

# Sos



## LA NOSTRA INCHIESTA

Se il frigo si rompe e non è più in garanzia, quanto costa il servizio di assistenza?

### UNA FOGLIA DI INSALATA

Per scoprirlo abbiamo simulato un guasto: abbiamo inserito nel canale di scarico dell'umidità (la canalina di drenaggio) un pezzo di insalata, in modo da ostruirlo. In questo modo si è creata una piccola pozza d'acqua all'interno del frigo nella zona dei cassetti di frutta e verdura. Per sistemare il problema sarebbe stato sufficiente pulire la canalina, facendo fuoriuscire il pezzetto di insalata. Insomma, un occhio esperto avrebbe dovuto capire che non c'era un vero e proprio guasto, ma si trattava di un piccolo inconveniente di semplice soluzione.

### MILANO, ROMA, NAPOLI

Tre le città coinvolte. A Milano sono stati utilizzati frigo Ariston e Whirlpool, a Roma Miele e Ignis, a Napoli Bosch. Tutti i frigoriferi erano fuori garanzia. Abbiamo chiesto sempre l'intervento di un centro assistenza autorizzato per marca e qualche centro di prenotazioni plurimarca. In totale abbiamo considerato 26 centri. L'inchiesta si è svolta lo scorso marzo, gli interventi sono stati richiesti in città e in giorni feriali.



# frigoriferi

## conti da brivido

È bastata una foglia di insalata per smascherare i riparatori in cattiva fede. Troppi: uno su quattro.

**A**lmeno una volta nella vita è capitato a tutti: il frigorifero si è rotto, non raffredda più a dovere, fa molto rumore o addirittura perde acqua. Se è ancora in garanzia possiamo tirare un sospiro di sollievo, perché basterà chiamare un centro intervento di marca e il problema dovrebbe risolversi gratis, anche se poi nella pratica non sono una rarità i casi in cui viene richiesto il pagamento dell'uscita, anche se di fatto è illegittimo. Se invece il guasto è fuori dal periodo di garanzia (in genere due anni) iniziano i guai. Il costo della riparazione può essere talmente alto da far preferire l'acquisto di un nuovo frigorifero. E non si tratta di rare eccezioni. Il nostro viaggio nel mondo dell'assistenza a domicilio rivela che almeno in un caso su quattro i tecnici presentano costi molto salati, anche di fronte a un problema da nulla, ovvero una canalina ostruita, come quella che abbiamo sottoposto a ventisei centri assistenza: è bastata una fogliolina di insalata per smascherare i riparatori in cattiva fede.

### Nascosti dietro un filo d'erba

Abbiamo simulato un guasto inserendo un pezzo di insalata nella canalina di drenaggio dell'acqua, poi abbiamo versato dell'acqua sul fondo del frigo, sotto i cassetti di frutta e verdura, per far credere al tecnico che si fosse creata una pozza.

Al telefono abbiamo chiesto soccorso al centro di assistenza: "Ho bisogno di un intervento per il mio frigorifero perché all'interno si accumula acqua sul fondo". A volte il centro ha fissato direttamente un appuntamento, altre volte ci è stato chiesto di lasciare il numero di telefono e successivamente siamo stati ricontattati. Una volta fissato l'appuntamento, abbiamo aspettato il nostro tecnico a casa. Appena è arrivato gli abbiamo mostrato il "problema" del frigo. In tabella sono sintetizzati i risultati dell'inchiesta. Solo Europ Assistance di Milano ci ha spiegato telefonicamente l'origine del problema: "L'unico motivo per cui si deposita acqua sul fondo, se il frigorifero raffredda bene, è che sia otturato il buco di scarico". E questo era proprio il nostro caso. Poi ci ha spiegato come pulire la canalina ("provi con un filo elettrico") e ci ha detto di richiamare solo se dopo questa operazione il problema si fosse ripresentato. Il comportamento del tecnico in questo caso è stato assolutamente corretto, ci ha evitato il costo di una visita a domicilio. Altri tecnici, invece, hanno approfittato della nostra apparente ingenuità per presentare conti molto salati.

### Attesa e puntualità

Un primo aspetto che abbiamo valutato è la disponibilità richiesta dal centro assistenza, ovvero quanto era ampia la fascia oraria in cui veniva chiesto di

### L'inchiesta in cifre

**142 €**

La spesa media sostenuta per interventi non necessari sul frigorifero

**273 €**

Il conto più salato, arrivato dal tecnico della A. Aster Service di Roma

**20 €**

Quanto pagato a Napoli dall'assistenza che ha richiesto il costo più basso.



