

Comunicazione

DANNI ATTI VANDALICI

RIFERIMENTO POLIZZA STIPULTA IN FASE DI VENDITA TOYOTA YARIS IL 16/02/08 PRESSO A.D. MOTORS C.SO VERCELLI 66/B TORINO

INCENDIO FURTO  
ATTI VANDALICI  
CALAMITÀ NATURALI  
CRISTALLI  
VETTURA SOSTITUTIVA PER 30GG IN CASO DANNO TOTALE 5GG SE DANNO PARZIALE  
RIMBORSO CUSTODIA PARCHEGGIO  
PRODUZIONE DOCUMENTI DANNI TAPEZZERIA RIMBORSO ANNUALITA' ASSICURATIVE NON  
GODUTE E RESIDUO NON GODUTO TASSA  
PROPRIETA'  
TUTELA GIUDIARIA

Buongiorno,

come da e-mail precedente e da vostre indicazioni, preciso di aver portato lunedì 11/05/09 mattina la macchina presso l'officina autorizzata della concessionaria Toyota di Ciriè IDEA s.r.l., dove il personale ha provveduto a verificare il danno e a fare le foto.

Come da vostre indicazioni la pratica avrebbe dovuto avere un decorso veloce perché il danno legato alla rottura dello specchietto laterale sinistro rende l'autovettura non conforme alla guida, per cui anche il personale dell'officina ha provveduto ad inviarvi velocemente via e-mail preventivo e foto sempre il lunedì, ed è per questo motivo che ho deciso di lasciare la mia vettura presso l'officina di modo che avrebbero potuto ordinare lo specchietto e dopo autorizzazione provvedere alla riparazione.

Ieri sera 12/05/09, non avendo ricevuto notizie dall'officina, ha chiamato prima voi per sapere se la documentazione era stata completata e la vostra operatrice mi ha detto che non aveva ricevuto la documentazione dell'officina Toyota. Poi ho chiamato l'officina e il responsabile mi ha confermato che già il lunedì aveva inviato via e-mail la documentazione, ma che era tornata indietro come non inviata, quindi l'ha rimandata ieri dopo aver verificato con voi l'esattezza dell'indirizzo, e l'ha mandata anche ad un secondo indirizzo e-mail che gli avete dato. Visto che ieri sera mi avete confermato che non avevate ricevuto la documentazione dall'officina, penso che anche l'e-mail di ieri non sia partita.

Alla fine, oggi è il terzo giorno che la mia macchina è ferma presso l'officina Toyota di Ciriè senza che nessuno ci abbia messo mano.

Voglio precisare che ho seguito le vostre indicazioni e la vostra operatrice sabato 9/05/09, quando l'ho contattata per denunciare il sinistro, mi ha confermato che di danno era da riparazione immediata. Dopo le innumerevoli telefonate, questa mattina ho chiesto all'officina di inviarmi tramite e-mail la documentazione che l'avrei inviata alla assicurazione, ma finalmente sia la e-mail vista da me sia quella inviata dall'officina sono riuscite a partire. Nel frattempo ho chiamato il 800054780 per avere una vettura in sostituzione dato che i tempi per la riparazione dell'auto si stavano facendo lunghi, ma l'operatore mi ha informato che, per i danni da atti vandalici non era prevista l'auto in sostituzione. Poco dopo mi telefona il responsabile dell'officina per confermarci che i documenti erano arrivati all'assicurazione e che dopo aver visionato le foto gli avevo anticipato che il danno non sarebbe rientrato come danno da atti vandalici ma come danno casco. Gentilmente mi ha consigliato di far eseguire lavoro.

A questo punto io mi domando:

1) Come è possibile che ci siano voluti tre giorni per inviarvi la documentazione perché tutte le e-mail (tutte, anche quelle che ho inviato in data 9/05/09) sono tornate e ritornate indietro mille volte.

2) Dalle foto non si riesce a vedere come sia stato colpito lo specchio (tolto in precedenza perché penzolava e mi aveva rigato tutta la carrozzeria e non meno importante poteva staccandosi e diventare molto pericoloso in strada) e neanche molto chiaro il danno della porta.

3) Come fa l'operatrice a priori a dire che dalle foto il danno non rientrerebbe in danni vandalici?

4) Appena successo il danno, mi sono recata al comando dei carabinieri della zona e il maresciallo dopo aver visto la macchina ha redatto la denuncia. Mi chiedo, se la dichiarazione delle forze dell'ordine non sono attendibili, perché le richiedete?

5) Ho seguito i vostri consigli iniziali, mi sono recata presso l'officina il lunedì e ho lasciato l'auto per

il preventivo e per l'immediato ordine delle parti di ricambio pensando, come anche i responsabili dell'officina che tutto si sarebbe svolto velocemente trattandosi, come dite voi, di danno da riparazione immediata.....

6) Come è possibile che non sia prevista l'auto in sostituzione? Al momento della stipula del contratto di assicurazione cioè quando ho acquistato l'auto, mi è stata consegnata della documentazione e leggo, nelle voci delle coperture assicurative: vettura sostitutiva per 30gg in caso di danno totale 5gg se danno parziale.

Infine, dopo aver perso tre giorni aver fatto mille telefonate e altrettante e-mail ora vado a ritirare l'auto e pago la cauzione, nel caso arrivasse questa autorizzazione dovrò riportare la macchina in officina.

Fortunatamente il costo della riparazione è ragionevole e penso di avere ancora quattro soldi per potermelo pagare, ma mi dispiace constatare che ancora una volta mi sono fatto abbindolare da queste assicurazioni di scarsa qualità e indiscussa serietà.

Per questo motivo penso che la responsabilità della Toyota prendere atto di quanto successo e valutare se questo servizio, proposto in fase di vendita risponda alle aspettative del cliente, o se come penso io è tutto fumo e niente arrosto.

Attendo con urgenza risposta in merito.

Lettera Firmata