

Secondo il rapporto JD Power 2014 Original Equipment Tire Customer Satisfaction StudySM, la qualità dei pneumatici continua a migliorare, mentre il numero di proprietari che lamenta problemi con le gomme installate in equipaggiamento originale è sceso significativamente nel corso degli ultimi 5 anni. Infatti, il numero di problemi riscontrato nei pneumatici di primo equipaggiamento è diminuito del 22% negli ultimi 5 anni.

“Il costante calo di problemi riflette gli sforzi che i produttori hanno fatto per migliorare la qualità dei loro pneumatici”, ha detto Brent Gruber, direttore della divisione automobilistica globale di JD Power. “Il fatto che i maggiori miglioramenti siano nell’usura dei pneumatici, che ha il maggior impatto sulla soddisfazione, è una buona notizia per i consumatori che pongono grande valore sulla lunga durata del battistrada delle loro gomme.”

Lo studio misura la soddisfazione dei proprietari di pneumatici in quattro segmenti: veicoli di lusso, autovetture, sport performance e truck/utility. La soddisfazione viene esaminata attraverso quattro fattori principali: l’usura dei pneumatici; la qualità del viaggio; l’aspetto del pneumatico e l’handling. Le classifiche sono basate sulle esperienze dei proprietari con i loro pneumatici dopo 2 anni dall’acquisto del veicolo.

I risultati principali della ricerca indicano che la soddisfazione generale riguardo i pneumatici di primo equipaggiamento è aumentata nei segmenti lusso, passenger, e truck, mentre è calata nel segmento performance. Quando non si verificano problemi con i pneumatici, il 36% si dice pronto ad acquistare gli stessi pneumatici al momento della sostituzione, mentre il 32% dei proprietari dice che raccomanderà sicuramente i pneumatici di primo equipaggiamento a parenti e amici. Una volta che un proprietario sperimenta un problema con il pneumatico, la lealtà scende al 24% e l’advocacy, ovvero la misura in cui il cliente parla bene della marca, scende al 18%, in media. I proprietari sono più indulgenti sui problemi legati a perdite d’aria o a una gomma a terra. I tassi di fedeltà scendono a percentuali ad una cifra quando il problema è legato alla scarsa trazione, usura veloce o irregolare del battistrada. Quasi la metà di tutti i proprietari ritiene che il tipo di pneumatico montato sul veicolo possa influenzare il risparmio di carburante. Tuttavia, solo un terzo dei proprietari indica che tra gli obiettivi d’acquisto di un pneumatico ci sia l’efficienza di combustibile. Tra chi dichiara di essere propenso ad acquistare pneumatici efficienti nel consumo di carburante, ci sono i proprietari di citycar (47 %), camion di medie dimensioni e pick-up (42 %) e proprietari di grandi camion (38%).

Nello studio, Michelin è prima in classifica in tre dei quattro segmenti: lusso (780); autovettura (752) e camion/utility (736). Pirelli vince invece la classifica nel segmento Sport Performance (739), mentre è al secondo posto nel segmento di lusso (764), con Bridgestone al terzo posto (741). Nel segmento delle autovetture, Goodyear si classifica al secondo posto (707), seguita da Firestone (688). Bridgestone (710) e BFGoodrich (689), si piazzano al secondo e terzo posto nel segmento dei veicoli/utility. Pirelli è seguita da Goodyear (732) e

Bridgestone (724) nel segmento Sport Performance.

Il report 2014 Original Equipment Tire Customer Satisfaction Study è basato sulle risposte di oltre 29.000 proprietari di veicoli nuovi che hanno acquistato un veicolo tra il 2012 o 2013. Lo studio è stato condotto tra ottobre e dicembre 2013.

© riproduzione riservata
pubblicato il 2 / 04 / 2014