

## LA NUOVA FRONTIERA

## Gommisti col «doc» in servizi al cliente

**S**ervizi al cliente. Così come per le reti delle concessionarie d'auto, anche nel settore dei pneumatici la nuova frontiera è: soddisfazione del cliente a 360 gradi. Per questo i maggiori produttori si sono attrezzati con rigorose selezioni fra i 13 mila gommisti italiani. Ai prescelti viene assegnato uno speciale «marchio» che ne evidenzia la superiore qualità professionale e

capacità di assistenza. Per Pirelli, ad esempio, la classificazione Driver Center o Key Point garantisce che i «gommisti in guanti rossi» hanno le suddette qualità, e i loro negozi un'accoglienza «ad hoc» che inizia dal parcheggio. Una curiosità: a questi centri è possibile prenotare via internet (www.p250Euro.com) il pneumatico, con relativo coupon per il ritiro presso il dealer scelto.

Ancora più complesso e impegnativo il marchio di qualità «Mastro» approntato da Michelin. Partito nel '98 con l'adesione volontaria di 350 rivenditori, oggi la «rete» è stata asciugata a 168 centri. Per farvi parte, il rivenditore deve corrispondere a 250 parametri tra tecnici, amministrativi e di marketing previsti dalla Casa. Fra questi: un negozio di «ics» metratura, ma-

gazzino e stock prodotto adeguati, personale formato e in grado «di consigliare il prodotto migliore, anche se costa meno e di altre marche, per il tipo di guida e di uso dell'auto», sistema amministrativo informatizzato, «tassativo» il parcheggio di buona capienza, volontà e capacità di investimento per servizi all'automobilista. Ad esempio, per un servizio di intervento rapido



Il marchio di qualità Michelin «Mastro» sulla parete di un rivenditore di pneumatici

sul posto, una sala d'attesa accogliente. Ma non basta, tra i parametri è contemplata anche la «pulizia di tutti i locali e dei ser-

vizi igienici». Una verifica annuale stabilisce se il rivenditore può continuare o no a fregiarsi del «Mastro». R.D.

## ZIG ZAG

## Honda elettrica da Milano a Napoli

È partita da Milano il 5 maggio ed è arrivata a Napoli 6 giorni dopo. Una vera e propria impresa per un'auto elettrica sperimentale, una Honda EV1 plus mai vista in Italia. Trentasei le tappe, passando per Brescia, Firenze, Siena e Roma. Patrocinata dal Cnr, l'iniziativa ha voluto dimostrare che il veicolo elettrico è una soluzione praticabile per il trasporto cittadino a basso impatto ambientale.

## Autobus all'idrogeno allo studio a Torino

Sarà realizzato a Torino il primo prototipo italiano di autobus alimentato con idrogeno. Lo ha reso noto Giancarlo Guaiti, presidente della Satti e presidente designato dell'Atm, le due aziende di trasporto pubblico torinesi. L'autobus a idrogeno sarà realizzato da un'associazione temporanea di imprese formata da Atm, Fiat Iveco, Enea, una società valdostana produttrice di elettricità e altre aziende. Il progetto, finanziato dal ministero dell'Ambiente e dall'Iveco, costerà circa nove miliardi. Il primo prototipo sarà pronto nella primavera del 2001.

## Ue: risarcimenti rapidi per sinistri all'estero

Via libera definitivamente al Parlamento europeo, martedì scorso, ad una direttiva che permetterà ai cittadini Ue coinvolti in incidenti all'estero di ottenere più rapidamente un indennizzo. Le nuove regole, contenute nella quarta direttiva sulle assicurazioni automobilistiche, migliorano l'informazione per le vittime e accelerano le procedure e il regolamento dei sinistri: in caso di regolamento tardivo verranno inflitte multe.

## Mercedes richiama 26 mila S e CL coupé

La Mercedes-Benz si appresta a richiamare 26.000 vetture in tutto il mondo per «un controllo precauzionale sul regolatore della ventola» dell'impianto di climatizzazione: può surriscaldarsi a causa di un componente difettoso. Mercedes Italia informa che le auto interessate riguardano le Classe S e CL coupé prodotte tra il 31 gennaio 2000 e il 1° maggio. «L'rete di vendita inviterà i clienti a recarsi nei centri di assistenza per un breve controllo totalmente gratuito sulle loro vetture».

