



# Relazione sul monitoraggio dell'attività di RPM GARANTIE S.p.A.



*In collaborazione con*



NOVEMBRE 2017

In data 1 Gennaio 2016, come richiesto da RPM Garante S.p.A., sulla base della proposta elaborata da Markonet srl (società riconosciuta dal Codacons per le attività di marketing e comunicazione), è stato formalizzato l'incarico di redigere la Carta dei Servizi Codacons, finalizzata al riconoscimento OK Codacons – Azienda Affidabile per i servizi offerti.

RPM Garante S.p.A., sede a Biella in Via Torino, 42/B, è una società che gestisce Garanzie Auto e Garanzie Legali per veicoli nuovi e usati, e fornisce soluzioni personalizzate per ogni esigenza.

È la prima società ad entrare nel mercato proponendo ai venditori di autoveicoli la gestione della garanzia legale di conformità.

Essa si è impegnata ad adottare i principi di Trasparenza, Uguaglianza, Imparzialità, Cortesia e Disponibilità evidenziati nella Carta dei Servizi Codacons.

Il Centro Studi Codacons-Comitas ha dedicato un "contact centre" (06/99341843) per fornire informazioni in merito alle attività svolte da RPM Garante S.p.A. ed agevolare la risoluzione delle criticità avanzate da parte dei suoi Clienti.

Tra Giugno 2016 e Maggio 2017 sono stati raccolti sistematicamente n. 94 contatti con i Consumatori attraverso i canali di comunicazione tradizionali (posta ordinaria, posta elettronica e contact centre) indipendenti dagli altri esistenti tanto dal Codacons quanto da RPM Garante S.p.A. gestiti dalla Markonet srl insieme al Centro Studi Codacons-Comitas. Le comunicazioni registrate non evidenziano solo proteste e criticità, ma anche richieste di informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti da RPM Garante S.p.A. e al progetto; le segnalazioni pervenute più

significative sono state inviate puntualmente al Servizio Clienti di RPM Garante S.p.A. e monitorate costantemente dalla Markonet srl, insieme al Centro Studi Codacons-Comitas.

Analizzando i dati, è stato possibile evidenziare che il numero delle criticità "concrete ed effettive" raccolte durante i 12 mesi compresi Giugno 2016 e Maggio 2017 sono state 3, dimostrando un servizio clienti di RPM Garante S.p.A. attento ai principi a cui si ispira la Carta dei Servizi OK Codacons.

Tuttavia si segnala che le tematiche registrate dalle criticità pervenute sono legate principalmente a guasti delle parti meccaniche es. cinghia di distribuzione, impianto di iniezione e problemi al volante.

#### **Criticità ricevute:**

██████████ **Silvia** aperto criticità il 9 Gennaio 2017 e chiusa il 13 Aprile 2017 il problema riscontrato dalla Sig.ra ██████████ alla TOYOTA RAV4 è legato alla funzionalità dell'impianto di iniezione.

██████████ **Andrea** aperto criticità il 25 Gennaio e chiusa il 27 Gennaio 2017 il problema riscontrato dal Sig. ██████████ alla FIAT punto è legato alla funzionalità del volante.

██████████ **Roberto** aperto criticità il 20 Aprile e chiusa il 12 Maggio 2017 il problema riscontrato dal Sig. Roberto ██████████ alla Renault Megane è legato alla rottura della cinghia di distribuzione.

La Markonet srl, insieme al Centro Studi Codacons-Comitas, ha garantito un ruolo di rilievo ed efficace per "la terzietà" del posizionamento e per la tempestività della risoluzione delle criticità, registrando un alto

gradimento da parte del Consumatore sulla qualità del Servizio.

Numerosi sono stati i contatti pervenuti per avere conferma sulla effettiva presenza a tutela del Codacons, per richiedere informazioni e delucidazioni sull'innovativo servizio di assistenza, confermando la capacità del Centro Studi Codacons-Comitas di offrire risposte adeguate alle aspettative dei Consumatori, migliorando la fidelizzazione nei confronti di RPM Garantie S.p.A. Risulta pertanto evidente che il rapporto di

collaborazione instaurato tra RPM Garantie S.p.A. ha avuto risultati significativi ed è stato apprezzato dal mercato.

Ne consegue l'importanza di sviluppare l'esperimento anche con una promozione e una comunicazione più diffusa.

Il valore e l'appetibilità del servizio di RPM Garantie S.p.A. merita una ulteriore crescita e una duratura affermazione; crescita e affermazione a cui il Centro Studi Codacons-Comitas intende collaborare con l'impegno e l'indipendenza dovute.