anni
 - Riparazione attrezzature/utensili 10% del punto precedente
- d) SPESE GENERALI
- Amministrative e consulenza
 - Telefoniche
 - Riscaldamento e gasolio forno
 - Energia elettrica, acqua e costo smaltimento
 - Assicurazioni aziendali e vigilanza
 - Gestione mezzi di trasporto di servizio e targa prova
 - Bancarie
 - Retribuzione personale
 - Contratti e smaltimenti rifiuti speciali e tossici
 - Cancelleria stampati e posta
 - Rischi su lavorazione
 - Pulizia locali
 - Tassa società, permessi e licenze, tassa comunale (I.R.A.P.),
 - Camera di Commercio
 - Smaltimento rifiuti urbani
 - Spese sanitarie visite mediche
 - Spese condominiali
 - Filtri e carboni attivi
 - Assistenza tecnica e gestione macchine ufficio
 - Spese promozionali e pubblicità
 - Costi di applicazione dell'accordo
- e) RISCHIO DI IMPRESA
- Caricamento 5% su costi aziendali complessivi
- f) UTILE DI IMPRESA
- Caricamento 16% su costi aziendali complessivi

Per lo smaltimento dei rifiuti speciali e tossici, già considerato tra gli elementi per il calcolo della tariffa oraria di manodopera, era prevista una maggiorazione tra lo 0,5% e l'1% dell'imponibile risultante da documento fiscale.

Il successivo art. 15 si riferiva, invece, ai tempi di manodopera e prevedeva che la loro determinazione fosse demandata ad una Commissione paritaria, con l'apporto di strutture tecniche, basandosi sul sistema dei "microtempi", definiti rispetto alle fasi tecniche specifiche descritte nel paragrafo precedente (smontaggio, raddrizzatura, ...), e che gli stessi fossero pubblicati nel "Prontuario

dei tempi di riparazione e sostituzione di carrozzeria e di meccanica" editi dalla Ed.Ass.

Il successivo regime post-convenzione avrebbe dovuto garantire, nelle intenzioni dell'Authority, le condizioni di libero mercato con un confronto aperto volto alla determinazione di prezzi di libero mercato, il che, come si è accennato in precedenza, non è avvenuto in passato nella Provincia da noi esaminata specificatamente.

Tab. 8 - Tariffa oraria applicata nei confronti delle imprese di assicurazione: distribuzione %

	<i>Centro-Italia</i>	<i>Italia</i>
< 25 €	-	4,5
20-25 €	3,3	19,9
25-30 €	23,8	24,4
30-35 €	52,5	38,0
35-40 €	18,9	10,5
40-45 €	1,6	2,5
> 45 €	-	0,2
Totale	100	100

In base ai risultati della ricerca coordinata dal prof. Aiello, in Italia, il prezzo medio riconosciuto dalle imprese di assicurazione alle carrozzerie per la manodopera è concentrato, tra settembre 2008 e luglio 2009, per il 38% su un valore compreso tra i 30 ed i 35 €⁵: nel Centro-Italia l'incidenza di tale valore sale, addirittura, al 52,5% (v. Tab. 8)⁶.

⁵ Il valore della tariffa oraria è sempre inteso come Iva escluso.

⁶ Può essere interessante notare le seguenti linee di tendenza:

- facendo riferimento ad alcune realtà toscane, le tariffe di manodopera nel settore generale della riparazione sono, mediamente, nel seguente rapporto: fatto pari a 100 il costo dei carrozzieri, quello degli elettrauto è pari a 88, seguito da 84 dei meccanici auto, 81 dei motoriparatori e 78 dei gommisti. Tale struttura riflette differenze nella qualificazione della manodopera e nei costi di impianto
- con riferimento ad alcune realtà toscane e lombarde, la variazione dell'indice generale dei costi riferiti alla tariffa di manodopera, nel settore dei carrozzieri, è stata sia nel 2009 (rispetto al 2008) sia nel 2008 (rispetto al 2007), superiore al 6%, mentre era stata nel 2007 (rispetto al 2006), intorno

La situazione della provincia di Viterbo si è distinta per lungo tempo per la fissità del sistema tariffario. Un punto di riferimento significativo è il periodo tra il 1 gennaio ed il 1 marzo 2002, quando è avvenuto il cosiddetto euro *change-over*: sintetizzando al massimo, si può dire che in quel periodo la tariffa è stata convertita con un certo eccesso (come, del resto, è avvenuto in molti settori di attività nel nostro paese) dalla denominazione in lire a quella in euro, dopo di che si sono avuti adeguamenti marginali, che non hanno tenuto il passo con i processi di riorganizzazione produttiva nel frattempo sviluppatasi. Il permanere di tale fissità avrebbe vincolato le imprese ad innovare ponendosi sulla frontiera efficiente.

