

PS12343 - ARVAL/RITARDO CONSEGNA NOLEGGIO A LUNGO TERMINE
Allegato al provvedimento n. 30478

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore¹

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO

PS/12343

2. PARTI DEL PROCEDIMENTO

Arval Service Lease Italia S.p.A.

3. FATTISPECIE CONTESTATA

In data 15 settembre 2022, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM" o "Autorità") ha avviato un'istruttoria volta a verificare se Arval Service Lease Italia S.p.A. ("Arval" o "Società") abbia violato alcune norme del Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 ("Codice del Consumo") nell'esercizio della propria attività di offerta di autoveicoli in noleggio a lungo termine.

In particolare, secondo quanto ipotizzato nel provvedimento di avvio ("Provvedimento di Avvio"), Arval avrebbe:

- (i) consegnato i veicoli oltre la data inizialmente prospettata, pur avendo già addebitato ai propri clienti i costi relativi alla stipula del contratto (*i.e.* il deposito precauzionale e l'anticipo del canone), in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24, 25, nonché dell'art. 61 del Codice del Consumo;²
- (ii) ostacolato l'esercizio da parte dei clienti dei diritti di recesso e di risoluzione del contratto, non rimborsando tempestivamente le somme versate a titolo di anticipo e deposito e applicando una penale ai clienti che risolvevano

¹ In particolare, "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni, clausole vessatorie" ("Regolamento"), adottato con delibera AGCM n. 25411 del 1 aprile 2015.

² Cfr. Provvedimento di Avvio, §§ 11-13.

anticipatamente il contratto a causa di un ritardo nella consegna del veicolo, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 nonché una violazione dell'art. 56 del Codice del Consumo;³ e

(iii) fornito un inadeguato servizio di assistenza post-vendita, in violazione degli artt. 20, 24 e 25 del Codice del Consumo.⁴

Peraltro, secondo l'Autorità, Arval non avrebbe fornito ai propri clienti il modulo tipo necessario ad esercitare il diritto di recesso e le indicazioni in merito alla possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di risoluzione delle controversie, in violazione dell'art. 49, comma 1, lett. h) e v) del Codice del Consumo.⁵

4. DESCRIZIONE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI

Nella memoria depositata in data 31 ottobre 2022, cui si fa integrale rinvio, Arval ha sottolineato la piena legittimità della propria condotta, da sempre ispirata al pieno rispetto della disciplina a tutela del consumatore.

Seppur fermamente convinta di aver agito in maniera assolutamente legittima e senza fare acquiescenza alcuna rispetto agli addebiti contestati, al fine di ottenere una rapida definizione del procedimento e a dimostrazione del proprio contegno collaborativo, in pari data la Società ha presentato, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento, degli impegni che facciano venir meno i profili di illiceità ipotizzati dall'Autorità.

Tali impegni sono stati discussi con la Direzione Istruttoria nell'ambito dell'audizione infra-procedimentale tenutasi lo scorso 15 novembre, all'esito della quale è stato concesso ad Arval un nuovo termine per la presentazione di una versione integrata degli stessi.

➤ Impegno n. 1

³ Cfr. Provvedimento di Avvio, §§ 14-15.

⁴ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 14.

⁵ Cfr. Provvedimento di Avvio, § 16.

Arval si impegna ad inserire nel proprio sito *internet* una pagina volta ad illustrare agli utenti le modalità di funzionamento del processo di vendita dei propri servizi di noleggio a lungo termine.

In particolare, Arval inserirà nella pagina “*Assistenza Clienti*”, accessibile dalla *homepage*, la dicitura “*Per maggiori informazioni sul servizio di noleggio di Arval e i tempi di consegna clicca qui*” che rinvia l’utente ad una *landing page* in cui sono forniti maggiori dettagli in merito al modello di *business* della Società e alle diverse fasi in cui si snoda il processo di vendita dei servizi di noleggio a lungo termine. Nella stessa pagina, la Società illustrerà al cliente le modalità e le tempistiche con cui viene determinata la prima data di consegna, la possibilità che la stessa possa variare per esigenze del fornitore e alla luce del contesto di mercato di riferimento, i sistemi di monitoraggio della Società e le modalità con cui verranno comunicati alla clientela eventuali aggiornamenti.

Le anzidette informazioni in merito ai tempi di consegna verranno fornite – oltre che sul sito *web* della Società – anche nell’e-mail con cui viene inviata al cliente la documentazione contrattuale.

Peraltro, Arval comunicherà al cliente ogni eventuale ritardo nell’accettazione dell’ordine da parte del fornitore che sia superiore a 30 giorni dal momento in cui l’ordine è stato effettuato.