## Continental, nuovo super Center a Roma

Continua la moda di sponsorizzare i propri prodotti tramite l'apertura di appositi centri polifunzionali a Roma. Seguendo l'esempio di Ferrari e Mercedes-Smart, la Continental ha aperto sabato il Tire Automotive Center sulla via Nomentana. Il nuovo punto vendita è finalizzato non solo alla commercializzazione di pneumatici, accessori e servizi, ma anche alla realizzazione di attività di sponsorizzazione del marchio.



## INTEGRALE PERMANENTE

## Arriva la Bmw X5 la «Rolls Royce» dei fuoristrada

In Bmw non peccano certo di modestia nel definire la nuova X5: è la «Rolls Royce dei fuoristrada». Le ambizioni dichiarate sono quelle di dare il via, con questo modello, a un «nuovo segmento»: quello delle Sport Activity Vehicles. Cioè, un veicolo per le attività sportive che coniuga aspetti come spaziosità, versatilità, comfort, tecnologia ed ecologia. Insomma, un qualcosa di più, e insieme, di un fuoristrada, un Suv, una station wagon e una berlina di alta gamma. Al di là delle esercitazioni linguistiche, «la Bmw X5 (che avrà «presto» una sorellina X3 e più avanti una sorella maggiore X7) è un'auto fuoristrada a trazione integrale permanente, di grande lusso e notevoli contenuti tecnologici. Che si pagano «salati»: 119,5 milioni per la X5 con motore 8 cilindri di 4,4 litri e 286 cv di potenza, solo con cambio automatico Steptronic, che sarà ufficialmente in vendita dal 27 maggio. Ma, se dovete ordinarla ora vi toccherebbe aspettare la consegna fino a febbraio 2001, perché le 600 unità assegnate al nostro mercato per quest'anno sono già coperte da 800 ordini. Un po' più «abbordabili» saranno i



prezzi del V6 3.0 da 231 cv (cambio meccanico o automatico) in arrivo fra un paio di mesi a 89 milioni, e il V6 di 3 litri biturbo diesel 180 cv previsto all'inizio del 2001 che dovrebbe costare intorno ai 93 milioni. Detto questo, la X5 impone certamente per la sua duttilità nell'affrontare qualsiasi tipo di terreno: veloce, scattante - 206 km orari, 7,5 secondi per passare da 0 a 100 km/h - ma un po' troppo rigida di sospensioni, su strade asfaltate e autostrade: estremamente sicura sullo sterrato (noi l'abbiamo constatato in Sardegna su un impegna-

tivo percorso tra le miniere abbandonate di Montevicchio e Ingurtosu, a nord di Cagliari). Lunga 4,66 metri per 2,18 di larghezza e 1,70 di altezza, la X5 (scocca autoportante) dista da terra 19,4 cm e vanta angoli di attacco (24,3°) e di uscita (21,5°) che le consentono di superare anche forti pendenze. Determinanti sono la regolazione elettronica dell'assetto e l'equilibrata ripartizione delle masse sugli assi: 52% sull'anteriore e 48% sul retrotreno (sul quale converge il 62% dei 244 Nm di coppia motrice). L'auto è dotata del sistema elettroni-

co DSC che riunisce in sé tutte le principali funzioni di sicurezza attiva, dall'Abs al Cbc (Cornering Brake Control), al Dbc (Dynamic Brake Control) e all'Asc-X (Automatic Stability Control). Il DSC è in grado di frenare ogni singola ruota e di ridurre, se necessario, anche la potenza del motore. Inoltre è completato da due ulteriori funzioni: il freno differenziale automatico Adb-X e il controllo intelligente di discesa Hdc che nelle pendenze molto ripide riduce automaticamente la velocità fino a 10 km/h e la mantiene costante. R.D.



