

Traduzione dell'articolo "BILLING NIGHTMARE" di Mike Busch tratto dalla rivista Sport Aviation di giugno 2010.

La valutazione del documento dei lavori di manutenzione

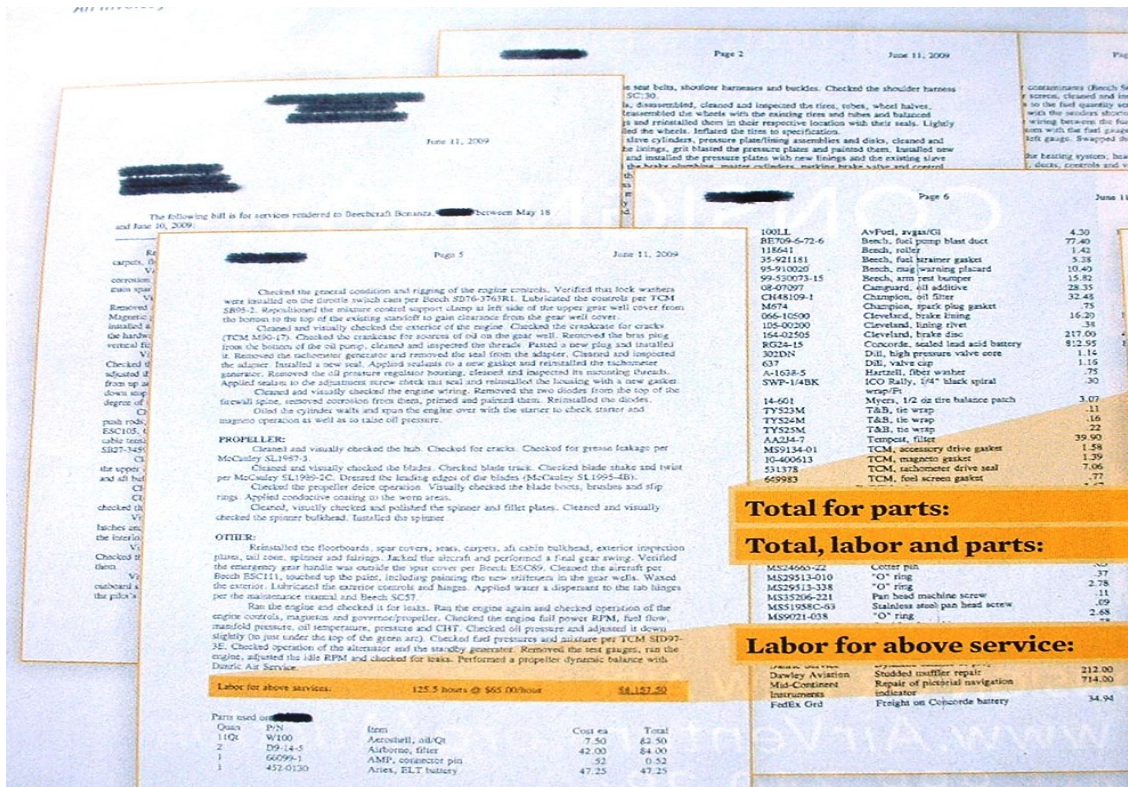
L'INCUBO DELL'ELENCO LAVORI.

