

## **ANIASA - Due Codici di Condotta per noleggiare veicoli in trasparenza e qualità**

**Definire elevati standard qualitativi dell'attività di locazione, garantendo trasparenza e chiarezza dell'offerta dei servizi di noleggio a lungo e breve termine.**

E' questo il dichiarato obiettivo dei due Codici Etici, presentati stamane da ANIASA, l'Associazione Nazionale Industria dell'Autonoleggio e Servizi Automobilistici di Confindustria; i codici costituiscono un prezioso vademecum per gli oltre 4 milioni e 850mila contratti che ogni anno vengono sottoscritti ai desk del rent-a-car presso aeroporti, stazioni ferroviarie e centri cittadini e per le 65.000 aziende e 2.400 PA che si affidano agli operatori del lungo termine per gestire al meglio le proprie esigenze di mobilità.

I Codici, che per essere effettivamente operativi per i clienti del noleggio a breve e lungo termine attendono in questi giorni la valutazione finale delle Autorità competenti, definiscono per la prima volta una serie di standard e best practice che tutte le aziende aderenti ad ANIASA (circa il 95% del mercato) adotteranno nel rapporto con la clientela.

*"La definizione di questi Codici", evidenzia il Presidente ANIASA **Paolo Ghinolfi**, "testimonia la piena maturità di un settore che nell'ultimo decennio ha vissuto una significativa crescita (da un fatturato di 600 milioni a oltre 5 miliardi di euro e da una flotta di 250.000 a quasi 680.000 veicoli gestiti). Punto di arrivo di questo sviluppo è l'adozione, certificata dai Codici di Condotta, da parte degli operatori di comportamenti improntati al rispetto dei più alti livelli di qualità nella fornitura del servizio e nell'assicurazione del perfetto stato d'uso dei veicoli noleggiati nell'interesse dei clienti e dello sviluppo del mercato".*

Di seguito, si forniscono le principali indicazioni previste dai documenti.

## **Noleggio a breve termine**

Il **“Codice di best practice per il noleggio di auto e van a breve termine”** riguarda tutti i noleggi prenotati e/o preacquistati direttamente dal cliente tramite il call center o il sito web della società di autonoleggio.

Con questo regolamento, gli operatori si impegnano formalmente a garantire alla clientela un elevato livello di operatività, fornendo tutte le indicazioni necessarie e utili a fruire al meglio del servizio nelle varie fasi: dalla prenotazione alla riconsegna del veicolo.

Tale impegno sarà formalmente richiesto a tutte le aziende che desidereranno associarsi ad ANIASA.

Le società garantiranno che le tariffe siano promosse in modo trasparente e che termini e condizioni contrattuali siano facilmente accessibili; a tal fine qualsiasi sito web degli operatori fornirà al visitatore tutte le informazioni pertinenti al contratto di noleggio e alle tariffe in modo chiaro e inequivocabile.

Al momento della prenotazione, la società avvertirà il cliente di ciò che è incluso nel prezzo indicato, per evitare eventuali oneri aggiuntivi che potrebbero essere percepiti dal cliente come non dovuti, nascosti o scorretti.

Saranno illustrati al cliente gli altri costi potenzialmente applicabili alla tariffa, in particolare quelli relativi a: equipaggiamenti speciali (ad esempio seggiolino dei bambini, catene da neve, etc.) o servizi (navigatori satellitari, telefonini, etc.), rifornimento carburante, chilometraggio in eccesso, riconsegna veicolo fuori tempo o in luogo diverso da quello in cui il noleggio è iniziato, guidatore/i aggiuntivo/i, limiti di età del conducente, multe, oneri per danni e pedaggi.

La società dovrà comunicare con chiarezza al cliente che, se il pagamento del noleggio viene effettuato con carta di credito, si autorizza la società ad addebitare tutti gli importi derivanti dal contratto sul conto della carta.

