

15 novembre 2010 0:00

Riparazione fuori garanzia

MALFUNZIONAMENTO FRIGORIFERO WHIRLPOOL SBS

Ho fatto riparare da centro assistenza autorizzato Whirlpoll il frigorifero non piu' in garanzia da circa un anno (il frigo fredda troppo).

Il tecnico che ha effettuato la riparazione ha sostituito due pezzi senza fare test o misurare la temperatura.

Ho pagato l'intervento.

Tutto potrebbe andare bene cosi' se il frigo non continuasse a fare lo stesso problema..

Per avere la conferma compro un misuratore di temperatura che lascio all'interno del frigo.

Monitorizzo per alcuni giorni la temperatura all'interno del frigo, pieno naturalmente, riscontro che oscilla tra 0 e 3 gradi, ben lontani dai 6 segnalati dal monitor del frigo. In alcuni casi anche sotto lo zero...

Invio mail per segnalare che il malfunzionamento persiste.

Il Tecnico mi dice che per essere sicuri a questo punto deve tornare per posizionare all'interno del frigo un dispositivo, Tinytag un Registratore automatico di dati leggeri e redditizi di temperatura. Questo naturalmente dopo avere sostituito gia' due ricambi.

Il Tecnico torna qualche giorno dopo e posiziona il Tinytag e dopo qualche giorno lo riprende.

Vengo contattato telefonicamente dalla ditta e mi dicono che dal test è emerso che devono sostituire un altro pezzo. L'intervento è gratuito!!! Come puo' essere gratuito se il pezzo andava cambiato come gli altri due precedenti? Cioe' non in garanzia e a prezzo pieno! probabilmente, come sospettavo, i pezzi fin ora sostituiti non andavano cambiati. Espongo il mio dubbio all'interlocutore della della ditta e lui mi dice che i pezzi sono stati sostituiti su discreta competenza del tecnico che ha visionato il frigo.

Avanzo l'ipotesi che probabilmente il test doveva essere fatto a monte della sostituzione di alcuni pezzi. Mi rispondono che quel test va fatto solo in casi particolari, per il resto è il tecnico che decide, "come da direttive whirlpool". Il test ha smentito il tecnico. Bisogna sostituire un altro pezzo. Chi mi dice che i pezzi precedentemente sostituiti erano guasti?

Volevo cortesemente sapere come mi devo comportare ora.

Allego file contenente tutta la cronologia eventi e corrispondenza.

Ringraziando anticipatamente porgo distinti saluti

Nadir, da Roma

Risposta:

la questione e' piu' semplice di come lei la imposta, pur arrivando alla medesima conclusione, cioe' il frigo aggiustato per lei senza dover spendere altri soldi :-)

I lavori di riparazione hanno una garanzia di un anno sul buon esito degli stessi, mentre i pezzi cambiati hanno una garanzia di due anni per i vizzi di produzione e/o conformita'. Da quanto ci dice, quindi, sembra che il tecnico si sia comportato come avrebbe dovuto, ovviamente a proprio giudizio per il tipo di intervento da effettuare (giudizio che lei puo' contestare con perizia di altro tecnico...).