Guarda il video con telecamera nascosta, che svela come e chi ha approfittato del finto guasto per spillare denaro.

> [www.altroconsumo.it/frigoriferi](http://www.altroconsumo.it/frigoriferi)

## COME LEGGERE LA TABELLA

**Servizio di assistenza**  
Abbiamo contattato i centri di assistenza autorizzata per ogni marca. Inoltre, abbiamo telefonato ad altri centri che dichiaravano di trattare i modelli inclusi nell'inchiesta.

**Disponibilità richiesta** Il giudizio esprime la disponibilità richiesta al cliente, ovvero la fascia oraria in cui si chiede di aspettare a casa per l'arrivo del tecnico. Oltre le due ore e mezza i giudizi sono negativi.

**Puntualità** Una volta stabilita la fascia oraria di arrivo, il tecnico deve garantire la puntualità. Abbiamo considerato accettabile un ritardo di al massimo trenta minuti.

**Costo dell'intervento** Solo Europ Assistance ha risolto il nostro problema al telefono, al momento della nostra chiamata. L'operatore ci ha spiegato la procedura per liberare lo scarico otturato. Tutti gli altri si sono fatti pagare un intervento a domicilio. Come potete vedere, le tariffe sono variabili: da un minimo di 20 euro a un massimo di 273 euro. In quattro casi sono stati fatti interventi non necessari, come evidenziano le fotografie nella pagina a fianco.

**Giudizio complessivo** È una sintesi di tutte le voci che trovate in tabella. In particolare, il costo dell'intervento ha avuto un peso maggiore. In sette casi il giudizio è negativo o molto negativo.

- ☑ Ottimo
- + Buono
- Accettabile
- Mediocre
- Pessimo

ASSISTENZA FRIGORIFERI			RISULTATI				
Servizio di assistenza	Numero telefonico	Impresa che ha effettuato il lavoro	Centro autorizzato	Disponibilità richiesta (ampiezza fascia oraria)	Puntualità	Costo dell'intervento (euro)	GIUDIZIO COMPLESSIVO
<b>MILANO</b>							
Europ Assistance	803 803	Il problema è stato risolto al telefono, il tecnico ha spiegato come intervenire				0	☑
AES di Emanuele Giardino	02 48464761	AES di Giardino Emanuele		□	☑	40	+
Arcuri Centro Riparazione Elettrodomestici	335 6912952	Arcuri Sergio Assistenza Elettrodomestici		□	☑	40	+
SAE Riparazione Elettrodomestici	348 5601433	SAE snc		□	☑	40	+
Assistenza Ariston	199 199 199	A.R.E.A.	✓	—	☑	44	+
Centro Assistenza e Riparazione Elettrodomestici	800 090 111	Artecnica Elettrodomestici Assistenza		●	☑	45	+
C.N.A.E. Call Center Nazionale Assistenza Elettrodomestici	800 170 985	Elettro House Call Center Assistenza Elettrodomestici		□	☑	45	+
Centro Assistenza Elettrodomestici Plurimarca Italia	800 600 614	Assistenza Elettrodomestici Multimarche - Maftai Puiu Andrei		□	☑	70	—
Assistenza Whirlpool	199580480	Ceriel Snc di Ballerini O.& C.	✓	□	☑	70	—
Assistenza Economica Elettrodomestici	800 172 391	Assistenza ALFA Elettrodomestici		+	☑	135	●
<b>ROMA</b>							
Tecnico Elettrodomestici di Massimiliano Gnocchi	349 501858	Massimiliano Gnocchi		●	☑	36	+
Centro Assistenza Elettrodomestici Plurimarca Italia	800 600 614	Assistenza Elettrodomestici Multimarche Leca Ioan		☑	☑	40	+
S.A.R.E. Service - Assistenza Ignis	06 7803048	S.A.R.E. di Stabile Lorenzo	✓	☑	☑	45	+
Dilesa	06 8805163	Dilesa s.a.s.		□	☑	50	□
C.N.A.E. Call Center Nazionale Assistenza Elettrodomestici	800 170 985	Frasca Aldo Assistenza Elettrodomestici		☑	+	50	□
Maglio srl - Assistenza Miele	06 76965129	Maglio Srl	✓	□	☑	57	□
a.S.r. Elettrodomestici	392 6648846	Schiavoni Gianfranco		□	●	79	—
Italfrigo Roma	06 2185596	Italfrigo Roma di Giuliano Giordano		□	☑	90	●
Europ Assistance	803 803	Tecnoservizi di Iannuzzi Orlando		●	☑	105	●
A. ASTER Service Riparazioni	800 852222	A. Aster Service Riparazioni		—	—	273	●
<b>NAPOLI</b>							
TecnoService Napoli	338 8638432	Tecno Service di G. Imperatore		☑	☑	20	☑
Ditta Stufa	081 7512041	Ditta Stufa di Mennillo Maria		☑	□	24,2	☑
Assel Assistenza Tecnica	081 5743422	Assel Assistenza Elettrodomestici		☑	☑	30	☑
Tavassi Service - Assistenza Bosch	081 26910	Tavassi Service	✓	+	☑	39	+
C.N.A.E. Call Center Nazionale Assistenza Elettrodomestici	800 170 985	Flash Service di Cazzolino e Tizzano		☑	☑	40	+
Prontosoluzione casa&ufficio	800 031652	Prontosoluzione casa&ufficio		☑	☑	40	+