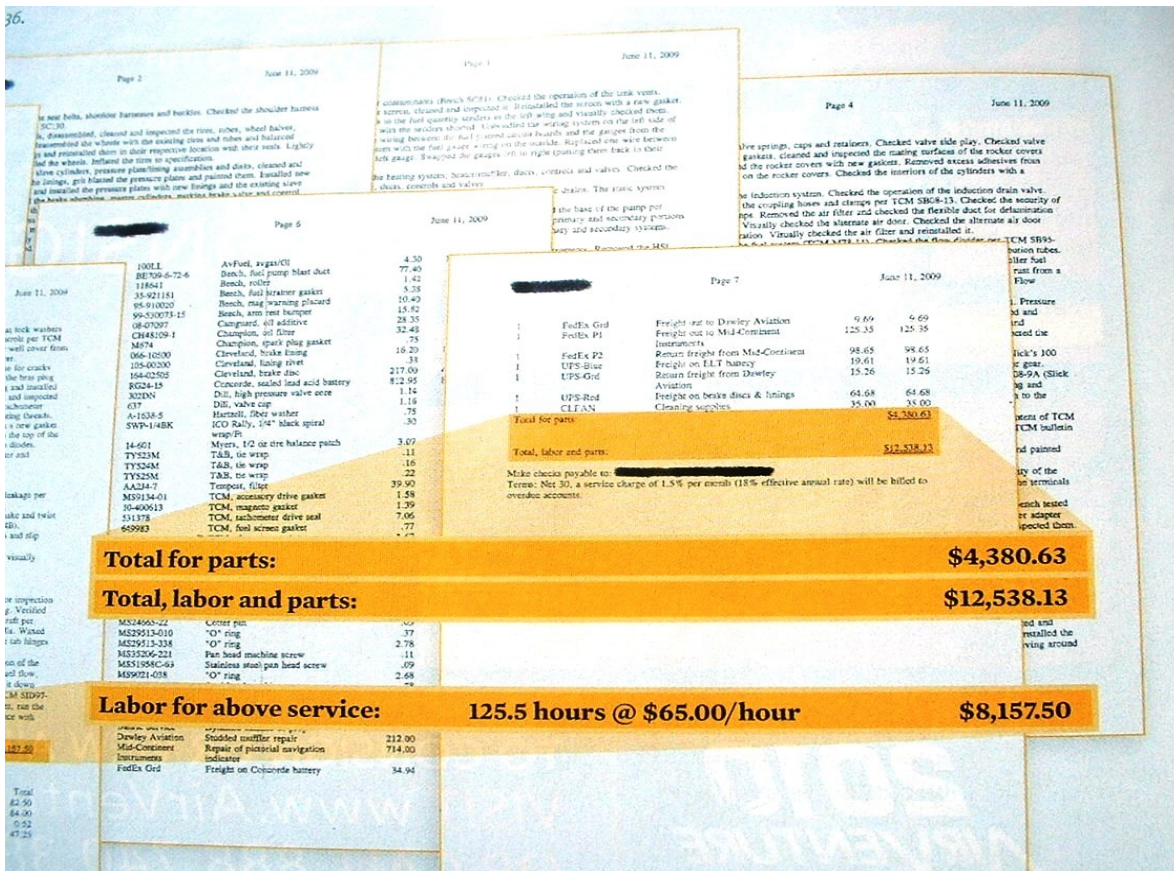
SOMMARIO

Fa seguito all'articolo "PROPRIETARIO E COMANDANTE" del maggio 2010, suggerendo la modalità di presentazione dell'elenco lavori al proprio meccanico o all'officina di manutenzione, in modo che sia chiaro che cosa dev'essere eseguito obbligatoriamente, cosa è raccomandato e scelto dal cliente, completandolo con il preventivo economico dettagliato per ogni voce.

Il gestore di un Bonanza A-36, originale a turbina, era ovviamente demoralizzato. "Ho volato solo per 50-75 FH all'anno, dice, e l'ispezione annuale mi sta costando tra gli 8000\$ e i 12000\$, all'anno, malgrado le limitate ore di volo. Io ritengo che il mio meccanico sia onesto, ma mi pare che impieghi circa 100 ore per eseguire il lavoro. Forse sta esagerando?"

Gli ho chiesto di inviarmi per fax le fatture dell'officina dei due anni precedenti. Ciò che vidi mi disturbò parecchio. Non furono tanto i totali che mi indispettarono – circa 7500\$ per il 2008 e 12500\$ per il 2009 – ma la natura oscura, forse anche volutamente criptica che rendeva quasi impossibile la valutazione. Guardai le fatture per una ventina di giorni ed erano imperscrutabili. Date uno sguardo alla figura 1 per capire quello che intendo.





La fattura contiene una sorprendentemente dettagliata descrizione del lavoro eseguito; si sviluppa per cinque pagine intere, con spaziatura semplice, seguite da una sola riga di fatturazione per 125,5 ore di lavoro a 65\$/hr, per un totale di 8157,50\$.

Non c'è uno sviluppo di quanto lavoro è stato speso per ogni voce manutentiva. Non ci sono informazioni sulla ripartizione tra ore di ispezione e di riparazione. Nessuna informazione su quali riparazioni erano richieste dai regolamenti per la navigabilità o erano richieste per rendere il velivolo sicuro per il volo, quali riparazioni erano raccomandate o discrezionali che il gestore avrebbe potuto approvare o rifiutare. Una fattura come questa non è accettabile e non è professionale.

Ho domandato al gestore se l'officina avesse preventivato una cifra totale forfettaria o una quota parte per l'ispezione annuale. Rispose di no.

Gli domandai ancora se l'officina gli avesse presentato una lista di discrepanze, dopo il completamento dell'ispezione, se avesse discusso le riparazioni, se avesse stimato i loro costi o ottenuto l'avallo del gestore per eseguire le riparazioni. Rispose di non aver ricevuto alcuna stima del costo e di non aver dato alcuna approvazione. Aggiunse che quando richiese una stima sul termine dell'ispezione annuale, essa rifiutò di fornirgli una data, dicendo "Sarà pronto, quando sarà finito". (Il velivolo rimase in officine per circa due mesi per l'annuale del 2009).

Domandai al gestore se ogni intervento fosse stato fatto a sua richiesta e se avesse fornito all'officina un elenco di difetti prima dell'inizio dei lavori. Rispose di no, il velivolo non presentava difetti.

Quando lessi con attenzione le cinque pagine fitte fitte di descrizione del lavoro eseguito, mi accorsi che era veramente eccezionale. Non vi annoio con i dettagli, non ci starebbero nell'articolo, ma come disse il mio maestro di cellula e di motori, Phil Kirkham, "Dobbiamo eseguire un'ispezione annuale, non il restauro di un velivolo!".

