

Trieste, 14 Dicembre 2009

A: Samsung Electronics Italia S.p.A
Via C. Donat Cattin, 5
20063 - Cernusco sul Naviglio (MI)

Assistenza Clienti

Buongiorno,
mi chiamo Paolo Gabriele Babbini e sono rimasto molto deluso sia dalla Vostra Azienda che dall'assistenza ufficiale.

Nel marzo 2006 ho acquistato un televisore LCD modello LE32R53BD, che ha funzionato egregiamente fino a questa estate, quando ha iniziato a dare segni di cedimento.

Il problema che si presenta è il seguente: nelle varie funzioni (TV, DTV, ingressi AUX) al video si sovrappone un "effetto neve" (sembrerebbe una mancanza di sincronia) mentre l'audio funziona perfettamente.

A questo si aggiunge che quando si usa il telecomando, l'area occupata dal menù sovrappreso (OSD) risulta ancora più "inevata", tanto da non poter leggere nemmeno le scritte o vedere i livelli di volume, contrasto, etc.

All'inizio questi problemi duravano pochi minuti ed erano lievi (si vedeva comunque l'immagine sottostante), poi sono peggiorati fino ad essere sempre presenti e molto marcati (quasi da non vedere nemmeno l'immagine sotto).

Il televisore è ormai fuori garanzia e **tre mesi fa** (il 15/09/2009) l'ho portato presso l'assistenza ufficiale di Trieste, chiedendo se fosse riparabile, se si trovassero i ricambi e se valesse la pena aggiustarlo (si sono dimostrati sempre gentili, anche se si sono verificati diversi inconvenienti: ritardi, incomprensioni, scambio di clienti, confusione, ... vedi più avanti.).

Mi è stato risposto che avrebbero dovuto farmi un preventivo e che comunque, nel caso non fossero disponibili i ricambi, Samsung mi avrebbe proposto un'**offerta vantaggiosa** di permuta con un modello equivalente attuale con un forte sconto.

Ho consegnato l'elettrodomestico e sono rimasto in attesa di essere contattato per il preventivo (avevano detto 7/10 giorni). Dopo 10 giorni non si era fatto vivo nessuno, e quindi ho telefonato io per sapere come procedere. In quell'occasione mi è stato risposto che si è rotta la scheda principale e che il ricambio costava 270 euro.

Un po' caro per una scheda. Risposi che ci avrei pensato un po' e telefonai il giorno seguente per dire che accettavo il preventivo.

Mi venne detto che avrebbero ordinato il pezzo e mi avrebbero richiamato una volta riparato il televisore. Dopo 15 giorni, al solito, non si era fatto vivo nessuno, quindi telefono io e mi dicono che il pezzo è arrivato, è montato, lo stanno provando e che "**c'è soltanto da richiudere il coperchio e serrare le viti**", se accetto il preventivo.

Posto che il preventivo lo avevo già accettato, lo riconfermo e aspetto qualche giorno di essere ricontattato per passare a ritirare il televisore. Dopo 10 giorni, al solito, non si è fatto vivo nessuno, quindi telefono io per sapere quanto tempo ci voglia a "chiudere il coperchio e serrare le viti". Mi sento dire che **il pezzo non c'è più! Che è stato montato ad un cliente con lo stesso problema perché non avevo accettato il preventivo** (ma stiamo scherzando!?). In più, come per magia, il pezzo di ricambio NON E' PIU' DISPONIBILE. Ma non mi devo preoccupare poiché adesso posso chiedere a Samsung **l'offerta vantaggiosa** di permuta.

Infastidito, chiedo l'offerta e quanto tempo ci sarebbe voluto. Mi rispondono 7/10 giorni (ma no?!). Dopo 10 giorni non si è (di nuovo) sentito nessuno e quindi telefono io. Mi rispondono che i nuovi modelli sono in consegna, il magazzino è bloccato, ancora non si è saputo niente dalla casa madre, ma mi avrebbero richiamato quanto prima.

Non sentendo nessuno, dopo una decina di giorni (ad inizio settimana) telefono io e mi sento dire che il pezzo di ricambio è arrivato, già montato ed in prova, che deve rimanere in prova almeno 24 ore e poi posso ritirarlo (il venerdì successivo). Rimango stupito, ma in fondo quasi contento per la fine di questa odissea.

La sera stessa però trovo una telefonata non risposta sul cellulare da parte dell'assistenza (l'ho chiamata talmente tante volte che oltre ad essermi registrato il contatto sul cellulare ho imparato anche il numero a memoria). Il giorno dopo telefono, ma non riesco a parlare con nessuno. Non insisto, tanto avrei richiamato prima di passare a ritirare il televisore.

Il famoso venerdì, prima di andare a ritirare il televisore, telefono per conferma, facendo presente che avevo una chiamata non risposta e mi sento dire che **MI AVEVANO CONFUSO CON UN ALTRO CLIENTE**, che il pezzo di ricambio effettivamente non è reperibile, quindi non era stato consegnato e di continuare ad attendere perché l'offerta di permuta è in arrivo.

