

Vi espongo il mio caso.

A fine dicembre 2014 dopo quasi 17 anni di onorato servizio, mi abbandona la mia vettura Ford Fiesta 1.4 benzina, 4 cilindri, 16 valvole con circa km 150.000.

Decido quindi di ritornare su Ford e vado dal concessionario ufficiale della mia città di Palermo. Questo stesso concessionario è concessionario ufficiale anche di altre marche, tra cui anche Peugeot, Nissan ed altre.

Con mia moglie, quindi facciamo un giro per i vari marchi fin quando non vediamo la Peugeot 2008. Subito esteticamente la macchina ci piace, soddisfa le nostre necessità di spazio e decidiamo quindi di rivolgerci ad un venditore per un preventivo.

Il venditore, ci chiede subito quanti km percorriamo l'anno e siccome facciamo solo circa km 8000 annui di cui una buona parte in città tranne quelli che facciamo fuori città per qualche fine settimana e quelli per le ferie estive, esclude subito la versione diesel e ci orienta verso il 1.2 benzina 82 cv.

Io avendo visto anche alla Ford delle versioni benzina 1.0 turbo da più di 100 cv, ed essendo che stavo rottamando una vettura benzina da 90 cv, chiedo se esiste una versione turbo benzina ma purtroppo all'epoca non c'era quindi, avendomi il venditore orientato sulla benzina, mi dice che dal 1.2 poi si passerebbe al 1.6 con cv 110 ma con costi maggiori di acquisto, bollo, assicurazione, costi che, a sua detta, per l'utilizzo che dovevo fare io erano ingiustificati. Rimango sempre titubante sull'acquisto di una vettura 3 cilindri, credo che 82 cv siano pochi in relazione a questa vettura, che il consumo possa essere elevato ma subito il venditore mi dice che ormai tutte le vetture di questo tipo sono 3 cilindri, che questa vettura consuma pochissimo, mi mostra i dati dichiarati dalla casa con consumo extra urbano di 4,3 litri/100 km, di 4,9 litri/100 km nel caso di misto, di 6,1 litri/100 km urbano insomma parliamo di vettura che consuma da 16 a 20 km con un litro di benzina.

Così ordiniamo questa vettura 1.2 e sempre su suo consiglio, ci prospetta l'estensione di garanzia da 2 a 4 anni con un contratto di tipo chiamata Efficiency (ci mostra una tabella molto dettagliata con tutto quello che è incluso come riparazioni e sostituzioni per parti motore, trasmissione, sospensioni, ecc..) oltre ad un contratto di assicurazione chiamato Progress (che mi copre da furto, incendio, rottura cristalli, carrattrezzi, auto sostitutiva, ecc..). Decidiamo quindi di prendere il pacchetto completo spendendo detraendo incentivi vari, rottamazione oltre € 16.000,00.

L'autovettura ci viene consegnata a gennaio 2015 e quindi tranne come dicevo l'utilizzo in città e per brevi tragitti il fine settimana, tutto sembra andare bene.

Ad agosto del 2015, tutta la famiglia (2 adulti e 2 ragazzi) + bagagli ci rechiamo per le ferie (come facciamo da tanti anni) in un paese di mare in provincia di Messina.

Già in autostrada con macchina a pieno carico ed aria condizionata comincio a notare la scarsa potenza di questa vettura (i miei dubbi in fase di acquisto diventano certezze!!!). Anche nei sorpassi autostradali sono costretto a scalare di marcia dalla quinta alla quarta ed a volte anche alla terza. Per non parlare del consumo. Già camminando a 110 km/h la vettura consuma circa 13,5 km/litro. Se poi andiamo alla velocità autostradale di 130 km/h il consumo scende a 11,5 km/litro. Inutile pretendere di andare oltre, la vettura consuma molto di più di un 2000 di cilindrata benzina. Ma comunque considerato che queste condizioni di pieno carico si verificano solo in rari casi durante l'anno, anche se con rammarico, non ci faccio caso più di tanto considerato che i veri problemi devono ancora arrivare.