Arval si impegna ad attuare l’Impegno n. 1 entro il termine massimo di **2 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

➤ Impegno n. 2

Arval si impegna a pubblicizzare come in “*pronta consegna*” soltanto i veicoli già immatricolati e presenti nei piazzali dei vettori logistici incaricati dalla Società o dei *dealer* convenzionati, in modo da essere certa di poterli consegnare entro il termine pubblicizzato sul proprio sito *internet* (in genere, 45 giorni). Tale termine inizierà a decorrere dalla ricezione dell’ordine del cliente, completo di tutta la documentazione compilata e sottoscritta.

Arval si impegna ad attuare l’Impegno n. 2 entro il termine massimo di **1 mese** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

➤ Impegno n. 3

Arval si impegna a modificare le proprie Condizioni Generali di Contratto, prevedendo che:

- (i) il versamento di eventuali somme a titolo di anticipo e deposito avvenga solo dopo l'accettazione dell'ordine da parte della Società e, dunque, una volta che il contratto tra le parti sia concluso; e
- (ii) nel caso in cui il cliente decida di risolvere anticipatamente il contratto, tali somme gli siano restituite entro un termine massimo di 30 giorni. In caso di esercizio del diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo, invece, resta fermo l'obbligo di Arval di restituire ai clienti le somme versate a titolo di anticipo e/o deposito entro 14 giorni dalla richiesta.⁶

Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 3 entro il termine massimo di **3 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. **[Omissis]**.

➤ Impegno n. 4

La Società si impegna a prevedere nelle proprie Condizioni Generali di Contratto il diritto del cliente a risolvere/recedere gratuitamente, nel caso in cui:

- (i) la data di consegna del veicolo pubblicizzato come in "*pronta consegna*" sia posticipata – qualunque sia l'entità del ritardo – e il cliente non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna;
- (ii) fuori dai casi di "*pronta consegna*", la consegna del veicolo sia posticipata di oltre 60 giorni rispetto alla data di prevista consegna indicata nel contratto e il cliente non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna; e
- (iii) la data di consegna del veicolo sia stata posticipata più di una volta – qualunque sia l'entità del ritardo – e il cliente non abbia accettato una soluzione commerciale

⁶ Resta salvo l'esercizio da parte di Arval di un eventuale diritto di compensazione totale o parziale, pur nel rispetto dei termini di cui all'Impegno n. 3.

e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna.

Al fine di evitare che l'incertezza legata alla volontà del cliente di confermare o meno l'ordine si protragga troppo a lungo, il diritto di recedere dal contratto potrà essere esercitato – attraverso l'invio del modulo di recesso – entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione di aggiornamento della data di consegna.

Per tutti i contratti sottoscritti prima della modifica delle Condizioni Generali di Contratto, Arval si impegna a riconoscere il diritto di recesso gratuito a tutti i clienti che si trovano in una delle situazioni menzionate ai punti (i), (ii), (iii) di cui *supra*. Con riferimento all'ipotesi sub (ii), si precisa che il cliente potrà risolvere il contratto gratuitamente nel caso in cui la data di consegna del veicolo sia posticipata di oltre 30 giorni e lo stesso non abbia accettato una soluzione commerciale e/o di mobilità alternativa con una nuova data di consegna.

Per le medesime ragioni indicate con riferimento all'Impegno n. 3, Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 4 entro il termine massimo di **3 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

➤ Impegno n. 5

La Società si impegna a prevedere nelle Condizioni Generali di Contratto il diritto di recesso anche per il cliente micro-impresa entro i 14 giorni successivi all'accettazione del contratto da parte di Arval. In tal modo, qualora la data di consegna indicata all'accettazione del contratto non sia gradita al cliente, lo stesso avrà facoltà di liberarsi dal vincolo contrattuale senza alcun gravame.

I clienti consumatori, invece, sono già tutelati dalle disposizioni del Codice del Consumo che garantiscono loro la possibilità di esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni dalla conclusione del contratto.

