



*Autorità Garante
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 31 gennaio 2023;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III, e la Parte III, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il “*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 e clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall’Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la comunicazione del 13 settembre 2022, con la quale è stato comunicato alla società Arval Service Lease Italia S.p.A. l’avvio del procedimento istruttorio PS12343 per possibile violazione degli artt. 20, 21, 22, 24 e 25, 49, comma 1, lettere *h*) e *v*), 56 e 61 del Codice del consumo;

VISTO il proprio provvedimento del 13 settembre 2022 con il quale è stato disposto l’accertamento ispettivo ai sensi dell’articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo presso la sede della società Arval Service Lease Italia S.p.A.;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 31 ottobre 2022, così come successivamente integrata in data 29 novembre 2022, con la quale la società Arval Service Lease Italia S.p.A. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Arval Service Lease Italia S.p.A. (di seguito, anche Arval), in qualità di Professionista, ai sensi dell'art. 18, lett. *b*), del Codice del Consumo (qui di seguito anche "*il Professionista*"), è una società attiva nel settore del noleggio autoveicoli a medio e lungo termine a privati e professionisti, nonché nell'erogazione dei servizi accessori connessi.

2. A.E.C.I. Aps, Codacons Emilia Romagna e Codici – Centro Diritti per il Cittadino in qualità di associazioni dei consumatori segnalanti.

3. Un singolo consumatore in qualità di segnalante.

II. LE CONDOTTE OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

4. In sede di avvio del procedimento sono state contestate al Professionista le seguenti pratiche:

- (i) i notevoli ritardi nella consegna dei veicoli noleggiati, ancorché gli stessi fossero indicati sul sito *internet* come in pronta consegna, ovvero rispetto ai quali veniva prospettata la consegna in tempi celeri, e nonostante la società avesse già addebitato ai propri clienti i costi relativi alla stipula del contratto (anticipi del canone e depositi precauzionali);
- (ii) l'applicazione a carico dei consumatori di penali e costi particolarmente elevati in caso di risoluzione del contratto a seguito dei ritardi nella consegna dei veicoli;
- (iii) il ritardato/omesso rimborso del corrispettivo versato dal consumatore a seguito dell'annullamento o della risoluzione del contratto e/o del recesso, nonché la mancata o inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita*, in ordine ai problemi relativi alle consegne e alle istanze di rimborso;
- (iii) l'omissione nel fornire ai clienti sul proprio sito *internet* del modulo tipo necessario a esercitare il diritto di recesso e delle 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.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO. LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

5. In base alle informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, in data 13 settembre 2022, è stato comunicato alla società Arval l'avvio del procedimento istruttorio PS12343¹. In tale sede è stato ipotizzato che le condotte sopra descritte della società fossero suscettibili di integrare fattispecie di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, nonché degli articoli 49, comma 1, lettere h) e v), 56 e 61 del medesimo Codice, in quanto contrarie alla diligenza professionale e potenzialmente idonee, da un lato, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori in relazione al noleggio di autoveicoli a lungo termine, e, dall'altro, a ostacolare l'esercizio di diritti contrattuali dei consumatori.

6. Al fine di acquisire elementi utili alla valutazione delle possibili violazioni del Codice del Consumo in data 15 settembre 2022 sono stati condotti accertamenti ispettivi presso le sedi della società.

7. In data 31 ottobre 2022, Arval ha inviato le informazioni richieste nella comunicazione di avvio del procedimento. Inoltre, il Professionista ha inviato informazioni e memorie in data 29 settembre, 29 novembre 2022 e 22 dicembre 2022.

8. Arval ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento in data 4 ottobre 2022, 4 novembre 2022 e 19 dicembre 2022. La società è stata sentita in audizione in data 15 novembre 2022.

9. Il consumatore parte del procedimento ha esercitato il diritto di accesso agli atti in data 19 gennaio 2023.

10. In data 31 ottobre 2022, Arval ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento, successivamente integrata il 29 novembre 2022.

11. In data 21 dicembre 2022 è stata comunicata alle Parti del procedimento la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

12. In data 4 gennaio 2023 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche AGCOM), ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

¹ Doc. n. 29 del fascicolo istruttorio.