Al momento della riconsegna del veicolo, la società esaminerà il veicolo in presenza del cliente ed effettuerà un rapporto scritto di ispezione post-noleggio, registrando su uno specifico modulo eventuali danni ritrovati a bordo e non presenti prima del noleggio. Il rapporto di fine noleggio andrà controfirmato dalle parti. Nel caso in cui l'ispezione post-noleggio non possa essere effettuata in presenza del cliente (consegna fuori orario, consegna in luogo diverso da ufficio di noleggio) la società, in presenza di danni o accessori mancanti che comportino un onere aggiuntivo per il cliente, invierà allo stesso un dettagliato rapporto di ispezione post-noleggio.

Al fine di migliorare e rendere ancora più trasparente e chiara l'offerta di servizi per la clientela, è stato predisposto un glossario sui termini italiani e anglofoni utilizzati all'interno dei contratti, consultabile presso tutte le stazioni di noleggio.

## **Noleggio a lungo termine**

Il **“Codice di condotta per le attività di noleggio veicoli a lungo termine”** riguarda i rapporti contrattuali tra le aziende del settore e i soggetti con partita IVA che scelgono di esternalizzare la gestione del proprio parco auto.

Il regolamento intende fornire alle aziende associate (circa il 90% del mercato) indicazioni vincolanti, finalizzate a far sì che lo svolgimento delle attività avvenga nel rispetto di adeguati livelli di qualità e sicurezza, nonché dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela.

Obiettivo primario è agevolare la scelta dell'impresa di locazione veicoli cui affidare la gestione della flotta, nelle condizioni di massima trasparenza, sulla base dell'effettiva competenza del fornitore e delle reali esigenze dell'azienda cliente. A tal fine il Codice fornisce un vero vademecum con parametri e cautele che guidano la scelta del fornitore; ad esempio, un suggerimento in merito ai tempi di consegna consiglia: “è importante avere indicazione dei tempi di consegna, che devono essere quantificati dal locatore in maniera realistica e di eventuali penali per il ritardo”.

Il vademecum fornisce anche una serie di definizioni sui concetti chiave del noleggio (contratto di locazione, assistenza sinistri, canone di locazione, revisione periodica etc.). Le società si impegnano a garantire concretamente il rispetto dei più elevati canoni di sicurezza e qualità, ad esempio ispezionando attentamente i veicoli che hanno subito incidenti prima di rimetterli in strada e fornendo tempestivamente i servizi di manutenzione e riparazione degli stessi durante il periodo di contratto.

All'interno del Codice vengono, inoltre, evidenziate le componenti necessarie di un contratto di locazione: la descrizione del veicolo, la durata del contratto, il chilometraggio pattuito, i servizi compresi nel canone, le modalità di pagamento, le condizioni di erogazione dei servizi (numero dei pneumatici inclusi, assistenza stradale, eventuali riparazioni a carico del locatore, veicolo sostitutivo, etc.) e le modalità di gestione delle contravvenzioni.

Il Codice stabilisce che vanno altresì indicate nel contratto le condizioni e i termini della eventuale proroga, le modalità del recesso, la disciplina dei ritardi di pagamento, l'eventuale condizione per la cessione del contratto e possibili costi a carico del cliente, i tempi di consegna, i termini di inizio della locazione e quelli per il ritiro del veicolo e le circostanze che possono dare luogo alla modifica del canone. Le società del long term dovranno indicare tutti gli altri oneri per il cliente circa l'utilizzo del veicolo, quali, ad esempio l'obbligo di utilizzarlo in maniera tale da non rendere invalide o non applicabili le polizze di assicurazione, l'obbligo di verificare periodicamente i livelli dei liquidi e dei materiali di consumo, di non adibire il veicolo a uso diverso da quello indicato nel libretto di circolazione e di utilizzare il veicolo attenendosi scrupolosamente alle norme del Codice della strada.

Le imprese di locazione veicoli si impegnano, infine, a prevedere procedure interne per il trattamento tempestivo dei reclami dei clienti, cui daranno risposta definitiva entro 30 giorni. Le imprese si impegnano anche a monitorare periodicamente i reclami, analizzandone le motivazioni al fine di rilevare eventuali anomalie nella fornitura dei servizi e valutare possibili interventi per evitare il ripetersi delle rimozioni.