



# Il dossier ACI

## sulla qualità dei servizi di noleggio auto

L'ACI, Automobile Club D'Italia, in collaborazione con altri Club Europei, ha testato, per il 2009, diverse agenzie di noleggio auto che si trovano in 7 località turistiche europee, prendendo in affitto ben 60 auto.

Le vetture sono state noleggiate direttamente sul posto per la durata di un giorno da società di noleggio auto che vanno dalle grandi agenzie presenti a livello nazionale, a quelle a livello regionale e locale. La qualità del servizio è stata valutata da uno staff che si occupa di ricerche di mercato, mentre l'aspetto tecnico da ingegneri ed esperti di tecnica automobilistica.

Sono state valutate, oltre alla qualità del servizio offerto dalle agenzie, in termini di completezza e conoscenza delle informazioni fornite al cliente, anche le condizioni tecniche delle vetture affittate e la facilità di comprensione e spiegazione degli aspetti assicurativi e contrattuali.

Il vincitore tra le agenzie di viaggio considerate, è stata l'Agenzia Nazionale, sull'isola greca di Kos, che ha fornito un buon servizio e una Chevrolet Matiz in ottimo stato. Secondo e terzo posto se li sono aggiudicati due agenzie, entrambe di Dubrovnik (Croazia). La Hertz, con una nuova Fiat Punto, è stata l'unica agenzia testata a fornire una vettura perfetta: tuttavia ha perso il primo posto per un difetto di qualità di servizio, raggiungendo il risultato "buono". All'ultimo posto troviamo, invece, una Nissan Micra fornita dall'autonoleggio Europcar di Thira,

sull'isola di Santorini (Grecia), che è stata fornita con numerosi gravi difetti di tipo strutturale, come due cerchi storti sull'asse anteriore, un pneumatico danneggiato nella parte esterna e la mancanza di un dado sul cerchione posteriore. La scarsa qualità del servizio riscontrata

dal personale ha contribuito a confermare a questa agenzia l'ultimo posto in graduatoria.

Il servizio offerto da quasi tutte le agenzie di noleggio non è stato esaltante: tra i risultati di questa categoria non si è avuto neanche un "ottimo" e solo 8 servizi sono stati valutati come "buono". I risultati "insoddisfacenti" e "scarso" sono stati di gran lunga in numero maggiore: rispettivamente 26 e 11, mentre 15 sono risultate "sufficienti". Tra le carenze più importanti, la comunicazione con il turista è mancata in più della metà delle agenzie testate. Le lacune hanno riguardato la mancanza di informazioni fornite al cliente per quel che riguarda la modalità di rifornimento di carburante, la copertura assicurativa, gli eventuali extra da pagare per servizi supplementari oltre alla mancanza di informazioni sulla parte contrattuale.

In termini di condizioni del veicolo, tra i 60 presi in esame tante sono state le differenze rilevate, rispetto:

- all'anzianità del veicolo: 28 autovetture sono risultate essere immatricolate da meno di un anno, le altre da 1 a 11 anni, ulteriori 7 vetture e 5 fuoristrada sono risultate talmente datate da essere state valutate non più noleggiabili;
- al chilometraggio percorso: dai 40 chilometri di una nuova Seat Ibiza ai 152.638 di una Renault clio di soli 4 anni.

Il prezzo medio al giorno per il

noleggio è stato di € 60,53 euro per pacchetti simili. La prova auto sull'isola di Santorini è costata in media 44 euro contro i 95 euro circa nella località di Rimini. E' possibile risparmiare avendo un po' di accortezza nella scelta delle offerte: nella stessa località si può ottenere un'auto a noleggio con variazioni di prezzo considerevoli. A Santorini i prezzi oscillavano tra i 30 e i 52 euro, a Rimini l'offerta più economica è di 65 euro in contrapposizione alla più cara Lancia Ypsilon di € 133,40.

Particolare attenzione bisogna porre ai costi nascosti: il turista spesso viene invogliato da un prezzo particolarmente vantaggioso ma che non è quello finale per il noleggio.

Nelle prove effettuate purtroppo questa è stata più la regola che l'eccezione: quasi la metà delle 60 agenzie addebitano un costo aggiuntivo per il secondo conducente, in media 4,20 euro al giorno, fino ai 31 euro richiesti dall'Avis di Portimao in Portogallo. Altro aumento dei costi si è avuto nell'estensione della copertura assicurativa: per averne una completa ad esempio a Malta, le E.M.M. Imprese ha applicato un aumento di 40 euro, passando da 14 a 54 euro per una Toyota Starlet che, per le sue pessime condizioni e i suoi 10 anni d'età, non sarebbe stata neanche più idonea al noleggio.

In conclusione, fare domande è ancora il miglior modo di non avere brutte sorprese; chiunque voglia guidare in sicurezza a basso costo non deve fermarsi alla prima agenzia di noleggio e accettare la prima offerta ma confrontare i diversi prezzi e controllare se vi siano "costi nascosti", con uno sguardo attento all'età della macchina e alle sue condizioni generali.

(fonte: Test dei servizi di autonoleggio - Aci - maggio 2009)