13. In data 31 gennaio 2023 è pervenuto il parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

2) *Gli elementi acquisiti*

14. Dalle segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori acquisite agli atti del fascicolo, dalla rilevazione d’ufficio svolta in data 18 agosto 2022², e dalle ispezioni condotte in data 15 settembre 2022, è emerso che Arval, tramite la propria rete di vendita e *online* attraverso il sito aziendale *www.arval.it*, nell’ambito dell’offerta di autoveicoli in noleggio a lungo termine a consumatori e microimprese, avrebbe posto in essere condotte in possibile violazione del Codice del Consumo. Numerosi segnalanti hanno, infatti, lamentato i notevoli ritardi con cui Arval consegnerebbe ai clienti i veicoli ordinati. La consegna avverrebbe anche a molti mesi di distanza rispetto alla data prospettata, ovvero i veicoli non verrebbero consegnati a causa dell’indisponibilità degli stessi. In particolare, alcuni segnalanti hanno lamentato di aver stipulato un contratto di locazione a lungo termine di veicoli indicati sul sito *internet* come in pronta consegna, ovvero dei quali veniva prospettata dagli agenti di vendita di Arval la consegna in tempi celeri e certi³. Il Professionista, dopo aver addebitato i costi relativi alla stipula del contratto, tra cui il deposito precauzionale e l’anticipo canone, avrebbe ripetutamente posticipato la data di consegna inizialmente indicata, prevedendo la consegna del veicolo soltanto a molti mesi dall’ordine⁴. Inoltre, il servizio clienti Arval non avrebbe saputo fornire indicazioni certe sulla data di consegna⁵.

15. Alcuni consumatori hanno segnalato che alcune disposizioni delle *Condizioni Generali di Contratto* predisposte da Arval, in particolare quelle contenute nell’articolo 14⁶, prevedono l’applicazione a carico del consumatore di costi particolarmente elevati in caso di risoluzione del contratto, rendendo

² Cfr. doc. n. 29 del fascicolo istruttorio, rilevazione effettuata sul sito *www.arval.it* in data 18 agosto 2022.

³ Cfr. tra le altre, segnalazioni prot. n. 24027 del 2 marzo 2022, n. 44193 del 27 maggio 2022, n. 70693 del 19 settembre 2022, 70859 del 19 settembre 2022, 73816 del 29 settembre 2022.

⁴ Si vedano le segnalazioni protocollo n. 81504 del 27 ottobre 2021, 83112 del 4 novembre 2021, 21351 del 21 febbraio 2022, 42387 del 19 maggio 2022, 45134 del 1° giugno 2022, 46771 del 9 giugno 2022, 58643 del 27 luglio 2022, 71948 del 23 settembre 2022, 72454 del 26 settembre 2022, 74080 del 30 settembre 2022.

⁵ Si vedano le segnalazioni protocollo n. 76604 del 7 ottobre 2021, 31711 del 4 aprile 2022, 44193 del 27 maggio 2022, 70607 del 19 settembre 2022, 70628 del 19 settembre 2022.

⁶ Art. 14.1 delle *Condizioni Generali di Contratto*: “Fermo quanto previsto al successivo art. 19, il Cliente potrà richiedere in ogni momento, con un preavviso di 90 giorni, di interrompere anticipatamente il Contratto. Ove il cliente si avvalga del suddetto diritto, il medesimo dovrà corrispondere ad Arval, a titolo di prezzo di recesso anticipato dal Contratto, l’importo specificato nella proposta di noleggio”. La proposta di noleggio di Arval inviata con la segnalazione n. 81504 del 27 ottobre 2021 stabilisce ad esempio che: “Con un preavviso di 90 giorni, il cliente potrà richiedere di interrompere anticipatamente il Contratto, corrispondendo ad Arval un importo pari a 6 mensilità in caso di richiesta pervenuta entro il 18° mese di noleggio; un importo pari a 3 mensilità, in caso di richiesta pervenuta oltre il 18° mese”.

in tal modo estremamente oneroso per il consumatore la rescissione del contratto anche qualora vi siano notevoli ritardi nella consegna da parte del Professionista.

16. I consumatori hanno lamentato, altresì, l'omessa o inadeguata assistenza post-vendita del servizio clienti Arval per la risoluzione delle problematiche riscontrate⁷, nonché i ritardi con cui il Professionista avrebbe rimborsato gli anticipi e le somme pagate dai consumatori al momento della sottoscrizione contrattuale⁸.

