



Relazione sul monitoraggio dell'attività di GARANZIA EUROPA LIMITED



In collaborazione con



DICEMBRE 2020

In data 27 Luglio 2015, come richiesto da Garanzia Europa Limited sulla base della proposta elaborata da Markonet srl (società riconosciuta dal Codacons per le attività di marketing e comunicazione unitamente a Comitas, insieme nell'omonimo Centri Studi), è stato formalizzato l'incarico di redigere la Carta dei Servizi Codacons, finalizzata al riconoscimento OK Codacons Azienda Affidabile per i servizi offerti. Garanzia Europa Limited con sede a Roma - Lungotevere Flaminio, 76 è una società che produce e gestisce Servizi di Garanzia Convenzionale Ulteriore ad estensione ed integrazione della Garanzia Legale di Conformità dovuta dal Venditore Professionale di Automobili all'Acquirente Privato Consumatore. 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) attivato presso Markonet per fornire informazioni in merito alle attività svolte da Garanzia Europa Limited ed agevolare la risoluzione delle criticità avanzate da parte dei suoi Clienti.

Tra Luglio 2019 e Dicembre 2020 sono stati raccolti sistematicamente 96 contatti con i Consumatori attraverso i canali di comunicazione tradizionali (posta elettronica e contact centre) indipendenti dagli altri esistenti tanto da Codacons e da Comitas quanto da Garanzia Europa Limited gestiti dalla Markonet srl insieme al Centro Studi Codacons-Comitas congiunto delle due Associazioni di tutela.

Le comunicazioni registrate non evidenziano rilevanti proteste o criticità, ma richieste di informazioni, approfondimenti e chiarimenti in merito ai servizi offerti da Garanzia Europa Limited e al progetto; le segnalazioni pervenute più significative sono state inviate puntualmente al Servizio Clienti di Garanzia Europa Limited e monitorate costantemente dalla Markonet srl, insieme al Centro Studi Codacons-Comitas.

Analizzando i dati, questo anno sono state registrate solo quattro criticità concrete ed effettive di rilievo raccolte durante i mesi compresi, Luglio 2019 e Dicembre 2020, dimostrando un servizio clienti di Garanzia Europa Limited attento ai principi a cui si ispira la Carta dei Servizi OK Codacons.

Le tematiche registrate delle criticità pervenute sono legate a guasti delle parti meccaniche oppure sull'attivazione della Garanzia.

Criticità Car Bike (Tora e Piccilli - prov. CE): Ferrini Antonella - aperta il 17 marzo e chiusa il 7 aprile, problema sull'attivazione della garanzia da parte della Car Bike, la concessionaria aveva attivato la Garanzia al momento del guasto del veicolo e non contestuale alla vendita (così come da condizioni generali di Garanzia), creando problemi al consumatore e a Garanzia Europa.

Criticità Coacci: aperta il 31 gennaio e chiusa il 3 febbraio, problema riscontrato rottura scatola sterzo

idraulica autovettura FIAT QUBO TARGA EA489NC. La sostituzione del pezzo non è stato riconosciuto da Garanzia Europa perché attribuito alla perdita di olio idraulico da un para olio non coperto in Garanzia.

Criticità Biagio De Rose: aperta il 13 febbraio e chiusa il 14 dello stesso mese, problemi riscontrati valvola EGR, mozzo ruota anteriore destro e la meccanica dell'alzacristallo destro veicolo aziendale FIAT Scudo EC 470 BE. Garanzia Europa ha contribuito con la somma di 150,00 € rispetto alle circa 400,00 € del preventivo, per l'acquisto dei nuovi pezzi perché il malfunzionamento ritenuto ad una normale usura dei pezzi e altri non coperti dall'elenco in Garanzia. È stata al fine di agevolare il ripristino della vettura la fornitura sottocosto della valvola EGR, del mozzo ruota anteriore destro e l'alzacristalli anteriore destro, nuovi e con garanzia di dodici mesi, per l'importo agevolato di 290,00 € (Iva e spedizione compresa, salvo venduto).

Criticità Michele Maltraversi: aperta il 29 gennaio e chiusa lo stesso giorno, problema per rumorosità al piantone e scatola guida veicolo. Garanzia Europa non ha riconosciuto il guasto, in quanto la rumorosità non trattasi di una rottura ma bensì di normale ordinaria usura meccanica.

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.

Come è apparso evidente i tempi per la risposta e la risoluzione delle criticità è stato veloce e risolutivo. 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 Garanzia Europa Limited. Risulta pertanto evidente che il rapporto di collaborazione instaurato tra Garanzia Europa Limited ha avuto risultati significativi ed è stato apprezzato dal mercato.

Ne consegue l'importanza di sviluppare l'esperienza anche con una promozione e una comunicazione più diffusa. Il valore e l'appetibilità del servizio di Garanzia Europa Limited 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, anche avviando diversi metodi e ponendosi prospettive più ampie e innovative, in modo da consolidare l'accreditamento e la credibilità del servizio.