

14 dicembre 2001 0:00

Tipo_Form - CONSIGLI

RICHIESTA - Cara Aduc,

in data 8/10/2001 ho acquistato presso un punto vendita Imperial di Firenze un cellulare Nokia 8310. Subito dopo l'acquisto ho notato problemi alle casse, e il cellulare mi è stato subito sostituito. Dopo un paio di giorni ho visto che, utilizzando la mia Sim Wind, se perdevi il segnale il cellulare non lo riagganciava più. Ho chiamato il rivenditore il quale mi ha detto che loro non fanno assistenza e di pensarci personalmente. Mi sono rivolto ad un Nokia Point dove mi hanno detto di non avere i terminali per poter verificare se ci fossero malfunzionamenti, e di attendere l'arrivo di questi. In data 6/11/01 ho portato il cellulare in assistenza, e mi è stato restituito il 23/11. Nonostante mi avessero effettuato un upgrade, e sebbene fossero a conoscenza dei problemi da me lamentati, mi hanno restituito un apparecchio che presentava gli stessi identici problemi di prima. Ho contestato il tutto all'assistenza, la quale mi ha detto di fargli nuovamente avere il cellulare. Me lo restituito dopo circa una settimana, cambiandolo con uno nuovo, ma con una release vecchia. E ancora con gli stessi problemi (riaggancio rete inesistente, continui reset) Leggendo i vostri messaggi precedenti, ho spedito una raccomandata al negoziante chiedendo la sostituzione con altro prodotto di pari importo o superiore, stante l'impossibilità di riparare il cellulare in questione. Ho poi chiamato un altro loro punto vendita e parlato con il Direttore (ancora non ho avuto risposta alla mia raccomandata). Il direttore mi ha risposto che il telefono funziona correttamente con la Tim, e che quindi per loro non c'erano problemi. Ne potevo chiedere niente a loro. Fermo restando che a me nessuno aveva comunicato che il terminale non funzionava con Wind, né la stessa cosa è riportata in alcun sito, manuale o quant'altro dell'8310, sono a chiederVi come mi devo comportare nel caso in cui mi rispondessero ufficialmente nella stessa maniera.

Esiste o no una responsabilità del venditore in questo senso? Oppure devo rivolgermi direttamente alla Nokia?

Posso chiedere una sostituzione se il cellulare non funziona con Wind e funziona con altri operatori? Faccio presente che utilizzo Wind da diversi anni, e nessun cellulare mi aveva mai dato nessun problema.

Grazie per la Vostra risposta. Per Vostra conoscenza, sto collezionando una serie di e-mail scritte ai vari siti di telefonia che confermano che i problemi da me avuti sono comuni a quasi tutti i possessori di 8310+Wind.

Risposta:

Questo, può essere un problema. Infatti, se il telefono fosse incompatibile, non si tratterebbe di un malfunzionamento, bensì di una caratteristica e come tale ammissibile. Tuttavia, in quanto si tratta di una limitazione, a nostro avviso deve essere specificata e -pur non escludendo aprioristicamente opinioni contrarie- a nostro avviso si tratta di un'omissione contestabile (di cui comunque risponderà il venditore, in quanto suo dante causa).

Può pertanto proseguire con la contestazione, usando però una certa cautela e provvedendo a tentare il procedimento davanti al giudice di pace, come primo passaggio, solo in conciliazione -decidendo il da farsi anche a seconda della propensione del giudice.