

Dal tempario alle SCATOLE NERE

Abbiamo incontrato Marco Marellò, Direttore del Generali Innovation Center for Automobile Repairs, per farci raccontare com'è cambiata questa struttura da quando la Compagnia l'ha rilevata dall'Ania e quali sono oggi le attività principali parlando anche di scatola nera, o scatola bianca come abbiamo capito stia cambiando

Renato Dainotto

Siamo alla periferia nord di Milano, a Pero, vicino all'area Expo. Qui, da molti anni, esiste una struttura che si occupa di carrozzeria e tecnologia della riparazione. Nata sotto il nome di Cestar, era una struttura Ania ed era servita principalmente alla realizzazione del sempre citato tempario Ania; poi, una volta chiusa quell'esperienza, questo Centro è andato all'asta. E grazie all'offerta migliore è diventato una struttura legata a Generali Assicurazioni. Attualmente al timone di questo Centro, uno dei 23 esistenti al mondo che si occupano di testare tecnologie e prodotti legati all'automobile (ma anche veicoli industriali e motociclette) e alla sua riparazione, c'è il dott. Marellò, che abbiamo incontrato per farci spiegare quali siano oggi i compiti del Generali Innovation Center for Automobile Repairs, così denominato dopo il passaggio di proprietà, e quali gli obiettivi di oggi e anche di domani.

Partiamo dalla storia: da Cestar a Generali Innovation Center for Automobile Repairs, quando è iniziata l'era di Generali Assicurazioni?

«Quando Ania ha deciso di cedere il Cestar, Generali ha immediatamente intuito il potenziale di questa struttura e ha deciso di investire per avere uno strumento di eccellenza per comprendere nella maniera più precisa e oggettiva le dinamiche della riparazione delle autovetture, ma anche per poter dialogare con i carroz-

zieri con le informazioni corrette e attendibili. Tra le attività ci sono quelle classiche, già avviate ai tempi dell'Ania, come la valutazione della riparabilità del danno, della sua complessità e della possibilità di impiegare ricambi alternativi all'interno di tale processo. Questo secondo punto, ai tempi, è stato appena approcciato dall'Ania, perché erano più interessati al tempario che alla gestione del ricambio. Generali, dopo avere vinto l'asta per l'assegnazione del Cestar, dal 2007 ha acquisito la struttura, con tutta l'attrezzatura e il personale. Il know-how legato al tempario Ania, invece, è stato oggetto di una vendita separata».

Qual è stata la vostra prima iniziativa?

«La nostra prima missione è stata il rifacimento del tempario partendo dai dati dei costruttori ma integrandoli con la nostra ricerca e tenendo conto della costante e crescente presenza dell'elettronica, che è parte integrante della vettura e con la vettura deve essere riparata».

Per elettronica intende anche i dispositivi accessori come la scatola nera?

«Certamente. La scatola nera è uno dei nostri compiti più interessanti. Oggi Generali Italia ha un parco circolante di oltre 850.000 assicurati dotati di scatola nera. Anche se, per correttezza, non si dovrebbe più parlare di black box, perché noi non la nascondiamo, anzi la mettiamo in bella vista davanti al guidatore e poi vi spiegherò perché. Il nostro Centro è diventato un punto di riferimento per i test su questa tecnologia anche a livello internazionale e gli stessi produttori dei dispositivi si rivolgono a noi per consulenze e prove tecniche lavorando assieme ai nostri tecnici sia nella gestione della trasmissione dei dati sia per il funzionamento stradale».

Quindi siete voi a dire se una scatola nera può o non può essere usata?

«Praticamente sì. La nostra struttura è organizzata per effettuare la validazione degli apparati, che è un processo complesso e artico-

“**N**el rapporto con i carrozzeri ritengo serva una maggiore distensione. Un po' come è avvenuto in passato. Si sta lavorando in quella direzione per ricreare una situazione simile a quella del periodo dell'accordo ANIA

•••



Marco Marello,
Direttore del Generali
Innovation Center for
Automobile Repairs

lato. L'analisi che effettuiamo è a 360 gradi e non si ferma alla semplice verifica del sistema e della sua qualità. La nostra struttura effettua test su strada con prove complesse e usiamo anche la pista per i test estremi, dove andiamo a sottoporre l'auto e quindi la scatola nera alle massime sollecitazioni in modo da avere anche questo tipo di dati e di riscontro sulla registrazione».

Non tutte le scatole sono uguali?

