



Ricambi, automobilisti si fidano delle officine ma restano poco informati



Sondaggio AsConAuto-GiPa: quasi due clienti su tre non vengono coinvolti nella scelta Gli automobilisti italiani continuano ad affidarsi alle officine indipendenti con un alto livello di fiducia, ma senza una reale consapevolezza sulle scelte relative ai ricambi utilizzati per la manutenzione e la riparazione delle proprie auto.

È quanto emerge da un sondaggio commissionato da AsConAuto a GiPa, condotto su un campione di 1.000 automobilisti nel dicembre 2025.

Secondo l'indagine, quasi due clienti su tre non vengono interpellati sulla tipologia di ricambi da montare, una percentuale che sale al 69% tra le donne e al 68% tra gli over 55. Anche quando il tema viene affrontato, le informazioni risultano spesso carenti: meno del 10% degli intervistati dichiara di aver ricevuto spiegazioni dettagliate, quota che



arriva al 15% solo tra chi possiede vetture con meno di cinque anni.

La stessa dinamica si riflette nella gestione dei preventivi: solo il 10,3% ha ricevuto proposte scritte e differenziate in base ai ricambi impiegati, mentre nella maggior parte dei casi il confronto avviene esclusivamente a voce. Un approccio che rafforza il rapporto fiduciario con l'officina, ma che limita la possibilità per il cliente di valutare consapevolmente le alternative. Non sorprende così che solo poco più di un quarto degli automobilisti sia certo che sulla propria auto siano stati montati ricambi originali, mentre oltre il 47% non lo sa o lo presume senza conferme, percentuale che supera il 50% tra le donne.

L'indagine evidenzia inoltre una conoscenza ancora incompleta dei Ricambi Originali: meno della metà degli intervistati afferma di comprenderne le differenze rispetto alle altre soluzioni disponibili sul mercato, segno di una comunicazione poco efficace sul loro valore in termini di sicurezza, prestazioni e coerenza con il progetto del veicolo.

Oltre il 50% del campione dichiara infatti di non avere preferenze e di affidarsi alle indicazioni del riparatore, una tendenza più marcata tra gli automobilisti over 55.

"La fiducia del cliente è un patrimonio prezioso, ma comporta responsabilità: le officine devono guidare il cliente con chiarezza e trasparenza, trasformando la fiducia in



consapevolezza", ha sottolineato il presidente di AsConAuto Roberto Scarabel.