

La FIAT e le urla degli innocenti

----- Original Message -----

From: vignoli.bruno@virgilio.it

To: pierluigiciolli@coordinamentocamperisti.it - info@camperweb.it - vignoli.bruno@virgilio.it - customercareitalia@fiat.com - mimandaraitre@rai.it - info@camperonline.it - info@tuttocaravan.info - info@zonacamper.it - redazione@caravanecamper.net - info@coordinamentocamperisti.it - r.campagna@pleinair.it - l.stella@newscamp.it - info@camperando.it - info@camperisti.it -

Cc: customercareitalia@fiat.com - info@planetcamper.com - mediarelations@fiatgroup.com - franco.sodano@fiatgroup.com - antonella.galasco@fiatgroup.com - giulio.bonazzola@fiatgroup.com - mediarelations@fiatgroup.com

Sent: Wednesday, October 10, 2007 10:37 AM

Subject: Il mio calvario !!!!!

VEDETE TUTTI VOI SE E' POSSIBILE UNA COSA DEL GENERE

Gentilissime redazioni, vi scrivo solo ed esclusivamente per semplice sfogo, vi ringrazierei molto, se questa mia lettera venga pubblicata su tutte le vostre riviste, con l'intento di mettere in guardia, tutte quelle persone, che come me, avevano o hanno intenzione di acquistare un camper su meccanica Fiat.

Purtroppo mio malgrado, sono incappato in quei tanti messaggi illusionistici, emanati dalle nostre aziende Italiane, che una volta venduto il mezzo, non si vorrebbero assumere nessuna responsabilità, ma questa volta, non cederò facendomi prendere in giro, parliamo della **Fiat Spa** e della catena **Expocaravan della Planet Camper**

Vi riassumo: DICIAMO IN BREVE il mio calvario, ancora non risolto:

Nel mese di **Febbraio 2007**, decidiamo insieme a mia moglie, di sostituire il nostro camper, (Elnagh Poker Plus 106 su meccanica Ford del 1994), tutto funzionante e alla perfezione, sia nella meccanica che sulla cellula... Mai un problema !!!!

Vista la pubblicità e i premi ricevuti e tanta altre belle cose, ci indirizziamo sul nuovo Ducato Fiat. Scegliamo un Elnagh "Duke 47" montato su meccanica Fiat, nuovo, da immatricolare acquistandolo presso la Planet Camper di Roma, uscita 7 del GRA.

Finalmente arriva il giorno della consegna del mezzo e l'immatricolazione avviene il giorno **6 Marzo 2007**.

Cominciamo ad usare il mezzo con tanta passione e amore, fin quando un bel giorno mi viene la curiosità di aprire il vano motore e noto tutte le sedi degli iniettori piene di acqua e varie parti metalliche vicine ad esse, tutte arrugginite.

Provvedo immediatamente a scattare delle foto e contattare immediatamente l'assistenza clienti Fiat, (Pratica numero 30244173) e il concessionario della Planet Camper, i quali mi invitano a contattare la concessionaria Fiat "Gestar" con sede in via Salaria 665 a Roma. Provvedo a contattare la concessionaria in questione e mi sento rispondere che loro non si occupano di carrozzeria.

Contatto di nuovo l'assistenza Fiat e riferisco il tutto, mi invitano a contattare Auto Carrozzeria "Traversi" con sede in via Filacciano 22 a Roma.

Contattati anche quest'ultimi, prendo un appuntamento e mi reco con il mio mezzo sul posto. Vengono eseguite varie procedure e mi comunicano, queste testuali parole: "*Si effettivamente le confermiamo che ci sono delle infiltrazioni d'acqua nel vano motore ma non si preoccupi di nulla perché risolviamo il problema e sostituiamo tutte le varie parti arrugginite tutto in garanzia*" tiro un sospiro di sollievo e consegno all'officina autorizzata Traversi il foglio della garanzia Fiat, il capo officina si appunta il numero e mi riferisce "*all'incirca tra una settimana, quando sono*

arrivate le parti di ricambio la contattiamo di nuovo e prenderemo un altro appuntamento per la sostituzione delle parti". A mio dire sembrava andasse tutto per la quale, quando dopo circa una decina di giorni, vengo contattato dall'officina Traversi, i quali mi riferiscono che la Fiat non passa pezzi di ricambio in garanzia. Il morale della favola è stato solo una perdita di tempo, permessi lavorativi e soldi senza aver risolto un bel niente !!!

Faccio presente che il servizio clienti mi riferiva, che non ero la prima persona che chiamava per questo tipo di problema, evidentemente c'è un problema di fondo sul nuovo mezzo della Fiat!!! Voi che ne dite !!