# Concessionari a rischio 2002: esclusiva addio?

## Antitrust Ue: così non c'è concorrenza

ROSSELLA DALLO

La distribuzione selettiva, quella che permette alle Case automobilistiche di commercializzare i propri modelli attraverso reti di concessionari esclusivi, incomincia a scaldare i rapporti tra Unione europea e Associazione Costruttori (Acea). Nel settembre 2002 scadrà l'attuale deroga, in vigore dal 1995, alle norme sulla libera concorrenza. Entro quest'anno, promette Mario Monti, la Commissione pubblicherà un rapporto su

tutta la materia, che fornirà la base alle proposte per un cambiamento del sistema che verranno presentate il prossimo anno. E le prospettive non sembrano favorevoli a mantenere lo status quo, come vorrebbe invece il presidente di Acea e di Fiat Auto, Paolo Cantarella («è il migliore possibile»). Secondo il commissario antitrust, infatti, l'attuale sistema di distribuzione del mercato automobilistico europeo è «almeno discutibile». Perché, sostiene Monti, tra i produttori vige un «regime di oligopolio (il 75% del mercato è in

mano alle concentrazioni Ford-Volvo, Renault-Nissan, Daimler-Mitsubishi e, con l'accordo, Fiat-Gm), aggravato dalla distribuzione esclusiva e selettiva». La concorrenza tra i concessionari di una stessa marca è poi quasi inesistente. Infine, le norme vigenti mettono a rischio il futuro dei meccanici indipendenti e i produttori negano l'accesso alle informazioni. In tutto questo can can che promette di diventare sempre più rovente, la posta in gioco potrebbe valere uno spositivo di miliardi per Costruttori e attuali conces-

sionari. Se ufficialmente si ventila qualche semplice problema di multi-franchising per i centri di vendita, in colloqui informali con alcuni manager si capisce infatti che una liberalizzazione del mercato dell'auto comporterebbe una rivoluzione difficile da gestire, in primo luogo nella programmazione industriale. È indubbio che oggi le Case hanno «potere» di imporre prodotti (quantità, modelli) e prezzi ai «loro» concessionari (tanto che le differenze di listino in Europa, secondo Mario Monti, sono determinate quasi esclusiva-

mente dalle diverse fiscalità applicate). Questo comporta una certa «relativa» tranquillità nello stabilire cosa, quanto e quando le industrie devono produrre; in quale tempo, e quantità, avere redditività dagli investimenti fatti. Per parte loro, i concessionari sono abbastanza «protetti» dall'esclusiva e più o meno tutti godono di margini simili per sconti o gadgets da offrire al cliente. Ma se dal settembre 2002 questo schema si dovesse rompere ed entrassero, ad esempio, megakoncorrenti multimarca come

in Usa, oppure grandi catene distributive (tipo Ipercoop, Auchan eccetera) con grossi capitali, ecco che l'intero mondo dell'auto sarebbe costretto a flessibilizzarsi al massimo e avrebbe molte meno certezze di adesso. Per contro sempre che non si instauri a quel punto una sorta di «cartello» continentale - l'automobilista avrebbe più chances per trovare il prezzo migliore, l'auto come esattamente la vuole, del colore e con gli accessori prescelti (magari da una previa navigazione sui siti internet delle Case).

## COMMERCIALI

## Citroen, il 2.0 HDi iniezione diretta nella gamma Jumpy

Una nuova motorizzazione è entrata recentemente ad ampliare l'offerta Citroen nel settore dei veicoli commerciali. Si tratta della propulsione a gasolio 2.0 HDi 95 cavalli adottata dalla famiglia Jumpy, e disponibile per le versioni furgone, pianale cabinato e combi. Derivato dai due litri 110 cv che equipaggia le vetture della gamma francese, è un motore, come recita la sigla, della nuova generazione turbodiesel a iniezione diretta «common rail», sovralimentato con scambiatore aria-aria e turbocompressore a pressione pilotata dal calcolatore di iniezione. La sua potenza specifica, si legge nelle note tecniche della Casa, è stata ottenuta diminuendo la pressione di combustione a 130 bar (anziché 145 bar) e per questo sono stati modificati tre parametri: l'anticipo e l'erogazione dell'iniezione, e la pressione di sovralimentazione che è ora di 0,9 bar in luogo di 0,95 bar. Quando la temperatura esterna supera gli zero gradi centigradi, l'alta pressione dell'iniezione fa sì che per l'avviamento del 2.0 HDi non sia necessario il preriscaldamento. Un altro miglioramento apportato a questa versione del Jumpy è l'allungamento, a 20 mila chilometri, dell'intervallo per il cambio olio (semi-sintetico del tipo Total 10W40). Ma sono soprattutto la piacevolezza di guida, il minor livello sonoro del motore, e un'importante riduzione dei consumi gli «assi nella manica» del nuovo turbodiesel. La potenza di 95 cv (69 kw) a 4000 giri assicura buone accelerazioni, mentre la coppia massima di 22,3 kgm (215 Nm) a bassissimo regime (1750 giri/min) e garantisce una grande elasticità del motore. Quanto al consumo carburante, nel ciclo misto il combi percorre mediamente 14,7 chilometri con un litro di gasolio. A tutto ciò si aggiunge una maggiore attenzione ambientale. In particolare, le emissioni di anidride carbonica sono state abbattute a 182 grammi per chilometro. R.D.