«Esatto. Oggi siamo in una situazione tipo quella delle radio negli anni '90 e quella dei navigatori nella prima decade del terzo millennio. La black box non è ancora presente di serie, ma viene installata successivamente, inserita in un'elettronica che è già di per sé complessa e sofisticata. Quindi, oggi il nostro lavoro è di grande importanza per validare i sistemi che andiamo a fare installare sulle vetture dei nostri assicurati e che devono lavorare perfettamente per gli scopi per cui sono progettati, senza interferire con le strumentazioni di bordo: la sicurezza del guidatore e dei passeggeri deve convivere con un corretto funzionamento in ottica antifrode. La scatola nera ha già una sua

storia alle spalle, è nata con gli antifurti satellitari che negli ultimi vent'anni sono stati largamente usati per abbattere il premio della polizza furto e per rendere più difficile la sottrazione del mezzo; poi la prima evoluzione ha fatto sì che un antifurto satellitare si trasformasse in un dispositivo per verificare i chilometri percorsi e quindi personalizzare il rischio e rendere meno costosa la polizza per chi fa poca strada».

Una rapida evoluzione?

«Sì, certamente. Da quando è iniziato l'utilizzo per permettere al cliente di ridurre il premio la scatola nera ha assunto anche la funzione di dispositivo antifrode fino ad arrivare ad avere un ruolo di coach e assistente per la guida sicura. Dal "pay per use" oggi siamo allo step in cui è possibile modellare la polizza sull'uso che si fa dell'auto. Per esempio con Generali Sei in Auto con Stile, chi ha una guida prudente e viaggia in zone a basso rischio ne trae evidenti vantaggi in termini di scontistica al rinnovo. Questa scatola nera di nuova generazione è in grado di valutare lo stile di guida dell'auto e interagisce direttamente col conducente con un sistema di led di vari colori. Questo avviene in maniera palese,



I fanali sembrano tutti uguali, ma negli ultimi anni si sono evoluti e differenziati: al Generali Innovation Center for Automobile Repairs sono stati ben analizzati e inseriti nel tempario

infatti abbiamo scelto la via della trasparenza e la scatola nera è montata sul parabrezza, in vista proprio per dialogare con il guidatore, segnalandogli come sta usando la vettura. Ogni giorno, al primo avviamento, si accende un led circolare: verde se la guida registrata fino a quel momento è prudente, giallo se è già più aggressiva e rosso se l'auto circola in maniera pericolosa. Oltre allo stile di guida viene anche monitorato il tipo di strada: urbana o extraurbana, perché oggettivamente il rischio può variare a seconda dei percorsi scelti. In sintesi, la scatola nera consente davvero di modellare la polizza e di rendere il rischio un valore oggettivo. E questo permette un dialogo senza precedenti tra clienti e Compagnia. Tramite un sito dedicato o App i clienti possono inoltre verificare quotidianamente il loro stile di guida e tutti i parametri monitorati dalla black box per migliorarsi e guadagnare maggiori sconti al rinnovo».

Quindi voi avete fatto ampi studi e verifiche prima dell'uso della scatola nera?

«Sì, anche perché è nel nostro interesse validare il sistema. Sistema con cui qui al Centro abbiamo lavorato intensamente per arrivare

all'attuale stato della tecnologia. Dopo i nostri studi oggi riceviamo un flusso di dati coerente con le nostre necessità: cioè, conosciamo la genesi di ciò che riceviamo e sappiamo gestire i flussi con precisione e sicurezza».

In caso di sinistro cosa accade?

«I dati della scatola nera sono molto importanti: in caso di crash il nostro report registra ciò che è accaduto all'auto nei 20 secondi precedenti al sinistro e nei 20 successivi. Abbiamo così dati molto significativi per valutare e verificare il danno. I dati registrati dalla scatola nera sono oggettivi, non sono influenzati dal contesto. Chi viene coinvolto in un sinistro quando ricostruisce la dinamica, spesso, non riesce a essere preciso, viene fuorviato dall'emotività o dallo shock per quanto è accaduto. Anche le constatazioni amichevoli molto spesso sono difficili da interpretare. La scatola nera dà indicazioni precise e permette di valutare la congruità di quanto riferito dalle persone coinvolte o dai testimoni. I nostri studi sono serviti proprio a questo: verificare l'attendibilità del dato e il suo grado di precisione. I dati della scatola nera così sono diventati una parte importante degli strumenti che vengono usati per ricostruire la dinamica dell'incidente. È anche un ottimo strumento antifrode: se l'auto ha subito un urto frontale solo l'anteriore della vettura sarà danneggiato... E il report del crash fornisce un dato dinamico che permette di valutare meglio la situazione. Ecco che il Generali Innovation Center for Automobile Repairs diventa uno strumento fondamentale per la Compagnia attraverso il quale stare al passo con l'evoluzione tecnologica. A breve il mercato dovrà confrontarsi con la eCall e noi



Il portale del Generali Innovation Center for Automobile Repairs, in cui sono riportati i servizi e i corsi di formazione aperti a tutti

siamo pronti. E quando le auto usciranno dalle fabbriche con già installate le scatole nere ci sarà nuovo lavoro per la nostra struttura, per validare i sistemi e valutare i dati».