Nell'ultimo periodo si è avviata una ridefinizione del sistema tariffario, che è avvenuta con iniziative talora episodiche e non coordinate, ma sotto lo stimolo della comparazione con la situazione esistente nelle province limitrofe. Ora il meccanismo va stabilizzato, per un verso, perseguendo un sistema trasparente di accertamento, concordato tra le parti coinvolte, e, per un altro verso, con l'impegno a non fossilizzare posizioni di inefficienza. In tale processo le strutture associative hanno dimostrato potenzialità che vanno sfruttate a dovere, coinvolgendo per un verso il sistema finanziario e per un altro verso enti terzi, come l'Università, nel fornire strumenti per una migliore presenza delle imprese sul mercato.

5. La simulazione della tariffa oraria per le carrozzerie della provincia di Viterbo

La metodologia applicata nel nostro studio per definire la tariffa di manodopera si rifà, da un lato, alla disaggregazione delle voci di costo individuate nello schema 1 riportato nel paragrafo 4, e, dall'altro, alla procedura di calcolo utilizzata in una ricerca, realizzata dal citato prof. Gaetano Aiello dell'Università di Firenze, per conto della Cna e della Confartigianato grossetane e con il coinvolgimento della locale

al 4,5%. Ciò segnala un effettivo salto nei processi tecnologici legati alla produzione del servizio avvenuto nel corso degli ultimi anni

- nel confronto con gli altri paesi europei le tariffe di manodopera sono, nel settore delle carrozzerie, mediamente, più bassi in Italia con scarti che vanno dal - 30% rispetto all'Inghilterra, - 40% rispetto alla Francia, - 60% rispetto a Germania e Austria

Camera di Commercio, sull'evoluzione dei costi e le modalità di calcolo delle tariffe orarie delle carrozzerie della provincia di Grosseto, nell'ambito di un progetto intitolato "Carrozzeria trasparente"⁷

La base dei nostri dati deriva dalle informazioni disponibili presso la Camera di Commercio di Viterbo, dai bilanci di oltre 40 aziende del settore ubicate nella Provincia e dalle interviste da noi realizzate, cui si è accennato nel par. 2.

Riguardo a queste ultime due modalità di reperimento dei dati va rilevato che le officine di carrozzeria intervistate ed analizzate nel dettaglio assorbono la quota prevalente della domanda, contribuendo alla realizzazione di gran parte del fatturato di settore.

Le aree di costo indagate sono state:

1. costo della manodopera (operai; impiegati; soci)
2. costo dei locali
3. costo relativo agli ammortamenti delle attrezzature
4. costi di struttura o indiretti
5. rischio e utile d'impresa

5.1 Costo della manodopera

La dimensione media delle carrozzerie indagate è pari a 7,67 addetti, di cui 1,84 soci, 4,15 operai di varia qualifica, 0,84 amministrativi, e 0,84 apprendisti (v. Tab. 9).

Tabella 9 – Media addetti

Soci	1,84
Operai di varia qualifica	4,15
Dipendenti amministrativi	0,84
Apprendisti	0,84
Totale	7,67

Il costo della manodopera rappresenta la voce di costo più importante per le imprese di carrozzeria⁸. Per calcolarlo, partendo dalla

⁷ Si tenga presente che i dati ivi analizzati si riferiscono alla situazione del 2006.

⁸ E' stata rilevata in molte interviste da noi effettuate la difficoltà a reperire lavoratori con le competenze professionali adatte. In tal senso vanno effettuati interventi sul

dimensione media degli addetti sopra determinata, abbiamo tenuto conto di quanto stabilito nei contratti di lavoro di categoria, dei bilanci e dei dati dello studio citato sulle carrozzerie grossetane.