Per le medesime ragioni indicate con riferimento all'Impegno n. 3, Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 5 entro il termine massimo di **3 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

➤ Impegno n. 6

Con riferimento agli ordini di noleggio ricevuti tra il 1° gennaio 2021 e il 15 settembre 2022, Arval si impegna a:

- (i) restituire tutti gli importi addebitati a titolo di prezzo di recesso a consumatori/micro-imprese che hanno risolto anticipatamente il contratto di noleggio a lungo termine per ritardo o mancata consegna, corrispondendo altresì una somma pari a Euro 200;
- (ii) corrispondere una somma pari a Euro 250 a tutti i consumatori/micro-imprese che hanno subito un ritardo nella consegna del veicolo compreso tra 61 e 100 giorni;
- (iii) corrispondere una somma pari ad un canone di noleggio (che ha un valore medio di circa **[200-1000 Euro]**) a tutti i consumatori/micro-imprese che hanno subito un ritardo nella consegna del veicolo superiore a 100 giorni;
- (iv) corrispondere una somma pari a Euro 200 anche ai consumatori/micro-imprese che hanno ricevuto il rimborso di anticipi e depositi in un tempo superiore (i) a 30 giorni dall'esercizio del diritto di recesso dal contratto e (ii) a 14 giorni ove il recesso sia stato esercitato ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo.

Si precisa che la misura descritta al punto (iv) sarà applicata anche a favore degli ordini effettuati successivamente al 15 settembre 2022 e fino alla data di attuazione dell'Impegno n. 3, con cui Arval si impegna a restituire le somme ricevute entro un termine massimo di 30 giorni, salvo il caso in cui operi il termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

Le misure sopra descritte non si applicheranno in ogni caso a quei clienti che hanno già usufruito o che potranno usufruire di soluzioni alternative (es. veicolo sostitutivo o compiacenza commerciale) o sono giunti ad una transazione con Arval.⁷

Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 6 entro il termine massimo di **2 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

⁷ Per maggiori dettagli sul punto, si rinvia alla lettera di accompagnamento al presente formulario.

➤ Impegno n. 7

Arval si impegna:

- (i) a prevedere una gestione più puntuale ed efficace del flusso di comunicazione e assistenza clienti. In particolare, la Società rinforzerà la propria struttura dedicata alla gestione delle richieste di assistenza post-vendita provenienti dai propri clienti (consumatori e micro-imprese) attraverso la creazione di un *team* dedicato a coloro che hanno effettuato un ordine di noleggio e sono in attesa di ricevere il veicolo, per fornire l'assistenza necessaria in questa fase del processo di vendita e rispondere a ogni eventuale richiesta di informazioni relativa allo stato dell'ordine.

Questo *team* sarà composto da **[1-20 risorse]**, verrà appositamente formato per rispondere in modo completo ed esaustivo a tutte le richieste che gli perverranno e sarà a disposizione dei clienti dal lunedì al giovedì (tra le 9.00 e le 18.00) e il venerdì (tra le 9.00 e le 17.00). Fuori da questi orari, sarà comunque attivo un sistema di risposta automatica che comunicherà al cliente le fasce orarie in cui poter contattare il servizio di assistenza clienti.

Arval si impegna a garantire nelle fasce orarie indicate un tasso di risposta alle chiamate dei clienti pari al **[80-100%]**. Tale dato tiene necessariamente conto della possibilità che – in determinati momenti della giornata e in particolari periodi dell'anno – possano verificarsi dei picchi di telefonate;

- (ii) a migliorare il processo di gestione dei reclami, attraverso l'identificazione di un *team* dedicato che opererà in maniera omogenea e conforme a livello di processo, di utilizzo dei *tool* e di proposte di soluzioni verso i clienti.

In particolare, verrà identificato all'interno dell'area commerciale un *team* di specialisti dedicato, il cui numero sarà definito in modo da garantire in ogni momento un'efficiente gestione dei reclami. Più in dettaglio, il *team* dovrà in ogni caso garantire che – entro 15 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo – almeno il **[80-100%]** dei clienti reclamanti riceva un riscontro da Arval e una prima proposta di soluzione del problema sollevato. Tale

percentuale tiene necessariamente conto della possibilità che in certi periodi dell'anno possano registrarsi picchi di richieste di assistenza o che taluni reclami possano porre questioni particolarmente complesse che richiedano un maggiore approfondimento da parte della Società.

Il *team* sarà adeguatamente formato in modo da garantire un'assistenza esaustiva ai clienti di Arval, con particolare attenzione alle varie fasi in cui si snoda il processo di vendita e agli oneri che – anche alla luce del presente *set* di impegni – fanno capo alla Società. Il sistema gestionale verrà configurato per canalizzare a tali specialisti i reclami in base alla categoria e al canale commerciale di provenienza e – per garantire la qualità delle risposte da dare al cliente – verranno individuate le casistiche più ricorrenti di reclami e definiti ove possibile testi standardizzati di risposta.

Una funzione terza, ossia il Customer Care centrale, vigilerà sulla corretta applicazione di queste regole e monitorerà l'andamento dei reclami, al fine di registrarne il numero e individuare le casistiche più ricorrenti. Sulla base di quest'analisi, verrà redatto trimestralmente un *report* che sarà poi condiviso con le funzioni interessate per identificare le opportune azioni correttive..