>> attendere il tecnico a casa. Abbiamo penalizzato i centri che chiedevano oltre le due ore e mezza di attesa. In ritardo medio è stato di 9 minuti, con un massimo di 66. Sei centri assistenza su 26 contattati si sono comportati in modo molto corretto: ciò significa che è stato indicato un preciso orario di arrivo e che poi è stato rispettato. Si tratta di TecnoService, Assel, Flash service e Prontosoluzione casa&ufficio di Napoli, ma anche del Centro Assistenza Elettrodomestici Plurimarca e di S.A.R.E. Service di Roma. A.S.r di Roma è l'unico esempio molto negativo, come potete vedere dal brutto giudizio in tabella, perché al telefono ha richiesto una fascia oraria di attesa di due

ore, ma poi il tecnico si è presentato a casa con un'ora di ritardo.

### Interventi non necessari

La puntualità è importante, ma l'aspetto a cui abbiamo dato più importanza è il costo dell'intervento. Tutti i 25 tecnici che abbiamo ricevuto hanno sistemato il problema del frigo, quattro di loro, però, hanno fatto interventi non necessari, facendo così lievitare il loro compenso. Si tratta di: Ceriel, Assistenza autorizzata Whirlpool di Milano; Italfrigo di Roma; Assistenza Alfa di Milano; A.Aster Service di Roma (guardate il riquadro giallo in basso). Il tecnico di Ceriel ha sostenuto che il canale di scarico era sporco, e che era

necessario pulire e cambiare la vaschetta posta vicino al motore che permette l'evaporazione del liquido di condensa. Pezzo di ricambio e manodopera ci sono costati 70 euro. Italfrigo di Roma e Assistenza Alfa di Milano hanno invece optato per l'inutile sostituzione del termostato. Il tecnico di Italfrigo inizialmente ci dice che " il frigorifero è di marca Ignis ed è normale che col tempo faccia umidità", per poi passare a un "bisogna cambiare il termostato". Dopo avere sostituito il pezzo, già che c'è, pulisce anche la canalina: costo 90 euro. Anche il tecnico di Assistenza Alfa di Milano ci comunica che bisogna sostituire il termostato: smonta il pezzo, va a

>>

## GLI INTERVENTI CARI E INUTILI DELL'INCHIESTA

Ecco i casi peggiori dell'inchiesta, in cui è stato fatto lievitare il costo dell'intervento sostituendo qualche pezzo del frigorifero anche se non era necessario.



### LA VASCHETTA È DA CAMBIARE

Il tecnico della Whirlpool ha deciso di sostituire la vaschetta del motore, che raccoglie il liquido di condensa. Poi ha fatto un controllo generale del frigorifero. Tutta l'operazione, non necessaria visto che il problema era altrove, ci è costata 70 euro inclusa l'uscita.



### DUE I TERMOSTATI SOSTITUITI

Italfrigo e Assistenza economica elettrodomestici hanno optato per la sostituzione (inutile) del termostato. Entrambi i tecnici procedono anche con la pulizia della canalina di scarico. Alla fine il primo ci presenta un conto di 90 euro, il secondo di ben 135 euro.



### LIQUIDO DI RAFFREDDAMENTO

Il tecnico di A. Aster Service di Roma non guarda l'interno del frigorifero, ma lo sposta per controllarne la parte posteriore. Qui decide di inserire una nuova valvola collegata a una bombola, che consente di ricaricare il liquido di raffreddamento: costo totale 273 euro.

## RICHIESTA DI ASSISTENZA

Alcuni accorgimenti al momento della telefonata permettono di evitare brutte sorprese con il tecnico a casa.