17. Infine, è stato rilevato che il Professionista omette di fornire sul sito *internet* www.arval.it, alcune informazioni precontrattuali obbligatorie nei contratti a distanza, riguardanti le condizioni per esercitare il diritto di recesso, nonché le informazioni relative alla possibilità di avvalersi di un meccanismo extra-giudiziale di risoluzione delle controversie.

3) Gli impegni del Professionista

18. Gli impegni presentati da Arval in data 31 ottobre 2022 e nella loro versione consolidata in data 29 novembre 2022⁹, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento – che sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono l'adozione delle seguenti misure.

Impegno n. 1

19. Arval si impegna a inserire nel proprio sito *internet* una pagina volta a 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* del Professionista e alle diverse fasi

⁷ Si vedano, tra le altre, le segnalazioni protocollo n. 81504 del 27 ottobre 2021, 18383 del 9 febbraio 2022, 51179 del 30 giugno 2022, 52274 del 5 luglio 2022, 58643 del 27 luglio 2022, 70956 del 20 settembre 2022.

⁸ Si vedano, in particolare, le segnalazioni protocollo n. 35219 del 19 aprile 2022, 58643 del 27 luglio 2022, 70491 del 19 settembre 2022. Con la segnalazione del 19 aprile 2022 un consumatore ha riferito quanto segue: “In data 17/03/2022 ho sottoscritto un contratto online di noleggio a lungo termine di auto come privato con Arval Service Lease Italia S.p.A. Prima della sottoscrizione del contratto la società ha preteso un anticipo di € 6.100 che è stato regolarmente inviato tramite bonifico in data 14/03/2022. L'auto non è stata mai immatricolata né consegnata allo scrivente. In data 28/03/2022 ho inviato comunicazione di diritto di ripensamento ai sensi dell'art. 52 D. Lgs 206/2005 sia cartacea con raccomandata r.r., sia tramite PEC ufficiale della società. [...] In data 29/03/2022 veniva emessa nota di credito per l'importo di € 6.100. Nonostante la scadenza dei 14 giorni lavorativi e nonostante il sollecito inviato via mail [...], mai riscontrato, non è stato effettuato alcun rimborso e la somma viene indebitamente trattenuta dalla società senza alcun motivo e in palese violazione delle norme del codice al consumo.”

⁹ Cfr. doc. n. 100 del fascicolo istruttorio.

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 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. Inoltre, 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.

20. Arval attuerà l’impegno 1 entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

Impegno n. 2

21. 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.

22. Arval attuerà l’impegno 2 entro il termine di 1 mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

Impegno n. 3 e n. 4

23. Arval si impegna a modificare le proprie *Condizioni Generali di Contratto*, prevedendo che: 1) 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; 2) 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 richiesta¹⁰.

24. Inoltre, Arval si impegna a prevedere 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

¹⁰ Resta salvo l’esercizio da parte di Arval di un eventuale diritto di compensazione totale o parziale, pur nel rispetto dei limiti di cui all’impegno 3.

consegna; ii) la consegna del veicolo, al di fuori dei casi di “*pronta consegna*”, 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; 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 e/o di mobilità alternativa che preveda una nuova data di consegna.

25. 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. Inoltre, Arval si impegna, per tutti i contratti sottoscritti prima della modifica delle *Condizioni Generali di Contratto*, a riconoscere il diritto di recesso gratuito a tutti i clienti che si trovano in una delle situazioni di cui ai precedenti punti (i), (ii), (iii). Con riferimento all’ipotesi sub (ii), Arval 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.

26. Arval attuerà gli impegni 3 e 4 entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

Impegno n. 5

27. Arval 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.

28. Per le medesime ragioni indicate con riferimento agli impegni 3 e 4, Arval si impegna ad attuare l’impegno 5 entro il termine di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

Impegno n. 6

29. 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-impresе 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** a tutti i consumatori/micro imprese che hanno subito un ritardo nella consegna del veicolo superiore a 100 giorni; (iv) corrispondere una **somma pari ad 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.

30. Arval precisa che la misura descritta dell'impegno 6 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.

31. Arval attuerà l'impegno 6 entro il termine massimo di 2 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

Impegno n. 7

32. 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 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 almeno [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.

33. Arval si impegna a garantire nelle fasce orarie indicate un tasso di risposta alle chiamate dei clienti pari al [80% - 100%].