Quattro settimane fa, finalmente, mi telefonano (stavolta in anticipo sul ritardo rispetto ai 10 giorni) per comunicarmi l'offerta: **un modello LE32R550 A5P con garanzia "italiana" a 400 euro anziché 600, con ritiro del mio televisore (valutato quindi 200 euro) e anche del telecomando originale e del piedistallo**.

Molto deluso comunico che pensavo ad un'offerta migliore (prezzo più basso): ho chiesto quindi se fosse possibile avere un'offerta simile con un modello anche meno performante. Mi rispondono che l'offerta è su modelli equivalenti e che comunque loro (assistenza) non possono fare altro, dato che decide la casa madre.

Faccio presente che ci avrei pensato un po' e in risposta hanno avuto pure il coraggio di avvertirmi di non aspettare troppo a comunicare la decisione (una settimana al massimo). **TUTTO QUESTO DOPO CHE IO HO ATTESO 2 MESI SENZA TELEVISORE, SENZA SAPERE COSA STESSE SUCCEDENDO E DOVENDO SEMPRE TELEFONARE IO PER SAPERE QUALCOSA!**

Per la cronaca, all'assistenza hanno molto insistito sulla garanzia "italiana", spiegandomi (sia alla consegna a settembre che per telefono il venerdì famoso) che esistono modelli di **"importazione parallela"** che costano meno ma hanno forti limitazioni sulla garanzia (spese di invio e ritiro a carico del proprietario - sarei curioso di capire quali, dal momento che il televisore l'ho portato personalmente all'assistenza e andrò personalmente a ritirarlo - e sostituzione in garanzia solo se si raggiungono 6 pixel "bruciati" su un quadrante, anziché uno).

Queste precisazioni suonano a mo' di presa in giro, dato che il mio televisore è **fuori garanzia**, e per quello che è servita in questo caso, me lo avrebbero potuto anche vendere senza (so che è obbligatoria e che se si fosse guastato durante il periodo coperto la penserei in modo diverso, ma così non è stato).

Comunque sia, il 30 novembre 2009 ho ritirato il televisore e rifiutato l'offerta.

Tanto più che il modello che mi avete proposto l'ho trovato in giro a prezzi vicini a quello che mi avete offerto, probabilmente di "importazione parallela" (GM Elettronica: 484,89 €, TWENGA - motore di ricerca: da 448 € in su. Vedi allegati).

Il grosso risparmio (sconto più che ragionevole: 200 euro su 600 è un terzo) si riduce quindi a 85 euro, oltretutto senza riconsegnare il mio vecchio televisore con telecomando e piedistallo.

Cosa significa che devo riconsegnare telecomando e piedistallo? Forse che il mio televisore volendo si può riparare (e probabilmente rivendere come ricondizionato)? E perché allora non risulta riparabile? Anche senza pezzo di ricambio, ci sarà qualche laboratorio in grado di effettuare riparazioni, no?

Capita che un elettrodomestico si guasti poco dopo la scadenza della garanzia, ma in questo caso bisogna tenere a mente che si tratta di un modello di fascia "alta", pagato ben 1.664 euro, e che quando succedono questi inconvenienti la casa madre (che non è sicuramente l'ultima arrivata sul mercato) dovrebbe cercare di venire incontro al cliente, anche solo per la propria dignità e il buon nome. Sennò è inutile anche pubblicizzare tanto il servizio (il customer care) e/o il supporto al cliente (o meglio, **al consumatore**, ormai...).

Infine: trovo inqualificabile che per un televisore di questo tipo, dopo appena 3 anni non ci siano più i ricambi. Ancora più inqualificabile è la presa in giro da parte Vostra e della Vostra assistenza di permutare con un modello attuale aggiungendo tutti quei soldi (molto vicino al prezzo intero dei negozi). Penso inoltre che l'aggiunta di denaro richiesta avrebbe dovuto essere al massimo pari al valore della riparazione preventivata, dato che la non riparabilità dipende da Voi e non da me.

Potreste chiedermi perché non abbia stipulato una estensione di garanzia: perché secondo me si tratta di una ammissione implicita da parte vostra che state vendendo (o "rifilando") un prodotto scadente che molto probabilmente si guasterà entro pochi anni e soprattutto perché al prezzo che l'ho pagato credevo si trattasse di un buon prodotto.

Tengo molto al marchio Samsung e alla sua "qualità", ma non fino a questo punto. Se si prospettasse l'occasione non nego la possibilità di abbandonarVi per modelli equivalenti di altra marca sia nel caso del televisore (che si trovano ormai sotto i 400 euro - ad esempio offerte Toshiba e LG presso UNIEURO) che per altri prodotti (ho acquistato da Samsung palmari, cellulari, lettori di DVD, radio, ...).

Se ci tenete davvero, spero che si possa ancora trovare una soluzione che accontenti entrambi.

RicordandoVi che certamente da quanto accaduto **ricaverete solo pubblicità negativa**, ben consapevole di essere solo una goccia contro una diga, porgo i miei saluti.

Dott. Ing. Paolo Gabriele Babbini
Via Edoardo Gasser, 2
34142 - Trieste

tel.:347 90 42 589
e-mail: info@pqb75.it