Come si dovrebbe fare.

Ho inviato per e-mail al gestore del Bonanza una copia della fattura ricevuta per uno dei velivoli da noi gestiti per la manutenzione, in modo da mostrargli un documento corretto (figura 2).

Ho evidenziato che la fattura indica le singole voci di manutenzione, iniziando con l'ispezione, seguita dalle riparazioni, presenta il costo del lavoro, delle parti di ricambio e di attività esterne, se eseguite. Ho evidenziato che ogni voce porta indicato con chiarezza se è richiesta per l'aeronavigabilità o solo raccomandata e, per quelle raccomandate, se il cliente le ha autorizzate o rifiutate. Questo è il livello di dettaglio che dovrebbe essere incluso in ogni fattura relativa alla manutenzione. Ho spiegato che noi gestiamo l'annuale di questo SR22 (come facciamo per tutte le nostre annuali) sulla base di un passo alla volta.

Per prima cosa, chiediamo all'officina di dirci la spesa totale dell'ispezione e di dirci cosa effettivamente è incluso nel forfait. Lo esaminiamo con il cliente e ne otteniamo l'accordo, dopo di che si autorizza l'officina all'esecuzione dell'attività inclusa nel prezzo, con la chiara istruzione che l'autorizzazione, in ogni caso, riguarda solo l'ispezione e non le riparazioni e l'acquisto delle parti.

Una volta che l'ispezione è conclusa, l'officina ci presenta la lista degli interventi da eseguire che contiene l'elenco delle discrepanze, le riparazioni raccomandate e una stima dettagliata (parti/lavoro/attività esterna) per ogni riparazione raccomandata. La lista delle discrepanze assomiglia molto alla fattura ed è prodotta dallo stesso s/w. Esaminiamo l'elenco delle discrepanze con il cliente e raccomandiamo quali proposte possono essere accettate e rifiutate. Dopo che noi e il nostro cliente siamo d'accordo, forniamo all'officina un ordine scritto che approva certe riparazioni e non altre.

L'officina aggiorna il proprio ordine di lavoro su questa direttiva e procede su quella strada. Completato il lavoro, l'officina ci presenta la fattura che dovrebbe essere quasi identica alla lista prevista e approvata, cosicché non ci dovrebbero essere sorprese. Riesaminiamo la fattura in base al preventivo iniziale e se non troviamo nulla da eccepire avvisiamo il cliente per il pagamento. Il cliente paga il conto e ritira il velivolo dall'officina.

Questo protocollo strutturato assicura che il gestore mantiene il controllo della manutenzione del proprio velivolo, è "nel giro" di tutte le decisioni importanti e non prende alcuna bastonata al momento del ricevimento della fattura. E' il modo come dovrebbe essere eseguita una manutenzione.

Ho consigliato al gestore del Bonanza di avvalersi, per le future annuali e per le manutenzioni importanti, di una modalità passo-passo analoga e di insistere nel ricevere per iscritto

le liste di discrepanze dettagliate, la stima delle riparazioni e le fatture che indichino chiaramente le singole voci e i costi associati. Ho suggerito che se l'attuale officina non volesse lavorare in modo strutturato e predisporre una simile documentazione (e sono quasi certo che si rifiuterà), allora potrebbe cercarsi un'altra officina che lavori in maniera più professionale.

Item: 13 - Customer Declined

Discrepancy: Fuel injectors are due 200hr cleaning
 Corrective Action: Customer declined any corrective action at this time.
 Labor: \$0.00 Parts: \$0.00 Shipping: \$0.00 Item Subtotal: \$0.00

Item: 16 - Airworthy Airframe

Discrepancy: Amp meter does not indicate and both alt trap lights do not turn on.
 Corrective Action: Installed new MCU-120 P/N 18600-001-E S/N 00624.
 Inspection Information: Inspected: 11/17/2009 on 11/17/2009

Qty	Unit	Part Number	Description	Serial Number	Unit Price	Subtotal
1	ea	18600-001-E	MCU - 120 (P/O: MD-7715) (Ship: 13.51)	00624	3,052.80	3,052.80

Labor: \$170.00 Parts: \$3,052.80 Shipping: \$13.51 Item Subtotal: \$3,236.31

Item: 21 - Recommended

Discrepancy: RH aft side panel needs to be secured on the lower section
 Corrective Action: Secured RH aft side panel.
 Inspection Information: Inspected: 11/17/2009 on 11/17/2009

Labor: \$21.25 Parts: \$0.00 Shipping: \$0.00 Item Subtotal: \$21.25

Total Labor:	\$5,092.47
Total Parts:	\$4,185.77
Total Shipping:	\$54.10
Additional Charges:	\$180.44
Tax:	\$345.33
Amount Due:	\$9,858.11
Deposit:	\$0.00
Balance Due:	\$9,858.11