Tabella 10 – Costo unitario del lavoro

Soci	27.153
Operai di varia qualifica	26.570
Dipendenti amministrativi	25.000
Apprendisti	21.481

Il costo annuale imputabile alla voce manodopera è ottenuto moltiplicando i valori delle precedenti due tabelle (v. Tab. 11).

Tabella 11 – Costo annuale del lavoro

Soci	49.962
Operai di varia qualifica	110.265
Amministrativi	21.000
Apprendisti	18.044
Totale	199.271

5.2 Il costo dei locali

Il costo dei locali da noi utilizzato è di 1.208 euro medi mensili, individuato a partire dall'affitto pagato per i locali in affitto (figurativo nel caso di locali di proprietà), relativo ad una superficie media delle carrozzerie che è di circa 2.908 metri quadri, di cui 1.068 coperti e 1.840 scoperti. Il costo annuo imputabile a questa voce è, pertanto, di 14.500 euro.

versante della formazione e della riqualificazione, oltre a rendere più professionale nell'immaginario collettivo la figura di quanti sono impegnati nel settore della riparazione, un settore che, come si è più volte notato, nel tempo ha avuto profondi cambiamenti con uno *status* attuale non confrontabile rispetto al passato.

5.3 Il costo relativo all'ammortamento delle attrezzature

Le attrezzature sono state suddivise in pesanti, leggere e d'ufficio. Partendo dai valori di bilancio ed ipotizzando tempi di ammortamento di 10 anni per le attrezzature pesanti e 5 anni per quelle leggere e d'ufficio, abbiamo ottenuto il costo di ammortamento delle attrezzature (v. Tab. 12).

Tabella 12 – Quota annua degli ammortamenti

Amm. attrezz. pesanti	15.700
Amm. attrezz. leggere	1.800
Amm. attrezz. d'ufficio	500
Totale	18.000

5.4 I costi di struttura o indiretti

Le voci di costo più importanti e significative di questa categoria sono: spese telefoniche, fonti di energia (elettricità, gas), sostituzione filtri, gestione auto di cortesia, gestione automezzi propri di servizio, costi smaltimento rifiuti pericolosi, consulenza amministrativa e fiscale, assicurazioni (civile, furto, incendio), manutenzione ordinaria delle attrezzature, abiti da lavoro, consulenza ambiente e sicurezza, abbonamenti a riviste specializzate e spese di aggiornamento, costi per lo smaltimento dei rifiuti urbani, vigilanza notturna, acquedotto, spese di cancelleria, pulizia locali, medicina del lavoro, diritti Camera di Commercio, quote associative, licenze ed autorizzazioni, spese di pubblicità, interessi passivi su debiti, spese legali.

Basandoci su quanto riportato nei bilanci, e tenendo conto di quanto emerso nel corso delle interviste effettuate, abbiamo stimato per questa voce un valore medio di 45.000 euro.

5.5 Costi pre-ricarico

Per somma delle voci di cui ai paragrafi 5.1-5.4 si ottiene il totale (v. Tab. 13), che qualificheremo meglio, integrandolo, nel prossimo paragrafo.

Tabella 13 – Totali

Costo del lavoro	199.271
Costo dei locali	14.500
Costo degli ammortamenti	18.000
Costi di struttura o indiretti	45.000
Totale	276.771

5.6 Ulteriori costi imputabili

Altre voci da considerare si riferiscono a:

1. oneri finanziari e rischi su crediti
2. utile d'impresa al lordo dell'imposizione fiscale
3. rischio d'impresa

La nostra determinazione si è basata su margini di ricarico rispetto ai costi di cui al paragrafo precedente, che sono, voce per voce, rispettivamente, del 7,5%, 16% e 5% (i valori percentuali indicati adottati sono quelli indicati nello schema riportato nel paragrafo 4), per un totale del 28,5%

Nel calcolo della tariffa media, pertanto, ci si baserà su un costo totale di:

$$1,285 \times 276.771 = 355.651$$

5.7 Calcolo delle ore lavorate

Abbiamo adottato una media di ore per addetto di 1.670 ore anno, al netto di ferie, assenze per malattie, infortuni, aggiornamento.

