



Relazione sul monitoraggio dell'attività di



IN COLLABORAZIONE CON



GENNAIO 2020

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 della Repubblica,6, 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 2018 e Maggio 2019 sono stati raccolti sistematicamente n.93 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 evidenziano solo tre criticità e disservizi oggettivi, sono state erogate anche informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti da RPM Garante S.p.A. e al progetto.

Criticità ricevute:

Oana Maria [redacted] aperta criticità il 20 Giugno 2018 e chiusa il 15 Luglio 2018.

Problema riscontrato su BMW serie a 1: difetto pompa olio.

RPM non ha potuto contribuire alla spesa di riparazione per problemi discordanti tra la concessionaria e il consumatore.

Marco [redacted] aperta criticità il 15 Aprile 2018 e chiusa il 10 Maggio 2018.

Problema riscontrato, non viene specificato la tipologia dell'autoveicolo: malfunzionamento del cambio automatico.

RPM riconosce il problema, la concessionaria fa eseguire la riparazione dalla sua officina e al Sig. [redacted] viene dato un veicolo sostitutivo.

Romano [redacted] aperta criticità il 14 Ottobre 2018 e chiusa il 25 Ottobre 2018.

Problema riscontrato su Scooter Piaggio Beverly 300: difetto guarnizione, corpo sfilato, guarnizione coperchio punterie e tampone smorzatore.

RPM non ha riconosciuto la riparazione perché non rientra tra il servizio di garanzia convenzionale.

Però ha riconosciuto al consumatore un buono di circa 30 euro.

Le tre criticità dimostrano, nello specifico riferimento alle segnalazioni arrivate tramite la Carta dei Servizi come pubblicata e diffusa, un Servizio Clienti di RPM Garantie S.p.A. attento ai principi a cui si ispira la Carta dei Servizi OK Codacons stessa.

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.

Alcuni contatti sono pervenuti (51) per avere conferma sulla effettiva presenza del Codacons; altri (28) per richiedere informazioni e delucidazioni sull’innovativo servizio di assistenza, infine in 11 casi sono state richieste delucidazioni sulla Carta dei Servizi.

I risultati confermano 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., che ha dimostrato una continuità positiva nella relazione efficace e soddisfacente con i Consumatori.

Risulta pertanto evidente che il rapporto di collaborazione instaurato tra RPM Garantie S.p.A. e il Centro Studi Codacons-Comitas 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.