



Eberg s.a.s. Via San Pietro in Lama,82 – 73010 Lequile (LE) Tel.0832-261042 Fax.0832-261528

Comunicazione alla Clientela

Gentile Cliente,

vi scriviamo per darvi degli aggiornamenti importanti sul Vs servizio di assistenza relativo all'impianto di depurazione acquistato insieme al pacchetto filtri.

La Ns azienda aveva trasferito la gestione delle assistenze alla International Service s.r.l. di San Benedetto del Tronto la quale si era presa l'incarico di gestire il servizio di assistenza.

Questo servizio purtroppo non è stato gestito al meglio dall' Azienda Affidataria e sono state molteplici le segnalazioni di clienti che lamentavano anomalie nel servizio come irreperibilità dell'azienda ai numeri indicati per le richieste di assistenza, scarsa professionalità degli operatori intervenuti per la risoluzione della problematiche e attuazione di continue richieste di esborso di somme non dovute a causa di ripetuti interventi sulla stessa problematica a distanza di pochi giorni dal primo intervento.

Viste le continue lamentele dei clienti abbiamo deciso di indagare sull'effettivo stato del servizio di assistenza fornito dalla International Service e abbiamo scoperto con nostro grande stupore che l'azienda non esiste più da tempo, la stessa infatti è stata messa in liquidazione il 05/09/2011. Di questa cosa noi non eravamo stati avvertiti né tantomeno abbiamo ricevuto comunicazioni in tal senso. A questo punto non sappiamo chi stia operando al suo posto.

Da informazioni assunte direttamente dai clienti pare che il personale sia sempre lo stesso ma non si capisce per conto di chi stia intervenendo visto che un'altra cosa Grave che abbiamo riscontrato nella totalità delle verifiche è che a fronte degli interventi di assistenza pagati dai clienti venivano rilasciate delle ricevute assolutamente anonime che non riportano alcun timbro che faccia risalire a chi sta fornendo tale servizio. Dal momento che gli interventi vengono nella stragrande maggioranza dei casi pagati in contanti e che le ricevute sono anonime ci viene il forte sospetto che ci sia di mezzo una gestione poco trasparente del denaro raccolto.

Il cliente deve sapere chi sta pagando per questo servizio e chi di conseguenza "Dovrebbe" essere responsabile dell'intervento fatto in modo che se ha da contestare qualcosa sa a chi rivolgersi! In questo modo succede che chi raccoglie gli incassi lo fa in modo anonimo ed ovviamente quando ci sono problemi o contestazioni sui servizi alcune di queste anche fatte tramite legali a chi ci si rivolge ? Alla Eberg ovviamente.

E' per questo motivo che abbiamo deciso di riprendere la gestione del servizio assistenza sui nostri impianti.

Questo non comporterà per il cliente alcuna variazione dei costi di assistenza che rimarranno invariati anzi per scusarci per i disservizi ricevuti l'azienda ha deciso che tutti i clienti che effettueranno i servizi di manutenzione con Noi avranno in **omaggio 3 Anni** di filtri Extra come prolungamento del loro abbonamento sottoscrivendo l'apposito modulo trovate disponibile sul sito. Un regalo che ha un valore commerciale di diverse centinaia di Euro.

RICAPITOLANDO

Se vi contatteranno dal vecchio centro di assistenza sostenendo che non è vero che hanno chiuso o che sono loro a dover fare l'assistenza sugli impianti sappiate che **non è affatto vero !**

Alcuni clienti ci hanno segnalato che da questo centro assistenza "Anonimo" (alcuni di voi hanno solo un numero fisso ed un numero di cellulare per contattarli ma nessuno ha un indirizzo o una ragione sociale della azienda per sapere chi sono e dove si trovano) gli ha contattati sostenendo che gli interventi devo essere fatti solo ed esclusivamente da loro e che se intervengono i tecnici della Eberg dovrebbero comunque intervenire loro perché l'intervento non verrebbe fatto a regola d'arte. Roba da matti ! E' come se un'officina esterna autorizzata Mercedes, dopo esser stata revocata, dice ai clienti Mercedes che se fanno intervenire tecnici Mercedes non fanno gli interventi a regola d'arte !

Inutile dire che la scelta spetta sempre al cliente ! A noi basta sapere cosa intende fare.

Se per assurdo qualcuno di voi volesse continuare a servirsi dei servizi dell'Azienda "Anonima" senza alcuna Garanzia, rinunciando ai 3 anni di filtri Gratuiti, non possiamo certo impedirlo ma sapendolo provvederemo a scrivere al cliente una raccomandata che ci esula da ogni responsabilità a 360 °.

Per qualsiasi necessità di chiarimenti o segnalazioni contattateci a questi numeri:

0832-261042 oppure 388-9938307

La Direzione Eberg