Moltiplicando tale valore per il numero medio di addetti (7,67), risultante dal par. 5.1, si ottiene il “monte ore lavorate”.

$$\text{Monte ore lavorate: } 1.670 \times 7,67 = 12.809$$

Molto tempo del lavoro svolto in una carrozzeria viene destinato ad adempimenti burocratici e nella cura dei rapporti con la clientela e con le compagnie assicurative: tale attività, soprattutto per i soci, si

protrae ben oltre le normali 8 ore ed i 5 giorni lavorativi, coinvolgendo talora anche familiari non strutturati in azienda. Tale tempo non può essere fatturato perché non è dedicato direttamente alla riparazione, che è la sola voce che conta. Per calcolare il “monte ore fatturabili”, si deve perciò sottrarre al monte ore lavorate le ore spese nel lavoro indiretto dai soci e dai dipendenti amministrativi.

Il tempo speso in queste attività è stimato in 1.480 ore/anno per i soci e in 720 ore/anno per i dipendenti amministrativi. Moltiplicando questi valori, rispettivamente, per il numero medio di soci e di amministrativi, si ottiene il “monte ore non fatturabili”:

$$\text{Monte ore non fatturabili dei soci: } 1.480 \times 1,84 = 2.723$$

$$\text{Monte ore non fatturabili dei dipendenti amministrativi:} \\ 720 \times 0,84 = 605$$

$$\text{Monte ore non fatturabili complessive: } 2.723 + 605 = 3.328$$

Per differenza tra il monte ore lavorate ed il monte ore non fatturabili si perviene al monte ore fatturabili, che nel nostro esercizio è pari a:

$$\text{Monte ore fatturabili: } 12.809 - 3.328 = 9.481$$

5.8 Costo per ora fatturabile ed intervallo tariffario

Si perviene alla tariffa oraria dividendo il costo di cui al par. 5.6 per le ore fatturabili sopra determinate:

$$\text{Costo orario per ora fatturabile: } \frac{355.651}{9.481} = 37,51$$

Considerando questo come valore centrale, si può definire un intervallo di riferimento che tenga conto, in maggiorazione o in deduzione, della situazione delle diverse carrozzerie e dei mercati di

riferimento⁹. I confini dell'intervallo possono essere definiti in una variazione del $\pm 10\%$ rispetto al valore medio:

$$41,26 \leftarrow 37,51 \rightarrow 33,76$$

Il continuo divenire delle situazioni di mercato consiglia di prevedere un meccanismo di adeguamento nel tempo di tale tariffa, che tenga conto dell'evoluzione, per un verso, del contratto artigiani metalmeccanici e, per un altro verso, di quella delle spese generali. A quest'ultimo proposito si può far riferimento alla dinamica dell'indice dei prezzi dei prodotti industriali.

6. Raccomandazioni per migliorare la struttura dei costi e rendere più trasparente il mercato

Dal punto di vista della struttura industriale il mercato dell'autoriparazione corrisponde allo schema teorico della *concorrenza monopolistica*, data la presenza di una pluralità di soggetti che producono (dunque offrono) servizi di riparazione. Come accade di solito nell'ambito dei servizi alla persona, nella valutazione del prodotto vi sono rilevanti effetti di asimmetria informativa, nel senso che l'informazione non è condivisa tra gli individui che contrattano, avendo una parte (il cliente) minori elementi di conoscenza; sono altresì presenti fattori intangibili collegati al rapporto di agenzia che si instaura tra i soggetti coinvolti, nel caso specifico una sorta di accordo attraverso il quale il carrozziere, nella veste di "agente", si incarica di agire per conto e nell'interesse del cliente, che ha il ruolo di "principale". Ciò comporta che ogni impresa ha una propria clientela legata da elementi fiduciari e da meccanismi di delega.

La transizione che si nota in alcune tendenze recenti - essenzialmente il risarcimento diretto, la canalizzazione - è verso una

⁹ Una verifica indiretta della congruità di tale cifra è data dalla considerazione che il compenso medio riconosciuto ad un operaio carrozziere con partita Iva è, all'incirca, di 25 euro + Iva. Poiché tale compenso è per il solo lavoro, per passare alla tariffa da riconoscere al carrozziere si deve aggiungere a tale base di partenza la copertura di tutte le spese connesse all'attività d'impresa, ivi incluso il "costo opportunità" per l'impiego del capitale, rappresentato dal rendimento che si conseguirebbe da un impiego finanziario della stessa somma: tale rendimento va, ovviamente, corretto riconoscendo un "premio al rischio" connesso all'attività imprenditoriale.

forma differente di mercato dove a contare di più è il lato della domanda: tale domanda, però, non è quella diretta espressa dall'utente finale, bensì quella *indiretta* espressa dalle imprese di assicurazione. Si può parlare in tal senso di una transizione dalla concorrenza monopolistica verso forme di *monopsonio* (monopolio dal lato della domanda, con il corollario che di domanda indiretta si tratta).

