

29 gennaio 2002 0:00

Subject: Assistenza tecnica Motorola

Spett. Le ADUC Vi scrivo per segnalarvi uno spiacente fatto accadutomi pochi giorni fa.

Nel mese di ottobre del 2001 compro presso il mio rivenditore di fiducia un Motorola V51, ricordo perfettamente che la confezione era assolutamente integra con tanto di doppio nastro a sigillo.

Pochi giorni fa, questo apparecchio smette di funzionare definitivamente, spegnendosi!

Mi rivolgo ad uno dei due centri assistenza autorizzati dalla Motorola della mia città, e più precisamente alla "P&P" di Palermo, amareggiato per il fatto che solo dopo 3 mesi l'apparecchio in questione, pagato fior di centinaia di mila lire, abbia smesso di funzionare! Vengo invitato dalla operatrice che riceve in consegna l'apparecchio ad attendere circa 15 giorni per la riparazione del caso.

Passato questo periodo di tempo, mi reco presso il centro assistenza e tra il mio stupore e la mia incredulità, mi viene detto che l'apparecchio non era più riparabile in garanzia in quanto era stato a loro dire "manomesso". Chiedo spiegazioni, e mi viene detto che sono state riscontrate tracce di una lavorazione sul connettore interscheda effettuate da personale non autorizzato.

Ma con un sorriso mi viene detto che se voglio è possibile riparare il telefono con una spesa di circa 250.000 lire. Controllando l'apparecchio prima del ritiro noto che a seguire del numero imei posto nell'incavo che ospita la batteria sono stati posti quattro puntini neri con un pennarello.

Chiedo alla operatrice cosa significassero e lei mi risponde che è una sorta di convenzione per indicare agli altri centri assistenza che il telefono è manomesso e quindi fuori garanzia.

Chiamo il Servizio clienti Motorola, dove la signorina con tanto di cortesia mi dice che tra poco la "P&P" non sarà più un loro centro di raccolta e mi invita magari a sentire il parere di un altro centro assistenza magari nascondendo il fatto che il telefono era già stato preventivamente visto dalla "P&P".

Sento anche il mio rivenditore, dove fino ad ora ho acquistato tanti telefoni, il quale mi mette anche a disposizione un telefono nell'attesa che si rivolga il problema, ed anche lui stupito ed adirato nei confronti della assistenza, mi dice che altre volte è successo ad altri clienti che i telefoni nonostante ancora in garanzia gli venga rifiutata la riparazione (sempre dallo stesso centro) e sempre con la stessa diagnosi.

Mi suggerisce di cancellare i puntini neri e di recarmi presso un altro centro assistenza di Palermo (il quale a volte ha anche restituito dei telefonini non riparati con le stesse motivazioni) sperando nel meglio.

Consegnato il telefonino alla "Telemobile" vengo invitato ad attendere una settimana, ma al trascorrere di questa mi viene presentata la seguente risposta "Telefono manomesso chermineo bga sollevato e connettore interscheda bruciato pertanto telefono fuori garanzia" preventivo di spesa di circa 300.000, e di nuovo 2 puntini neri dopo l'imei.

A questo punto, sentito il mio rivenditore che ovviamente mi consiglia di non farlo riparare visto il costo esagerato, mi spiega che spesso questi due centri assistenza agiscono di comune accordo con il seguente scopo:

Probabilmente a causa del basso costo di riparazione corrisposto dalla Motorola a questi centri, simulano questo tipo di anomalia invitando il cliente a sborsare una cifra pari a circa un terzo del costo dell'intero apparecchio.

Naturalmente spesso pur di non buttare 900.000 di apparecchio a malincuore se ne preferisce spendere 300.000!

Adesso io mi chiedo, come fanno loro a prendere in giro la gente ed i consumatori che tra l'altro possono in poca maniera dimostrare che l'apparecchio non sia stato effettivamente aperto, anche perché a rigor di logica penso che per un comune utente come me non ci sia assolutamente nulla di riparabile all'interno di un apparecchio simile, per chi non sia un tecnico e non disponga di una attrezzatura di laboratorio?

Non dovevano contestarmi all'atto della ricezione dell'apparecchio il fatto che questo era stato aperto?

Non ci sono dei sigilli visibili?

Come posso difendermi?

Oltre al danno economico non indifferente, sono veramente amareggiato dal fatto che riescano a prendersi gioco della gente senza che nessuno possa (credo) intervenire.

### **Risposta:**

La questione è molto complessa.

In primo luogo, occorre rilevare che -in caso di vizio di produzione, se lei non decide di avvalersi della garanzia contrattuale offerta dall'assistenza- ha diritto di rivalersi sul rivenditore, sua effettiva controparte e colui che di fatto le ha venduto il prodotto già guasto.

Ciò premesso, nella sua situazione è complicato agire, in quanto si ha un telefono che -presumibilmente- è ormai manomesso e che forse non consente più di rilevare l'originarietà del vizio.

Per essere certi, le occorrerebbe una perizia tecnica: se il perito cui puo' rivolgersi confermasse la possibilita' di riconoscere il vizio come originario, puo' pretendere dal rivenditore la riparazione, la sostituzione o il rimborso. Altrimenti, se si fosse realmente di fronte ad una manomissione, la questione si fa complicata.