## DAIMLER-CHRYSLER

## La Polizia di Stato sceglie la Smart per il centro storico

Un successo talmente grande che anche la Polizia di Stato ha deciso di inserire la piccola Smart nel suo parco vetture. Ufficialmente il tutto è stato presentato il 17 maggio scorso, nel corso della Festa della Polizia di Stato sotto gli occhi del presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi e il neo presidente della Daimler-Chrysler Italia Holding, Wolfgang D. Schrempf. Le vetture - prodotte dalla Mcc-Smart, società del Gruppo Daimler-Chrysler - saranno 5 «Smart Pulse». Sono state appositamente preparate nell'allestimento, nelle dotazioni e nei colori come vetture-test. Se l'esperimento funzionerà, la «Smart Poliziotta» potrà venire usata anche in altri grandi centri italiani. Le 5 Smart saranno utilizzate prevalentemente per lo svolgimento delle attività di pubblica sicurezza nei centri storici delle grandi città. La Smart Pulse è una vettura di soli due metri e mezzo di lunghezza, con un motore in alluminio a 3 cilindri da 599 cm cubici e 40 cv di potenza. Il cambio è sequenziale automatico a 6 marce. Ricordiamo che la Smart a Roma ha venduto più di 7 mila unità. Nei primi quattro mesi di quest'anno, in Italia sono state già immatricolate oltre 8500 vetture (+ 252,27% rispetto al '99), con una previsione per il 2000 di più di 20 mila unità. Ma.C.



## AUTO STORICHE

## Parte giovedì da Brescia la Mille Miglia 2000

Prenderà il via giovedì da Brescia - per tornarci sabato dopo 1600 km attraverso lo Stivale - la più grande «classica» delle auto storiche: la Mille Miglia. Qualche novità sul percorso: l'edizione 2000 tornerà a passare per Verona, transiterà da Mantova e forse entrerà nel centro di Roma. Per evitare pericolosi incroci con gli sportivi che sabato si reheranno al G.P. d'Italia di motociclismo al Mugello, la carovana della «freccia rossa» (che di sporra quest'anno di 6.000 persone lungo il tracciato) cambierà itinerario dopo Firenze, ritornando sulla Chianti e sbucando sulla sommità della Futa. Sempre folto, come ad ogni edizione, il numero dei partecipanti. Tra i 375 iscritti figurano il ministro del Lavoro Cesare Salvi, il fotografo Oliviero Toscani, la conduttrice Iv Paola Pirego, e Lucio Dalla, che dopo l'assaggio dello scorso anno ci riprova sempre con la Porsche e sempre in coppia con il comico Alessandro Bergonzoni. E poi gli «sportivi doc»: gli ex piloti di F1, Stirling Moss e il ferrarista Jackie Ickx, e i loro colleghi Pierluigi Martini, Jochen Mass, Hans Stuck, Tony Adriansen: il plurivincitore della 500 Miglia di Indianapolis Bobby Rahal, che dividerà la guida di una Mercedes 300SL (nella foto) con Juan Manuel Fangio Junior. Ma su tutti prevalgono comunque loro: le vecchie regine a quattro ruote. Per la prima volta torneranno a prendere parte alla manifestazione quattro esemplari di vetture vincitrici della Mille Miglia di velocità: l'Alfa 1750 di Campari, la Bmw di Rudolph Caracciola, la Mercedes di Von Hanstein e la Ferrari 340 America. Alla partenza anche il progettista della McLaren, Adrian Newey, alla guida di una Jaguar 100SS costruita nel 1938 e funzionante grazie alla cortesia di alcuni meccanici della Ferrari, ai quali Newey si è rivolto dopo essere rimasto in panne durante un sopralluogo del percorso. La gara si può seguire anche «on line» sul sito www.bipop.it. R.D.



Quisiti, suggerimenti e informazioni vanno indirizzati a «Auto&Dintorni» L'Unità, via Due Macelli 23/13 00187 Roma

0669996297 FAX 066783502