La convinzione degli autori della ricerca è che tale evoluzione non risolve il problema a monte presente nella carenza informativa che il cliente finale, il proprietario del veicolo danneggiato, ha nei confronti di chi (l'impresa di assicurazione, ma, in ultima istanza, il carrozziere), attraverso un meccanismo di delega, deve occuparsi della riparazione fatta a regola d'arte, nel rispetto dell'equilibrio tra il "prezzo" della prestazione e la "qualità" della stessa (intesa, innanzitutto, come salvaguardia delle condizioni di sicurezza).

Per dirla con uno slogan, la dialettica a due (imprese di assicurazione vs carrozzerie) non è necessariamente migliore di un rapporto a tre (che vede il cliente finale presente in modo attivo).

Ovviamente il cliente è interessato, oltre al rapporto qualità-prezzo della prestazione, ad evitare incombenze burocratiche e a non perdere la disponibilità del servizio di trasporto (temporaneamente con l'auto di servizio, e recuperando, nel più breve tempo possibile, la propria autovettura). Da questo punto di vista le strade percorribili sono due: l'ampliamento dei servizi da parte delle imprese di riparazione, anche nel non semplice rapporto del cliente con il proprio assicuratore; in alternativa la delega totale da parte del cliente all'impresa di assicurazione di gestire il rapporto con il carrozziere dalla stessa scelto. Mentre la prima forma di intervento è ormai una prassi consolidata e ben diffusa, la seconda, adombrata da pratiche di canalizzazione, fa sparire un interlocutore nella normale dialettica tra i tre giocatori coinvolti nel rapporto contrattuale. Ciò può comportare il rafforzamento di posizioni dominanti sul mercato da parte di soggetti, le assicurazioni, che sono, comunque, in numero limitato, e una rigida "selezione naturale" nel campo delle carrozzerie, non attuato, però, come di dovere, dal mercato. Quest'ultimo evolverebbe, in tal caso, in senso *oligopolistico* col rischio del formarsi di cartelli, pratiche collusive occulte, e con una perdita di trasparenza.

La risposta alla tendenza delineata da ultimo non può ovviamente consistere nella difesa dell'esistente, dove continuano a permanere ipoteche del passato e scarsa visione prospettica. Va, dunque, attuato

un processo di ridefinizione delle condizioni di mercato, garantendo elementi di concorrenzialità e competizione.

In questa sede, coinvolgendo l'esame in primo luogo le carrozzerie, nello specifico quelle della provincia di Viterbo, le raccomandazioni sono rivolte a questo solo soggetto. Ad esso si richiede l'adozione di un approccio strategico che valuti i diversi processi svolti in azienda come un tutto organico. Le declinazioni di tale approccio riguardano, in una sorta di decalogo:

1. un ampliamento della gamma dei servizi forniti (ad es. meccanica, elettrauto, gomme, revisioni e manutenzione dei veicoli) per rispondere in modo più puntuale alla multidimensionalità della prestazione richiesta dal cliente finale, con la conseguenza, non trascurabile dal punto di vista del soggetto che qui si considera, di veder accresciute le fonti dei ricavi;
2. la certificazione della qualità dei processi produttivi svolti e la tracciabilità delle fasi lavorative, fornendo una maggiore garanzia al cliente finale sull'*efficacia* del prodotto offerto;
3. l'attenzione per l'*efficienza* dei processi produttivi, per ottenere risparmi nei costi di produzione;
4. l'attenzione, accanto all'efficienza statica di cui al punto precedente, per l'efficienza *dinamica*, conseguibile attraverso processi di ammodernamento tecnologico ed innovazioni di processo e di prodotto (si pensi ad interventi di risparmio energetico attuati, ad esempio, sfruttando le ampie superfici disponibili per installare pannelli solari),
5. la sensibilità al tema dell'accumulazione del *capitale umano*, che riguarda le competenze e le abilità di tutto il personale impegnato nell'attività produttiva, favorendo una maggiore specializzazione, anche attraverso forme di divisione del lavoro e delle mansioni;
6. la centralità data al fattore imprenditorialità, che rimanda alle competenze del vertice aziendale, assistito necessariamente, date ridotte dimensioni delle unità produttive, da uno staff esterno di collaboratori;
7. la presa di coscienza che, data la richiamata ridotta dimensione di molte unità produttive, sono necessarie:
 - 7.1. l'uscita dal mercato di quelle marginali, nel caso manchino prospettive di ripresa, o l'accorpamento

tra unità, ove vi siano interdipendenze strategiche e prospettive di razionalizzazione;