- 1 Chiedi sempre al telefono quanto costa l'uscita e qual è il prezzo della mano d'opera all'ora. Spiega il tipo di problema che hai e cerca di farti fare una stima della durata dell'intervento. Sarà difficile ottenerlo, ma cerca di chiedere già al telefono un preventivo al volo.
- 2 Una volta a casa, fatti dire subito quanto può costare il lavoro: se la cifra ti sembra spropositata puoi rifiutare la proposta, ma sarai costretto a pagare almeno l'uscita del tecnico.
- 3 Pretendi sempre la fattura: servirà come prova in caso di controversie con l'artigiano. Anche il preventivo scritto è utile in questo senso. Il tecnico deve motivare nel dettaglio la spesa, specificando le diverse voci: oltre a uscita e mano d'opera, il prezzo di eventuali pezzi di ricambio.
- 4 Quando ci rivolgiamo a un artigiano (idraulico, falegname, meccanico, imbianchino, tappezziere ecc.) inizia un rapporto definito "contratto d'opera" regolato dagli artt. 2.222 e seguenti del Codice civile. Il compenso richiesto può essere contestato se manca un preventivo scritto oppure se sono state eseguite prestazioni non preventivate.

» prendere il ricambio in macchina e lo sostituisce. Solo a questo punto prende una siringa, la riempie di acqua calda e pulisce la canalina di scarico: cosa che avrebbe dovuto fare subito. Quanto ci costa tutto ciò? 30 euro di uscita, 18 per la manodopera e 87 per il pezzo di ricambio: per un totale di 135 euro. A.Aster Service di Roma è stato il centro più fantasioso. Il tecnico arriva, non controlla la canalina di scarico e sposta il frigorifero per controllarne la parte posteriore. Ecco il suo parere: "L'impianto di raffreddamento deve essere ricaricato, la presenza d'acqua all'interno del frigo è sintomo di un possibile, futuro, guasto al motore". A questo punto inserisce sulla parte posteriore del frigo una valvola che, tramite un tubo di gomma, viene collegata a una bombola che consente di ricaricare il liquido di raffreddamento. Solo dopo questo intervento controlla e pulisce il foro di scarico del frigorifero. Costo complessivo, una stangata: 273 euro. ●



## Abbiamo pagato fino a 273 euro per una riparazione superflua

## Se è in garanzia

Se il frigorifero che hai acquistato non funziona hai due anni di tempo dall'acquisto per far valere la garanzia. Ecco come fare.

◆ Puoi chiedere, a tua scelta, la sostituzione o la riparazione dell'apparecchio. Se ciò non è possibile, puoi chiedere uno sconto o di restituirlo e riavere i soldi.

◆ Alcuni venditori tentano di negare il diritto alla garanzia. Se ti capita, non ti arrendere e se hai bisogno di aiuto rivolgiti al nostro servizio di assistenza legale, attraverso il sito o telefonando allo **026961550**. Gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18.

> [www.altroconsumo.it/reclamare](http://www.altroconsumo.it/reclamare)

## QUALCHE CONSIGLIO FAI DA TE



A volte basta una banale fogliolina di insalata a creare problemi. Se il frigorifero non funziona alla perfezione, prima di chiamare l'assistenza, cerca di cavartela da solo. Ecco come fare.

**1** Se ti accorgi che c'è dell'acqua sotto il cassetto della verdura, il foro di drenaggio posto sulla parete posteriore del frigorifero potrebbe essere ostruito con residui di cibo. In questo caso è necessario pulire la canaletta e il foro di scarico utilizzando uno scovolino o un cavo flessibile.

**2** Se il frigorifero produce un ronzio continuo potrebbe dipendere dal normale funzionamento del compressore. Se però il rumore è più forte del solito, prova a muovere il frigo: se il rumore si riduce significa che forse era inclinato. Prova a regolare i piedini che si trovano alla base del frigo, se non basta, chiama un tecnico.

**3** Se il frigorifero congela la frutta e la verdura controlla che gli alimenti non siano a

contatto con la parete posteriore. Un altro problema potrebbe essere la temperatura troppo bassa: prova ad alzarla regolando il termostato e se dopo circa 12 ore il problema persiste chiama un tecnico.

**4** Se il motore del frigorifero è sempre in funzione è possibile che la temperatura impostata non sia adeguata all'ambiente in cui è posizionato l'apparecchio. In genere nei libretti di istruzioni ci sono le giuste indicazioni da seguire per impostare correttamente il termostato.

**5** Se il frigorifero non raffredda a dovere è possibile che l'aria non circoli bene. È necessario controllare che nulla limiti l'aerazione sulla parete posteriore o che il frigorifero non sia troppo pieno.