Contatto di nuovo l'assistenza clienti, spiego il tutto e da allora inizia il mio calvario, praticamente non ho avuto più nessuna notizia in merito la mia pratica, sollecito di nuovo il giorno **16 Maggio** l'assistenza Fiat (pratica numero 30274035) ma non mi danno alcune notizie.

Il giorno **30 Maggio** effettuo un'altra chiamata e ancora una volta l'operatore sollecita la chiamata ma non mi sanno assolutamente dire nulla.

Il giorno **04 Giugno** contatto di nuovo l'assistenza, ancora una volta, non sanno darmi spiegazioni.

Il giorno dopo **05 Giugno** contatto di nuovo il servizio assistenza e idem del giorno prima

Il giorno **11 Giugno** contatto di nuovo l'assistenza Fiat e ancora una volta non mi sanno dire nulla.

Continuano imperterrite le mie telefonate di sollecito. **13 giugno**: Contatto di nuovo l'assistenza clienti, con esito negativo. Il **17 Giugno** vengo contattato dalla sig.ra Vicedomini (Fiat) pregandomi di avere ancora un po' di pazienza e cercare in un modo o nell'altro a fermarmi nello scrivere e cercare di non far pubblicare questa mia lettera. Do fiducia alla sig.ra sopraccitata, tra l'altro molto gentile, la quale mi garantiva, dandomi il suo cognome, che avrebbe curato lei la mia favola e che ogni qual volta, avessi avuto bisogno di sapere informazioni, sull'evolversi della pratica, bastava che il sottoscritto, contattasse l'assistenza clienti (02-44412103) e lasciare detto, di essere contattato dalla sig.ra Vicedomini.

Il **24 Giugno**, nuovo sollecito, ancora una volta, non vengo contattato da nessuno!! Che Assistenza!!

Il **31 Giugno**, nuovo contatto e lascio nuovamente consegna all'operatrice, che volevo essere contattato dalla sig.ra Vicedomini ed effettuo di nuovo il sollecito della pratica.

Dal 31 Giugno al 1 Settembre, mi astenevo nello scrivere, dando quella fiducia non meritata all'assistenza Fiat.

Ancora una volta il servizio clienti ha confermato quella scarsa professionalità e negligenza nel gestire il cliente (consumatore).

02 Settembre.... Silenzio Totale E prego l'operatrice di lasciare consegna alla sig.ra Vicedomini, che volevo essere contattato!!

03 Settembre...contatto di nuovo, per l'ennesima volta, l'assistenza clienti chiedendogli spiegazioni sul mio calvario...Risposta dell'operatrice: *"Non so dirle nulla, posso solo sollecitare la pratica a chi di dovere"*

06 Settembre, contatto di nuovo l'assistenza clienti chiedendo spiegazioni: Operatrice assistenza clienti :*"Non so dirle nulla, posso solo sollecitare la pratica a chi di dovere"* a questo punto decido di scrivere un e-mail a tutte le associazioni camperisti, associazioni dei consumatori e in copia alla Fiat spa.

Strano ma vero!!! il giorno seguente (**7 Settembre**) vengo contattato, nelle prime ore della mattina dalla signora Vicedomini in persona, la quale si raccomandava di non scrivere più, perché entro i primi giorni del mese di Ottobre sarei stato contattato per la risoluzione finale del problema. Tutto questo mi veniva dettato con aria molto educata per rendere più veritiera l'opera di convincimento e ulteriore presa in giro.

Da un suggerimento della ADUC, scrivo alla **Planet Camper**, notificandogli la messa in mora del mezzo, con la dovuta raccomandata A/R, vengo contattato nei giorni seguenti per un colloquio direttamente presso la sede di Roma della Planet Camper, con il responsabile della sede Expocaravan, di Milano (Signor Nervetti Gianluigi). Dopo un accurato controllo, da parte di un loro

operaio specializzato, delegato dal sig. Nervetti, confermavano l'effettive infiltrazioni nel vano motore, dovute a delle imperizie di fabbrica.

A tutto ciò il signor Nervetti Gianluigi, rispondeva che non era loro compito, sistemare il danno e l'imperizia, ma doveva intervenire direttamente la Fiat Spa.

A questo punto, consigliato da un mio amico avvocato, scrivevo di mio pugno una lettera liberatoria, con sopra scritto: (in sintesi) che la Planet Camper dopo un controllo sul mezzo e l'effettivo riscontro del danno, non poteva intervenire, scaricandosi della responsabilità.

Inviato questo foglio, venivo contattato dalla sede di Roma, la quale mi riferiva, che il signor Nervetti Gianluigi, non avrebbe mai firmato quella liberatoria e che neanche mi avrebbe contattato.