- 7.2.** forme di cooperazione, con strutturazioni di “reti” di imprese, che possono riguardare:
- l’acquisto collettivo di beni (vernici e altro) e servizi (energia elettrica, gas, telefonia, trasporto), dunque interventi dal lato dei fornitori
 - l’implementazione di vere e proprie strategie innovative comuni
 - l’integrazione dei servizi forniti (con riferimento a quelli indicati nel punto 1., si può pensare a reti che coinvolgano imprese di carrozzeria, officine meccaniche di riparazione, gommisti, etc.), per riuscire a sfruttare le economie di scala e fornire al cliente “pacchetti” completi
- 8.** il riferimento necessario ad associazioni di categoria, che garantiscano servizi di consulenza e supportino i processi sopra indicati;
- 9.** il sostegno attivo del sistema finanziario con una valutazione attiva delle potenzialità dei progetti d’investimento
- 10.** l’apporto di enti territoriali terzi, come l’Università, che forniscano strumenti per migliorare la presenza delle imprese sul mercato.

Appendice

Questionario

Per conto della CNA e della Confartigianato e in collaborazione con la Camera di Commercio di Viterbo, la Facoltà di Economia dell'Università della Tuscia sta realizzando una ricerca, coordinata dal prof. Giuseppe Garofalo, volta a determinare l'andamento dei costi delle Carrozzerie della provincia di Viterbo, al fine di definire una tariffa da far valere nei confronti delle imprese di assicurazione.

E' interesse delle persone che contattiamo fornire informazioni veritiere, che saranno utilizzate ed elaborate in maniera anonima, prescindendo dai dati nominativi sui singoli casi.

Località

Data dell'intervista

1. Quando ha iniziato l'attività la vostra Carrozzeria?
2. Qual è la forma giuridica?,
3. Nella vostra Carrozzeria qual è il numero di:

Soci	
Titolari	
Collaboratori familiari	
Dipendenti 2° livello	
3° livello	
4° livello	
5° livello	

Dipendenti amministrativi	
Apprendisti	

4. Quanti giorni all'anno la vostra Carrozzeria resta chiusa per ferie?
5. Di quanti giorni di ferie godono i vostri dipendenti in un anno?
6. Si verificano assenze per assemblee nella vostra Carrozzeria? In caso affermativo, ci fornisca una stima delle ore perse in un anno
7. Si sono verificate assenze per infortuni e malattie? In caso affermativo, ci fornisca una stima delle ore perse in un anno
8. Si sono verificate assenze per formazione e aggiornamento? In caso affermativo, ci fornisca una stima delle ore perse in un anno
9. Può fornirci una stima delle ore dedicate ad adempimenti burocratici o per contatti con la clientela (quindi non fatturabili)?

Da parte dei soci/titolari	in una settimana	o in un mese
Da parte dei dipendenti amministrativi	in una settimana	o in un mese

10. Qual è la superficie disponibile?

Coperta: mq	Scoperta: mq
-------------------	--------------------

11. I locali sono:

Di proprietà	In affitto
--------------	------------

12. Se i locali sono in affitto, qual è l'affitto mensile dei locali? €

.....

Se, invece, i locali sono di proprietà, qual è la valutazione media in questa zona per locali con queste caratteristiche? €

.....