34. Arval si impegna, altresì, (ii) a migliorare il **processo di gestione dei reclami**, attraverso l'identificazione di un *team* dedicato che opererà in

* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni

maniera omogenea e conforme a livello di processo, di utilizzo dei *tool* e di proposte di soluzioni verso i clienti. In particolare, il *team* dovrà 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. 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. Il sistema gestionale verrà configurato per canalizzare a tali specialisti i reclami in base alla categoria e al canale commerciale di provenienza e, al fine di 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.

35. 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.

Impegno n. 8

36. 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.

37. Arval attuerà l’impegno 8 entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

Impegno n. 9

38. Arval si impegna a effettuare con cadenza semestrale un’attività di *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, la società ha previsto che un professionista esterno 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.

39. Arval attuerà l’impegno 9 entro il termine massimo di 3 mesi dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni. Arval 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 di *mystery shopping* semestrali.

Impegno n. 10

40. Infine, Arval si impegna a inserire nella pagina del proprio sito *internet* "Assistenza Clienti", accessibile dalla *homepage*, (i) un *link* che rinvia ad una pagina contenente informazioni chiare e trasparenti in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso e il relativo modulo, 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.

41. Arval attuerà l'impegno 10 entro il termine massimo di un mese dalla notifica del provvedimento di accoglimento degli impegni.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

42. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 4 gennaio 2022¹¹, è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

43. Con parere pervenuto in data 31 gennaio 2023, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere ritenendo che, nel caso di specie, *internet* sia uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica in esame. Ciò in quanto il mezzo di comunicazione utilizzato, in relazione al servizio reso dal Professionista, risulta complessivamente idoneo ad avere un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni nel sito del Professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso e manifestando così la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on-line*.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

44. L'Autorità ritiene che gli impegni presentati dal Professionista siano idonei a sanare i profili di possibile scorrettezza individuati con la comunicazione di avvio del procedimento. Infatti, nel contesto dell'attività svolta dal Professionista condizionata dall'aumento dei tempi di consegna

¹¹ Doc. n. 116 del fascicolo istruttorio.

dovuti alle criticità del settore *automotive*, gli impegni proposti incidono sulla trasparenza informativa e assicurano l'esercizio del diritto di recesso e di risoluzione del contratto senza oneri per i consumatori in caso di ritardo nella consegna dei veicoli, prevedendo altresì forme di ristoro per i consumatori penalizzati delle condotte del Professionista.

45. In quest'ottica Arval si impegna a integrare il *set* informativo messo a disposizione dei consumatori. Le misure proposte agli **impegni 1 e 2**, infatti, appaiono tali da fornire una descrizione puntuale del processo di vendita dei servizi di noleggio a lungo termine, spiegando come viene determinata la data di consegna in funzione delle informazioni ricevute dai fornitori e come questa venga costantemente monitorata dalla società. Inoltre la società si impegna ad adottare processi interni idonei a garantire che i veicoli pubblicizzati come in "*pronta consegna*" si trovino già nella immediata disponibilità della società.

46. Pertanto, gli impegni 1 e 2 nel fornire informazioni chiare e complete, rimuovono il rischio di ingannevolezza e/o omissioni, circa la data di consegna dei veicoli ed eventuali ritardi nella consegna degli stessi che rappresentano elementi determinanti ai fini delle scelte d'acquisto dei consumatori.

47. Nello stesso senso, gli **impegni n. 3, 4, 5 e 6** appaiono idonei a rimuovere i profili in merito ai presunti ostacoli frapposti dal Professionista all'esercizio del diritto di recesso e di risoluzione del contratto. Si tratta di previsioni a tutela dei diritti contrattuali dei consumatori complementari agli impegni di carattere informativo.

48. Con l'**impegno n. 3**, infatti, viene previsto nelle *Condizioni Generali di Contratto* 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. Inoltre, viene previsto 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, restando ovviamente fermo l'obbligo *ex lege* di restituire le somme versate a titolo di anticipo entro 14 giorni dal recesso del cliente.

49. Con l'**impegno n. 4** le *Condizioni Generali di Contratto* vengono modificate, in maniera tale da consentire ai clienti di risolvere gratuitamente il contratto nel caso in cui abbiano subito un ritardo nella consegna secondo i criteri sopra evidenziati. Tali impegni modificano le attuali condizioni contrattuali che permettevano la risoluzione del contratto soltanto a fronte del pagamento di penali particolarmente onerose. I clienti hanno, pertanto, adesso

la facoltà di liberarsi dal vincolo contrattuale senza penali in caso di ritardo nella consegna del veicolo.