Il giorno 9 Ottobre, dopo questa risposta, mi appellavo nuovamente alla Fiat Spa, contattando di nuovo il servizio clienti, i quali mi rispondevano ancora una volta, di non sapere assolutamente nulla, sul mio caso, quindi chiedendo di essere contattato dalla Signora Vicedomini, che allo stato attuale ancora non è avvenuto (**10/10/2007** ore 10.30).

Signori, domani vi farò sapere, scrivendovi nuovamente e vi dirò se dopo un ora da questa mia e-mail, si è fatto vivo qualcuno, come in precedenza. Viviamo d'esperienza.

Ditemi voi se una persona che acquista un mezzo nuovo, deve avere già svariate parti del motore tutte arrugginite !! I soldi che gli sono stati dati, erano veri non falsi!!! Secondo voi come dovrei risolvere il problema ??? Mettere tutto in mano ad un legale ?? Già Provveduto!!!!

Sono pronto ad intraprendere qualsiasi strada, che mi porti ad un traguardo !!!!

PREGO LA GENTILE REDAZIONE DI " MI MANDA RAI TRE " DI CONVOCARMI A PASSARE UNA DOLCE SERATA INSIEME, PER ALLERTARE TUTTI I TELESPETTATORI
Grazie della vostra quotidiana assistenza e informazione, continuiamo così !!!

Cellulare: 347 - 6800948 -

E-Mail: vignoli.bruno@virgilio.it

Da: <vignoli.bruno@virgilio.it>

A: <info@camperweb.it>; <info@planetcamper.com>; <customercareitalia@fiat.com>; <mimandaraitre@rai.it>; <redazione@quattroruote.it>

Cc: "Coordinamento Camperisti" <pierluigigiolli@coordinamentocamperisti.it>

Oggetto: R: Re: Il mio calvario !!!!!

Data: mercoledì 10 ottobre 2007 14.51

Salve,

Innanzitutto grazie a tutti della vostra collaborazione e le preziose informazioni, il problema è uno solo, praticamente se ne stanno lavando le mani, sia la Planet Camper che la Fiat Spa.

Il mio legale, infatti, partirà con la Planet Camper, (perchè quest'ultimi non mi hanno voluto firmare lo scarico di responsabilità ??) poi staremo a vedere i risvolti.

Il problema è che questa storia, va avanti da Aprile 2007, vi lascio solo immaginare il tempo i permessi lavorativi etc.. che ho buttato al vento, vedendo man mano che la durata della garanzia si va man mano riducendo. Se per voi è una cosa corretta questa !! per me No!!!

Grazie comunque ancora una volta a tutti

Vignoli Bruno

----Messaggio originale----

Da: info@camperweb.it

Data: 10-ott-2007 1.57 PM

A: vignoli.bruno@virgilio.it - info@planetcamper.com - customercareitalia@fiat.com - mimandaraitre@rai.it - redazione@quattroruote.it

Cc: "Coordinamento Camperisti" - <pierluigigiolli@coordinamentocamperisti.it>

Ogg: Re: Il mio calvario !!!!!

Sig. Vignoli, Le chiedo scusa ma ritengo che l'ira La stia portando fuori strada e mi spiego.

Posso anche essere ignorante in materia e magari dello specifico caso (e chiedo scusa a tutti ed a priori), ma da quello che conosco il primo responsabile - secondo la vigente normativa in materia - dovrebbe essere il venditore il quale, qualora il difetto sara' poi riconosciuto di fabbrica si potra' rivalere sul costruttore. La legge prevede cio' in quanto e' piu' facile per il consumatore portare in un giudizio una Planet anziche' la FIAT.

Possibile che dall'associazione di tutela dei consumatori e dal suo legale abbia ricevuto indicazioni diverse? In tal caso dovrebbe essere cosi' cortese da evidenziarle nei suoi comunicati al fine di non portare avanti argomenti errati e fuor devianti.

Personalmente avrei chiamato in giudizio il venditore, il giudice avrebbe inviato un perito di parte per l'accertamento dei fatti e, quel punto, Lei avrebbe anche potuto riparare il mezzo (per quanto possibile) ed attendere i tempi della giustizia italiana per l'eventuale risarcimento della spesa preventivamente sostenuta piu' i danni accessori (materiali e morali).

Mi faccia sapere se le mie deduzioni sono sbagliate al fine di non portare avanti argomenti inesatti ed ingiustamente lesivi. Chiaramente il cortese invito per eventuali chiarimenti di parte e' rivolto in primis alle aziende per le quali il confronto e' sempre ripagante e facilita il chiarimento.

alla prossima e salutissimi da merollik

g. m. - roma