Dunque, per valutare il crash report serve competenza. Voi fate formazione?

«Sì, certo. La formazione è un altro dei compiti del Generali Innovation Center for Automobile Repairs. Forniamo corsi specifici sulla scatola nera, messi a punto per i periti e i liquidatori di Generali e non solo. Qui si viene a conoscenza del potenziale del sistema e di come usare i dati. Tutto sempre nell'ottica di dare congruità tra il danno e la pratica di risarcimento, con vantaggi ovviamente per la Compagnia ma anche per il cliente».

Perché allora tanta ostilità verso la scatola nera?

«Una bella domanda a cui è difficile rispondere. I clienti stanno rapidamente comprendendo i vantaggi, non solo economici, dello strumento: basta guardare i numeri. Nel Sud Italia, dove le polizze sono più onerose, per esempio, grazie alla scatola nera i clienti virtuosi non vengono penalizzati e infatti la sua diffusione è in forte crescita. E si sta allargando a tutta l'Italia e in tutte le fasce di età. Talvolta ad essere diffidenti sono anche gli stessi carrozzieri, ma non dovrebbero averne ragione perché la scatola nera è anche uno strumento efficace per ridurre le frodi. Frodi in cui anche gli stessi carrozzieri possono restare intrappolati esponendosi

finanziariamente, come nei casi in cui iniziano a riparare e poi il risarcimento viene bloccato perché viene smascherata una frode tentata dal loro cliente. Il carrozziere inconsapevole e in buona fede anticipa spese, impegna personale e tempo e poi rischia di non vedere retribuito il proprio lavoro. La scatola nera è uno strumento che accelera i controlli e le verifiche e aiuta l'attività antifrode senza esporre terzi, come il riparatore, al rischio dei danni».

Quanto tempo e risorse assorbe al Centro la scatola nera?

«Come ho spiegato sino ad ora, questa è una tecnologia importante e oggi il 40% delle nostre attenzioni è convogliato su questo importante lavoro. Teniamo presente che in Italia siamo all'avanguardia sull'uso delle scatole nere. Solo in Svizzera, per i neo-patentati, e negli USA troviamo numeri significativi che però nemmeno si avvicinano a quelli italiani. Giocoforza siamo i più esperti. Tra gli altri Centri come il nostro dislocati nel mondo noi siamo la punta di diamante in questa tecnologia. Spesso le persone si sorprendono di una tale diffusione e dobbiamo spiegare che si tratta non solo di combattere le frodi ma anche di garantire la possibilità di avere premi di polizza più contenuti».

Oltre alla scatola nera, quali sono le altre priorità?

«Il tempario SIVA ci ha impegnato molto. Nel 2012 ha debuttato, ma va costantemente aggiornato seguendo il passo delle nuove auto che vengono messe sul mercato. Ad esempio, nel settore dell'illuminazione sono state tante le innovazioni: fari allo xeno, poi a led e ora laser sono tutte nuove componenti che vanno standardizzate come costo e tempo di riparazione. Poi l'alluminio e il carbonio, sempre più presenti. Anche sulle vernici abbiamo vissuto il passaggio dai solventi all'acqua e adesso ci sono i nuovi prodotti ad alta efficienza, le tinte a tre o quattro strati, l'opaco: ogni giorno c'è qualcosa di nuovo da analizzare. Costi e tempi, ma con un approccio differente da quello dei costruttori di auto che "parlano" sempre di tempi di sostituzione. Qui al Generali Innovation Center for Automobile Repairs valutiamo sempre anche l'opzione riparazione. Facciamo prove, esperimenti e valutiamo l'opzione più conveniente salvaguardando la qualità finale e la sicurezza dell'automobilista. Comunque, quando è preferibile sostituire, la nostra rete di carrozzerie convenzionate deve usare solo il ricambio originale o, quando esiste, l'equivalente prodotto dal fornitore di primo impianto. All'inter-

I clienti virtuosi non sono penalizzati con la scatola nera e la sua diffusione è in crescita: come avviene al Sud, dove le polizze sono onerose senza la scatola nera stessa



Il tempario ci ha impegnato parecchio. Nel 2012 ha debuttato, ma va costantemente aggiornato alle nuove tecnologie seguendo il passo delle nuove auto che vengono messe sul mercato



no della rete di Carrozzeria SiCura è il carrozziere a gestire il ricambio».