Dalla casa di mare in provincia di Messina, decidiamo come da tanti anni facciamo, di andare a visitare i paesini presenti nelle montagne circostanti, percorrendo delle strade provinciali o comunali. Qui iniziano i primi problemi. Nel ripartire ho avuto notevoli difficoltà in quanto la vettura da fermo non va oltre il 3500 giri ed inoltre ha un ritardo nell'acceleratore tra i 800 e i 2000 giri che tende lasciando la frizione a far spegnere il motore trovandomi quindi costretto a lavorare con freno a mano e frizione. Ciò significa che fino a quando materialmente la vettura non si muove anche un minimo o in avanti o indietro, non si riesce ad avere la potenza necessaria (oltre i 3500 giri) per poter affrontare da fermo tali salite. Stesse salite che ho affrontato nell'arco dei vari anni che vengo in questi posti, senza problemi con qualsiasi vettura anche di minore potenza. A questo punto decido, di fare inversione e tornare indietro essendo che la fila in salita era parecchio lunga e che dovevo costantemente fermarmi e ripartire in quelle condizioni. Decido allora, non capendo quale fosse il problema, di recarmi nella più vicina officina Peugeot. Appena giunto ed appena comincio a parlare con il meccanico del problema, questo mi stoppa subito dicendomi che trattandosi del motore benzina 82 cv, ha già riscontrato il problema per altri clienti, che dipende da come la centralina eroga la potenza, insomma proviamo comunque la mia vettura, riscontra la problematica, mi fa un

aggiornamento della centralina, ma il problema rimane e mi allarga le braccia facendomi capire che non c'è niente da fare. Tornato a casa, al primo tagliando del primo anno, km 7000, ho manifestato la problematica al centro Peugeot della mia città ed anche qui hanno riscontrato il problema, sapevano del problema perché altri clienti l'avevano manifestato, ma aimè mi hanno detto che non c'è soluzione. Mi dicono che la vettura è un 3 cilindri, che è pesante che anche se ha anche 82 cv però per risparmiare benzina ha un ritardo nell'acceleratore tra gli 800 e i 2000 giri (credo che l'officina l'abbia chiamato pick off) in sostanza mi hanno detto che chi aveva questo problema tutti i gironi in quanto abitava in posti in salita ha preferito SOSTITUIRE L'AUTOVETTURA con motorizzazione differente. Paradossalmente il diesel da 75 cv non risente di questo problema. Ma io quando l'ho acquistato per caso qualcuno o da qualche parte mi hanno informato che questa motorizzazione (parliamo di 82 cv) non va bene per affrontare delle normali salite di strade comunali (e non parliamo a pieno carico!!!!!!)? Forse in qualche depliant c'è scritto ATTENZIONE VETTURA DA USARSI SU STRADA STRETTAMENTE PIANEGGIANTE?. Comunque, durante lo stesso primo tagliando faccio presente che oltre al problema sopra riportato comincio a manifestare anche dei problemi alla frizione, la quale strappa, specialmente in città, non rendendo fluida la marcia nelle ripartenze. Mi riconsegnano la macchina, dopo aver eseguito il tagliando, dicendomi che per quanto riguarda il problema della partenza in salita, purtroppo avendo fatto la diagnosi all'autovettura tutti i parametri sono regolari quindi non si può far nulla (in sostanza la vettura è questa se vuole la cambi con una più potente). Per quanto riguarda la frizione, anche qui non hanno notato anomalie particolari. Così insoddisfatto dalla risposta, specialmente per il primo problema, decido di contattare per mail il servizio clienti Peugeot, esponendo quanto su scritto. Dopo alcuni giorni, mi contattato telefonicamente, dicendomi che effettivamente hanno riscontrato questa problematica ma (sentite bene cosa mi dicono) non si tratta come da me scritto di un DIFETTO ma di una CARATTERISTICA di questa autovettura quindi la Peugeot non poteva intervenire in alcun modo e quindi mi consigliavano, se questa CARATTERISTICA non soddisfaceva le mie esigenze, di sostituire l'autovettura con una più potente benzina o con un turbo diesel.