Arval si impegna ad attuare:

- l'Impegno n. 7 (i) entro il termine massimo di **2 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni;
- l'Impegno n. 7 (ii) entro il termine massimo di **3 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. **[Omissis]**.

➤ Impegno n. 8

Arval si impegna a rinforzare e attuare il programma formativo per tutte le funzioni che, durante il processo di vendita e nella fase di assistenza post-vendita, vengono in contatto con il cliente, e a modulare i meccanismi premiali legandoli alle loro *performance* e alla “qualità” del processo (tenuto conto, ad esempio, della partecipazione agli eventi formativi, dell'aver superato con successo i *test* di verifica sottoposti alla fine della giornata formativa, del numero di reclami fondati, dei riscontri alle richieste di assistenza clienti, *etc.*).

Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 8 entro il termine massimo di **3 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. **[Omissis]**.

➤ Impegno n. 9

Arval si impegna a effettuare con cadenza semestrale delle *mystery shopping*, per individuare eventuali difformità nel processo di vendita (rispetto, per esempio, alle caratteristiche del servizio, ai tempi di consegna, *etc.*) e adottare le opportune misure correttive. Nello specifico, Arval ha previsto che una società esterna effettui, con cadenza semestrale, delle simulazioni volte a verificare il corretto funzionamento del processo di vendita e a fornire un'analisi dettagliata dei risultati ottenuti.

Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 9 entro il termine massimo di **3 mesi** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. Si precisa, in proposito, che il tempo stimato tiene conto del fatto che l'esecuzione delle azioni di cui all'Impegno 8 è condizione necessaria e propedeutica rispetto all'esecuzione delle *mystery shopping* semestrali.

➤ Impegno n. 10

La Società si impegna ad inserire nella pagina del proprio sito internet "*Assistenza Clienti*", accessibile dalla *homepage*, (i) un *link* che rinvia ad una *landing page* contenente informazioni chiare e trasparenti in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso e il modulo tipo necessario ad esercitare il diritto di recesso, che al momento è già allegato alle Condizioni Generali di Contratto e (ii) un *link* che rinvia alla piattaforma ODR dell'Unione Europea volto a fornire al cliente la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di risoluzione delle controversie.

Arval si impegna ad attuare l'Impegno n. 10 entro il termine massimo di **1 mese** dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

* * * *

Per quanto riguarda le tempistiche di implementazione, si precisa che, nell'ipotesi in cui l'AGCM decidesse di chiudere il procedimento con l'accettazione degli impegni senza l'accertamento dell'infrazione e l'irrogazione di alcuna sanzione, Arval si

impegna ad attuare le misure sopra descritte entro i termini rispettivamente indicati in calce ad ognuna di esse.

Si precisa che i tempi di attuazione delle sopra indicate misure sono stati calcolati sul presupposto che l'eventuale provvedimento di accoglimento degli impegni venga notificato alla Società non prima del termine di chiusura della presente istruttoria, attualmente fissato al 13 febbraio 2023. Pertanto, qualora il provvedimento dovesse essere notificato prima di tale data, i termini di implementazione indicati *supra* per ciascun Impegno, decorreranno comunque dalla data del 13 febbraio 2023.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A SUPERARE LE CONTESTAZIONI OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

Pur essendo fermamente convinta dell'assoluta infondatezza delle contestazioni oggetto del Provvedimento, Arval prende atto delle preoccupazioni sollevate dall'AGCM e ritiene che esse possano essere senz'altro superate dagli impegni proposti nella sezione precedente, in modo da consentire la conclusione del procedimento con una decisione di accoglimento degli impegni e senza l'accertamento di alcuna infrazione.

Le misure proposte, infatti, sono idonee a superare i profili di scorrettezza oggetto del presente procedimento e ad elidere qualsiasi riserva dell'Autorità rispetto alle condotte asseritamente contrarie alla diligenza professionale addebitate alla Società.

Invero, attraverso gli **Impegni nn. 1 e 2** Arval fornisce ai propri clienti informazioni ancora più chiare e trasparenti in merito ai tempi di consegna e alla disponibilità dei veicoli. Infatti, la Società si impegna a:

- fornire una descrizione puntuale e chiara del processo di vendita dei servizi di noleggio a lungo termine, spiegando altresì come viene determinata la data di consegna in funzione delle informazioni ricevute dai fornitori, come questa viene comunicata al cliente e come viene monitorata costantemente dalla Società (Impegno n. 1);

- adottare dei processi interni idonei a garantire che i veicoli pubblicizzati come in “*pronta consegna*” si trovino già nella immediata disponibilità della Società e possano dunque essere messi a disposizione del cliente celermente e, in ogni caso, entro il termine indicato nelle comunicazioni commerciali alla clientela (Impegno n. 2).