Spot repair: qual è il vostro approccio?

«Non è possibile identificare una strategia sola. Qui al Centro abbiamo fatto molti test e prove sia con lo spot repair sia con la tecnica PDR a freddo. E in entrambi i casi bisogna saper valutare l'entità del danno, la sua posizione e la possibile resa finale dei prodotti. Nel caso si utilizzi la tecnica cosiddetta levabolli anche ai danni da circolazione i vantaggi sono tanti: non ci sono i costi di smontaggio e montaggio e si annullano i rischi di fare danni alle componenti durante queste operazioni. Non viene intaccata la verniciatura della Casa, a tutto vantaggio della qualità finale della riparazione e non si devono acquistare ricambi. Quindi, non è un caso che abbiamo spinto molto la ricerca in questa direzione e che oggi offriamo a tutti carrozzieri, anche a quelli che non sono convenzionati, corsi di formazione. Nello spot repair entrano poi in gioco altre variabili. Prima di tutto, la carrozzeria per essere performante deve avere una linea dedicata e un accettatore che sappia smistare il lavoro tra riparazione tradizionale e spot. Poi il personale dedicato allo spot repair deve essere ben formato per avvicinare correttamente la riparazione. I vantaggi, senza mai pregiudicare la resa della riparazione, sono anche qui molti: soddisfazione del cliente che non deve stare a lungo senza la vettura, la Compagnia non deve accollarsi il costo dell'auto sostitutiva e la carrozzeria che ha modo di lavorare più auto contemporaneamente».

Cosa pensa del rapporto attuale con le carrozzerie?

«Credo che serva una maggiore distensione. Si sta lavorando, con l'ANIA, nella direzione di un nuovo accordo. Oggi è necessario che il carrozziere ragioni da imprenditore. Il mercato si è evoluto e nel suo portafoglio di clienti ci deve essere anche la Compagnia. Le Compagnie possono veicolare il lavoro e pagano con regolarità. Spesso viene istintivamente preferito il cliente privato, ma non sempre, al momento del pagamento, si hanno le stesse certezze. Bisogna come detto trovare il giusto equilibrio e lavorare insieme. Anche perché l'obiettivo comune è quello di riparare le vetture dando un servizio di qualità e garantendo la massima sicurezza».

Quali altri servizi offrite?

«Siamo molto attivi nella formazione. Oltre ai già citati corsi sulla scatola nera abbiamo un programma molto intenso. Abbiamo da poco inserito anche

“Le scatole nere non sono nostre e nemmeno del contraente: sono montate sulle vetture in comodato e ci vengono fornite, attualmente, da Infomobilità



la formazione sull'auto ibrida ed elettrica che va riparata seguendo specifiche indicazioni di sicurezza. Questo è un corso molto richiesto. Dal nostro sito è possibile verificare il calendario e i temi dei corsi. Sono aperti a tutti. Da noi vengono anche carrozzieri e personale di altre Compagnie. Una cosa che ci rende orgogliosi, perché sappiamo di lavorare bene ma quel che conta è essere apprezzati dal mercato. Infine, da qualche tempo abbiamo la possibilità di offrire la certificazione al personale di carrozzeria. Noi siamo una struttura certificata per il rispetto dell'ambiente, della qualità e della sicurezza sul lavoro. Ora siamo diventati organismo di valutazione con un programma rivolto a tutte le figure coinvolte nei processi riparativi: l'accettatore, l'abbigliatore, il lattoniere ed il verniciatore. La certificazione è una garanzia della qualità professionale degli operatori. Anche in questo caso, sul nostro sito è possibile avere tutte le informazioni».

E il vostro futuro?

«Continuare a seguire l'evoluzione del mondo dell'automotive in tutti i suoi aspetti. Le sfide sono tutte davanti a noi.

Le auto sono sempre più ricche di sensori e dispositivi. I sistemi di assistenza alla guida (ADAS) stanno facendo il loro esordio su modelli a grande diffusione e ciò non potrà non influire sul modo di gestire l'auto. Poi a breve ci sarà l'obbligatorietà dell'eCall e questo sviluppo segnerà il declino delle scatole nere così come le conosciamo ora che saranno sostituite da apparecchiature integrate nelle auto le quali registreranno ogni parametro, ad esempio quanti passeggeri sono a bordo e se tutti hanno allacciato le cinture di sicurezza ecc. Per i nostri tecnici ci sarà molto da lavorare e tutto quello che faremo dovrà poi essere trasformato in formazione, così da mettere il nostro know how a disposizione di tutti».