13. Qual è l'età media delle attrezzature "pesanti" della vostra Carrozzeria?

Meno di 5 anni	Da 5 a 10 anni	Oltre 10 anni
----------------	----------------	---------------

All'incirca quale ritenete essere il valore annuo del loro ammortamento? €

14. Qual è l'età media delle attrezzature "leggere" della vostra Carrozzeria?

Meno di 5 anni	Da 5 a 10 anni	Oltre 10 anni
----------------	----------------	---------------

All'incirca quale ritenete essere il valore annuo del loro ammortamento? €

15. Qual è l'età media delle attrezzature "per ufficio" della vostra Carrozzeria?

Meno di 5 anni	Da 5 a 10 anni	Oltre 10 anni
----------------	----------------	---------------

All'incirca quale ritenete essere il valore annuo del loro ammortamento? €

16. Due importanti voci di costo di una carrozzeria si riferiscono a pezzi di ricambio e vernici. Ci potete fornire il loro importo annuale?

Pezzi di ricambio	Vernici
-------------------------	---------------

17. Vi chiediamo ora di fornire l'ammontare annuale delle seguenti voci di costo, che possiamo definire di struttura o indiretti rispetto al costo della manodopera:

Spese telefoniche	
Energia elettrica	
Spese per riscaldamento	
Sostituzione filtri	
Acquedotto	
Assicurazioni (civile, furto, incendio)	
Vigilanza notturna	
Consulenza amministrativa e fiscale	
Gestione automezzi propri di servizio	
Gestione auto di cortesia per i clienti	
Cancelleria e posta	
Medicina del lavoro	
Spese bancarie (escluso interessi passivi)	
Diritti Camera di commercio	
Tassa smaltimento rifiuti urbani	
Costi smaltimento rifiuti pericolosi	
Licenze, autorizzazioni, tasse comunali (escluse le voci precedenti)	

Pulizia locali	
Spese condominiali	
Manutenzione ordinaria attrezzature	
Pubblicità	
Abbonamenti riviste e spese di aggiornam.	
Abiti da lavoro	
Trasporto pezzi di ricambio (<i>se la voce è distinta dal costo degli stessi</i>)	

- 18.** Vi chiediamo ora di fornirci una valutazione indicativa, sempre in ragione di anno, delle seguenti voci:

Interessi passivi su debiti	
Reddito d'impresa	
Accantonamento a fondo rischi e svalutazione crediti	
Spese legali	
Quote associative	

- 19.** Qual è l'ammontare dei debiti che ha la vostra Carrozzeria nei confronti delle banche? €

- 20.** La vostra Carrozzeria ha problemi nel recupero crediti?
 Nei confronti di chi? Per quale ammontare? €

21. Qual è stato il fatturato della vostra Carrozzeria nel 2008? €
.....

22. Il dato del fatturato del 2008 com'era rispetto agli anni precedenti?

In calo	In aumento	Stazionario
---------	------------	-------------

23. In base ai dati finora disponibili, nel 2009 il fatturato risulterà, rispetto al 2008:

In calo	In aumento	Stazionario
---------	------------	-------------

24. Nella definizione del prezzo della riparazione qual è l'incidenza percentuale della voce manodopera?

25. Poiché tale voce dipende dalla tariffa oraria e dai tempi di riparazione, specifichi se, nei confronti delle assicurazioni, ha avuto difficoltà a veder riconosciute le sue richieste più sul primo fronte o sul secondo.

26. Quale è stata la tariffa media oraria che ha contrattato con le imprese di assicurazione negli ultimi dieci anni?

27. Quale ritiene, in piena coscienza, essere la tariffa media oraria che riflette i costi sostenuti dalla vostra Carrozzeria? €
.....

28. Ritiene che alcune funzioni svolte all'interno della vostra Carrozzeria potrebbero essere svolte più proficuamente da una società esterna, anche in collaborazione con altre imprese? Se sì, quali?

29. Cosa occorrerebbe, secondo lei, per rendere il mercato più trasparente?

30. Cosa occorrerebbe, secondo lei, per migliorare i rapporti con le compagnie di assicurazione?

.....

31. Qual è la vostra clientela di riferimento?

32. La vostra Carrozzeria aiuta il cliente nei rapporti con l'impresa di assicurazione? In quali forme?

33. Nei confronti dei fornitori come si comporta la vostra Carrozzeria?

Ci rivolgiamo sempre agli stessi	Scegliamo di volta in volta valutando il rapporto prezzo-qualità
----------------------------------	--

34. Come giudica, in media, la qualità dei suoi dipendenti?

Buona	Scarsa
-------	--------

35. Ha incontrato difficoltà di finanziamento nel corso della sua attività? Nel periodo più recente?

36. E' intenzionato ad effettuare investimenti nei prossimi anni?

.....