Sinceramente mi sentivo su scherzi a parte. Non potevo credere a quello che mi veniva detto. Mi proponeva di cambiare autovettura, perdendo dopo solo 1 anno almeno 6000 euro. Mi parla di CARATTERISTICA di un qualcosa che invece per l'utilizzatore è un grave problema. Avere comprato una vettura per farne quindi un uso esclusivamente cittadino, non potendo affrontare salite di collina/montagna, ma stiamo scherzando? Ma i problemi non sono ancora finiti.

Ormai rassegnato a dovermi tenere questa vettura, non essendo disposto a rimetterci soldi di tasca mia, non sentendomi responsabile per aver acquistato questa CARATTERISTICA, convivo con il problema fino al tagliando del secondo anno, ma i problemi di frizione vanno sempre più aumentando. La vettura strappa sempre più spesso, la marcia non è per niente fluida, i problemi in salita li superiamo (evitando di fare le salite) ma l'officina anche per questo anno mi liquida dicendomi che tutto è ok. Arriviamo adesso al tagliando del terzo anno, km 25.000 faccio sempre presente i problemi di frizione che vanno sempre più peggiorando ma finalmente questa volta il meccanico mi dice che ha notato effettivamente che la frizione stacca alta, che la frizione andrebbe quindi sostituita ma anche qui ascoltate bene A MIE SPESE in quanto la garanzia è scaduta!!!

Per la seconda volta mi sento su scherzi a parte. Faccio presente che il problema della frizione l'avevo già manifestato al tagliando del primo anno (km 7000) al tagliando del secondo anno (km 16000), che la vettura ha appena km 25000 che non giustificano quindi un consumo della frizione, che si tratta quindi di una frizione difettosa, che ho acquistato un'estensione di garanzia ma purtroppo loro non possono fare nulla. L'estensione di garanzia non copre i materiali di usura (per loro la frizione è usurata) e quindi se voglio devo sostituirla a MIE SPESE.

Mio rivolgo quindi nuovamente al servizio clienti PEUGEOT, i quali dopo qualche giorno, mi telefonano dicendomi di ricontattare l'officina autorizzata per portare la vettura per approfondire il problema.

Faccio quanto dettomi, il martedì 09/01/2018 porto la vettura in officina ed il mercoledì 09/01/2018 mi arriva una mail dalla Peugeot, dove sostanzialmente mi dicono che l'officina ha smontato la frizione, ha verificato che è usurata (e questo lo sapevamo anche senza smontarla), e riporto testualmente il contenuto della mail "...la garanzia contrattuale non comprende la sostituzione di elementi soggetti a normale usura, ossia ad un'usura che può variare a seconda dell'utilizzo del veicolo, del suo chilometraggio, dell'ambiente geografico e climatico e la cui sostituzione non è la conseguenza di un'anomalia...".

Ma che significa usura che può variare a seconda dell'utilizzo del veicolo? (ho fatto con questa vettura le stesse identiche cose che ho fatto con altre vetture, vendute o rottamante con oltre km 150.000 senza MAI SOSTITUIRE LA FRIZIONE)

Che significa dell'ambiente geografico e climatico? (ho 48 anni, abito sempre a Palermo ed utilizzo questa vettura nello stesso ambiente geografico e climatico delle altre avute senza aver MAI SOSTITUITO LA FRIZIONE).

Ennesima beffa da parte di Peugeot. Contatto quindi l'officina la quale anche loro sono a conoscenza della mail quindi mi ribadiscono che se fosse successo nei due anni di vita potevano sostituirla in garanzia, ma essendo al terzo anno non possono farlo. L'estensione di garanzia mi dicono che non copre la sostituzione della frizione (ma io leggo nella tabella delle attività incluse nel contratto EFFICIENCY KIT FRIZIONE INCLUSO). In tutto questo la vettura è smontata, l'officina non ha la frizione che deve essere ordinata, chiedo la vettura di cortesia ed in questo caso non mi spetta (spetta solo per interventi in garanzia superiori alle 3 ore ma questo non è un intervento in garanzia), chiedo la vettura sostitutiva e per questa mi dicono di rivolgermi alla Peugeot.