Gli **Impegni nn. 3, 4, 5 e 6** consentono di superare le criticità evidenziate nel Provvedimento di Avvio relative ai presunti ostacoli all’esercizio dei diritti di recesso e di risoluzione del contratto. Nello specifico, Arval si impegna a:

- prevedere che il cliente versi le somme dovute a titolo di anticipo o deposito, non più in fase di effettuazione dell’ordine ma solo a seguito dell’accettazione dello stesso da parte di Arval, così garantendo che le somme siano vincolate solo successivamente alla formale conclusione del contratto (Impegno n. 3)
- prevedere che, nel caso in cui il cliente risolva anticipatamente il contratto, gli anticipi o i depositi gli siano restituiti entro un termine massimo di 30 giorni, consentendogli di rientrare nella disponibilità delle somme in tempi certi e celeri. Resta fermo l’obbligo *ex lege* di restituire le somme versate a titolo di anticipo entro 14 giorni dal recesso del cliente (Impegno n. 3);
- consentire ai clienti (consumatori e micro-imprese) di recedere gratuitamente dal contratto nel caso in cui abbiano subito un ritardo quantificato secondo i criteri indicati nel contratto con i clienti (Impegno n. 4);
- estendere anche alle micro-imprese la possibilità – già riconosciuta *ex lege* ai consumatori – di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, cosicché possano liberarsi dal vincolo contrattuale senza alcun gravame qualora la data di consegna indicata all’accettazione del contratto da parte di Arval non sia loro gradita (Impegno n. 5);
- compiere un rilevante investimento economico per ristorare i clienti che hanno subito un disservizio legato ai tempi di rimborso delle somme versate a titolo di anticipo e deposito o ai ritardi nella consegna del veicolo ancorché, come ampiamente esposto nella memoria depositata in data odierna, nessuna

di queste circostanze sia in alcun modo imputabile alla Società (Impegno n. 6).

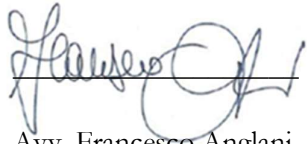
Gli **Impegni nn. 7, 8 e 9** consentono di garantire ai clienti un servizio di assistenza post-vendita qualitativo ed efficiente. Invero, Arval si impegna a:

- migliorare ulteriormente il *customer care* e le comunicazioni con i clienti, in modo tale da fornire un livello di assistenza costante e far fronte ad ogni eventuale esigenza dei clienti in modo celere e accurato (Impegno n. 7);
- fissare delle fasi di formazione rafforzata per i dipendenti, aggiornare i meccanismi premiali, nonché prevedere delle *mystery shopping* semestrali in modo da garantire un servizio maggiormente qualitativo e *consumer oriented* (Impegni nn. 8 e 9).

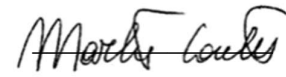
Attraverso l'**Impegno n. 10** – andando ben oltre gli obblighi imposti dall'art. 49, lett. h), del Codice del Consumo – Arval si impegna a mettere a disposizione direttamente sul proprio sito *internet* un'informativa chiara e trasparente in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso e il modulo tipo a tal fine necessario, già fornito al consumatore in allegato alle Condizioni Generali di Contratto nonché l'apposito *link* alla piattaforma ODR dell'Unione Europea volto a fornire al cliente la possibilità di servirsi di un meccanismo extra-giudiziale di risoluzione delle controversie, indipendentemente dal fatto che il sito sia o meno utilizzato per concludere contratti a distanza.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, si auspica dunque che codesta Autorità possa chiudere il Procedimento nei confronti di Arval così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

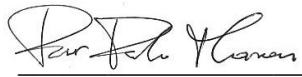
Si precisa, infine, che il caso di cui si discute presenta indubbiamente tutte le caratteristiche e gli elementi che rendono ammissibile la presentazione di impegni in quanto le condotte cui essi si riferiscono non presentano i caratteri della “*manifesta scorrettezza e gravità*”, non rientrando nelle c.d. *per se violations* e cioè nel novero di quelle condotte considerate in ogni caso ingannevoli o aggressive ai sensi degli articoli 23 e 26 del Codice del Consumo.



Avv. Francesco Anglani



Avv. Marta Contu



Avv. Pier Paolo Moroni