



Relazione sul monitoraggio dell'attività di



IN COLLABORAZIONE CON



GIUGNO 2019/NOVEMBRE 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.

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 2019 Novembre 2020 sono stati raccolti sistematicamente **104** 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 una criticità, sono state erogate anche informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti da RPM Garante S.p.A. e al progetto.

Criticità [REDACTED] aperta il 3 Febbraio 2020 e chiusa il 12 Febbraio 2020, problema riscontrato sull'autoveicolo JEEP CHEROKEE targata [REDACTED] guasto alla pompa servosterzo, la riparazione non è stata presa in carico dal servizio di garanzia convenzionale "ELITE" in quanto il danno è dovuto all'usura del pezzo.

RPM GARANTIE è andata incontro al cliente dando la disponibilità di revisione della pompa guasta con una spesa piuttosto contenuta: 150 euro iva e trasporti compresi; i tempi di lavorazione sono stati di 3 giorni (2 per i trasporti ed 1 per la revisione)".

La singola criticità ricevuta dimostra, nello specifico riferimento alla segnalazione arrivata tramite la Carta dei Servizi come pubblicata e diffusa, un Servizio Clienti di RPM Garante 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 (**48**) per avere conferma sulla effettiva presenza del Codacons; altri (**37**) per richiedere informazioni e delucidazioni sull'innovativo servizio di assistenza, infine in (**19**) 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 Garante 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 Garante 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 Garante 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.