Non mi rimane quindi che rispondere alla mail ricevuta (in fondo alla mail riportano

Se vuole aggiungere ulteriori dettagli alla sua richiesta le è sufficiente rispondere a questa email, prestando attenzione a non modificare l'oggetto della stessa, oppure può contattare il nostro numero verde 800.900.901.), chiedendo spiegazioni, comunicando che ho un contratto EFFICIENCY, che il problema della frizione l'avevo già dal primo anno insomma dando tutti i dettagli possibili per poter sostenere la mia causa, chiedendo la vettura sostitutiva (convinto che ne avevo diritto sempre in forza del contratto EFFICIENCY) considerato anche che l'officina non aveva la frizione di ricambio e che tra ordinarla, attendere l'arrivo e montarla passavano almeno 2 giorni quindi sollecito un intervento risolutivo a Peugeot Italia.

Forse mi sono dilungato ma sono troppo amareggiato comunque la faccio in breve dal mercoledì 10/01 nonostante giornalmente le mie mail e le mie telefonate sia al servizio clienti Peugeot che all'officina per avere aggiornamenti, non ricevo nessuna risposta fino a mercoledì 17/01 quando un operatore mi contatta per dirmi che purtroppo non possono fare altro che confermare quanto scritto nella mail del 10/01 e che trattandosi di materiali di consumo non sono coperti da estensione di garanzia, che effettivamente non avevo diritto alla vettura sostitutiva, la quale viene data solo in caso di interventi in garanzia. Una settimana di attesa quindi inutile, che mi ha comportato stare senza autovettura e pagare la modica cifra scontata (per fortuna mi hanno applicato un piccolo sconto) per la **sostituzione della frizione di € 600,00 per percorrere soli km 25000.**

**Sono totalmente insoddisfatto della Peugeot e di tutta la sua filiera**, servizio clienti non all'altezza di dare risposte ma si limitava solo a dire alle mie telefonate adesso sollecitiamo la risposta (tanto nel frattempo il disagio di essere senza vettura è solo mio), Peugeot che mi ha fatto portare la vettura in officina (il meccanico aveva già detto che si trattava di frizione consumata e che quindi loro già sapevano che non mi avrebbero riconosciuto nulla) obbligandomi quindi a pagare a mie spese comunque l'intervento, intervento che poteva quindi essere da parte mia essere posticipato usurando del tutto la frizione (magari avrei potuto fare altri km 10000 con gli stessi problemi che tanto già avevo da km 7000), Peugeot che non ha preso minimamente in considerazione che, essendo che tali problemi si erano già manifestati dai primi km 7000 poteva trattarsi di una frizione difettosa, Peugeot che dovrebbe scrivere a caratteri cubitali nei depliant ed informare tutti i venditori circa la **CARATTERISTICA** di cui parlano di questa autovettura scrivendo chiaramente. ATTENZIONE E' SCONSIGLIATO L'USO DI QUESTA VETTURA SU STRADE DI MONTAGNA IN QUANTO AVRESTE PARECCHI PROBLEMI NEL CASO DI PARTENZA DA FERMO IN SALITA, CON UN CONSUMO ECCESSIVO DELLA FRIZIONE CHE COMPORTEREBBE LA SOSTITUZIONE A VOSTRE SPESE (PER UNA CIFRA VARIABILE TRA 600 E 700 EURO) IN QUANTO NON COPERTA DA GARANZIA SOLO DOPO APPENA KM 25000 O ANCHE MENO IN FUNZIONE DI QUANTA SALITA FATE

**PEUGEOT SO CHE LO SAPETE MA LA MIGLIORE PUBBLICITA' E' IL PASSA PAROLA MA SICURAMENTE LA MIA NON POTRA' CHE ESSERE UNA PUBBLICITA' NEGATIVA**