50. Particolarmente apprezzabile **l'impegno n. 5** che estende anche alle micro-imprese la possibilità, riconosciuta *ex lege* ai consumatori, di esercitare il diritto di ripensamento entro 14 giorni dalla conclusione del contratto, cosicché possano liberarsi senza alcun gravame dal vincolo contrattuale qualora la data di consegna indicata all'accettazione del contratto da parte di Arval non sia di loro gradimento.

51. L'impegno n. 6 garantisce una forma di ristoro economico ai clienti che abbiano subito un disservizio legato ai tempi di rimborso delle somme versate a titolo di anticipo e deposito, ai ritardi nella consegna del veicolo, ovvero abbiano dovuto pagare importi e penali per la risoluzione anticipata del contratto per ritardata o mancata consegna. Il perimetro di applicazione delle misure di cui ai punti (i), (ii) e (iii) dell'Impegno n. 6, è relativo agli ordini di noleggio ricevuti tra il 1° gennaio 2021 e il 15 settembre 2022. Infatti, come previsto all'Impegno n. 4, ai clienti che hanno effettuato un ordine successivo al 15 settembre 2022 e prima della modifica delle *Condizioni Generali di Contratto* previste da tale impegno, Arval riconosce la possibilità di scegliere se recedere gratuitamente dal contratto oppure mantenere comunque l'ordine del veicolo. Peraltro, attraverso l'impegno di cui al punto iv) dell'Impegno n. 6, Arval si impegna a corrispondere una somma pari a 200 euro anche ai consumatori/microimprese che hanno effettuato ordini successivamente al 15 settembre e hanno subito un ritardo superiore a 30 giorni nel rimborso di anticipi e depositi. Tale misura si applicherà per gli ordini effettuati fino alla data di implementazione della misura n. 3, con cui Arval si impegna a restituire le somme ricevute entro un massimo di 30 giorni.

52. Arval ha evidenziato che l'esecuzione dell'impegno n. 6 riguarderà circa [6.000 – 10.000] clienti per un valore complessivo di circa [2.500.000 – 4.000.000] euro.

53. Gli **Impegni n. 7, 8 e 9** sono finalizzati - mediante miglioramenti del *customer care*, formazione per i dipendenti dedicati all'assistenza dei clienti, meccanismi premiali e controlli tramite *mystery shopping* - a garantire ai clienti un servizio di assistenza post-vendita efficiente e sono, pertanto, idonei a superare le contestazioni della comunicazione di avvio istruttoria circa l'inadeguata prestazione dei servizi di assistenza *post-vendita* da parte del Professionista.

54. Infine, attraverso **l'impegno n. 10** la società metterà a disposizione direttamente sul proprio sito internet un'informativa chiara in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso e il modulo tipo a tal fine necessario,

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.

55. Quanto ai tempi di implementazione delle misure proposte, che variano da uno a tre mesi dalla comunicazione del provvedimento di accettazione degli impegni, essi appaiono del tutto congrui rispetto alla portata degli impegni proposti, nonché in linea con i precedenti dell'Autorità.

56. Gli impegni sopra descritti, complessivamente considerati, per le motivazioni sopra esposte sono tali da sanare i profili di possibile scorrettezza di cui alla comunicazione di avvio del procedimento.

57. Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati della società Arval Service Lease Italia S.p.A., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Arval Service Lease Italia S.p.A.;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Arval Service Lease Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento, gli impegni proposti dalla stessa società in data 31 ottobre 2022, così come integrati in data 29 novembre 2022, e allegati al presente provvedimento, che ne costituiscono parte integrante;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento;

c) che la società Arval Service Lease Italia S.p.A., entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;

b) si modifichi la situazione di fatto rispetto a uno o più elementi su cui si fonda la decisione;

c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli

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.

* * *

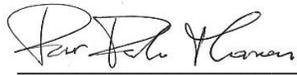
Ai sensi dell'art. 11, comma 7, del Regolamento, si richiede che il presente formulario sia mantenuto integralmente riservato, salvo che gli impegni siano accolti dall'AGCM e resi vincolanti ai sensi dell'art. 27, comma 7 del Codice del Consumo. In tal caso, Arval si riserva di produrre una versione non confidenziale.



Avv. Francesco Anglani



Avv. Marta Contu



Avv. Pier Paolo Moroni